पॉलिटेक्निक

Board of Technical Education

विद्या® न्यूपैटर्न

QUESTION® BANK

सर्वश्रेष्ठ परीक्षा मार्गदर्शक

NSQF
के अनुसार

Common Paper
Semester-V

नवीनतम् पाठ्यक्रम
सत्र 2019-20
पर आधारित

40 Years of Incredible Publishing Since 1979

विगत 10 वर्षों के परीक्षा प्रश्नों का अध्यायवार समावेश

स्वमूल्यांकन हेतु मॉडल प्रश्न–पत्र

औद्योगिक प्रबन्ध एवं उद्यमिता विकास

Industrial Management & Entrepreneurship Development

Scanned with CamScanner

BRAHMA DEV
Btechpolytechnic.blogspot.com

1 प्रबन्धन के सिद्धान्त
Principles of Management

Btechpolytechnic.blogspot.com

खण्ड 'अ' : अतिलघु उत्तरीय प्रश्न

प्रश्न 1. प्रबन्धन क्या है?

उत्तर प्रबन्धन एक ऐसी कला है जिसके द्वारा किसी व्यावसायिक अथवा औद्योगिक उपक्रम की प्रशासन द्वारा निर्धारित नीतियों को क्रियान्वित करने हेतु उपक्रम के उद्देश्यों व लक्ष्यों की ओर अग्रसारित होने वाली समस्त गतिविधियों एवं मानवीय क्रियाओं को संगठित, समन्वित, निर्देशित व नियंत्रित करके उपक्रम के अभीष्ट उद्देश्यों को प्राप्त किया जाता है।

प्रश्न 2. प्रशासन क्या है?

उत्तर प्रशासन व्यावसायिक या औद्योगिक उपक्रम के समस्त कार्यों पर नियन्त्रण रखने वाली वह शक्ति है जो उपक्रम की नीतियों व लक्ष्यों का निर्धारण करती है व संगठन का क्षेत्र निश्चित करती है, साथ ही वित्त उत्पादन व वितरण में उचित समन्वय या सामंजस्य भी स्थापित करती है।

प्रश्न 3. संगठन क्या होता है?

उत्तर संगठन एक ऐसी सामूहिक क्रिया है, जिसके माध्यम से व्यवसाय से सम्बन्धित समस्त क्रियाओं में सामंजस्य स्थापित करने की चेष्ठा की जाती है ताकि उत्पत्ति के सभी संसाधनों का यथासम्भव अधिकतम सदुपयोग करके न्यूनतम लागत पर श्रेष्ठ गुणवत्ता का अधिकतम उत्पादन प्राप्त किया जा सके।

प्रश्न 4. औपचारिक संचार किसे कहते हैं?

उत्तर जब सन्देश प्रेषक तथा प्रापक के मध्य औपचारिक सम्बन्ध हों तो उन दोनों के बीच विचारों व सन्देशों का विनिमय अथवा आदान-प्रदान ही औपचारिक संचार कहलाता है।

प्रश्न 5. क्षैतिज औपचारिक संचार किसे कहते हैं?

उत्तर किसी संगठन में विभिन्न स्तरों पर कार्यरत विभिन्न व्यक्ति होते हैं। जब एक ही स्तर के व्यक्तियों में परस्पर संचार का पारेषण होता है, तो ऐसे संचार को क्षैतिज औपचारिक संचार कहते हैं।

खण्ड 'ब' : लघु एवं दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

प्रश्न 1. प्रबन्ध से आपका क्या अभिप्राय है? इसकी परिभाषा भी बताइए। (2007, 10)
What do you understand by Management? Explain its definition.

अथवा **प्रबन्ध की परिभाषा दीजिए।** (2013, 17)
Give the definition of management.

अथवा **प्रबन्ध क्या है? इसकी प्रकृति की संक्षेप में विवेचना कीजिए।**
What is management? Discuss its nature in brief. (2016)

उत्तर प्रबन्ध से आशय पूर्व निर्धारित उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए आवश्यक साधनों की समुचित व्यवस्था करना है। प्रबन्ध का मुख्यत: सम्बन्ध मानवीय क्रियाओं से है, जिनका नियन्त्रण व निर्देशन करके संस्थान या उपक्रम (enterprise) के अभीष्ट उद्देश्यों की प्राप्ति की जाती है। प्रबन्ध एक ऐसी सार्वभौमिक रचनात्मक क्रिया है जो प्रत्येक संस्था में, चाहे वह सामाजिक संस्था हो, धार्मिक संस्था हो अथवा कोई व्यावसायिक संस्था हो, समानरूप से परमावश्यक होती है।

जिस प्रकार मानव शरीर के समस्त अंगों को आवश्यकतानुसार क्रियाशील बनाये रखने के लिए एक स्वस्थ मस्तिष्क आवश्यक होता है, ठीक उसी प्रकार किसी भी व्यावसायिक अथवा औद्योगिक उपक्रम की प्रशासन द्वारा निर्धारित नीतियों के सफल क्रियान्वयन के लिए प्रबन्ध (management) भी आवश्यक होता है। संक्षेप में, किसी औद्योगिक प्रतिष्ठान के

Scanned with CamScanner

पूर्व निर्धारित अभीष्ट उद्देश्यो (objectives) और लक्ष्यों (goals) की ओर अग्रसारित होने वाली गतिविधियों (activities) को संगठित (organise) करना एवं नियन्त्रित (control) करना सामान्यत: प्रबन्ध कहा जाता है।

कुछ प्रमुख विद्वानों ने प्रबंध को निम्नांकित ढंग से परिभाषित किया है

स्टैनले वैन्स (Stanley Vance) के मतानुसार, "पूर्व निर्धारित लक्ष्यों की प्राप्ति के उद्देश्य को दृष्टिगत रखते हुए प्रबन्ध समयानुसार उचित निर्णय लेने और मानवीय क्रियाओं पर नियन्त्रण रखने की एक विधि है।"

डॉ० हेनरी एल० सिस्क (Dr. Henry L. Sisk) के शब्दों में, "नियोजन (planning), संगठन (organizing), निर्देशन (direction) एवं नियन्त्रण (control) की क्रियाओं द्वारा समस्त उपलब्ध साधनों में समन्वय (coordination) स्थापित करना प्रबन्ध कहलाता है।"

थीयो हाईमैन (Theo Haimann) के अनुसार, "व्यक्तियों से कार्य कराने तथा उनके प्रयासों को सही दिशा में निर्देशित करने का कार्य ही प्रबन्ध है।"

हैनरी फेयोल (Henry Fayol) के शब्दों में "पूर्वानुमान (forecasting), नियोजन (planning), संगठन (organizing), निर्देशन (direction), समन्वय (coordination) एवं नियन्त्रण (control) करना ही प्रबन्ध होता है।"

हैरोल्ड डी० कुन्ट्ज (Harold D. Koontz) के मतानुसार, "Management is an art because management means coordinating and getting workdone through others."

अर्थात् प्रबन्ध, संगठित दलों के अन्तर्गत व्यक्तियों द्वारा उनके साथ उचित सामंजस्य स्थापित करके कार्य कराने की एक कला है।

जेम्स एल० लुण्डी (James L. Lundy) ने अत्यन्त सारगर्भित ढंग से प्रबन्ध को निम्नांकित रूप में परिभाषित किया है

"For getting the workdone of an enterprise through the efforts of the other people, it is necessary to direct, coordinate and control human effort towards the fulfilment of the goals of the enterprise and this activity is only possible by the management".

अर्थात् किसी उपक्रम के कार्य को पूर्व निश्चित लक्ष्य के अनुसार भली-भाँति सम्पन्न कराने हेतु दूसरे व्यक्तियों के प्रयासों को निर्देशित, समन्वित तथा नियन्त्रित करने की आवश्यकता होती है। यह कार्य केवल प्रबन्ध द्वारा ही सम्भव हो पाता है।

प्रबन्ध की उपरोक्त परिभाषाओं के गहन अध्ययन एवं विश्लेषणात्मक विवेचन के आधार पर निष्कर्षत: कहा जा सकता है कि "प्रबन्ध एक ऐसी कला है जिनके द्वारा किसी व्यावसायिक अथवा औद्योगिक उपक्रम की प्रशासन द्वारा निर्धारित नीतियों को क्रियान्वित करने हेतु उपक्रम के उद्देश्यों (objectives) व लक्ष्यों (goals) की ओर अग्रसारित होने वाली समस्त गतिविधियों (activities) एवं मानवीय प्रयासों (human efforts) को संगठित, समन्वित, निर्देशित व नियंत्रित करके उपक्रम के अभीष्ट उद्देश्यों को प्राप्त किया जाता है।"

प्रबन्ध की प्रकृति Nature of the Management प्रबन्ध की प्रकृति के सम्बन्ध में निम्न बातें महत्वपूर्ण हैं—

1. प्रबन्ध एक सार्वभौमिक क्रिया (Universal process) है।
2. प्रबन्ध मानवीय एवं भौतिक साधनो में समन्वय (Co-ordination) है।
3. व्यवसाय में विशेष महत्व है।
4. प्रबन्ध एक गतिशील कार्य (Dynamic function) है।
5. प्रबन्ध एक सामाजिक विज्ञान (Social science) है।
6. प्रबन्ध समाज का महत्वपूर्ण अंग है।
7. प्रबन्ध विज्ञान (Science) भी है और कला (Art) भी है।
8. प्रबन्ध एक पेशा (Profession) है।

प्रश्न 2. प्रबन्ध अथवा प्रबन्धन की प्रमुख विशेषताएँ बताइए। (2002)

Explain the main characteristics of management.

उत्तर प्रबन्ध की मुख्य विशेषताएँ Main Characteristics of Management प्रबन्ध की प्रमुख विशेषताएँ निम्नांकित हैं

1. **सुनिश्चित लक्ष्य प्राप्ति का उद्देश्य** Aim of Achieving Definite Goal प्रबन्ध के समस्त क्रिया-कलाप पूर्व निश्चित लक्ष्य प्राप्ति के उद्देश्य के लिए ही सम्पन्न होते हैं। उपक्रम में कार्यरत सभी कर्मचारियों के प्रयासों (efforts) में उचित सामंजस्य (coordination) स्थापित करके प्रबन्धकों के पूर्व निश्चित लक्ष्यों की प्राप्ति सम्भव हो जाती है।

2. **अधिकार-प्रणाली का निरूपण** Representation of An Authority System प्रबन्ध एक ऐसी अधिकार-प्रणाली (system of authority) का निरूपण करता है, जिसके द्वारा उपक्रम की समस्त गतिविधियों (activities) पर एक उच्चोच्च परम्परा का समादेश व नियन्त्रण (A hierarchy command and control) करना सम्भव हो जाता है। विभिन्न स्तरों (different levels) पर कार्यरत प्रबन्धकों के पास अधिकार की परिवर्ती कोटियाँ (varying degrees of authority) होती हैं जो कि विभिन्न गतिविधियों पर प्रभावशाली नियन्त्रण प्राप्त करने में पूर्ण सहायक होती हैं।
3. **कार्यों को सम्मिलित करने वाली एक प्रभिन्न प्रक्रिया** Distinct Process Comprising of Functions प्रबन्ध एक ऐसी प्रभिन्न या सुस्पष्ट प्रक्रिया (distinct process) है जिसमें नियोजन (planning), संगठन (organising), स्टाफिंग (staffing), निर्देशन (directing) तथा नियन्त्रण (controlling) इत्यादि विभिन्न कार्यों (functions) को सम्मिलित किया जाता है।
4. **उत्प्रेरक के रूप में कार्य करना** To Work as a Catalyst श्रम (labour), पदार्थ (materials) तथा पूँजी (capital) का प्रयोग करके वस्तुओं या उत्पादों (goods or products) का निर्माण करने के लिए प्रबन्ध (management) एक उत्प्रेरक (catalyst) की भाँति कार्य करता है।
5. **एकीकारक बल** Unifying Force प्रबन्ध वस्तुत: एक ऐसा एकीकारक बल (unifying force) है जो कि अभीष्ट उद्देश्यों (desired objectives) को प्राप्त करने हेतु व्यक्तियों (human beings) तथा अन्य संसाधनों (resources) को एकीकृत (integrate) करता है।
6. **संगठनात्मक लक्ष्यों के साथ वैयक्तिक लक्ष्यों को समरूप करना** To Harmonise the Individual's Goals with the Organisational Goals संगठन (organisation) में उत्पन्न संघर्ष या विरोध (conflicts) को न्यूनतम (minimum) करने के लिए प्रबन्ध संगठनात्मक लक्ष्यों के साथ वैयक्तिक लक्ष्यों को समरूप (harmonise) करना है।
7. **बहु-अनुशासनात्मक विषय** Multi-disciplinary Subject प्रबन्ध एक बहु-अनुशासनात्मक विषय है जिसका उद्गम इंजीनियरी (engineering), मनोविज्ञान (psychology), समाजशास्त्र (sociology), मानवशास्त्र (anthropology) तथा कार्य-शोध (operations research) इत्यादि महत्त्वपूर्ण विषयों के ज्ञान की सहायता से हुआ है।
8. **सार्वभौमिक क्षेत्र** Universal Field प्रबन्ध के सिद्धान्त व तकनीकें (principles and techniques) व्यवसाय (business), उद्योग (industry), शिक्षा (education), सरकार (government), अस्पतालों (hospitals) तथा सेना (army) इत्यादि क्षेत्रों में समान रूप से लागू होने के कारण इसका क्षेत्र सार्वभौमिक (universal) है।
9. **संगठन का एक गतिशील कार्य** A Dynamic Function of Organisation प्रबन्ध, व्यावसायिक संगठन का एक ऐसा गतिशील कार्य (dynamic function) है, जो व्यवसाय को इसके वातावरण (environment) के अनुसार यथासम्भव ढालने का प्रयास करता है और स्वयं सुधार व परिवर्तनों के माध्यम से ऐसा साकार रूप प्रस्तुत करता है, जो कि व्यवसाय के वातावरण को बदलने या शुद्ध करने में सर्वथा सक्षम होता है।
10. **प्रयत्नों का निर्देशन** Direction of Effort पूर्व-निश्चित लक्ष्य की प्राप्ति के लिए प्रबन्ध प्रत्येक कर्मचारी को कार्य करने के सम्बन्ध में उचित निर्देशन (proper direction) प्रदान करता है। निर्देशन के अभाव में कर्मचारीगण स्वेच्छा अथवा मनचाहे ढंग से कार्य करते हैं, जिससे अनावश्यक अव्यवस्था उत्पन्न होती है।
11. **विज्ञान व कला का संगम** Junction of Science and Art प्रबन्ध को विज्ञान (science) तथा कला (art) का संगम कहना अधिक उचित होगा, क्योंकि प्रबन्ध का विज्ञान, प्रबन्धकों (managers) को अपनी व्यवहार कुशलता के प्रयोग में यथेष्ठ मार्ग-दर्शन उपलब्ध कराता है और प्रबन्ध की कला हर प्रकार की व नई-नई परिस्थितियों का सामना करने एवं समस्याओं का निराकरण करने में सहायक होती है। इस प्रकार प्रबन्ध के वैज्ञानिक व कलात्मक दोनों ही पक्षों के संगम के संयुक्त प्रभाव से प्रबन्धकों की व्यावहारिक चेतना जाग्रत होती है, साथ ही समस्याओं का निराकरण करने व परिस्थितियों का सामना करने की क्षमता भी बढ़ जाती है।
12. **समन्वय या सामंजस्य** Coordination अभीष्ट लक्ष्य की प्राप्ति हेतु प्रबन्ध द्वारा कर्मचारियों को उनके कार्य के सम्बन्ध में केवल निर्देशन देना ही पर्याप्त नहीं होता, निर्देशन देने के साथ-साथ समूह के विभिन्न कर्मचारियों के कार्यों का उचित समन्वय या सामंजस्य स्थापित करने का दायित्व भी प्रबन्ध का होता है। विभिन्न कार्यों के उचित सामंजस्य से कार्य में प्रगति होती है और उपक्रम को लाभ भी अधिक प्राप्त होता है।
13. **सहयोग** Cooperation किसी भी औद्योगिक उपक्रम की सफलता उसमें कार्यरत कर्मचारियों के पारस्परिक सहयोग एवं उनके एकताबद्ध संयोजित संगठन पर निर्भर करती है। कर्मचारियों को चाहे प्रबन्धकों द्वारा कितना भी

Scanned with CamScanner

निर्देशित, समन्वित एवं नियन्त्रित क्यों न किया जाए, उनमें संगठन तब तक दृष्टिगोचर नहीं होगा जब तक कि उनमें स्वयं सहयोग करने की अन्त: प्रेरणा विद्यमान न हो। अत: कर्मचारियों में पारस्परिक सहयोग की भावना जाग्रत की जानी चाहिए, ताकि वे प्रबन्ध के अभीष्ट लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए सहभागी बनने हेतु सदैव उत्सुक रहें। पारस्परिक सद्भाव एवं सहयोग के अभाव में कार्य में गतिरोध तो उत्पन्न होता ही है, साथ ही प्रतिष्ठान का वातावरण (environment) भी कुप्रभावित होता है। अत: कर्मचारियों में पारस्परिक सहयोग की भावना जाग्रत करने तथा संगठन को सुदृढ़ बनाने का दायित्व भी प्रबन्ध-तन्त्र का ही होता है।

14. **व्यवस्थित क्रम** Systematic Order प्रबन्ध द्वारा प्रतिष्ठान में उपलब्ध पदार्थ (materials), मशीनों (machines) व औजारों (tools) इत्यादि आवश्यक वस्तुओं को कार्य के अनुसार उपयुक्त स्थान व व्यवस्थित क्रम में रखा जाता है तथा कामगारों (workers) के लिए भी उपयुक्त कार्यस्थल की व्यवस्था की जाती है। यदि उपयोग में आने वाली वस्तुओं को अव्यवस्थित क्रम में रखा जायेगा तो उनका उचित उपयोग करना कठिन हो जायेगा। अत: पदार्थों का सही प्रयोग और श्रम शक्ति का सही उपयोग करने के लिए व्यवस्था को बनाये रखने का दायित्व प्रबन्धकों का होता है।

प्रश्न 3. प्रशासन से आपका क्या आशय है? इसकी परिभाषा भी दीजिए।
What do you understand by administration? Give its definition.

उत्तर कोई भी व्यावसायिक अथवा औद्योगिक उपक्रम जो लाभ अर्जित करने के लिए हो या सेवा के लिए हो, उसे नियन्त्रित किया जाना आवश्यक होता है। अत: प्रत्येक प्रतिष्ठान या उपक्रम में एक निश्चित नियन्त्रण प्रणाली होनी चाहिए। प्रशासन का मुख्यत: कार्य प्रतिष्ठान या उपक्रम की नीतियों का निर्धारण करना, वित्त, उत्पादन एवं वितरण में समन्वय स्थापित करना तथा संगठन का क्षेत्र निश्चित करना है। संक्षेप में, प्रतिष्ठान के लक्ष्य (goal) और नीतियों (policies) के निर्धारण का मुख्य दायित्व प्रशासन (administration) का होता है। अर्थात् प्रशासन ही है जो कि सम्पूर्ण प्रतिष्ठान या उपक्रम को ही सही दिशा प्रशस्त करता है, मार्ग-दर्शन करता है तथा नीतियों की उपादेयता का बोध कराता है।

कुछ विद्वानों ने प्रशासन (administration) को निम्नांकित ढंग से परिभाषित किया है

जे० एन० शुल्जे के मतानुसार, "प्रशासन व्यावसायिक अथवा औद्योगिक उपक्रम की वह शक्ति है जो कि उपक्रम के उन उद्देश्यों का निर्धारण करती है, जिनकी पूर्ति के लिए प्रबन्ध एवं संगठन प्रयत्नशील रहते हैं और उनका आचरण निर्धारित उद्देश्यों के अनुकूल ही होता है।"

अमेरिकी विद्वान ओलिवर शैल्डन के अनुसार "प्रशासन का कार्य वित्त, उत्पादन और वितरण में समन्वय या सामंजस्य स्थापित करना, संगठन का ढाँचा तैयार करना, साथ ही उपक्रम के समस्त कार्यों पर नियन्त्रण स्थापित करना भी है।" उपर्युक्त परिभाषाओं के अध्ययन एवं विश्लेषणात्मक विवेचन के आधार पर निष्कर्षत: कहा जा सकता है कि, "प्रशासन व्यावसायिक या औद्योगिक उपक्रम के समस्त कार्यों पर नियन्त्रण रखने वाली वह शक्ति है जो कि उपक्रम की नीतियों (policies) व लक्ष्यों (goals) का निर्धारण करती है व संगठन का क्षेत्र निश्चित करती है, साथ ही वित्त (finance), उत्पादन (production) व वितरण (distribution) में उचित समन्वय या सामंजस्य (coordination) भी स्थापित करती है।" अर्थात् प्रशासन ही है जो कि सम्पूर्ण प्रतिष्ठान या उपक्रम को सही दिशा प्रशस्त करता है, उचित मार्ग-दर्शन करता है तथा उसे नीतियों की उपादेयता का बोध कराता है।

प्रश्न 4. संगठन को परिभाषित कीजिए तथा इसके प्रमुख तत्त्व एवं विशेषताएँ बताइए। (2009)
Define the organisation and explain its important elements and characteristics.

उत्तर **संगठन** Organisation संगठन एक ऐसी सामूहिक क्रिया है, जिसके माध्यम से व्यवसाय से सम्बन्धित समस्त क्रियाओं में सामंजस्य स्थापित करने की चेष्टा की जाती है ताकि उत्पत्ति के सभी संसाधनों का यथासम्भव अधिकतम सदुपयोग करके न्यूनतम लागत पर श्रेष्ठ गुणवत्ता का अधिकतम उत्पादन प्राप्त किया जा सके।

संगठन के तत्त्व Elements of Organisation यहाँ संगठन के तत्त्वों से आशय उसके प्रमुख भागों (components or parts) से है, जो कि निम्नवत् हैं

1. सुनिश्चित उद्देश्य (Well defined objectives)
2. व्यक्तियों का सुसंगठित व सुसमन्वित समूह (Well organised and coordinated group of people)
3. कार्य व श्रम का उचित विभाजन (Proper division of work and labour)

4. अधिकार एवं उत्तरदायित्व का उचित विभाजन (Proper division of authority and responsibility)
5. स्पष्ट व सुनिश्चित नीतियाँ एवं कार्य-विधियाँ (Clear and well-defined policies and work-procedures)
6. संचार की एक प्रभावी पद्धति (An effective system of communication)

संगठन की विशेषताएँ Characteristics of Organisation संगठन की प्रमुख विशेषताएँ निम्न हैं

1. संगठन व्यक्तियों का छोटा अथवा बड़ा समूह होता है।
2. कुशल नेतृत्व के अधीन एक समूह कार्य करता है।
3. संगठन, प्रबन्धन का औजार है।
4. यह कार्य तथा जिम्मेदारियों के वितरण को बढ़ाता है।
5. यह कर्मचारियों के कार्यों और जिम्मेदारियों को परिभाषित और सुनिश्चित करता है।
6. यह अधिकार एवं जिम्मेदारी के मध्य संतुलन बनाता है तथा समूह के प्रयासों को नियन्त्रित करता है।
7. यह पूर्वनिर्धारित लक्ष्यों को हासिल करने की तरफ एक चरण (step) है।

प्रश्न 5. प्रबन्ध तथा प्रशासन के मध्य पारस्परिक सम्बन्ध क्या है? (2008, 10)
What is the mutual relation between management and administration?

अथवा "प्रबन्ध एवं प्रशासन एक-दूसरे के पर्यायवाची हैं।" समझाइए। (2008)
"Management and administration are synonyms of each other." Explain.

उत्तर **प्रबन्ध और प्रशासन के मध्य पारस्परिक सम्बन्ध** Relation between Management and Administration प्रबन्ध और प्रशासन के पारस्परिक सम्बन्ध के विषय में विभिन्न विद्वानों ने अपने-अपने ढंग से विवेचना की है। कुछ विद्वानों का मत है कि प्रबन्ध और प्रशासन एक-दूसरे के पर्यायवाची हैं, अर्थात् प्रबन्ध और प्रशासन दोनों ही अन्योन्याश्रित हैं, इन दोनों मे कोई अन्तर नही है। इस विचारधारा के प्रेरक विद्वानो मे विलियम एच० न्यूमैन, किम्बाल एवं किम्बाल, हैनरी फेयोल, ब्रेच, एलन, थियो हाइमैन, पीटर ड्रकर एवं जॉर्ज आर० टेरी आदि विद्वान प्रमुख रूप से उल्लेखनीय हैं, जिन्होने प्रबन्ध और प्रशासन को अभिन्न मानते हुए एकमत से स्वीकारा है कि प्रबन्ध और प्रशासन एक-दूसरे के पर्यायवाची हैं और इन दोनो शब्दों के अर्थ में कोई अन्तर नही है। उपरोक्त विद्वानो की प्रबन्ध और प्रशासन के सम्बन्ध में उनकी एकसमान सहमति के आधार पर निष्कर्षत: कहा जा सकता है कि प्रबन्ध और प्रशासन एक ही कार्य के दो अभिन्न पहलू हैं। जिस तरह नीतियों के निर्धारण (determination of policies) और नीतियों के क्रियान्वयन (execution of policies) को एक-दूसरे से पृथक् नहीं किया जा सकता है, ठीक उसी प्रकार प्रबन्ध और प्रशासन को भी एक-दूसरे से पृथक् करना असंगत होगा। ब्रिटेन में जिसे 'प्रबन्ध' कहा जाता है, उसे अमेरिका में 'प्रशासन'। इसी तरह भारत में जहाँ शासन या सरकारी क्षेत्र में उच्च-स्तरीय कार्यकारिणी के लिए 'प्रशासन' शब्द का अधिक प्रचलन है तो व्यावसायिक क्षेत्र मे 'प्रबन्ध' शब्द का। अत: इन दोनों ही शब्दों में अन्तर करना सर्वथा व्यर्थ है, क्योंकि वस्तुत: दोनो ही शब्द समानार्थी या पर्यायवाची हैं।

व्यावहारिक तौर पर कुछ विद्वानो ने 'प्रबन्ध और प्रशासन' शब्दों के प्रयोग में अन्तर होने की ओर भी संकेत दिया है। प्रबन्ध और प्रशासन मे अन्तर मानने वाले विद्वानों मे मुख्यत: आर० एच० लैन्सवर्ग, विलियम स्प्रीगल एवं आर्डवे टीड इत्यादि के नाम उल्लेखनीय हैं। प्रबन्ध और प्रशासन शब्दों में अन्तर स्पष्ट करने हेतु इन विद्वानों ने मूलत: जिन दो आधारभूत पहलुओं का सहारा लिया है, वे निम्नांकित हैं

1. नीतियों का निर्धारण (Determination of policies)
2. नीतियों का क्रियान्वयन (Execution of policies)

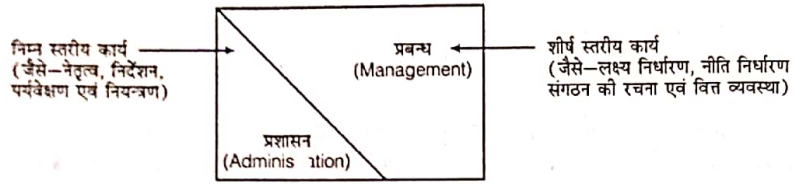
उपरोक्त दोनों ही आधारभूत पहलुओं को दृष्टिगत रखते हुए व्यावसायिक जगत में 'प्रशासन', शब्द का प्रयोग उच्चस्तरीय प्रबन्धकों के कार्यों तथा व्यावसायिक लक्ष्यों व नीतियों के निर्धारण के सन्दर्भ में किया जाता है, जबकि प्रबन्ध शब्द का प्रयोग उन कार्यों के निष्पादन के सन्दर्भ में किया जाता है जो कि पूर्व निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त करने तथा पूर्व निश्चित नीतियों को प्रभावकारी बनाने व क्रियान्वित करने हेतु किए जाते हैं।

कुछ ब्रिटिश प्रबन्ध शास्त्री विद्वानों ने स्वीकार किया है कि "**प्रशासन, प्रबन्ध का एक अंग है** (Administration is a part of management)"। इस विचारधारा के मानने वाले विद्वानों मे मुख्यत: जेम्स लुण्डी, किम्बाल तथा किम्बाल जूनियर, जे० सी० डेनियर, ई० एफ० एल० ब्रेच, एल० हाल तथा तथा वाल्टर आदि ब्रिटिश प्रबन्ध शास्त्री विद्वानों के नाम

Btechpolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

उल्लेखनीय है। इन ब्रिटिश प्रबन्ध शास्त्री विद्वानों ने प्रबन्ध को प्रशासन की तुलना में अधिक महत्त्व दिया है, साथ ही प्रबन्ध के क्षेत्र को प्रशासन के क्षेत्र की अपेक्षा अधिक विस्तृत माना है, जिसे चित्र 1.1 की सहायता से सुगमतापूर्वक समझा जा सकता है। इन विद्वानों के मतानुसार प्रशासन, प्रबन्ध का एक अंग है क्योंकि प्रबन्ध को शीर्ष स्तरीय कार्य (जैसे—लक्ष्य निर्धारण, नीति निर्धारण, संगठन की रचना एवं वित्त व्यवस्था) करने होते हैं, जबकि प्रशासन को निम्न स्तरीय कार्य (जैसे—नेतृत्व, निर्देशन, पर्यवेक्षण एवं नियन्त्रण) ही सम्पन्न करने होते हैं।



चित्र 1.1

यही कारण है कि इन विद्वानों ने प्रबन्ध के क्षेत्र को प्रशासन की अपेक्षा अधिक व्यापक व विस्तृत माना है। किन्तु अधिकांश अमेरिकी विद्वानों ने स्वीकार किया है कि **"प्रबन्ध, प्रशासन का एक अंग है** (Management is a part of administration)"। इस विचारधारा के मानने वाले विद्वानों में फ्लोरैन्स, लैन्सवर्ग, ओलिवर शैल्डन, स्प्रीगल, विलियम शुल्जे, लैफिंगवेल और रोबिन्सन आर्डवे टीड इत्यादि विद्वानों के नाम मुख्यत: उल्लेखनीय हैं। इन विद्वानों के मतानुसार, प्रशासन के क्षेत्र में ही प्रबन्ध का क्षेत्र निहित होता है, क्योंकि प्रशासन सम्पूर्ण उपक्रम को दिशा निर्देशित करता है, मार्गदर्शन करता है एवं नीतियों की उपादेयता को बतलाता है, जबकि प्रबन्ध का कार्य केवल निर्धारित कार्यों को प्रशासन के निर्देशानुसार सम्पादित कराना है। इन विद्वानों के मतानुसार संचालकीय कार्य तो प्रशासकों के हाथों में होता है, जबकि सम्पादनीय कार्यों का उत्तरदायित्व प्रबन्धकों के कन्धों पर होता है। इसीलिए इन विद्वानों ने प्रबन्ध को प्रशासन का ही एक अंग माना।

प्रश्न 6. प्रबन्ध, प्रशासन तथा संगठन में भेद तथा पारस्परिक सम्बन्ध को स्पष्ट कीजिए।
Explain the difference and mutual relationship among management, administration and organisation.

उत्तर **प्रबन्ध, प्रशासन और संगठन में भेद तथा पारस्परिक सम्बन्ध** Difference & Relationship among Management, Administration and Organisation प्रबन्ध, प्रशासन तथा संगठन में भेद तथा इनके पारस्परिक सम्बन्ध को निम्नांकित ढंग से स्पष्ट किया जा सकता है

1. प्रशासन, उपक्रम या अधिष्ठान के लक्ष्यों (objectives) तथा नीतियों (policies) के निर्धारण का कार्य करता है, जबकि प्रबन्ध उपक्रम के निर्धारित लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए प्रशासन द्वारा इन निर्धारित नीतियों के क्रियान्वयन का कार्य करता है। संगठन, प्रबन्ध का वह तन्त्र है जिसे प्रशासन द्वारा निर्धारित किए हुए लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु वह उपयोग में लाया जाता है। संक्षेप में, संगठन एक ऐसा तन्त्र है जो प्रबन्ध व प्रशासन के मध्य समन्वय स्थापित करता है।
2. प्रशासन (administration) का मुख्य कार्य दिशा निर्देशन (direction) देना है, जबकि प्रबन्ध (management) का मुख्य कार्य क्रियान्वयन (execution) है, तथा संगठन (organisation) एक ऐसी प्रभावी मशीनरी (effective machinery) है जो एक टीम भावना (team spirit) के साथ उपक्रम के अभीष्ट उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए कार्य करती है। अत: संगठन एक ऐसा स्तम्भ है जिस पर उपक्रम का सम्पूर्ण ढाँचा आलम्बित रहता है।
3. प्रशासन, उद्योग की वह शक्ति है जो उन उद्देश्यों को निर्धारित करती है, जिनकी पूर्ति के लिए प्रबन्ध और संगठन प्रयासरत रहते हैं और जिनके अनुकूल ही उनका आचरण होता है। प्रबन्ध, उद्योग की वह शक्ति है जो प्रशासन के पूर्व निश्चित उद्देश्यों को कार्यान्वित करने के लिए संगठन का मार्गदर्शन एवं नियन्त्रण करती है। संगठन, प्रशासन द्वारा निर्धारित नीतियों व उद्देश्यों का सफल निष्पादन करने के लिए प्रबन्ध का एक महत्त्वपूर्ण साधन है, जिसमें कार्यों का विभाजन किया जाता है, उनका समूहीकरण किया जाता है, सम्बन्धित व्यक्तियों को अधिकार प्रदान किये जाते हैं और व्यक्तियों व विभागों के बीच औपचारिक सम्बन्ध निर्धारित किये जाते हैं।

4. प्रशासन, उन सीमाओं को निर्धारित करता है जिनमें कि प्रबन्ध को कार्य करना होता है, जबकि प्रबन्ध, प्रशासन द्वारा निर्धारित सीमाओं में रहकर कार्य करता है। संगठन, प्रशासन द्वारा निर्धारित अधिकार सीमाओं के अन्तर्गत व्यक्तियों एवं विभागों के मध्य पारस्परिक सम्बन्धों की अभिव्यक्ति करता है।
5. प्रशासन द्वारा पूर्व नियोजन का कार्य किया जाता है और प्रबन्ध द्वारा कर्मचारियों का चयन, अभिप्रेरणा तथा सतत समन्वय, नियन्त्रण इत्यादि कार्य किये जाते हैं, जबकि संगठन द्वारा संस्था के समस्त स्तरों पर कार्यरत व्यक्तियों के मध्य सम्बन्धों को व्यक्त करने का कार्य किया जाता है।
6. प्रशासकीय कार्य को संस्था या उपक्रम की आन्तरिक और बाह्य परिस्थितियाँ प्रभावित करती हैं तथा प्रबन्धकीय कार्य को मूलत: प्रशासकीय कार्य ही प्रभावित करते हैं, किन्तु संगठन का निर्माण-कार्य प्रशासकीय तथा प्रबन्धकीय दोनों ही के कार्यों को दृष्टिगत रखते हुए किया जाता है।
7. प्रशासकीय कार्य शीर्ष स्तरीय प्रबन्धकों द्वारा किये जाते हैं, जबकि प्रबन्धकीय कार्य, कार्यकारी प्रबन्धक या मध्यवर्ती प्रबन्धकों द्वारा सम्पन्न होते हैं। किन्तु संगठन रचना का निर्माण-कार्य प्रशासन और प्रबन्ध के पारस्परिक सहयोग के आधार पर सम्पन्न होता है।

प्रश्न 7. समन्वय की आवश्यकता एवं इसकी तकनीकों का वर्णन कीजिए। (2016)
Discuss the requirement of coordination and its technologies.

उत्तर **समन्वय की आवश्यकता** Requirement of Coordination समान उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए अधीनस्थों के मध्य टीम भावना बनाना तथा प्रयासों में एक जुटता बनाना ही "समन्वय" है। किसी उपक्रम में विभिन्न कार्य केन्द्रों पर बहुत से व्यक्ति कार्य करते हैं जिनमें अनेक अपने कार्य के विशेषज्ञ भी होते हैं। प्रबन्धक का यह कार्य है कि वह देखे कि प्रत्येक व्यक्ति टीम की भाँति कार्य करे। प्रबन्धन द्वारा समन्वय बनाने की आवश्यकता विशेषतया अग्र कारणों से होती है

(i) कार्य पर अनेक व्यक्ति,
(ii) कार्य की जटिलता एवं पुनर्विभाजन (Subdivisions),
(iii) अधिकारों एवं दायित्वों का विकेन्द्रीकरण,
(iv) कार्यपालक, (एक्जीक्यूटिव) तथा विशेषज्ञ (स्पेशलिस्ट) में मतभेद की आशंका,
(v) मानवीय प्रकृति एवं उसकी समस्याएँ
(vi) संगठन के आकार में वृद्धि।

समन्वय के प्रकार Types of Coordination

(i) **आन्तरिक समन्वय** Internal Coordination किसी उपक्रम के विभिन्न विभागों, ब्रांच, सेक्शन तथा अन्य भागों में समन्वय, आन्तरिक समन्वय कहलाता है। यह विभिन्न सुपरवाइजरों, प्रबन्धकों तथा अन्य कर्मियों के मध्य समन्वय भी आन्तरिक समन्वय कहलाता है।
(ii) **बाहरी समन्वय** External Coordination व्यापार से सम्बन्धित ग्राहकों सप्लायर्स, समाज, सरकार अन्य बाह्य एजेन्सियों के मध्य समन्वय बाहरी समन्वय कहलाता है।
(iii) **ऊर्ध्वाधर समन्वय** Vertical Coordination प्रबन्धन के शीर्ष स्तर से लेकर निम्नतम स्तर तक के मध्य समन्वय की भावना, ऊर्ध्वाधर समन्वय कहलाता है।
(iv) **क्षैतिज समन्वय** Horizontal Coordination विभिन्न विभागों; जैसे—क्रय, विक्रय, लेखा, वित्त आदि के मध्य समन्वय क्षैतिज समन्वय कहलाता है।

प्रश्न 8. प्रबन्ध के प्रमुख कार्यों तथा प्रबन्धकीय कार्यों की विशेषताओं का वर्णन कीजिए। (2007, 13)
Explain the characteristics of important functions and managerial functions of management.

अथवा **नियोजन पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।** (2011)
Write the short notes on Planning.

अथवा **समन्वय क्या है? प्रभावशाली समन्वय के आवश्यक तत्त्व क्या है?** (2015)

Scanned with CamScanner

What in coordination? What are the main elements of effective coordination?

अथवा **नियन्त्रण क्या है?** (2015)

What is controlling?

अथवा **नियोजन से आप क्या समझते हैं?** (2015)

What do you understand by Planning?

अथवा **नियन्त्रण की प्रक्रिया को समझाइए।** (2016)

Explain the process of controlling.

अथवा **प्रबन्ध के विभिन्न कार्यों का विवेचन कीजिए।** (2017)

उत्तर प्रबन्ध के प्रमुख कार्य तथा उनकी विशेषताएँ निम्नलिखित हैं

1. **पूर्वानुमान** Forecasting पूर्वानुमान, नियोजन (planning) से पूर्व सम्पन्न की जाने वाली एक ऐसी प्रक्रिया है, जिसके द्वारा यह अनुमान लगाया जाता है कि भविष्य में क्या करना है। बिक्री (sales), उत्पादन (production) या व्यवसाय गतिविधियों की अन्य सम्बन्धित बातों के लिए ही पूर्वानुमान (forecasting) किया जाता है।
   पूर्वानुमान की प्रक्रिया के अन्तर्गत सर्वप्रथम बिक्री (sales) के पहलू पर विचार किया जाता है, तत्पश्चात् उत्पादन (production) पर और इन सभी के पश्चात् लागत (cost), पूँजी-निवेश (capital investment), क्रय (purchase), लाभ (profit) या हानि (loss) इत्यादि अन्य पहलुओं पर विचार किया जाता है।
2. **नियोजन** Planning पूर्वानुमान के पश्चात् अगला प्रबन्धकीय कार्य नियोजन (planning) है। किसी भी कार्य को सम्पन्न करने से पूर्व उसके बारे में सोचना और तदनुसार कार्यवाही की रूपरेखा बनाना ही योजना बनाना या नियोजन (planning) कहलाता है। नियोजन के अन्तर्गत मुख्यत: दो बातों को सम्मिलित किया जाता है— (i) सर्वप्रथम संगठन की इकाई के उद्देश्यों (objectives) को तय करना, जिनकी प्राप्ति के लिए भविष्य की योजना का निर्माण अपेक्षित है। (ii) तत्पश्चात् इन उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए आवश्यक कार्यक्रम की रूपरेखा तैयार करना और कर्मचारियों के मार्ग-दर्शन हेतु नीतियाँ (policies), कार्य-विधियाँ तथा नियम इत्यादि का निर्माण करना। प्रसिद्ध प्रबन्ध शास्त्री **फेयोल (Fayol)** के मतानुसार, व्यावसायिक नियोजन में मुख्यत: चार बातें सम्मिलित की जाती हैं— (i) इच्छित परिणाम (envisaged results), जिनको प्राप्त करने हेतु भावी कार्यवाही अपेक्षित है। (ii) कार्य की रूपरेखा (line of action), जिसके द्वारा अभीष्ट उद्देश्यों को प्राप्त किया जायेगा। (iii) कार्यवाही की क्रमिक अवस्थायें (stages of action to go through) तथा (iv) अपनाये जाने वाली कार्य-विधियाँ। उक्त व्यावसायिक नियोजन पुन: तीन बातों पर निर्भर करता है— (i) प्रतिष्ठान के उपलब्ध संसाधनों (available resources) पर, (ii) चालू काम की स्थिति (position of current work) पर तथा (iii) भावी अनुमान (estimation for future) पर। चूँकि योजना की रूपरेखा भविष्य के घटना-चक्र की पूर्व अनुमानित धारणा (premise) पर आधारित है, जिसकी विफलता या सफलता वस्तुत: इस बात पर निर्भर करती है कि ये अनुमानित धारणायें कितनी यथार्थ हैं।
3. **संगठित करना** Organising संगठन किसी भी संस्था या व्यावसायिक उपक्रम में कार्यरत कर्मचारियों तथा उपलब्ध साधनों का संयुक्त व समन्वित किया हुआ वह ढाँचा (structure) है जो कि योजना को साकार करने और कार्यवाही को सम्भव बनाने के लिए सर्वथा सक्षम होता है। प्रबन्ध शास्त्री ब्रेच के शब्दों में, "किसी व्यावसायिक उपक्रम में कार्यरत प्रबन्धकों, पर्यवेक्षकों तथा विशेषज्ञों में वैयक्तिक उत्तरदायित्वों को विभाजित करने, उनके कर्त्तव्य सुनिश्चित करने तथा समस्त सामूहिक गतिविधियों में अधिकारिक सम्बन्धों को स्थापित करने को ही संगठन कहा जाता है।" अर्थात् संगठन में निर्दिष्ट उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए विभिन्न पदाधिकारियों के कार्यों, अधिकारों एवं दायित्वों का स्पष्ट उल्लेख किया जाना आवश्यक होता है। अत: अभीष्ट उद्देश्य की प्राप्ति के लिए और योजना को क्रियान्वित करने के लिए संस्था के व्यक्तियों के संगठन का ढाँचा ऐसा बनाया जाना चाहिए जिसमें सभी व्यक्ति अपनी कार्य-कुशलता, पारस्परिक सहयोग तथा आपसी सामंजस्य के साथ पूरा कर सकें। साथ ही संगठन का ढाँचा इस प्रकार का होना चाहिए जिसमें कार्यरत सभी कर्मचारीगण अपने अधिकारों की सीमा जानते हों और उत्तरदायित्वों को भली-भाँति पहचानते हों। श्रेष्ठ संगठन के निर्माण के लिए नियोजन के अनुसार निर्धारित कार्यक्रम को ध्यान में रखकर सर्वप्रथम सम्पूर्ण कार्य को छोटे-छोटे कार्यों में इस प्रकार वर्गीकृत किया जाना चाहिए कि एक तरह के कार्य एक ही वर्ग में शामिल हों। पूरे कार्य को भिन्न-भिन्न वर्गों में बाँटने की क्रिया को **विभागीकरण** (departmentation) के नाम से जाना जाता है। संगठन का निर्माण करते समय सबसे पहले की जाने वाली क्रिया विभागीकरण ही है। विभागीकरण

के पश्चात् दूसरी क्रिया **अधिकार सौंपने** (delegation of authority) की है। प्रत्येक पदाधिकारी को जरूरी अधिकार एवं सुविधायें प्रदान की जानी चाहिए, ताकि कुशलता व उत्साहपूर्वक वह अपना कार्य निर्विघ्नत: सम्पन्न कर सके। अधिकार सौंपने के उपरान्त, संगठन निर्माण का अन्तिम व महत्त्वपूर्ण कार्य भिन्न-भिन्न अधिकारियों को एक सूत्र में पिरोने का है। इस कार्य के लिए पारस्परिक सम्बन्धों को इस प्रकार से परिभाषित किया जाना चाहिए, ताकि सामूहिक रूप से मिलकर कार्य करने के लिए उनमें पारस्परिक सहयोग की भावना जाग्रत हो, साथ ही उनके आपसी हितों में टकराव भी न हो और उनमें गहन व मधुर सम्बन्ध बन सकें।

4. **नियुक्ति करना** Staffing किसी व्यावसायिक संस्था या उपक्रम के प्रबन्धकों (managers) द्वारा अपने अधीनस्थ कर्मचारियों (subordinate staff) का चयन (select) करना, उन्हें प्रशिक्षित (trained) करना, उनकी पदोन्नति (promotion) करना और उन्हें सेवानिवृत्त (retire) करना ही प्राय: नियुक्ति करना अथवा स्टाफिंग (staffing) कहा जाता है। संक्षेप में, स्टाफिंग (staffing) एक निरन्तर चलने वाली प्रक्रिया है जिसमें संगठन के ढाँचे के अन्तर्गत वांछनीय कर्मचारियों के रिक्त स्थानों पर उपयुक्त व्यक्तियों का चयन किया जाता है तथा नये सृजित पदों पर नियुक्तियाँ की जाती हैं। इस प्रक्रिया के अन्तर्गत कुछ अन्य महत्त्वपूर्ण कार्य भी सम्पन्न किए जाते हैं, जैसे कर्मचारियों के पारिश्रमिक (wages) को निर्धारित करना, आवश्यकतानुसार उनका स्थानान्तरण (transfer) करना, उनके विकास के लिए यथासम्भव प्रयास करना, उनकी प्रगति की समीक्षा करने हेतु उनके बीच उपयुक्त संचार व्यवस्था (communication) स्थापित करना तथा समय-समय पर उन्हें उचित परामर्श देना, ताकि कर्मचारियों में अपने कार्य को अधिक कार्य-कुशलता व दक्षता से सम्पन्न करने की क्षमता उत्पन्न हो सके।
5. **निर्देश देना** Directing उपक्रम के सामान्य उद्देश्यों की पूर्ति के लिए अधीनस्थों (subordinates) को लक्ष्य की ओर उचित मार्ग-दर्शन (guidance) प्रदान करने की प्रक्रिया को ही निर्देशन देना कहा जाता है। निर्देशन के अन्तर्गत अधीनस्थों का उत्प्रेरण (motivation), मार्ग-दर्शन (guidance) तथा पर्यवेक्षण (supervision) करके उपक्रम (enterprise) के उद्देश्यों की पूर्ति की जाती है। इस प्रकार निर्देशन प्रदान करने में निम्नांकित तीन बातें सम्मिलित होती हैं
   (i) अधीनस्थों (subordinates) को निर्देश (instruction) प्रदान करना।
   (ii) सुचारु रूप से कार्य करने के लिए अधीनस्थों का मार्ग-दर्शन (guidance) करना।
   (iii) अधीनस्थों द्वारा सम्पन्न किए जा रहे कार्यों का पर्यवेक्षण (supervision) करना, जिससे यह सुनिश्चित किया जा सके कि वे निर्धारित योजना के अनुसार कार्य सम्पन्न कर रहे हैं।
   उपरोक्त से यह बात बिल्कुल स्पष्ट है कि अधीनस्थों से कार्य कराने के लिए यह परमावश्यक है कि उनको सही दिशा में सही ढंग से निर्देशित किया जाए। अत: निर्देशन, प्रबन्ध-तन्त्र का वह कार्य है जिसमें संगठन के अन्दर एक ऐसा माहौल पैदा किया जाता है कि सभी अधीनस्थ अधिकारी व कर्मचारीगण पूर्ण उत्साह एवं स्वेच्छा से पूरे मनोयोग के साथ कार्य कर सकें, साथ ही उनकी क्षमता व योग्यता का पूर्ण सदुपयोग भी हो सके। इस कार्य के लिए प्रबन्ध एक ओर तो प्रभावीकरण की प्रक्रिया (influencing process) की सहायता से अधीनस्थों में काम के प्रति रुचि एवं उत्सुकता पैदा करता है तथा दूसरी ओर एकीकरण की प्रक्रिया (integrating process) के माध्यम से अधीनस्थों की अपेक्षाओं और संगठन की आवश्यकताओं को एकीकृत करता है। निर्देशन का मूलत: मन्तव्य संगठित प्रयासों के अपने उद्देश्य प्राप्ति की दिशा में अग्रसर करना तथा अधीनस्थों के कार्यों में निरन्तर सामंजस्य (coordination) स्थापित करना है।
   निर्देशन के अन्तर्गत मुख्यत: निम्नांकित चार कार्य (functions) किये जाते हैं
   (i) नेतृत्व (Leadership)
   (ii) अभिप्रेरणा (Motivation)
   (iii) सम्प्रेषण (Communication)
   (iv) पर्यवेक्षण (Supervision)
6. **समन्वय अथवा सामंजस्य स्थापित करना** Coordinating वैयक्तिक प्रयासों (individual efforts) में ताल-मेल बैठाकर उपक्रम के उद्देश्यों को प्राप्त करना ही समन्वय या सामंजस्य स्थापित करना कहलाता है। दूसरे शब्दों में, कम्पनी या उपक्रम की परिसम्पत्तियों (assets) और कर्मचारियों में परस्पर सम्बद्धता कायम करना (harmonising) ही

Bhupi Polytechnic blogspot.com

Scanned with CamScanner

समन्वय (coordination) कहलाता है। व्यावसायिक उपक्रम (business enterprise) के विभिन्न कार्य-कलापों [जैसे उत्पादन (production), बिक्री (sales) व प्रशासन (administration) इत्यादि] में समन्वय (coordination) की स्थिति प्रभावी ढंग से कायम नहीं होती है, जो कि उस प्रतिष्ठान की बर्बादी का कारण भी बन सकती है। समन्वय (coordination) के अन्तर्गत ऐसी योजनाओं का निर्माण किया जाता है जो कि अधीनस्थ कर्मचारियों की गतिविधियों (activities) में उचित समन्वय स्थापित करने में सर्वथा सक्षम हों तथा जो उनकी गतिविधियों का नियमन (regulation) कर सकें, साथ ही जो अधीनस्थों के बीच सम्प्रेषण (communication) के माध्यम को सशक्त करने में भी समर्थ हों।

इसके अतिरिक्त कुछ अन्य कारक (factors) भी हैं जो समन्वय की स्थिति को बढ़ावा देने में सहायक होते हैं जैसे व्यावसायिक उपक्रम में कार्यरत कर्मचारियों में परस्पर घनिष्ठ सम्बन्ध अथवा उनकी विशिष्ट अन्तरंगता। कर्मचारियों की घनिष्ठ अन्तरंगता जो कि उपक्रम के बाहर दृष्टिगोचर होती है, वह घनिष्ठता उन कर्मचारियों के उपक्रम के अन्दर पारस्परिक सहयोग से कार्य करने में भी उत्प्रेरक का कार्य करती है।

7. **नियन्त्रण करना** Controlling कर्मचारियों के कार्य-निष्पादन (work-performance) को मापने तथा पूर्व-निर्धारित (pre-determined) लक्ष्य (goal) की ओर उसका मार्ग-दर्शन करने की प्रक्रिया को ही नियन्त्रण करना कहा जाता है। नियन्त्रण को प्रबन्ध प्रक्रिया का अन्तिम चरण माना जाता है। नियन्त्रण प्रक्रिया के अन्तर्गत मुख्यत: कार्यक्रम-गतिविधियों (programme activities) का अनुक्रमण (monitoring) करना तथा अभीष्ट उद्देश्यों की प्राप्ति के मार्ग में उत्पन्न व्यवधानों का निराकरण करना सम्मिलित है। नियन्त्रण एक ऐसी सतत प्रक्रिया है जिसमें कार्य प्रगति का मूल्यांकन करने के अलावा वास्तविक कार्य प्रगति की पूर्व नियोजित कार्य योजना से तुलना करके यह पता लगाया जाता है कि नियोजित व वास्तविक कार्य-प्रगति के मध्य अन्तर किस कारण से पैदा हुआ, जिसके निराकरण के लिए सुधारात्मक कार्यवाही की जाती है। कार्यभार बढ़ जाने पर प्रबन्धक अपनी कुछ जिम्मेदारियों को अपने अधीनस्थों को जब सौंप देता है, तब यह अति आवश्यक हो जाता है कि अधीनस्थों के काम और प्रगति की समीक्षा की जाये तथा उसे पूर्व निर्धारित योजना व नीतियों के अनुसार नियन्त्रित किया जाए। योजना निर्माण का कार्य तथा नियन्त्रण कार्य दोनों ही अभिन्न कार्य हैं, इन्हें एक-दूसरे से अलग नहीं किया जा सकता। जब तक प्रबन्धक संगठन के उद्देश्यों तथा इनकी प्राप्ति के व्यावहारिक कार्य-पथ को स्पष्ट रूप से तय नहीं कर देते, तब तक प्रभावशाली नियन्त्रण प्रक्रिया भी सम्भव नहीं हो पाती। नियन्त्रण की विशेषकर आवश्यकता उस समय अधिक हो जाती है, जब आदेशों को भली-भाँति समझने में कोई त्रुटि हुई हो या नियमों का उल्लंघन किया जा रहा हो या उद्देश्यों के प्रति कोई भ्रांति हो गई हो।

8. **निर्णय लेना** Decision Making अभीष्ट परिणाम (desired results) प्राप्त करने हेतु अनेक उपलब्ध क्रियात्मक मार्गों में से किसी एक उपयुक्त मार्ग का चयन करने की प्रक्रिया को ही उचित निर्णय लेना कहा जाता है। एक सफल प्रबन्धक वही होता है जो कि सही एवं तर्कसंगत निर्णय लेने में निपुण व सक्षम हो। प्रबन्धकीय निर्णय लेने का क्षेत्र अत्यन्त विस्तृत होता है। 'किसी व्यावसायिक उपक्रम में यह क्षेत्र उपभोक्ताओं की माँगों (demands of consumers) से लेकर अपेक्षाओं के अनुरूप वस्तुओं के अभिकल्पन (design) व निर्माण करने (manufacturing) तक अन्य अनेक बातों में अन्तर्निहित होता है।

प्रश्न 9. अभिप्रेरणा तथा नेतृत्व में अन्तर बताइए। नेतृत्व की शैलियों का वर्णन कीजिए। (2013)

Explain the difference in motivation and Leadership.

अथवा नेतृत्व की शैलियों का वर्णन कीजिए। (2014)

Explain the styles of leadership.

अथवा नेतृत्व की शैलियों की व्याख्या कीजिए। (2016)

Discuss the styles of leadership.

अथवा अभिप्रेरणा का क्या अर्थ है? (2016)

What is the meaning of motivation?

अथवा नेतृत्व से क्या आशय है? नेतृत्व की विभिन्न शैलियाँ कौन-सी हैं, स्पष्ट कीजिए। (2016)

What do you mean by leadership? Explain the various types of leadership style.

उत्तर **अभिप्रेरणा** Motivation का आशय कार्य सुचारु रूप से कराने तथा उपक्रम के निर्धारित उद्देश्यों को दक्षतापूर्वक प्राप्त कराने के लिए अधीनस्थों को उत्साहित व प्रेरित करने से है; जबकि नेतृत्व (leadership) का आशय प्रबन्धकों के

उस व्यावहारिक गुण से है जिसके द्वारा वे अपने अधीनस्थों (subordinates) को प्रभावित करके उनके विश्वास को जीतते हैं, उनका स्वाभिमान (confidence) जाग्रत करते हैं, उनका अधिकतम सहयोग (max. cooperation) प्राप्त करते हैं तथा अपने अधीनस्थ-समुदाय को संगठित करके उनका मार्ग-दर्शन करते हैं।

नेतृत्व की शैलियाँ Styles of Leadership किसी लीडर विशेष के संगठन में काम करने के तरीके को ही "नेतृत्व की शैली (style of leadership) कहते हैं। कोई लीडर किसी समस्या के समाधान के लिए जब अपने अधीनस्थों के साथ विचार-विमर्श करता है तो उसका व्यवहार कैसा रहता है, यह अपने दायित्वों एवं अधिकारों का कैसे निर्वाह करता है? यह व्यवहार उसकी शैली (style) कहलाता है। लीडर का व्यवहार या स्टाइल ऐसा होना चाहिए जो संगठन के प्रत्येक सदस्य को प्रभावित कर सके। कुछ प्रमुख प्रकार के नेतृत्व की शैलियाँ या तरीके निम्नलिखित हैं

1. सत्ताशील तरीका (Authoritative style)
2. लोकतंत्रीय तरीका (Democratic style)
3. कार्य केन्द्रित तरीका (Task centred style)
4. कामगार केन्द्रित तरीका (Employee centred style)
5. परोपकारी तरीका (Benevolent style)
6. हस्तक्षेपरहित या स्वतंत्र बागडोर का तरीका (Self dispensing or free-rein or laissez-faire style)

1. **सत्ताशील तरीका** Authoritative Style नेतृत्व के इस तरीके में सभी निर्णय लीडर द्वारा लिये जाते हैं तथा अधीनस्थों को उन निर्णयों का अनुपालन करना होता है। इस तरीके में लीडर किसी की सलाह नहीं लेता तथा सर्वाधिकार अपने पास रखता है। वह अपनी योजनाओं पर अपने अधीनस्थों से विचार-विमर्श नहीं करता। इस प्रकार के नेतृत्व में लीडर के मुख्य गुण निम्न प्रकार हैं
   (a) ये दृढ़-निश्चयी, दूसरों पर हावी होने वाले तथा उग्र स्वभाव के होते हैं।
   (b) ये समान व्यवहार में विश्वास नहीं करते तथा अधीनस्थ लोगों में आत्मीयता अथवा नजदीकियाँ नहीं रखते।
   (c) उनके मतानुसार सबसे अधीनस्थ वह होता है जो कोई सवाल किये बगैर आदेशों का पालन सुनिश्चित करे।
   (d) वे अपने अधीनस्थों को उनके सोचने, समझने, निर्णय लेने एवं व्यवहार में हस्तक्षेप करने की इजाजत नहीं देते।
2. **लोकतंत्रीय तरीका** Democratic Style एक लोकतंत्रीय नेतृत्व या लीडर अपने अधीनस्थों के साथ अच्छे मानवीय सम्बन्ध बनाने तथा सभी स्तरों पर उनकी सहभागिता सुनिश्चित करने को बढ़ावा देता है। इस तरीके में लीडर के प्रमुख गुण निम्न हैं
   (a) अपने अधीनस्थों से सलाह तथा विचार-विमर्श करते हैं, उनके विचारों को ग्रहण करके उनका पर्यवेक्षण (supervision) करते हैं।
   (b) अपने अधीनस्थों की साझेदारी को बढ़ावा देता है और मजबूत टीम बनाता है।
   (c) बहुमत का आदर करता है।
   (d) अपने अधीनस्थों से भविष्य की योजनाओं पर विचार-विमर्श करता है।
   लोकतन्त्रीय तरीके से अधीनस्थों को सोचने एवं कार्य करने के लिए बढ़ावा मिलता है। यह सुपरवाइजर तथा कामगारों के मध्य अच्छे सम्बन्धों को बढ़ावा देता है। यह कामगारों का आत्मविश्वास बढ़ाता है।
3. **कार्य केन्द्रित तरीका** Task Centred Style इस तरीके में उत्पादन गतिविधियों का नेतृत्व कार्य तथा उत्पाद पर विशेष प्रभाव पड़ता है। व्यक्ति अपने कार्यों के अनुरूप स्वयं को ढाल लेते हैं। मानवीय सम्बन्ध और आत्मीयता न्यूनतम हो जाती है। केवल कार्य सम्बन्धी आदेश तथा जानकारियाँ ही सिस्टम द्वारा प्रेषित होती हैं। काम से हटकर अधीनस्थों के विकास और कल्याण की बात बहुत कम होती है। व्यक्ति उत्पादन के लिए एक उपकरण (instrument) मात्र बनकर रह जाता है।
4. **कामगार केन्द्रित तरीका** Employees Centred Style इस तरीके के अन्तर्गत सुपरवाइजर अपने कामगारों को कोई कार्य सौंपते हैं तथा उसके लिए आवश्यक अधिकार भी देते हैं। नेतृत्व की काबिलियत इस बात में है कि उसे अपने कामगारों की कार्य-कुशलता का पता रहना चाहिए और उसके लायक ही कार्य सौंपना चाहिए। एक सुपरवाइजर को अपने आप में तथा अपने अधीनस्थ कर्मचारियों में पूर्ण आत्मविश्वास होना चाहिए, जिससे वे अपने विकास, पहचान और उन्नति के लिए और अधिक मेहनत कर सकें।
5. **परोपकारी तरीका** Benevolent Style इस तरीके में मानवीय भावनाओं को महत्त्व दिया जाता है। सुपरवाइजर बड़े भाई जैसा व्यवहार करता है। एक व्यक्ति नहीं बल्कि पूरा समूह संगठन में मुख्य भूमिका निभाता है तथा इनके सदस्यों

Scanned with CamScanner

मे दोस्ताना एवं मधुर व्यवहार अच्छा माहौल बनाता है। सुपरवाइजर अपने कामगारों का उत्साह तथा मनोबल बढ़ाता है। यह व्यक्तिगत रूप से निर्देशन करता है, उनकी समस्याएँ सुनता है और विवादों को निपटाता है। पूरा समूह अपने सुपरवाइजर को बहुत इज्जत एवं प्यार देता है।

6. **हस्तक्षेपरहित या स्वतंत्र बागडोर का तरीका** Self Dispensing or Freerein or Laissez-fire Style इस नेतृत्व में प्रबन्धक अपने कामगारों को सभी प्रकार के अधिकारों को सौंप देता है। वह केवल अपने कामगार को कार्य बताता है। उसके बाद उस कार्य को कब तथा कैसे पूरा करना है इसका दायित्व कामगार का है। यह तरीका तब बहुत असरकारक होता है जब पढ़ा-लिखा एवं समर्थ कामगार यह जिम्मेदारी लेने के लिए उत्सुक हो।

इस तरीके से कामगार को अपनी प्रतिभा दिखाने का मौका मिलता है जिससे भविष्य में उसे एवं संगठन को लाभ होता है। इसमे एकमात्र नुकसान यह है कि जब दो कामगारों के हित टकराते हों और अपने को साबित करने के लिए वे झगड़ा करने पर उतारू हो जाएँ।

प्रश्न 10. संगठन के मूल उद्देश्यों का वर्णन कीजिए।

Explain the basic objectives of organisation.

उत्तर औद्योगिक प्रतिष्ठानों के अन्तर्गत एक श्रेष्ठ संगठन के प्रमुख उद्देश्य निम्नलिखित होते हैं

1. **पूर्व-निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त करना** To Achieve pre-determined Goals हर व्यवसाय के अपने पूर्व-निर्धारित लक्ष्य होते है, जिनकी प्राप्ति श्रेष्ठ संगठन द्वारा ही सम्भव होती है।
2. **श्रमिक तथा प्रबन्ध के बीच मधुर सम्बन्धों की स्थापना करना** To Establish Good Relations between Labour and Management श्रमिक तथा प्रबन्ध के बीच मधुर सम्बन्ध स्थापित करने का मुख्य उद्देश्य संगठन का होता है। यही कारण है कि एक श्रेष्ठ संगठन द्वारा सदैव यही प्रयास किया जाता है कि कर्मचारियों की समस्याओं का सही निराकरण यथाशीघ्र कर दिया जाए, ताकि श्रमिक व प्रबन्ध के बीच मधुर सम्बन्ध बने रहें।
3. **मितव्ययिता प्राप्त करना** To Get Economy एक श्रेष्ठ संगठन का मूल-उद्देश्य अनावश्यक अपव्यय एवं बर्बादी को यथासम्भव रोकना होता है। इसीलिए संगठन द्वारा अनावश्यक गतिविधियों पर नियन्त्रण करके न्यूनतम पूँजी से श्रेष्ठ गुणवत्ता (best quality) का अधिक-से-अधिक उत्पादन प्राप्त किया जाता है। संगठन द्वारा सदैव ऐसे प्रयास किए जाते हैं जो मितव्ययी (economy) हों तथा समय पर अभीष्ट उत्पादन प्राप्त करा सकें।
4. **समय एवं श्रम की बचत** Saving of Time and Labour एक श्रेष्ठ संगठन का उद्देश्य समय तथा श्रम दोनों की बचत (saving) का होना चाहिए। समय तथा श्रम की बचत तभी सम्भव हो पाती है, जबकि उपक्रम के कर्मचारियों में कार्य का विभाजन (distribution of work) उनकी योग्यता, अनुभव तथा क्षमता के अनुसार इस तरह किया गया हो कि वे न्यूनतम समय मे श्रेष्ठ गुणवत्ता का अधिक-से-अधिक उत्पादन कर सकें।
5. **वैयक्तिक या सामूहिक गतिविधियों पर उचित समन्वय तथा नियन्त्रण स्थापित करना** To Establish Proper Coordination and Control on the Activities of Individuals of Groups संगठन का मुख्य उद्देश्य उपक्रम की समस्त गतिविधियों (चाहे वे वैयक्तिक (individual) हों अथवा सामूहिक) पर उचित नियन्त्रण बनाये रखना तथा उनमें उचित सामंजस्य या समन्वय स्थापित करना होता है।
6. **कर्मचारियों के मनोबल को विकसित करना** To Develop the Morale of Employees एक श्रेष्ठ संगठन का उद्देश्य उपक्रम मे संलग्न कर्मचारियों के मनोबल को विकसित करना भी होता है, क्योंकि कर्मचारियों के मनोबल का प्रत्यक्ष सम्बन्ध उत्पादन से होता है। कर्मचारियों के उच्च मनोबल से उत्पादकता (productivity) में वृद्धि होती है तथा उत्पादन की गुणवत्ता (quality) में भी आशातीत सुधार होता है। इसीलिए कर्मचारियों के मनोबल को ऊँचा करने हेतु उन्हें मौद्रिक व अमौद्रिक प्रेरणाएँ प्रदान की जाती हैं।
7. **सेवा भावना विकसित करना** To Develop Service Motive एक कुशल संगठन का अपने सामाजिक उत्तरदायित्वों का निर्वाह करने तथा समर्पित सेवा की भावना को विकसित करने का भी उद्देश्य होता है।

प्रश्न 11. नियन्त्रण को परिभाषित कीजिए तथा इसके विभिन्न प्रकार बताइए। (2000, 09)

Define the controlling and discuss its different types.

अथवा **नियन्त्रण के क्षेत्रों का वर्णन कीजिए।** (2015)

Describe the fields of controlling.

उत्तर "नियोजन (plan) में निहित पूर्वनिर्धारित मानकों के विरुद्ध वास्तविक परफॉर्मेन्स चेक करना, जिसमें पर्याप्त प्रगति तथा संतोषजनक परफार्मेन्स को भी दृष्टिगत रखा गया हो, नियन्त्रण कहलाता है।"

नियन्त्रण की प्रक्रिया में मुख्यत: निम्नांकित कार्य सम्मिलित किए जाते हैं

1. कार्य की प्रगति का मूल्यांकन करने हेतु कार्यवाही व जवाबदेही (accountability) के मानकों (standards) का अस्तमन (setting) करना।
2. निर्धारित मानकों के अनुरूप वास्तविक प्रगति की नियमित सूचना (regular report) तैयार करना, जिसके द्वारा कर्मचारियों के कार्य-निष्पादन (work performance) को मापा जा सके।
3. वास्तविक कार्य प्रगति की पूर्व निर्धारित योजना से तुलना करके कार्य प्रगति का विश्लेषण करना।
4. सुधारात्मक कार्यवाही (corrective action) करना।

नियन्त्रण के प्रकार उद्देश्यों की भिन्नता के आधार पर नियन्त्रण निम्न प्रकार का हो सकता है

(i) भौतिक नियन्त्रण, (ii) वित्त नियन्त्रण,
(iii) बजट नियन्त्रण।

भौतिक नियन्त्रण में उत्पाद की गुणवत्ता तथा मात्रा का नियन्त्रण किया जाता है, जबकि वित्त नियन्त्रण मे उत्पादन लागत प्रतिमान, पदार्थ की लागत, श्रम लागत तथा अन्य खर्चे सम्मिलित हैं। बजट नियन्त्रण में, भविष्य के लिए भौतिक तथा वित्त के मानक निर्धारित किये जाते हैं और परिणामों की तुलना, पूर्व निर्धारित मानकों से करते हैं।

उपरोक्त के अतिरिक्त संगठन की गतिविधियों के आधार पर नियन्त्रण निम्न प्रकार वर्गीकृत किया जा सकता है

(i) नीति नियन्त्रण, (ii) गुणवत्ता नियन्त्रण,
(iii) इन्वेन्ट्री अर्थात् भण्डार नियन्त्रण, (iv) सम्पूर्ण (overall) नियन्त्रण।

प्रश्न 12. नियन्त्रण के विभिन्न उद्देश्य बताइए।

Define the Various objectives of controlling.

उत्तर नियन्त्रण का मुख्य उद्देश्य व्यापार में उच्चस्तर की दक्षता सुनिश्चित करना है। इस उद्देश्य से प्रबन्धक को सुनियोजित एवं प्रभावी तरीके से संगठन के लक्ष्य को पाने में मदद मिलती है, इसके अतिरिक्त कुछ और उद्देश्य निम्न हैं

1. कब क्या घटा तथा क्या घट रहा है, किसके द्वारा तथा क्यों घट रहा है, का पता लगाने के लिए,
2. प्रबन्धकों एवं कामगारों के मध्य बेहतर संचार व्यवस्था बनाने के लिए,
3. प्रत्यक्ष तथा अप्रत्यक्ष खर्चों पर नियन्त्रण रखने के लिए
4. संगठन के लक्ष्यों, नीतियों एवं उद्देश्यों के पुनर्निर्धारण के लिए,
5. सुनियोजित एवं निर्धारित लक्ष्य से विचलन (deviations) ज्ञात करना तथा सुधार के उपाय करना,
6. यह सुनिश्चित करना कि सभी गतिविधियाँ पूर्वनिर्धारित प्लान के अनुसार ही चल रही हैं।

प्रश्न 13. संगठन की संरचना से आप क्या समझते है? इसके विभिन्न स्वरूप कौन-कौन से है?

What do you understand by structure organisation? What are its different forms.

अथवा **संगठन संरचना से आपका क्या आशय है? एक कुशल संगठन संरचना की विशेषताएँ बताइए।** (2012)

What do you understand by structure organisation? Explain the qualities of a skilled organisation.

उत्तर **संगठन की संरचना** Structure of Organisation किसी भी उद्योग के सफल संचालन के लिए एक अच्छी संगठन संरचना का होना अति आवश्यक होता है। संगठन संरचना (organisation structure) से अभिप्राय कर्मचारियों के ऐसे सुव्यवस्थित ढाँचे से है, जिसमें संगठन के प्रत्येक व्यक्ति को उसके अधिकार (authority) व उत्तरदायित्व (responsibility) सौंप दिये जाते हैं, ताकि संगठन द्वारा अभीष्ट लक्ष्यों को प्राप्ति सम्भव हो सके। संगठन संरचना में प्रत्येक व्यक्ति का कार्य किसी-न-किसी के साथ परस्पर व्यवस्थित क्रम मे जुड़ा रहता है। इस प्रकार अधिकार (authority) व दायित्वों (responsibility) के वितरण की व्यवस्था को ही संगठन की संरचना की संज्ञा दी जाती है। उदाहरण के लिए माना कि किसी कारखाने में महाप्रबन्धक (general manager), बिक्री प्रबन्धक (sales manager), उत्पादन अधीक्षक (production superintendent), लेखाकार (accountant), बिक्री प्रतिनिधि (salesmen), कार्यालय

Btechpolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

लिपिक (office clerks), फोरमैन (foreman) तथा श्रमिक (workers) इत्यादि अनेक कर्मचारी हैं, उनमें कौन किसके अधीनस्थ है तथा कौन किसके प्रति उत्तरदायी है, ये बातें संगठन की संरचना को व्यक्त करती हैं। संगठन की संरचना को एक चार्ट (chart) द्वारा प्रदर्शित किया जाता है, जिसमें शीर्ष स्तर से निम्न स्तर तक अधिकारों व उत्तरदायित्व के प्रवाह को दर्शाया जाता है।

संगठन के विभिन्न प्रारूप Different Types of Organisations

1. रेखा या रेखीय या सैनिक संगठन (line or scalar or military organisation)
2. कर्मचारी एवं रेखा संगठन (Staff and line organisation)
3. क्रियात्मक संगठन (Functional organisation)
4. समिति संगठन (Committee organisation)
5. मिश्रित संगठन (Mixed organisation)

एक कुशल संगठन संरचना की विशेषताएँ निम्नलिखित हैं

1. सुनिश्चित उद्देश्य।
2. व्यक्तियों का सुसंगठित व सुसमन्वयित समूह।
3. कार्य व श्रम का उचित विभाजन।
4. अधिकार एवं उत्तरदायित्व का उचित विभाजन।
5. स्पष्ट व सुनिश्चित नीतियाँ एवं कार्य-विधियाँ।
6. संचार की एक प्रभावी पद्धति।

प्रश्न 14. निम्नलिखित पर टिप्पणी लिखिए

Write the notes on following

(i) रेखीय संगठन Linear Organisation (2004, 05, 11)

(ii) क्रियात्मक संगठन Functional Organisation (2003, 08, 11)

(iii) कर्मचारी एवं रेखा संगठन Staff and Line Organisation (2004, 05)

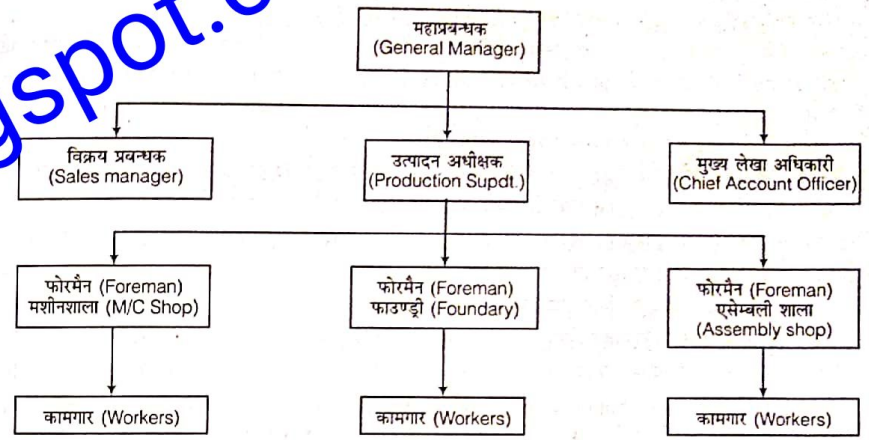
अथवा **विभिन्न प्रकार की संगठन संरचनाओं का संक्षेप में वर्णन कीजिए।** (2017)

उत्तर (i) **रेखीय संगठन** Linear Organisation यह सरलतम एवं सबसे पुराना संरचनात्मक ढाँचा है। इस प्रकार के संगठन में अधिकारों की रेखा सीधे सर्वोच्च अधिकारी से निम्नतम स्तर की ओर चलती है तथा दायित्वों की रेखा निम्नतम स्तर से शीर्ष स्तर तक जाती है। इस संगठन को सैन्य संगठन अथवा विभागीय संगठन अथवा ऊर्ध्वाधर संगठन के नाम से भी जाना जाता है। रेखा संगठन में, व्यापारिक गतिविधियों को तीन समूह में बाँट सकते हैं

1. वित्त अथवा लेखा (Finance or accounts),
2. उत्पादन (Production),
3. विक्रय (वितरण) (Sales or distribution)।

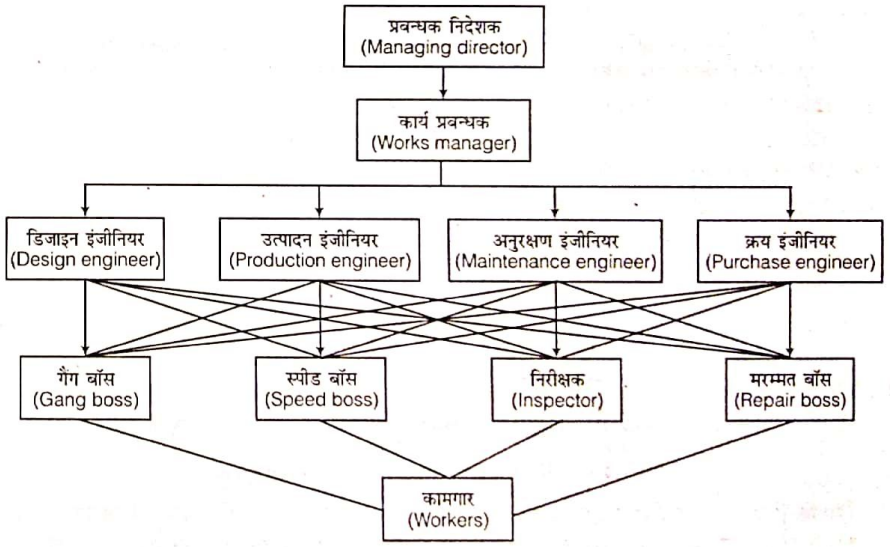
महाप्रबन्धक सर्वोच्च इन्चार्ज होता है। समस्त कार्यों को तीन विभागों अर्थात् उत्पादन, वितरण अथवा बिक्री तथा वित्त अथवा लेखा में बाँट देते हैं तथा प्रत्येक का एक प्रमुख/प्रबन्धक बना देते हैं। अधिकारों की रेखा महाप्रबन्धक से सीधे तीनों विभागों के प्रमुख तक जाती है जहाँ से यह कामगार तक जाती है इसी प्रकार दायित्वों की रेखा नीचे से ऊपर की ओर चलती है। प्रत्येक कामगार अपने फोरमैन के प्रति, फोरमैन उत्पादन अधीक्षक के प्रति तथा तीनों प्रमुख सीधे महाप्रबन्धक के प्रति उत्तरदायी होंगे। इस प्रकार के संगठन में समान अधिकारों वाले व्यक्ति अन्य व्यक्तियों से पूर्णतः स्वतन्त्र होते हैं।

Btеuppolytechnic.blogspot.com



चित्र 1.2

(ii) **क्रियात्मक संगठन** Functional Organisation क्रियात्मक संगठन का मूल सिद्धान्त, कार्य को समवितरित करना (equal distribution of work) तथा विशेषज्ञों (experts) के अधिकार (authority) व उत्तरदायित्वों (responsibility) के क्रियान्वयन का लाभ भी अर्जित करना है। इस प्रणाली में विशेषज्ञों (experts) को अपने-अपने कार्यक्षेत्र में उत्तरदायित्व प्रदान करने के साथ-साथ उन्हें अपने विचारों को क्रियान्वित करने का अधिकार भी दिया जाता है।



चित्र 1.3

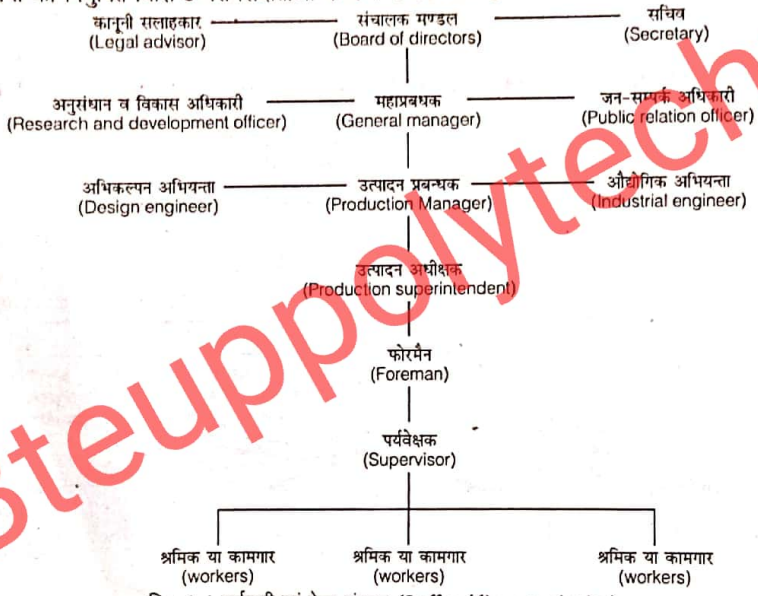
क्रियात्मक संगठन, प्रबन्धन गतिविधियों को इस प्रकार वितरित करता है कि प्रत्येक प्रमुख, जो कार्य प्रबन्धक के अधीनस्थ कार्य करेंगे, को कुछ गतिविधियाँ करनी होती हैं जिसमें वह विशेषज्ञ बन जाता है। इससे शीर्ष से नीचे की ओर कुछ अधिकार वितरित हो जाते हैं। इस प्रकार के संगठन में प्रोडक्शन इंजीनियर, डिजाइन इंजीनियर, अनुरक्षण

Scanned with CamScanner

(maintenance) इंजीनियर तथा क्रय अधिकारी आदि विशेषज्ञ कार्य पर रखे जाते हैं। प्रत्येक विशेषज्ञ दूसरे विभागों के फोरमैन तथा कर्मचारियों को भी कार्य सम्बन्धी सलाह दे सकता है।

विशेषज्ञ जैसे डिजाइन इंजीनियर, प्रोडक्शन इंजीनियर, अनुरक्षण इंजीनियर, क्रय अधिकारी आदि सभी फोरमैन अथवा सुपरवाइजरों को कार्य सम्बन्धी सलाह दे सकता है और जिस क्षेत्र में उनकी विशेषज्ञता है, उसमें उनका निर्देशन कर सकता है। प्रत्येक शाला पर्यवेक्षक (shop supervisor) जैसे गैंगबॉस, स्पीड बॉस, इंस्पेक्टर तथा मरम्मत बॉस आदि पर्यवेक्षण कर कामगारों की मदद करता है।

(iii) **कर्मचारी एवं रेखा संगठन** Staff and Line Organisation संगठन के इस प्रारूप द्वारा विभागीय रेखा संगठन (departmental line organisation) के दोषों को समाप्त किया गया है। अत: यह संगठन विभागीय रेखा संगठन का एक संशोधित व विकसित रूप है। विभागीय रेखा संगठन में जब विशेषज्ञों (experts or specialists) की सेवाओं को जोड़ दिया जाता है तो ऐसा संगठन ही कर्मचारी एवं रेखा संगठन (staff and line organisation) कहलाता है। संगठन की यह प्रणाली बड़े उद्यागों के लिए उपयुक्त है। बड़े उद्योगों में प्राय: देखा गया है कि प्रबन्धक (managers) अपने विभाग के सामान्य कार्यों (उत्पादन, बिक्री इत्यादि) में इतने अधिक व्यस्त हो जाते हैं कि उन्हें अन्य महत्त्वपूर्ण कार्यों (जैसे अनुसंधान व विकास कार्य (research and development work), अभिकल्पन (design), नियोजन (planning), वितरण (distribution), कानूनी औपचारिकतायें (legal formalities) तथा जन-सम्पर्क (public relations) के कार्य इत्यादि के लिए समय नहीं मिलता। इस कमी को पूरा करने के लिए प्रबन्धकों की सहायतार्थ अन्य तकनीकी विशेषज्ञों, शोधकर्त्ताओं, कानून वेत्ताओं तथा अभिकल्पन कर्त्ताओं इत्यादि विशिष्ट ज्ञान वाले विद्वान व्यक्तियों की नियुक्ति विशिष्ट परामर्शदाताओं के रूप में की जाती है।



चित्र 1.4 कर्मचारी एवं रेखा संगठन (Staff and line organisation)

जैसा कि चित्र 1.4 में दर्शाया गया है, संचालक मण्डल (board of directors) की सहायतार्थ सचिव (secretary) व कानूनी सलाहकार (legal advisor) को रखा गया है। महाप्रबन्धक की सहायतार्थ अनुसंधान व विकास अधिकारी (research and development officer) एवं जन-सम्पर्क अधिकारी (public relation officer) को तथा उत्पादन प्रबन्धक (production manager) की सहायतार्थ अभिकल्पन अभियन्ता (design engineer) व औद्योगिक अभियन्ता (industrial engineer) को रखा गया है। ये सभी सहायक परामर्शदाता अपने-अपने क्षेत्र के विशेषज्ञ होते हैं, वे अपने

क्षेत्र में ही सम्बन्धित प्रबन्धक या विभागाध्यक्ष को केवल अपनी उचित राय या परामर्श देते हैं। इन विशेषज्ञों का व्यवसाय के प्रबन्धक संचालन से प्रत्यक्ष सम्बन्ध नहीं होता, अन्तिम निर्णय केवल विभागीय अध्यक्ष (प्रबन्धक) ही लेते हैं। इस संगठन को परामर्शवादी अधिकारी संगठन या शीर्ष व समान्तर संगठन इत्यादि नामों से भी उद्घोषित किया जाता है।

प्रश्न 15. क्रियात्मक संगठन के लाभ व हानि बताइए। (2003, 11)

Describe the Advantages and disadvantages of functional organisation.

उत्तर **क्रियात्मक संगठन के लाभ** Advantages of Functional Organisation क्रियात्मक संगठन के लाभ निम्नलिखित हैं

(i) **विशेषज्ञता** Specialization कुशल तथा विशेषज्ञ पर्यवेक्षण से कार्य की गुणवत्ता में सुधार आता है तथा उत्पादन दर बढ़ती है।

(ii) **कार्य का विभाजन** Separation of Work इस प्रकार के संगठन में योजना बनाने अथवा निर्देशन का अलग विभाग रहता है और विशेषज्ञ को केवल पर्यवेक्षण से सम्बन्धित अधिकार एवं दायित्व दिये जाते हैं। इससे विशेषज्ञ पर कार्य का अनावश्यक बोझ नहीं बढ़ पाता है।

(iii) **चयन तथा प्रशिक्षण में आसानी** Ease in Selection and Training क्रियात्मक संगठन विशेषज्ञता (expert knowledge) पर आधारित होता है। विशेषज्ञों द्वारा दिये गये निर्देशों एवं प्रशिक्षण से कम समय में अमुक कार्य के लिए कर्मचारी का चयन एवं प्रशिक्षण में सुविधा रहती है।

(iv) **उत्पादन लागत में कमी** Reduction in Prime Cost क्योंकि प्रत्येक क्रिया के लिए विशेषज्ञों की राय उपलब्ध रहती है अत: पदार्थ की बर्बादी बहुत कम हो जाती है, जिससे उत्पादन लागत में कमी आती है।

(v) **मानक क्रियाएँ** Standard Operation अधीनस्थों को दिये जाने वाले कार्यों को मानक भागों में बाँट दिया जाता है, क्योंकि प्रत्येक भाग के लिए विशेषज्ञों की राय उपलब्ध रहती है अत: प्रत्येक भाग की क्रियाएँ न्यूनतम, स्पष्ट एवं सुनिश्चित होती हैं।

(vi) **व्यापार के विकास एवं उन्नति की सम्भावना** Scope for Growth and Development of Business इस प्रकार के संगठन द्वारा व्यापार के विकास एवं उन्नति की प्रबल सम्भावना होती है।

(vii) **मानकीकरण** Standardization मानकीकरण एवं विशेषज्ञता से मास प्रोडक्शन करने में मदद मिलती है।

क्रियात्मक संगठन की हानियाँ Disadvantages of Functional Organisation क्रियात्मक संगठन की हानियाँ निम्नलिखित हैं

(i) **अनुशासनहीनता** Indiscipline इस संगठन में कामगार अनेक विशेषज्ञों से सलाह पाता है। ये सलाह अलग-अलग भी हो सकती हैं। इससे भ्रम की स्थिति पैदा हो सकती है और अनुशासनहीनता को बढ़ावा मिलता है।

(ii) **उत्तरदायित्व को शिफ्ट करना** Shifting of Responsibility शीर्ष प्रबन्धन के लिए यह मुश्किल है कि वह असंतोषजनक कार्य के लिए किसी को उत्तरदायी ठहराये। किसी भी प्रकार की असुविधा अथवा गलती के लिए प्रत्येक दूसरे को उत्तरदायी ठहरायेगा।

(iii) **अधिकारों में टकराहट** Overlapping of Authority कभी-कभी अधिकारों का क्षेत्र ओवरलैप कर जाता है जिससे अधिकारियों में मनमुटाव की स्थिति आ सकती है।

(iv) **कामगार हतोत्साहित होता है** Worker Becomes Passive क्योंकि प्रत्येक कर्मचारी को विशेषज्ञों की राय उपलब्ध रहती है अत: कामगार को अपना टेलेण्ट और कार्य-कुशलता प्रदर्शित करने का मौका नहीं मिलता। इसलिए वह हतोसाहित होता है।

(v) **गतिविधियों के बीच समन्वय की कमी** Lack of Co-ordination between Functions विशेषज्ञ जिस क्षेत्र में विशेषज्ञता रखता है, उस क्षेत्र को छोड़कर वह अन्य क्षेत्र में अलग-थलग रहता है जिससे समन्वय तथा प्रयासों में कमी आती है।

(vi) **लागत में वृद्धि** Increase in Cost विशेषज्ञों को उच्च वेतन देना पड़ता है जिसका सीधा असर उत्पादन लागत पर पड़ता है और लागत में वृद्धि होती है।

Bteupolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

प्रश्न 16. रेखा संगठन के लाभ व हानि बताकर उसके अनुप्रयोग बताइए। (2004, 05)

Describe the Advantages and disadvantages of line organisation. Also write its applications.

उत्तर **रेखा संगठन के लाभ** Advantages of Line Organisation रेखा संगठन के लाभ निम्नलिखित हैं

(i) **सरलता** Simplicity यह स्थापित करने में आसान एवं समझने में सरल है। विभाग के प्रमुख के पास विभाग से सम्बन्धित निर्णय लेने के समस्त अधिकार होते हैं। प्रत्येक विभाग प्रमुख के पास समान स्तर के अधिकार होते हैं।

(ii) **स्पष्ट अधिकार एवं दायित्व** Clear Cut Authority and Responsibility अधिकारों का प्रतिनिधित्व (delegation) तथा दायित्वों का बँटवारा (assignment) स्पष्ट एवं परिशुद्ध होता है। अधिकारो के टकराव अथवा दायित्वो के बदलने का कोई अवसर नहीं होता है।

(iii) **मजबूत अनुशासन** Strong in Discipline निर्देशों की समरूपता (unity) तथा एकांकी नियन्त्रण (unified control) से मजबूत अनुशासन बनाये रखने में मदद मिलती है।

(iv) **निर्देशों की समरूपता** Unity of Command यह अधिकारी एवं अधीनस्थ के मध्य सीधा सम्बन्ध बनाता है जिससे निर्देशों की समरूपता बनी रहती है और कार्य के दोहराये जाने अथवा भ्रम का कोई स्थान नहीं होता है।

(v) **समन्वय** Co-ordination पूरा दायित्व विभाग प्रमुख के हाथ में होने के कारण विभाग में अच्छा समन्वय बना रहता है।

(vi) **शीघ्र निर्णय** Quick Decisions क्योंकि समस्त प्रबन्धन, महाप्रबन्धक के पास रहता है इसलिए होने वाले कार्यों पर शीघ्र निर्णय तथा तीव्र क्रियान्वयन होना संभव हो पाता है।

(vii) **द्रुत संचार** Rapid Communication संचार के स्पष्ट चैनल होने के कारण आदेशों, निर्देशों तथा झुकावों का तीव्र संचार हो पाता है।

(vii) **आकार में परिवर्तन अथवा लचीला** Change in Size or Flexible यह संगठन लचीला (flexible) होता है। इसको आकार में छोटा, बड़ा या स्थिर बनाये रखा जा सकता है।

रेखा-संगठन की हानियाँ Disadvantages of Line Organisation रेखा-संगठन की हानियाँ निम्नलिखित हैं

(i) **कार्य की अधिकता** Overload of Work विभाग प्रमुख रोजमर्रा के कार्यों में व्यस्त रहते हैं जिसके कारण वे प्रबन्धन कार्यों जैसे योजना बनाना, बजट आदि पर पूरा ध्यान नहीं दे पाते हैं।

(ii) **विशिष्टता की कमी** Lack of Specialization इस प्रकार के प्रबन्धन में प्रत्येक प्रबन्धक विभिन्न प्रकार के दायित्वों को निभाते हैं। उसकी कुछ सीमाएँ हो सकती हैं जिसके कारण वह प्रत्येक दायित्व के साथ न्याय नहीं कर पाता है।

(iii) **अत्यधिक भरोसा** Undue Reliance इस संगठन में उपक्रम की सफलता अथवा असफलता का पूरा दारोमदार, कुछ विभागों के प्रमुखों की दक्षता तथा लायकी पर निर्भर करता है। किसी भी परिस्थिति में एक अथवा दो प्रमुखों के छोड़कर चले जाने पर उपक्रम मुश्किल में आ सकता है।

(iv) **तानाशाही व्यवहार** Dictatorial Way इस संगठन के ज्यादातर अधिकार उच्च अधिकारियों अथवा प्रबन्धकों के पास होते हैं जिससे उनका व्यवहार तानाशाही हो जाता है।

(v) **कार्यों का दोहराया जाना** Duplication of Work विभिन्न विभागों की परस्पर विरोधी नीतियों, कार्यों को दोहराये जाने की सम्भावना बढ़ती है।

(vi) **बड़े उपक्रमों में अनुपयुक्त** Unsuitable for Large Concerns यह संगठन छोटे उपक्रमों में ही उपयुक्त रहता है। बहुत बड़े उपक्रम के लिए यह उपयुक्त नहीं है।

(vii) **उपक्रम के सामान्य हितों की अनदेखी** General Interest of Enterprise May be Overlooked विभिन्न विभाग केवल अपने विभागो के हित में निर्णय ले सकते हैं तथा उपक्रम के सामान्य हितों की अनदेखी कर सकते हैं।

(viii) **समय तथा पदार्थ की बर्बादी** Wastage of Materials and Man Hours अधिकारियों की विशिष्टता में कमी होने से समय और पदार्थ की बर्बादी संभव है।

(ix) **पक्षपात की सम्भावना** Chance of Favourism क्योंकि विभाग में विभाग प्रमुख ही सर्वोपरि होता है अत: पक्षपात की सम्भावना प्रबल होती है।

रेखीय संगठन के अनुप्रयोग Applications of Line Organisation रेखीय संगठन अग्र परिस्थितियों में संतोषजनक कार्य कर सकता है

(i) जटिलतारहित छोटा उपक्रम,

(ii) स्वचालित तथा लगातार कार्य करने वाला उद्योग जैसे; कागज, चीनी, कपड़ा उद्योग आदि।

(iii) जहाँ कुछ ही गतिविधियाँ की जानी है,

(iv) जहाँ श्रमिकों की संख्या कम हो,

(v) जहाँ रोजमर्रा (routine) का कार्य जैसे सरकारी विभाग होता है।

प्रश्न 17. रेखा तथा स्टाफ संगठन के लाभ व हानि बताकर उसके अनुप्रयोग बताइए। (2001, 04)

Describe the advantages and disadvantages of line and staff organisation. Also discuss its applications.

उत्तर **रेखा तथा स्टाफ संगठन के लाभ** Advantages of a Line and Staff Organisation रेखा तथा स्टाफ संगठन के लाभ निम्नलिखित है—

(i) **स्पष्ट अधिकार एवं दायित्व** Well Defined Authority and Responsibility रेखा अधिकारियों जैसे विभागाध्यक्ष या प्रबन्धको के निश्चित अधिकार तथा दायित्व होते है। अधीनस्थ को केवल एक अधिकारी से आदेश प्राप्त होते है। इससे अनुशासन बनाये रखने में भी मदद मिलती है।

(ii) **सुनियोजित विशेषज्ञता** Planned Specialization यह संगठन दोहरा संगठन है जिसमें समस्त कार्य को सृजन (creative), योजना तथा क्रिया (action) योजना में बाँट लिया जाता है। सृजन (creative) योजना सोचने का कार्य करती है और क्रियायोजना क्रियान्वयन का कार्य करती है। विभाग प्रमुखों या प्रबन्धकों के पास संगठन, नियन्त्रण या उत्पादन प्रक्रिया का प्रभावी निरीक्षण करने के लिए पर्याप्त समय रहता है।

(iii) **कम बर्बादी तथा उच्च गुणवत्ता** Less Wastage and Improved Quality इस संगठन से पदार्थ की कम बर्बादी तथा उत्पाद की उच्च गुणवत्ता प्राप्त होती है।

(iv) **विशेषज्ञता की उपलब्धता** Availability of Speciality विशेष ज्ञान के साथ सहायक स्टाफ, रेखा अधिकारियों अर्थात् प्रबन्धको अथवा विभाग प्रमुखो को किसी समस्या के समाधान के लिए कई विचारों पर सोचने का अवसर प्रदान करता है। इससे सही तथा शीघ्र निर्णय लेने में मदद मिलती है।

(v) **व्यापार में वृद्धि की अनुकूलता** Adaptability to Progressive Business इस प्रकार के संगठन में रेखा संगठन तथा क्रियात्मक संगठन दोनों के अच्छे अवयव निहित होते है। विशेषज्ञ स्टाफ अपना समय नियोजन, कार्यविधि, आँकड़ो को एकत्र करने मे लगा सकता है। इसलिए उन्नतिशील तथा उभरते हुए व्यापार के लिए यह संगठन सर्वोत्तम है। आजकल भारत में बहुत अधिक उद्योग इस संगठन को अपनी जरूरत के हिसाब से अपना रहे हैं।

रेखा तथा स्टाफ संगठन की हानियाँ Disadvantages of Line and Staff Organisation इनसे होने वाली हानियाँ निम्नलिखित है

(i) **गलतफहमी की सम्भावना** Chances of Misinterpretation यद्यपि विशेषज्ञों की राय उपलब्ध होती है परन्तु यह सुपरवाइजर के माध्यम से कामगार तक पहुँचती है। प्रबन्धक अथवा सुपरवाइजर सलाह का अर्थ गलत निकाल सकते हैं जिससे गलतफहमी हो सकती है।

(ii) **टकराव की सम्भावना** Chances of Friction कभी ऐसा अवसर भी आ सकता है जिससे कि प्रबन्धक या विभाग प्रमुखों की राय विशेषज्ञों की राय से अलग होती है, जिससे टकराव की सम्भावना हो जाती है।

(iii) **खर्चीली** Expensive विशेषज्ञ स्टाफ के उच्च वेतनमानों के कारण उत्पाद की लागत में वृद्धि होती है।

(iv) **प्रबन्धक की अनुपस्थिति में अप्रभावी स्टाफ** Ineffective Staff in the Absence of Authority सहायक स्टाफ के पास यह अधिकार नहीं होता है कि प्रबन्धक या विभाग प्रमुख की अनुपस्थिति में अपने ही सुझावों का अनुपालन करा सके। संगठन के अन्य अधिकार उनकी राय मानने के लिए बाध्य नहीं होते।

(v) **उत्तरदायित्व न होने के कारण आलसी स्टाफ अधिकारी** Lithargic Staff Officer in the Absence of Accountability लाइन अधिकारी जैसे कार्य प्रबन्धक या उत्पादन अधीक्षक आदि किसी कार्य के सफल अथवा असफल होने के लिए उत्तरदायी होते हैं। अत: सहायक स्टाफ अधिकारी अलग-थलग पड़ जाता है और सही राय देने से परहेज कर सकता है।

(vi) **कार्य करने में पहल की कमी** Loss of Initiative यदि लाइन अधिकारी जैसे कार्य प्रबन्धक, उत्पादन अधीक्षक, फोरमैन आदि, विशेषज्ञ स्टाफ पर बहुत अधिक निर्भर रहते हैं तो उनकी कार्य को पहले करने की इच्छा अथवा उत्साह में कमी आती है।

Scanned with CamScanner

रेखा एवं स्टाफ संगठन के अनुप्रयोग Application of Line and Staff Organisation रेखा एवं स्टाफ संगठन का प्रयोग प्राय: प्रत्येक सरकारी तथा निजी उपक्रमों में होता है। ऐसे उपक्रमों में भी यह प्रयुक्त होता है जहाँ बहुत जटिल गतिविधियाँ अथवा क्रियाएँ हो रही हों। बड़े इस्पात उद्योगों, भारी विद्युत प्लांटों, विद्युत बोर्ड, बड़े उत्पादन संयन्त्रों में यह उपयोगी है।

प्रश्न 18. नेतृत्व से आप क्या समझते हैं? इसकी आवश्यकता तथा महत्त्व बताइए।
What do you understand by Leadership? Explain its necessity and Importance.

अथवा **नेतृत्व की परिभाषा दीजिए।** (2014)
Give the definition of Leadership.

अथवा **प्रबन्ध में नेतृत्व क्या है?** (2011)
What is Leadership in Management?

उत्तर सामान्य अर्थ मे नेतृत्व से अभिप्राय किसी व्यक्ति विशेष के उस चातुर्य या कौशल (trick or knack) से है, जिसके द्वारा वह अन्य व्यक्तियों को अपना अनुयायी (follower) बना लेता है तथा उनसे अपनी इच्छा के अनुरूप सहर्ष कार्य भी सम्पन्न कराने मे सफल हो जाता है।

कुछ प्रमुख प्रबन्ध शास्त्रियों ने नेतृत्व को निम्नांकित ढंग से परिभाषित किया है

श्री बरनार्ड के अनुसार, "नेतृत्व किसी व्यक्ति विशेष का वह व्यावहारिक गुण है, जिसके द्वारा वह अन्य व्यक्तियों को प्रभावित व संगठित करके अभीष्ट कार्य कराने में सफल हो जाता है, साथ ही उनका मार्ग-दर्शन भी करता है।"

ओ डोनेल के मतानुसार नेतृत्व को अग्रंकित ढंग से परिभाषित किया जा सकता है

"किसी विशिष्ट परिस्थिति या उचित अवसर पर कम्पनी के अभीष्ट उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए व्यक्तियों में प्रेरणा व उत्सुकता जाग्रत कर उनके समूह को प्रभावित करने की प्रक्रिया को ही नेतृत्व की संज्ञा दी जा सकती है।"

नेतृत्व की आवश्यकता Need of Leadership किसी व्यावसायिक प्रतिष्ठान, उपक्रम अथवा निजी कम्पनी में नेतृत्व की आवश्यकता निम्नांकित आशय या मन्तव्य की पूर्ति के लिए होती है

1. कर्मचारियों में सन्तोष (satisfaction), विश्वास (trust) एवं सुरक्षा (security or safety) की भावना जाग्रत करने के लिए।
2. कर्मचारियों को उनके कार्य के प्रति प्रोत्साहित करने के लिए।
3. कम्पनी, प्रतिष्ठान या उपक्रम के प्रति कर्त्तव्यपरायणता की भावना उत्पन्न करने के लिए।
4. कर्मचारियो में टीम-भावना (team spirit) उत्पन्न करने के लिए।
5. कर्मचारियो में कार्य करने के लिए स्फूर्ति उत्पन्न करने के लिए।
6. उपक्रम के निर्धारित उद्देश्यों की पूर्ति के लिए पुरुषार्थ, प्रयत्न एवं संघर्ष करने की क्षमता बढ़ाने के लिए।
7. कर्मचारियों में कार्य के प्रति लगाव में वृद्धि व इच्छाशक्ति जाग्रत करने के लिए।
8. कम्पनी की निर्धारित नीतियों (policies) के सफल क्रियान्वयन के लिए।
9. सामूहिक गति-विधियों (group activities) के लिए कर्मचारियों में रुचि उत्पन्न करने के लिए।
10. अपेक्षित परिणाम (desired result) प्राप्त करने तथा अनुशासन बनाये रखने के लिए।

नेतृत्व का महत्त्व Importance of Leadership श्रेष्ठ नेतृत्व के द्वारा ही उपक्रम के समस्त अधीनस्थों में प्रबल शक्ति, उत्साह एवं क्रियाशीलता का प्रादुर्भाव किया जा सकता है, साथ ही चमत्कारिक परिणाम प्राप्त करने हेतु आशातीत सफलता प्राप्त हो सकती है। अत: नेतृत्व ही है जोकि व्यक्तियों के कार्य करने के स्तर को उच्चतर बना देता है तथा उनके व्यक्तित्व को उनकी सीमाओं और क्षमताओं से अधिक प्रभावशाली बनाने में आशातीत सहयोग प्रदान करता है। यही कारण है कि व्यावसायिक उपक्रमों में प्रबन्ध के सफल क्रियान्वयन के लिए नेतृत्व निम्नांकित कारणों से अत्यन्त महत्त्वपूर्ण है

1. **सामूहिक प्रयासों का प्रभावी निर्देशन तथा सम्भाव्यता को यथार्थता में रूपान्तरित करना** Effective Direction of Group Efforts and Transforming Potential into Reality नेतृत्व द्वारा अधीनस्थों (subordinates) के कार्यों में उचित समन्वय (coordination) स्थापित करके तथा उनके सामूहिक प्रयासों (group efforts) का आवश्यक मार्ग-दर्शन करके उन्हें एक ही दिशा में अभीष्ट लक्ष्य की ओर अग्रसर किया जा सकता है, जिसके फलस्वरूप

सामूहिक रूप से संगठन में निर्देश की एकता उत्पन्न होती है, विभिन्न कार्यों में सन्तुलन (balance) व सामंजस्य (coordination) स्थापित होता है, साथ ही व्यावसायिक उपक्रम के अभीष्ट परिणाम भी अपेक्षाकृत अधिक कुशलतापूर्वक प्राप्त किए जा सकते है। इसके अतिरिक्त एक श्रेष्ठ नेतृत्व नई शक्ति का संचार करके, व्यावसायिक उपक्रम के उदासीन या निष्क्रिय साधनो मे सामर्थ्य एव सक्रियता पैदा कर देता है, जिसके परिणामस्वरूप समस्त साधन अपना यथासम्भव अधिकतम योगदान प्रदान करते है और सम्भाव्यता को यथार्थता में रूपान्तरित कर देते है।

2. **संस्था तथा कार्मिकों के बीच परस्पर सहयोग का आधार** Base of Cooperation between the Organisation and Personnel संस्था तथा कार्मिको के बीच परस्पर सहयोग की भावना उत्पन्न करने का मुख्य आधार श्रेष्ठ नेतृत्व ही है। नेतृत्व के द्वारा संगठन मे संलग्न कर्मचारियो से उनकी सामर्थ्य के अनुसार पूरा योगदान लेना तभी सम्भव होता है, जबकि सभी कर्मचारीगण अधिकारियो के आदेशो का पूर्णत: अनुपालन करें और उनके साथ पूर्ण सहयोग करें।
3. **औपचारिक एवं अनौपचारिक संगठन में एकीकरण** Integration between Formal and Informal Organisation औपचारिक एवं अनौपचारिक संगठन में एकीकरण की प्रक्रिया सुयोग्य नेतृत्व द्वारा सम्पन्न होती है। अत: एक सुयोग्य नेतृत्व के द्वारा किसी व्यावसायिक उपक्रम के औपचारिक संगठन एवं कर्मचारियों के अनौपचारिक संगठन के मध्य उचित सामंजस्य स्थापित करके उन्हें रचनात्मक सहयोग की ओर प्रेरित किया जाता है, जिसके फलस्वरूप व्यावसायिक उपक्रम एवं कर्मचारियो के बीच उचित सामंजस्य स्थापित होने से दोनों के हितों का एकीकरण (integration of interests of both communities) करने व हित संरक्षण कायम रखने में आशातीत सहयोग सुयोग्य नेतृत्व द्वारा ही प्राप्त होता है।
4. **व्यावसायिक उपक्रम की प्रगति का आधार** Base of Progress of Business Enterprise कुशल नेतृत्व ही व्यावसायिक उपक्रम की प्रगति का मूल आधार है। कुशल नेतृत्व व्यवसाय की प्रगति का पथ प्रशस्त करता है, जबकि अकुशल नेतृत्व व्यवसाय को पतन के गर्त मे अथवा असफलता (failure) की ओर ढकेलता है।
5. **सेवा एवं समर्पण की भावना उत्पन्न करना** To Generate the Spirit of Devotion and Service कुशल नेतृत्व के द्वारा व्यक्तियो मे सेवा एवं समर्पण की भावना को उत्पन्न किया जाता है। कुशल नेतृत्व का सफल परिणाम यह होता है कि इससे एक ओर कर्मचारीगण उपक्रम की प्रगति के लिए समर्पित व सेवा भाव से कार्य करने के उत्सुक रहते हैं, दूसरी ओर प्रबन्धक भी उनके हितो का ध्यान रखते हुए उनकी हर सम्भव सहायता व सुविधाएँ प्रदान करने का पूर्ण प्रयास करते है।

प्रश्न 19. नेतृत्व के कार्य बताइए। (2007)
Explain the working of leadership.

उत्तर नेतृत्व के मुख्य कार्य निम्न है

(i) **सबको एकत्र करने तथा निर्देशन करने वाला** Integrating and Directing संगठन के उद्देश्यों की पूर्ति के लिए सामूहिक प्रयासो को एक साथ लाना और उनको निर्देशित करना नेतृत्व का मुख्य कार्य है। अपने व्यक्तिगत प्रभाव व व्यवहार से एक अच्छा लीडर अपने अधीनस्थों मे आत्मविश्वास पैदा करता है, उन्हें आवश्यक सलाह देता है और अच्छे परिणाम के लिए प्रेरित करता है।

(ii) **टीम भावना विकसित करना** Develops Team Spirit एक प्रभावी लीडर टीम भावना में विश्वास रखता है। अच्छे परिणाम प्राप्त करने के लिए अपने अधीनस्थों के मध्य टीम भावना से कार्य करने की इच्छा विकसित करता है।

(iii) **मध्यस्थ** Arbitration जब समूह विचार-विमर्श करता है तो एक-दूसरे के विचारों मे टकराहट संभव है ऐसे में एक अच्छा लीडर मध्यस्थ की भूमिका निभाता है और एक निर्णय पर पहुँचने में मदद करता है।

(iv) **कार्य का माहौल बढ़ाना** To Develop Environment Conductive to Work एक सकारात्मक सोच और परस्पर सहयोग की भावना जागृत करके उपक्रम में कार्य करने के अनुकूल माहौल तैयार करता है।

(v) **शीर्ष प्रबन्धन एवं कामगारों के मध्य संपर्क बनाना** To Make a Healthy Link between Top Management and Workers एक अच्छा नेतृत्व कामगारो के सामने प्रबन्धन का पक्ष प्रस्तुत करता है। संगठन की सफलता इस बात पर निर्भर करती है कि लीडर कितने प्रभावकारी ढग से यह कार्य कर पाता है।

(vi) **सलाहकार की भूमिका निभाता है** Act as A Counsellor एक लीडर को कभी-कभी अपने समूह के सदस्यों के जोश को बढ़ाने का कार्य करना पड़ता है। किसी बाधा को समाप्त करना और साथियो के लिए उत्प्रेरक का कार्य करना भी एक अच्छे लीडर की पहचान करना है।

Bteupolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

(vii) **प्रोत्साहन** Motivation यदि लीडर अपने समूह के सदस्यों को प्रोत्साहित करता है और उनके कौशल का संगठन के हित में सदुपयोग करता है तो संगठन का विकास सुनिश्चित हो जाता है।

(viii) **अधिकारों का प्रयोग** Use of Power एक लीडर अपने अधीनस्थों से धनात्मक व्यवहार पाने के लिए कभी-कभी अपने अधिकारों और शक्ति का भी प्रयोग करता है।

प्रश्न 20. प्रभावशाली नेतृत्व के लिए प्रमुख विचारणीय कारक (factors) कौन-कौन से है? बताइए। (2007)

What are the important considerable factors for the effective leadership? Explain.

उत्तर **प्रभावशाली नेतृत्व प्राप्ति हेतु विचारणीय कारक** Factors to be Considered for Accomplishing Effective Leadership सफल व प्रभावशाली नेतृत्व के विचारणीय प्रमुख कारक निम्नांकित है

1. **अनुयायी बनाने की क्षमता** Capacity of Creating Followers प्रभावशाली नेतृत्व की सफलता उसके अनुयायियों (followers) की संख्या पर निर्भर करती है। जिस व्यक्ति के अनुयायी अधिक-से-अधिक होते हैं, वही व्यक्ति एक सफल नेता माना जाता है। अत: सफल प्रभावशाली नेतृत्व के लिए अधिक अनुयायियों का होना बहुत आवश्यक होता है।
2. **रचनात्मक, सृजनात्मक एवं स्वतन्त्र विचारशीलता** Constructive, Creative and Independent Thinkings प्रभावशाली नेतृत्व के लिए रचनात्मक, सृजनात्मक एवं स्वतन्त्र विचारशीलता की परमावश्यकता होती है। जिस व्यक्ति में विचारों को उत्पन्न करने व विकसित करने की योग्यता (ability to originate and develop ideas), रचनात्मक सुझाव (constructive suggestions) देने की क्षमता एवं सुधारात्मक सोच (improvemental thinkings) इत्यादि गुण विद्यमान होते है, वही प्रभावी नेतृत्व प्रदान कर सकता है।
3. **औद्योगिक मनोविज्ञान एवं मानवीय सम्बन्धों का ज्ञान** Knowledge of Industrial Psychology and Human Relations प्रभावी नेतृत्व के लिए औद्योगिक मनोविज्ञान तथा मानवीय सम्बन्धों के उत्कृष्ट ज्ञान की परमावश्यकता होती है। दूसरों की समस्याओं को भली-भाँति पहचानने, उनकी भावनाओं (feelings) को अनुभव करने तथा उनके पारस्परिक सम्बन्धों की प्रगाढ़ता को समझने के आधार पर ही व्यक्तियों को मिल-जुलकर सहर्ष कार्य करने के लिए प्रेरित करने की क्षमता (capacity) उत्पन्न होती है, जो प्रभावी नेतृत्व के लिए पर्याप्त एवं पूर्ण सहायक होती है।
4. **मौखिक वार्ता एवं सम्प्रेषण की क्षमता** Capacity of Verbal Ability and Communication प्रभावी नेतृत्व के लिए स्पष्टवादिता (articulation) एवं विचार अभिव्यक्ति की श्रेष्ठ सम्प्रेषण क्षमता दोनों की ही परम आवश्यकता होती है। जिस व्यक्ति में ये दोनों क्षमताएँ विद्यमान होती हैं, वही कुशल नेतृत्व प्राप्त कर सकता है।
5. **उत्साही, आशावादी एवं निष्ठावान प्रवृत्ति** Enthusiastic, Optimistic and Loyal Attitude प्रभावी नेतृत्व के लिए उत्साही, आशावादी एवं निष्ठावान प्रवृत्ति अत्यन्त आवश्यक होती है। अर्थात् कोई व्यक्ति उत्साही (enthusiastic), आशावादी (optimistic) तथा निष्ठावान प्रवृत्ति वाला है तो ऐसे व्यक्ति का नेतृत्व प्रभावशाली होता है।
6. **उच्च बुद्धिमत्ता व प्रखरता** High Intelligence and Acuteness प्रभावी नेतृत्व के लिए व्यक्ति में उच्च बुद्धिमत्ता व प्रखरता का होना परम आवश्यक है, क्योंकि वह अपनी उच्च बुद्धिमत्ता से उच्चस्तरीय निर्णयों को भली-भाँति समझ सकता है और समझा भी सकता है, साथ ही यदि वह शारीरिक व मानसिक रूप से स्वस्थ, प्रखर एवं चतुर है तो वह निर्देशों को शीघ्र समझने व त्वरित निर्णय लेने में सर्वथा सक्षम होता है और नेतृत्व भी अत्यन्त प्रभावशाली होता है।
7. **परिपक्वता** Maturity प्रभावी नेतृत्व में व्यक्ति की परिपक्वता का भी विशेष योगदान होता है। यदि कोई व्यक्ति परिपक्व है तो उसमें समस्याओं व परिस्थितियों से जूझने या सामना करने की क्षमता और निराशाजनक परिस्थितियों में संयम बरतने की सामर्थ्य एवं भावनात्मक स्थिरता बनाये रखने का गुण स्वत: ही विद्यमान होते हैं, जो कि कुशल नेतृत्व के लिए आवश्यक होते हैं।
8. **स्वावलम्बन एवं आत्म-विश्वास** Independence and Self-confidence स्वावलम्बन एवं आत्म-विश्वास से ही व्यक्ति में नेतृत्व की सामर्थ्य पैदा होती है।
9. **दूरदर्शिता** Foresightness दूरदर्शिता भी नेतृत्व को प्रभावशाली बनाने में सहायक होगी। दूरदर्शिता से व्यक्ति में भविष्य की सम्भावित घटनाओं (events) के बारे में उचित चिंतन करने की सामर्थ्य बढ़ती है, साथ-ही नए-नए आयामों व अवसरों (trends and opportunities) के अन्वेषण में भी आशातीत सफलता मिलती है।

10. **प्रशासकीय योग्यता** Administration Ability प्रशासकीय योग्यता प्रभावी नेतृत्व के लिए परमावश्यक होती है। प्रशासकीय योग्यता के अन्तर्गत कार्य को संगठित व नियोजित करना, अधिकार व उत्तरदायित्वों को सौंपना तथा गतिविधियों को नियन्त्रित करना इत्यादि कार्य सम्मिलित है।

प्रश्न 21. संचार अथवा सम्प्रेषण का क्या अर्थ है? इसकी परिभाषा भी दीजिए। (2013)

What is the meaning of communication? Give its definition.

अथवा सम्प्रेषण की परिभाषा दीजिए। (2016)

Give the Definition of Communication.

उत्तर **सम्प्रेषण का अर्थ एवं इसकी परिभाषा** Meaning of Communication and its Definition सम्प्रेषण को संदेशवाहन या संचार के नाम से भी पुकारा जा सकता है। अंग्रेजी शब्द "कम्यूनिकेशन (communication)" की उत्पत्ति लेटिन भाषा के शब्द 'कम्युनिस (communis)' से हुई, है जिसका शाब्दिक अर्थ है सामान्य (common), किन्तु इसका संक्षिप्त भावार्थ है प्रेषक (sender) अपने प्रापक (receiver) के साथ सामान्य सम्पर्क स्थापित करने का इच्छुक है।

विभिन्न विद्वानों ने संचार या सम्प्रेषण को निम्न ढंग से परिभाषित किया है

कीथ डेविस के मतानुसार, "संचार संदेश एक-दूसरे तक पहुँचाने की एक प्रक्रिया है। संचार के लिए संदेशों को संकलित (compose), समझा (understood) तथा प्रेषित (transmit) किया जाना चाहिए।"

न्यूमैन और समर के मतानुसार, "दो अथवा दो से अधिक व्यक्तियों के मध्य तथ्यों (facts), विचारों (ideas) या भावनाओं (feelings) के विनिमय अथवा आदान-प्रदान करने की प्रक्रिया को संचार या सम्प्रेषण कहा जाता है।"

मेयर के अनुसार, "संचार या सन्देश वाहन (communication) से आशय एक व्यक्ति की धारणाओं एवं विचारों या अभिव्यक्तियों को दूसरे को प्रेषित करने या व्यक्त करने से है।"

डूकर के मतानुसार, "श्रेष्ठ सम्प्रेषण, सुदृढ़ प्रबन्ध (strong management) का आधार होता है।"

वेबस्टर शब्द कोष के अनुसार, "शब्दों, पत्रों या सन्देशों द्वारा स्थापित सम्पर्क या विचारों और सम्पत्तियों का विनिमय ही संचार कहलाता है।"

विद्वानों के उपरोक्त विवेचनों के विश्लेषण के आधार पर संचार या सम्प्रेषण को निष्कर्षत: निम्नांकित ढंग से परिभाषित किया जा सकता है

संदेशों (messages), सूचनाओं (informations), विचारों (ideas) या भावनाओं (feelings) को एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति को अवगत कराने, समझाने व पहुँचाने की प्रक्रिया को ही संचार या सम्प्रेषण कहा जाता है। दूसरे शब्दों में, दो या दो से अधिक व्यक्तियों के मध्य तथ्यों (facts), विचारों या भावनाओं के विनिमय को संचार या सम्प्रेषण कहते हैं।

प्रश्न 22. सम्प्रेषण का महत्त्व बताइए।

Explain the importance of communication.

उत्तर औद्योगिक प्रबन्ध में सम्प्रेषण के महत्त्व को निम्नांकित बातों की सहायता से सुगमतापूर्वक समझा जा सकता है

1. **उचित सामंजस्य** Proper Coordination उपक्रम के विभिन्न विभागों के कार्यों में उचित सामंजस्य स्थापित करना परमावश्यक होता है, ताकि उपक्रम के निर्धारित लक्ष्यों की प्राप्ति की जा सके। उपक्रम के विभिन्न विभागों के कार्यों में उचित सामंजस्य की स्थापना प्रभावी सम्प्रेषण द्वारा ही सम्भव हो पाती है। एक सम्प्रेषण ही है जिसके द्वारा विभिन्न विभागों की क्रियाओं को परस्पर समन्वित करके उन समस्त क्रियाओं को सुचारु रूप से संचालित किया जा सकता है और अभीष्ट उद्देश्य प्राप्त करने के लिए कर्मचारियों को प्रोत्साहित भी किया जा सकता है।
2. **प्रभावशाली नेतृत्व की स्थापना** Establishment of Effective Leadership प्रभावशाली नेतृत्व को सफलतापूर्वक तभी स्थापित किया जा सकता है, जबकि नेता (leader) में मूलत: निर्णय लेने, निर्देश देने, समस्याओं को समाधान करने, उचित परामर्श देने, नियोजन करने तथा अपने अधीनस्थों को प्रभावित करके उनसे प्रस्तावित कार्य कराने की क्षमता हो। नेतृत्व की इस क्षमता को प्रभावशाली बनाने के लिए प्रभावी सम्प्रेषण की परमावश्यकता होती है।
3. **सहयोग में प्रगति** Promotion in Cooperation प्रबन्धकों और कर्मचारियों के बीच सहयोग का वातावरण निर्मित करने में प्रभावी सम्प्रेषण का महत्त्वपूर्ण योगदान होता है। प्रबन्धकों एवं कर्मचारियों के मध्य विचारों का सीधा और खुला आदान-प्रदान आपसी मतभेदों को दूर करके उनमें पारस्परिक सहयोग की भावना को बढ़ाता है, साथ ही उनकी

Scanned with CamScanner

समस्याओं के समाधान को भी विवेकपूर्ण ढंग से सम्भव बनाता है। इस प्रकार प्रभावी सम्प्रेषण के द्वारा उपक्रम में कार्यरत प्रबन्धको व कर्मचारियों के बीच परस्पर मधुर सम्बन्ध स्थापित होते हैं और उनके पारस्परिक सहयोग में भी आशातीत वृद्धि होती है।

4. **कर्मचारियों के मनोबल में वृद्धि** Increase in the Morale of Employees कर्मचारियों के मनोबल में वृद्धि करने में प्रभावी सम्प्रेषण की अहम् भूमिका होती है। व्यावसायिक उपक्रम में प्रभावी सम्प्रेषण व्यवस्था के अन्तर्गत प्रबन्धको द्वारा अपने सभी अधीनस्थो को समय पर आवश्यकतानुसार समस्त निर्देश, सूचनाये व सन्देश इत्यादि प्राप्त होते रहते हैं, ताकि कार्य संचालन मे किसी भी प्रकार का व्यवधान उत्पन्न न हो सके और प्रभावी सम्प्रेषण के माध्यम से ही अधीनस्थों की निजी शिकायतो व कार्य सम्बन्धी समस्यायें भी समाधान के लिए प्रबन्धको तक पहुँच जाती है, जिनका समय से निस्तारण हो जाता है। इस प्रकार प्रभावी सम्प्रेषण के द्वारा कर्मचारियो को सन्तुष्टि मिलती है, उनका कार्य के प्रति लगाव बढ़ता है, उत्पादन में वृद्धि होती है तथा उन्हें आर्थिक लाभ भी अपेक्षाकृत अधिक होता है, जिसके परिणामस्वरूप कर्मचारियों का मनोबल स्वत: ही ऊँचा हो जाता है।

5. **व्यवसाय की सुव्यवस्थित कार्यविधि** Well Organised Procedure of Business प्राचीन कालीन व्यावसायिक जगत में सम्प्रेषण इतना अधिक महत्त्वपूर्ण नहीं था, क्योंकि उस समय व्यवसाय मे इतनी अधिक जटिलतायें नहीं थीं, जितनी कि आज के व्यवसाय मे है। उस समय जो व्यक्ति व्यवसाय की स्थापना करता था, वही व्यक्ति व्यवसाय के समस्त कार्यो का संचालन भी सँभाल लेता था, किन्तु आधुनिक युग मे व्यवसाय का क्षेत्र इतना व्यापक हो गया है कि इसका संचालन एक व्यक्ति द्वारा कदापि सम्भव नही हो सकता। अत: आधुनिक व्यवसाय की सुव्यवस्थित कार्यविधि के लिए नितान्त आवश्यक है कि व्यवस्था मे प्रभावी सम्प्रेषण व्यवस्था विद्यमान हो, जिससे व्यवसाय के विभागों की गतिविधियों मे उचित सामंजस्य (coordination) स्थापित करके एक सुव्यवस्थित कार्यविधि सुनिश्चित की जा सके और उपक्रम के पूर्व-निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त करना सम्भव हो सके।

6. **नवनिर्मित उत्पाद की लोकप्रियता बढ़ाना** To Increase the Popularity of New Manufactured Product आज के युग में प्रत्येक व्यवसायी यही चाहता है कि उसके नवनिर्मित उत्पाद को अधिक-से-अधिक ग्राहक इस्तेमाल में लाये, जिसके लिए व्यवसायी विज्ञापन (advertisement) का सहारा लेता है। अपने उत्पाद के विज्ञापन के लिए व्यवसायी रेडियो, दूरदर्शन, अखबार तथा पत्रिकाओं इत्यादि विभिन्न विज्ञापन के साधनो का सहारा लेकर अपने उत्पाद की लोकप्रियता को बढ़ाने की चेष्टा करता है। इस प्रकार नवनिर्मित उत्पाद की लोकप्रियता बढ़ाने मे भी सम्प्रेषण का विशेष योगदान है।

प्रश्न 23. सम्प्रेषण प्रक्रिया (Communication process) के विभिन्न चरणों को समझाइए।
Explain the various steps of communication process.

उत्तर **कीथ डेविस** के मतानुसार सम्प्रेषण प्रक्रिया क्रमश: निम्नांकित 6 पदों (steps) में सम्पन्न होती है

1. विचारों का सृजन (Origin of ideas)
2. संदेशबद्धता (Encoding)
3. सन्देश पारेषण (Message transmission)
4. सन्देश प्राप्ति (Receiving message)
5. सन्देशवाचन (Decoding)
6. कार्यवाही व पश्चपुष्टि (Action and feedback)

1. **विचारों का सृजन** Origin of Ideas सम्प्रेषण का प्रारम्भ किसी ऐसे विचार के सृजन से होता है जिसका पारेषण प्रेषक (transmitter) द्वारा प्रापक (receiver) को किया जाना हो। अपने विचार का उचित पारेषण करने के लिए सर्वप्रथम सन्देश प्रेषक को अपने मस्तिष्क में उसकी सही रूपरेखा बना लेनी चाहिए अर्थात् जो कुछ भी उसे कहना या प्रेषित करना है, उसकी स्पष्ट रूपरेखा मस्तिष्क मे सोच लेनी चाहिए।

2. **संदेशबद्धता** Encoding मस्तिष्क में विचारों की एक सुनिश्चित रूपरेखा बन जाने के उपरान्त सन्देश प्रेषक (transmitter) अपने विचारों को कुछ निश्चित व स्पष्ट वाच्य शब्दो अथवा संकेतो मे लिपिबद्ध करता है। चूँकि संदेश के शब्द, सन्देश ले जाने वाले सम्प्रेषण माध्यम (communication media) पर निर्भर करते हैं, अत: सन्देश प्रेषक को यह भी तय कर लेना चाहिए कि वह अपने सन्देश को मौखिक रूप से या लिखित रूप से या फिर संचार संकेतों का प्रयोग करके, कैसे भेजेगा।

3. **सन्देश पारेषण** Message Transmission सम्प्रेषण प्रक्रिया के इस तीसरे पद (step) के अन्तर्गत सन्देश (message) को दूसरे पक्ष तक पहुँचाना होता है। इस कार्य हेतु सन्देश प्रेषक (transmitter) सर्वप्रथम सन्देश प्रेषित करने के विभिन्न माध्यमों (जैसे—व्यक्तिगत वार्तालाप, पत्र, सन्देशवाहक, सूचना-पत्र, परिपत्र, तार या फोन) में से किसी एक उपयुक्त माध्यम का चुनाव करता है तथा चुनाव करने के पश्चात् सन्देश को भेजने के लिए उस माध्यम का प्रयोग करता है।

4. **सन्देश प्राप्ति** Receiving Message सम्प्रेषण प्रक्रिया के इस चतुर्थ पद (step) में सन्देश दूसरे पक्ष अर्थात् प्रापक (receiver) द्वारा प्राप्त किया जाता है। सन्देश प्राप्त करने से अभिप्राय, प्रेषक द्वारा भेजे गये सन्देश को प्रापक द्वारा ध्यान से देखने, सुनने अथवा पढ़ने से है।

5. **सन्देशवाचन** Decoding सम्प्रेषण प्रक्रिया के इस पाँचवें पद (step) में सन्देश प्रापक (receiver) प्राप्त सन्देश को भली-भाँति समझता है, उसका सही भावार्थ ग्रहण करता है और यदि समझने में कोई शंका हो तो उसका उचित निराकरण भी कर लेता है।

6. **कार्यवाही व पश्चपुष्टि** Action and Feedback सम्प्रेषण प्रक्रिया के इस अन्तिम चरण (step) मे सन्देश प्राप्तकर्त्ता अपनी समझ व सामर्थ्य के अनुसार उस पर कार्यवाही करता है। सम्प्रेषण को अर्थपूर्ण बनाने तथा इसके परिणाम को जानने के लिए सन्देश प्रेषक द्वारा सन्देश प्राप्तकर्त्ता से वापिस जानकारी भी प्राप्त की जा सकती है, जिसे पश्चपुष्टि (feedback) कहा जाता है।

प्रश्न 24. 'संचार की बाधाएँ' पर टिप्पणी लिखिए तथा इसे दूर करने के उपाय बताइए। (2008, 10, 11, 13)
Write the notes on communication barriers and discuss the techniques to Overcome Barriers.

अथवा **सम्प्रेषण की बाधाओं का वर्णन कीजिए।** (2016)
Discuss the barriers of communication.

उत्तर प्रभावी संचार व्यवस्था मे आने वाले गतिरोध निम्नलिखित हैं

1. **व्यक्तिगत गतिरोध** Personal Barriers कभी-कभी कर्मचारी की व्यक्तिगत समस्याएँ ही संचार में बाधा पहुँचाती हैं। ये समस्याएँ निम्न हो सकती हैं
   (i) आपसी समन्वय अथवा सूझबूझ में कमी,
   (ii) गलत जानकारी एकत्र कर लेना,
   (iii) सही व्यक्ति या अधिकारी से न लेकर इधर-उधर से सुनी सुनाई बातों पर यकीन करना,
   (iv) विषय की पूर्ण तथा सही जानकारी न होना,
   (v) व्यक्तिगत भावनाएँ एवं पूर्वनिर्धारित निर्णय।

2. **संगठनात्मक बाधाएँ** Organisational Barriers कभी-कभी संचार में कुछ संगठनात्मक बाधाएँ होने के कारण संचार में गतिरोध उत्पन्न हो जाता है। संगठन में उत्पन्न निम्न बाधाओं के कारण संचार में बाधा आ सकती है
   (i) प्रबन्धन की गलत नीतियाँ,
   (ii) संचार सुविधाओ की कमी,
   (iii) संगठन का लचर एवं प्रभावहीन ढाँचा,
   (iv) संगठन के कठोर अथवा गलत नियम,
   (v) अधिकारियों द्वारा भेदभाव बरतना,
   (vi) कनिष्ठता तथा वरिष्ठता मे जटिलता की ग्रन्थि,
   (vii) अधिकारों की शिथिल पकड़।

3. **यान्त्रिक बाधाएँ** Mechanical Barriers आधुनिक युग मशीनी युग है। सभी प्रकार की संचार सुविधाएँ विभि मशीनो पर ही आधारित हैं, जैसे टेलीफोन, फैक्स मशीन, कम्प्यूटर आदि। किसी मशीन के खराब होने अथवा विद्युत व्यवस्था न होने की स्थिति में संचार व्यवस्था ठप पड़ जाती है जिसका नुकसान उपक्रम या उद्योग को उठाना पड़ता है।

4. **भावनात्मक तथा सामाजिक बाधाएँ** Emotional Social Barriers किन्हीं दो व्यक्तियों के मध्य भावनाओं में अच्छा सामंजस्य होने के कारण ही उनमे अच्छा संवाद अथवा प्रभावी संचार हो सकता है। आपसी समझ से संचार के गतिरोध में संभावना कम होती है तथा संकीर्ण मानसिकता से संचार में व्यवधान उत्पन्न होता है। कभी-कभी व्यक्ति की पृष्ठभूमि (back ground) सामाजिक वातावरण, स्वभाव, विचारधारा आदि के कारण भी संचार में बाधा आ जाती है। अत: यह आवश्यक है कि सन्देश भेजने वाला तथा प्राप्त करने वाला स्वभाव में समानता रखते हैं तथा भावनात्मक रूप से जुड़े हों, तभी संचार संभव है।

Scanned with CamScanner

5. **अधोगामी संचार की बाधाएँ** Barriers of Downward Communication उच्च अधिकारियों से निचले स्तर तक उर्ध्व दिशा (vertically) में किये गये संचार को अधोगामी (downward) संचार कहते हैं। इस संचार में गतिरोध निम्न कारणो से होता है
   (i) निम्न स्तरीय कर्मचारी को सूचना के बारे में ज्ञान की कमी,
   (ii) सूचनाओं का देरी से पहुँचना या न पहुँचना,
   (iii) अतिश्योक्तिपूर्ण तरीके से समझाने के कारण विकृति,
   (iv) लिये गये निर्णयों मे सक्रिय भागीदारी न होने के कारण अधीनस्थ का अनिच्छापूर्ण व्यवहार।
6. **आन्तरिक तथा बाह्य बाधाएँ** Internal or External Barriers संगठन के अन्दर होने वाली गतिविधियाँ, जिससे संचार मे बाधाएँ उत्पन्न होती हों, **आन्तरिक बाधाएँ** (internal barriers) कहलाती हैं। जैसे कर्मचारियों में आपसी समझ की कमी, संगठन में विवाद आदि। संगठन के बाहर होने वाली गतिविधियाँ, जो संचार में बाधा डालती हैं, **बाह्य बाधाएँ** (external barriers) कहलाती हैं, जैसे बिना निर्णय लिये बैठक का सम्पन्न होना, तथ्यों का छिपाना, ज्येष्ठता ग्रंथि तथा वित्तीय समस्याएँ आदि।

संचार व्यवस्था को प्रभावी बनाने और बाधाओं को दूर करने के उपाय Techniques to Improve Communication and to Overcome Barriers प्रत्येक संगठन में अच्छी संचार व्यवस्था बनाने के लिए तथा संचार में आयी बाधाओं को दूर करके बाधारहित संचार व्यवस्था बनाने के लिए अग्र उपाय किये जा सकते हैं

(i) सन्देश सरल, प्रत्यक्ष तथा कम-से-कम शब्दों वाला होना चाहिए।
(ii) फीडबैक द्वारा यह ज्ञात करना कि संदेश ठीक प्रकार समझा गया है अथवा नहीं।
(iii) आमने-सामने की वार्ता से संचार करना।
(iv) उचित नीतियो का निर्माण करना।
(v) समय-समय पर आन्तरिक बैठकों को आयोजित करना।
(vi) अधिक-से-अधिक व्यक्तियों के बीच संचार चैनल कायम करना जिससे फॉलोअप क्रिया भी होती रहे।
(vii) प्रतिष्ठान में उचित कार्य सुविधाएँ प्रदान करना।
(viii) प्रेषक को प्राप्तकर्त्ता की भावनाओं, विचारों एवं दृष्टिकोण को दृष्टिगत रखकर संदेश भेजना चाहिए।
(ix) संचार के उचित एवं नवीनतम साधनों का प्रयोग करना।
(x) अर्धसत्य अथवा अफवाहों को न्यूनतम करना।
(xi) व्यक्तिगत ग्रन्थियो तथा अभिमान को समाप्त करना।
(xii) अपने संदेश के महत्त्वपूर्ण बिन्दुओं पर बल देने के लिए उस भाग की सूचना को जोर देकर पुन: दोहराना चाहिए ताकि प्राप्तकर्त्ता सूचना को भली-भाँति समझ पाये।
(xiii) प्रतिष्ठान में शांति तथा सौहार्द बनाये रखना।

प्रश्न 25. प्रोत्साहन अथवा अभिप्रेरणा से आप क्या समझते हैं तथा इसको प्रभावित करने वाले कारक कौन-से हैं? (2008, 10)

What do you understand by motivation and what are the factors that affect motivation?

उत्तर प्रोत्साहन एक प्रेरणा स्रोत है जिससे व्यक्ति में कार्य करने की तीव्र इच्छा शक्ति जाग्रत होती है और वह अपने सामर्थ्य और शक्ति का प्रयोग करके व्यापार अथवा उपक्रम के लक्ष्यों और उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए सहयोग करता है। प्रोत्साहन किसी एक व्यक्ति को मानसिक तौर पर तैयार और क्रियाशील बनाता है और संगठन के लिए अमुक कार्य करने की इच्छा जाग्रत करता है।

(a) **प्रोत्साहित करने वाले कारक**

(i) **उपलब्धियाँ** Achievement कार्य की सफलतापूर्वक समाप्ति कर्मचारी को व्यक्तिगत संतोष देती है।
(ii) **विकास** Development नये कौशल सीखने का मौका, जो उन्नति के अच्छे अवसर प्रदान करेगा।
(iii) **उन्नति** Advancement पदोन्नति से कर्मचारी के मनोबल एवं आत्म-विश्वास को बढ़ावा मिलता है।
(iv) **पहचान** Recognition अच्छा कार्य करने से संगठन में अपनी पहचान बनती है।

(v) **दायित्व और अधिकार** Responsibility and Authority कर्मचारी को अपने कार्य से सम्बन्धित दायित्वों और अधिकारों का प्रयोग करके अपार संतोष एवं सुख मिलता है।
(vi) **कार्य** Work कार्य से सम्बन्धित सकारात्मक घटक कामगार को प्रोत्साहित तथा नकारात्मक घटक हतोत्साहित करते हैं।

(b) **हतोत्साहित करने वाले कारक**

(i) **वेतन** Salary उचित वेतन एवं भत्ते न मिलने की स्थिति में कामगार हतोत्साहित होता है।
(ii) **पद** Post or Status व्यक्ति को उचित पद तथा उससे जुड़े लाभ न मिलने से भी उसके मन में असंतोष की भावना उत्पन्न होती है।
(iii) **कम्पनी की नीतियाँ** Company Policies कम्पनी की गलत नीतियाँ एवं पक्षपातपूर्ण रवैया भी कामगार को हतोत्साहित करता है।
(iv) **कार्यकारी दशाएँ** Working Conditions कार्यकारी दशाएँ अगर उचित न हों, वातावरण दूषित हो, बिजली-पानी की उचित व्यवस्था न हो तो भी कर्मचारी हतोत्साहित होता है।
(v) **समन्वय न होना** No Coordination कम्पनी में अपने अधिकारियों एवं अधीनस्थों के साथ उचित समन्वय न होने से भी कर्मचारी हतोत्साहित होता है।
(vi) **व्यक्तिगत परेशानियाँ** Personal Problems व्यक्तिगत परेशानियाँ भी कर्मचारी के उत्साह में कमी लाती हैं।

प्रश्न 26. संचार को प्रभावशाली बनाने की प्रमुख तकनीकें समझाइए। (2008, 10)

Explain the main techniques for effective communication.

उत्तर संचार को प्रभावशाली बनाने की तकनीकें Techniques for Effective Communication प्रत्येक संगठन में प्रभावी संचार के मार्ग मे कम या अधिक मात्रा में बाधाएँ उत्पन्न अवश्य होती हैं। प्रभावी संचार के मार्ग में उत्पन्न हुई बाधाओं का प्रतिकूल प्रभाव निर्णय की गति व गुणवत्ता के साथ-साथ इसके प्रभावी क्रियान्वयन पर भी पड़ता है। अत: प्रबन्ध द्वारा प्रभावी संचार के लिए सकारात्मक कार्यवाही की रणनीति अपनाने की आवश्यकता पर बला दिया जाना चाहिए, जिसे संचार को प्रभावी बनाने की तकनीको के रूप में अथवा संचार की बाधाओं के निवारण के सुझावों के रूप मे निम्नांकित ढंग से व्यक्त किया जा सकता है

1. प्रत्यक्ष एवं सरल सन्देश भेजना (To send direct and simple messages)
2. समानता के सिद्धान्त का अनुसरण करना (To follow the principle of equality)
3. पश्चपुष्टि के द्वारा यह ज्ञात करना कि प्रेषित किया गया सन्देश भली-भाँति समझा गया है अथवा नहीं (To know whether the message has been understood correctly or not by the feedback system)
4. उचित नीतियों का निर्माण करना (To make proper policies)
5. समस्या के द्रुत निवारण के लिए तत्पर रहना (Be ready to solve the problems quickly)
6. समय-समय पर आन्तरिक बैठकों को आयोजित करना (Arranging internal meetings time to time)
7. उचित कार्य सुविधाएँ प्रदान करना (To provide proper job facilities)
8. प्रत्याशाओं की पूर्ति करना (To fulfill the expectations)
9. संगठन के ढाँचे को सुदृढ़ करना (To make strong structure of the organisation)
10. संचार के उचित साधनों का चयन करना (To select proper means of communication)
11. व्यक्तिगत ग्रन्थियों तथा अभिमान को समाप्त करना (To vanish personal complexes and ego)
12. प्रतिष्ठान का मधुर व शान्तिपूर्ण वातावरण बनाए रखना (To maintain sweet and peaceful environment of Enterprise)
13. सन्तुष्टि एवं विश्वास का वातावरण उत्पन्न करना (To create an environment of satisfaction and confidence)
14. अंगूरी लता का उपयोग करना (To utilize grape vine) ताकि अर्धसत्य अथवा अफवाहों का प्रभाव क्षीण अथवा न्यूनतम किया जा सके।
15. सन्देश में उचित मात्रा में शब्द बहुलता तथा सूचना में पुनरावृत्ति समावेशित करना (To introduce a proper amount of redundancy in the message and repetition of information)

Scanned with CamScanner

अर्थात् एक ही बात को दो या तीन बार भिन्न-भिन्न ढंग से कहना ताकि प्रापक सन्देश भली-भाँति समझ सके और पुनरावृत्ति का अर्थ है कि संचार के वैकल्पिक माध्यम का भी उपयोग करना या प्रथम सन्देश के बाद इसी माध्यम पर संक्षेप मे सन्देश दोहराना।

प्रश्न 27. औपचारिक तथा अनौपचारिक संचार से आप क्या समझते हैं? (2009)

What do you understand by formal and informal communication?

अथवा **औपचारिक तथा अनौपचारिक सम्प्रेषण की व्याख्या कीजिए।** (2014)

Explain the formal and informal communication.

अथवा **औपचारिक सन्देशवहन से आप क्या समझते हैं?** (2011)

What do you understand by formal communication?

उत्तर औपचारिक संचार Formal Communication जब सन्देश प्रेषक तथा प्रापक (receiver) के मध्य औपचारिक सम्बन्ध हों तो उन दोनो के बीच विचारों व सन्देशों का विनिमय अथवा आदान-प्रदान ही औपचारिक संचार (formal communication) कहलाता है। औपचारिक संचार सदैव संगठनात्मक चार्ट मे दर्शाये गये सम्बन्धों के आधार पर ही सम्पन्न होता है। इससे यह ज्ञात होता है कि प्रेषित सन्देश किन-किन अधिकारियों के मध्य से गुजरेगा। सभी मार्ग औपचारिक मार्ग होते है तथा इन मार्गो से गुजरने वाला संचार औपचारिक संचार होता है। दूसरे शब्दो मे, ऐसी संचार व्यवस्था जिसमे कुछ नीतियों (policies), नियमों (rules) तथा अधिनियमों (regulations) का अनुसरण (follow) करना पड़ रहा हो, जिसमें विनम्रता (courtesy) भी प्रदर्शित हो रही हो तो उसे औपचारिक संचार (formal communication) की संज्ञा दी जाती है। सरकारी, राजकीय तथा शासकीय स्तर पर सन्देश व सूचनाओं इत्यादि का आदान-प्रदान सदैव औपचारिक संचार के माध्यम से होता है। औपचारिक संचार लिखित या मौखिक अथवा दोनों का मिला-जुला एक संयुक्त रूप हो सकता है।

अनौपचारिक संचार Informal Communication अनौपचारिक संचार के अन्तर्गत सन्देशों का विनिमय या आदान-प्रदान संगठनात्मक चार्ट के निर्धारित मार्ग द्वारा नहीं होता तथा इस संचार की कोई शासकीय मान्यता भी नहीं होती। इसमें सन्देश प्रेषक तथा प्रापक के बीच परस्पर अनौपचारिक सम्बन्ध होते है। किसी व्यावसायिक संगठन में कार्य करने वाले व्यक्ति जब कभी अनौपचारिक रूप से भोजनावकाश के दौरान, पानी पीते समय, चाय या काफी पीते समय, इधर-उधर घूमते समय तथा सभाओ, सम्मेलनो या किसी पारिवारिक आयोजनो में मिलते है, तब उनमे प्राय: पारस्परिक अनौपचारिक सन्देशों का आदान-प्रदान होता है तथा वे वार्तालाप करने के लिए पूर्ण स्वतन्त्र होते है।

अनौपचारिक संचार को गुच्छ शृंखला संचार (cluster chain communication) तथा अंगूरी लता (grape vine) की संज्ञा दी जाती है। अत: अंगूरी लता एक ऐसी अनौपचारिक संचार व्यवस्था है जिसके द्वारा काल्पनिक व तथ्यपरक, सच्ची व झूठी, परिशुद्ध व विकृत सूचनाओ (अफवाहो) का प्रवाह अत्यन्त तीव्र गति से होता है।

प्रश्न 28. औपचारिक सन्देशवहन के विभिन्न प्रकारों की व्याख्या कीजिए। (2011)

Discuss the various types of formal communication.

उत्तर औपचारिक सन्देशवहन अथवा संचार निम्नलिखित दो प्रकार का होता है

1. **ऊर्ध्व औपचारिक संचार** Vertical Formal Communication किसी संगठन मे विभिन्न व्यक्ति, प्रबन्धकों से लेकर कामगारो तक विभिन्न स्तरो पर कार्य करते है। जब संचार, शीर्ष स्तरीय प्रबन्धकों/अधिकारियो तथा उनके समस्त अधीनस्थो के मध्य होता है, तो उसे ऊर्ध्व औपचारिक संचार या संक्षेप में ऊर्ध्व संचार (vertical communication) कहा जाता है। इस ऊर्ध्व संचार को पुन: दो उपवर्गो मे वर्गीकृत किया जाता है (i) **अधोगामी संचार** (downward communication) तथा (ii) **ऊर्ध्वगामी संचार** (upward communication)। अधोगामी संचार (downward communication) में शीर्ष स्तरीय प्रबन्धको को अपने समस्त अधीनस्थो (subordinates) को सन्देश देने, उसके कार्य की प्रशंसा करने या उन्हे दण्डित करने इत्यादि के लिए पूर्ण अधिकार प्राप्त होता है। अर्थात् प्रत्येक अधीनस्थ अपने उच्च अधिकारी के अधिकारो व निर्देशो का पालन करने के लिए बाध्य होता है। इसमे संचार का प्रवाह ऊपर से नीचे की ओर ऊर्ध्वाधर दिशा मे होता है, अर्थात् इसमें निचले स्तर के कामगार अपने उच्च अधिकारियो को कार्यपूर्ण होने की सूचना, अपनी समस्याएँ, सुझाव तथा पश्चपुष्टि (feedback) भेजने के लिए ऊर्ध्वाधर रेखा मे नीचे से ऊपर की ओर संचार प्रेषण का मार्ग अपनाते हैं।

2. **क्षैतिज औपचारिक संचार** Horizontal Formal Communication किसी संगठन में विभिन्न स्तरों पर कार्यरत विभिन्न व्यक्ति होते हैं। जब एक ही स्तर के व्यक्तियों में परस्पर संचार का पारेषण होता है तो ऐसे संचार को क्षैतिज औपचारिक संचार (horizontal formal communication) या संक्षेप मे, क्षैतिज संचार (horizontal communication) कहा जाता है। एक ही स्तर के व्यक्ति (persons of equal rank) सूचनाओं का आदान-प्रदान मुख्यत: सभाओ, अधिवेशनो या बैठको मे करते है। इस संचार से उनमें पारस्परिक सहयोग की वृद्धि होती है।

प्रश्न 29. सकारात्मक तथा नकारात्मक अभिप्रेरण को समझाइए।

Explain the Positive and Negative Motivation.

उत्तर सकारात्मक तथा नकारात्मक अभिप्रेरण Positive and Negative Motivation सन्तुष्ट व्यक्ति की सोच सदैव सकारात्मक (positive) होती है तथा असन्तुष्ट व्यक्ति की सोच नकारात्मक (negative) होती है। सकारात्मक अभिप्रेरण (positive motivation) की धारणा (concept) पारितोषिक या पुरस्कारजनक विचारधारा पर आधारित होती है।

सकारात्मक अभिप्रेरण एक ऐसी प्रक्रिया है, जिसके द्वारा दूसरे व्यक्तियों को पुरस्कार का विश्वासपूर्ण आश्वासन देकर प्रोत्साहित एव प्रभावित किया जाता है, ताकि पुरस्कृत होने की प्रत्याशा में वे प्रदत्त कार्य को पूर्ण लगन एवं तन्मयता से सम्पन्न कर सकें।

सकारात्मक अभिप्रेरण द्वारा प्रोत्साहित करने के लिए मुख्यत: अग्रांकित कार्य किए जाते हैं

(i) अधीनस्थो मे व्यक्तिगत रुचि लेना।
(ii) कार्य के प्रतिफल के रूप में उच्च वेतन प्रदान करना।
(iii) अधीनस्थो के कार्य की प्रशंसा करना।
(iv) कार्य के लिए आवश्यक सूचनाएँ तथा उचित सुझाव देना।
(v) प्रतिस्पर्धाएँ आयोजित करना।
(vi) अधिकार व उत्तरदायित्वो को सौंपकर कर्मचारियो में कार्य के प्रति अभिरुचि जाग्रत करना।
(vii) कर्मचारियो के लिए विकास एवं प्रगति के अवसर प्रदान करना।
(viii) कर्मचारियो की प्रतिष्ठा व आवश्यकताओ की पूर्ति का यथासम्भव प्रयास करना।
(ix) अपनत्व की भावना का विकास करना।

कर्मचारियो को धनात्मक अभिप्रेरण (positive motivation) की सहायता से उनकी कार्यक्षमता में आशातीत वृद्धि की जा सकती है, साथ ही उपक्रम के प्रति अपनत्व की भावना भी विकसित की जा सकती है।

नकारात्मक अभिप्रेरण (negative motivation), धनात्मक अभिप्रेरण के बिल्कुल विपरीत है। नकारात्मक अभिप्रेरण द्वारा व्यक्ति के व्यवहार मे दण्डित किये जाने के भय से जॉब के छूटने, वेतन कम हो जाने इत्यादि नुकसान हो जाने का भय उत्पन्न होता है। इस भय के दबाव से ही व्यक्ति में कार्यो के प्रति दबावी अभिरुचि पैदा होती है। अत: नकारात्मक अभिप्रेरण (negative motivation) में कर्मचारियो को प्रोत्साहित करने के लिए भय तथा दण्ड का सहारा लिया जाता है, किन्तु फिर भी नकारात्मक अभिप्रेरण का मूल उद्देश्य अधीनस्थो को अभीष्ट कार्य करने के लिए प्रेरित करना ही है। नकारात्मक अभिप्रेरण केवल अल्पकाल के लिए ही उपयुक्त है, दीर्घकाल के लिए नहीं। नकारात्मक अभिप्रेरण दीर्घकाल में उत्पादकता (productivity) को कम कर देती है। इसीलिए नकारात्मक अभिप्रेरण दीर्घकाल के लिए सर्वथा अनुपयुक्त रहती है और असफल भी। नकारात्मक अभिप्रेरण से वैमनस्य की भावना बढ़ जाती है, कर्मचारी स्वेच्छा से नहीं, बल्कि दण्ड के भय से प्रेरित होकर कार्य करते हैं। यही कारण है कि नकारात्मक अभिप्रेरण में उत्पादकता का कुप्रभाव पड़ता है, साथ ही पर्यवेक्षण पर भी अपेक्षाकृत अधिक व्यय करना पड़ता है।

अत: निष्कर्षत: कहा जा सकता है कि नकारात्मक अभिप्रेरण की तुलना में सकारात्मक अभिप्रेरण अधिक हितकारी है, क्योंकि सकारात्मक अभिप्रेरण से श्रम-प्रबन्ध मधुर होते हैं, साथ ही श्रमिकों के मनोबल, कार्यक्षमता और उत्पादकता में वृद्धि होती है।

प्रश्न 30. अभिप्रेरणादायक प्रमुख तकनीकों के बारे में आप क्या जानते हैं? समझाइए।

What do you know about important motivational techniques? Explain.

BtechPolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

अथवा **अभिप्रेरण के सुधार हेतु कौन-कौन सी विधियाँ उपयुक्त हैं? समझाइए।** (2005)

What are the suitable methods to improve motivation?

अथवा **अभिप्रेरणा की तकनीकें समझाइए।** (2016)

Explain the techniques of Motivation.

उत्तर अभिप्रेरण के सुधार हेतु विधियाँ अथवा अभिप्रेरणादायक तकनीकें Methods for Improving Motivation or Motivational Techniques व्यक्तियों को प्रेरित करने के लिए कुछ विधियाँ अथवा तकनीकें अपनायी जाती हैं। कुछ प्रेरणादायक तकनीकें (motivational techniques), जो कि एक व्यावसायिक उपक्रम में प्रबन्ध द्वारा कर्मचारियों के कार्य सम्बन्धी आचरण को प्रेरित करने के लिए अपनायी जाती हैं, निम्नांकित हैं

1. **मौद्रिक तकनीकें** Monetary Techniques प्रत्येक व्यक्ति को अपने तथा अपने परिवार के जीवन-यापन के लिए विभिन्न आवश्यकताओं की पूर्ति करनी पड़ती है तथा इन आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु व्यक्ति को धन अर्थात् मुद्रा या वित्त की परमावश्यकता होती है। अत: मुद्रा व्यक्तियों की समस्त आर्थिक आवश्यकताओं की पूर्ति करती है, साथ ही उनकी प्रतिष्ठा एवं कार्यक्षमता को बढ़ाने में भी यह सहायक होती है। आज के अर्थ प्रधान युग में मुद्रा व्यक्तियों के आचरण को प्रेरित करने वाली एक अत्यन्त प्रभावशाली अभिप्रेरणा है। वेतन (salary), बोनस (bonus), कमीशन (commission) तथा वित्तीय अनुलाभ (financial perquisites) इत्यादि मौद्रिक तकनीकों के स्वरूप हैं, जो कि अत्यन्त प्रेरणादायक हैं।
2. **कार्य पर आधारित तकनीकें** Job Based Techniques कार्य पर आधारित तकनीकों के अन्तर्गत कार्य-सरलीकरण, कार्य-विभाजन, कार्य-विस्तार एवं कार्य-सम्पन्नता इत्यादि तकनीकें आती हैं, जो कि कर्मचारियों की व्यक्तिगत एवं सामाजिक आवश्यकताओं की पूर्ति करने में पूर्ण सहायक होती हैं। श्रम का विशिष्टीकरण एवं विभाजन (specialization and division of labour) कार्य का सरलीकरण कर देता है, जिसे विशेषकर श्रमिकों द्वारा बहुत पसन्द किया जाता है तथा कार्य भी सुगमता से सम्पन्न हो जाता है। कार्यचक्र तथा परिवर्तन द्वारा कार्य के प्रति रुचि बढ़ती है, नीरसता समाप्त होती है तथा व्यक्ति के ज्ञान में भी अभिवृद्धि होती है। कार्य-विस्तार द्वारा विशिष्टीकरण समाप्त हो जाता है, साथ ही व्यक्ति द्वारा सम्पन्न किये जाने वाले कार्यों की संख्या एवं प्रकार में आशातीत अभिवृद्धि होती है, जिसके फलस्वरूप उस व्यक्ति को कार्य करने में काफी सन्तुष्टि प्राप्त होती है। कार्य सम्पन्नता भी प्रत्येक व्यक्ति को उपलब्धि, मान्यता एवं जिम्मेदारी का अहसास कराती है, साथ ही उसके विकास एवं प्रगति का मार्ग भी प्रशस्त करती है। इसके अतिरिक्त कर्मचारी को अपना कार्य सुनियोजित करने एवं अपने उत्पादन की गति व गुण को नियन्त्रित करने में भी कार्य सम्पन्नता द्वारा आशातीत प्रोत्साहन प्राप्त होता है।
3. **समूह पर आधारित तकनीकें** Group Based Techniques अभिप्रेरण (motivation) का प्रत्यक्ष सम्बन्ध सामूहिक जागृति से है। अर्थात् अभिप्रेरण के द्वारा सामूहिक चेतना जाग्रत करके सामूहिक कार्य का अभीष्ट परिणाम प्राप्त करने में सहायता मिलती है। अत: अभिप्रेरण, समूह के प्रत्येक सदस्य का मनोबल ऊँचा करने वाली एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके द्वारा समूह के हर सदस्य की उत्पादकता में वृद्धि सम्भव हो जाती है और अभीष्ट परिणाम प्राप्त करने में समूह का प्रत्येक सदस्य अपना पूर्ण सहयोग देने के लिए सदैव तत्पर रहता है। किसी समूह के प्रत्येक सदस्य की उत्पादकता (productivity) ही समूह कार्य का परिणाम (result) होती है, जिसके लिए समूह द्वारा निर्धारित मानदण्डों (standards), परम्पराओं एवं भावनाओं के साथ उचित सामंजस्य स्थापित करना आवश्यक होता है। यही कारण है कि प्रबन्ध, संगठन के प्रत्येक कर्मचारी के अन्दर कार्य करने की मनोवृत्ति एवं पारस्परिक सद्भाव की भावना जाग्रत करता है और प्रत्येक समूह को अपने उत्तरदायित्वों की पूर्ति करने के लिए प्रेरित करता है, साथ ही कार्य के सम्बन्ध में उचित दिशा-निर्देश प्रदान करके अभीष्ट परिणाम प्राप्त करता है।
4. **नेतृत्व तकनीक** Leadership Technique नेतृत्व एक प्रेरित शक्ति है, जो संगठन द्वारा नियत उद्देश्यों के अनुसार कर्मचारियों को कार्य करने के लिए प्रेरित करती है। नेतृत्व व्यक्तियों को लक्ष्य प्राप्त करने में सहयोग देता है, उनके काम के स्तर को उच्चतर बना देता है और उनके व्यक्तित्व को उनकी सीमाओं से आगे बढ़ा देता है। एक श्रेष्ठ नेतृत्व एक नई शक्ति का संचार करके व्यावसायिक उपक्रम के निष्क्रिय या उदासीन साधनों (neutral means) को सक्रिय व शक्तिमान बना देता है, जिसके फलस्वरूप व्यावसायिक उपक्रम के सभी साधन अपना अधिक-से-अधिक योगदान देते हैं और सम्भाव्यता (possibility) को यथार्थता (accuracy) में परिवर्तित कर देते हैं। नेतृत्व तकनीक के अनेक

प्रकार के रूप हो सकते हैं, जैसे एक तन्त्रीय, लोकतन्त्रीय, समर्थनकारी एवं सहभागीय इत्यादि। नेतृत्व के इन विभिन्न रूपों के द्वारा कर्मचारियों के मनोबल में वृद्धि की जाती है, उन्हें प्रोत्साहित किया जाता है तथा उनकी उत्पादकता (productivity) में वृद्धि भी की जाती है। साथ ही कर्मचारियों की समस्याओं का उचित निराकरण करने में भी नेतृत्व तकनीक बहुत सहायक होती है।

5. **सहभागिता पर आधारित तकनीक** Cooperation Based Technique यह एक आत्मनियन्त्रण तथा वस्तुपरक आत्म अभिप्रेरक के रूप में कार्य करने वाली आन्तरिक तकनीक है, जिसका प्रमुख उद्देश्य कर्मचारियों के व्यक्तित्व को विकसित करना है। इस तकनीक के द्वारा शीर्ष स्तरीय प्रबन्धक, अधीनस्थ व कर्मचारीगण एकजुट होकर संयुक्त रूप से प्रत्येक व्यक्ति के उत्तरदायित्व के व्यापक क्षेत्र की सीमा उसके अपेक्षित परिणामों के आधार पर निर्धारित करते हैं और मार्ग-दर्शक के रूप में किसी इकाई (unit) को संचालित करने एवं सदस्यों के योगदान का सही मूल्यांकन करने के लिए इन उपायों का प्रयोग करते हैं, ताकि अभीष्ट परिणाम प्राप्त हो सके।
6. **संवेदनशील प्रशिक्षण की तकनीक** Sensitivity Training Technique यह एक अत्यन्त प्रभावशाली तकनीक है, जिसके अन्तर्गत प्रबन्धकों (managers) को ऐसा प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है जिससे कि वे अपने अधीनस्थों के साथ श्रेष्ठ व्यवहार कर सकें और उन्हें कार्य के लिए प्रोत्साहित भी कर सकें। आचरण, व्यवहार, बर्ताव, शिष्टाचार तथा पर्यावरण परिवेश के विकास में प्रशिक्षण तकनीक का विशेष योगदान होता है। प्रशिक्षण एक ऐसी विधिवत एवं योजनाबद्ध तकनीक है, जिसका उद्देश्य अध्ययनात्मक अनुभव देना है, जिससे प्रबन्धकों एवं कर्मचारियों में संगठन के उद्देश्य को पूरा करने एवं विकास करने की क्षमता (capacity) पैदा होती है। अत: प्रबन्धकों को स्वयं को एवं अपने अधीनस्थों (subordinates) की आवश्यकताओं एवं जिज्ञासाओं को भली-भाँति समझने योग्य बनाने, सामूहिक गतिविधियों व कार्य की परिस्थितियों को गहराई से समझने योग्य बनाने, संगठन को विकसित करने की क्षमता उत्पन्न करने, अधीनस्थों के साथ व्यावहारिक दक्षता प्राप्त करने तथा वैचारिक क्षमता एवं कार्यकुशलता को विकसित करने के लिए यह प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है।

प्रश्न 31. प्रोत्साहन अथवा अभिप्रेरण के महत्त्व को बताइए। (2007)

Explain the importance of motivation.

उत्तर प्रोत्साहन का महत्त्व Importance of Motivation प्रोत्साहन कार्य के प्रति लगाव उत्पन्न करने, उत्साही बनने, पहल करने, ईमानदारी तथा इच्छाशक्ति जाग्रत करने के लिए आवश्यक है। इस प्रकार प्रोत्साहन उत्पादकता को बढ़ावा देता है। प्रोत्साहन के महत्त्व को निम्न बिन्दुओं से स्पष्ट किया जा सकता है

1. **कार्य की इच्छा जाग्रत करना** Arouse Desire to Work कोई व्यक्ति किसी कार्य को करने में सक्षम हो सकता है, उसमें आवश्यक कुशलता और दक्षता हो सकती है। फिर भी वह अपना कार्य समय पर नहीं कर पाता है। सही मात्रा में तथा सही क्वालिटी का उत्पादन नहीं कर पाता है, यदि वह असंतुष्ट है। प्रोत्साहन उसकी असंतुष्टि को समाप्त करके कार्य की इच्छा जाग्रत करता है और उसे मानसिक रूप से कार्य के लिए तैयार करता है।
2. **उत्पादन के कारकों का सही प्रयोग** Appropriate Use of Factors of Production किसी उपक्रम में अच्छे उपकरण, मशीनें, औजार और पर्याप्त मात्रा में कच्चा-माल हो सकता है, परन्तु सही प्रोत्साहन एवं प्रेरणा के बिना उनका प्रभावी ढंग से उपयोग नहीं हो पाता है।
3. **कर्मचारी के फेरबदल में कमी** Reduction in Exchange of Labour अगर कर्मचारी को उचित प्रोत्साहन मिलेगा तो वह संगठन छोड़कर दूसरे संगठन में नहीं जायेगा और इस प्रकार कर्मचारी के फेरबदल में कमी आयेगी।
4. **समन्वय का आधार** Basis of Coordination प्रोत्साहन से कर्मचारी की संतुष्टि होती है। उसकी लगन और ईमानदारी संगठन के हित में कार्य करती है। इससे समन्वय का आधार बनता है।
5. **उत्पादन एवं उत्पादकता में वृद्धि** Increase on Production and Productivity प्रोत्साहन से कार्य करने की इच्छा होती है। इससे उत्पादन एवं उत्पादकता को बढ़ावा मिलता है।

प्रश्न 32. प्रलोभन अथवा प्रेरणा (Incentives) को समझाइए तथा इनके प्रकार बताइए। (2005, 06)

Explain the incentives and discuss their types.

उत्तर प्रलोभन अथवा प्रेरणा एक पुरस्कार अथवा आकर्षण है जो श्रमिक को उसके कठोर कार्य तथा उसकी दक्षता के लिए दिया जाता है। यह पुरस्कार श्रमिक के वेतन से अतिरिक्त होता है और कर्मचारी द्वारा एक मानक कार्य सीमा से

Scanned with CamScanner

अधिक कार्य करने पर उसी अनुपात में दिया जाता है। इससे श्रमिक को और अच्छा व अधिक कार्य करने की प्रेरणा मिलती है।

श्रमिक अधिक-से-अधिक परिश्रम करे इसके लिए उसे अनेक प्रकार के लालच अथवा लाभ दिये जाते हैं; जैसे—पदोन्नति, प्रशंसा-पत्र, सार्वजनिक सम्मान, अतिरिक्त वेतन वृद्धि, उत्पादन पर आधारित बोनस व अतिरिक्त धन आदि। इन्हीं लाभों को प्रलोभन अथवा प्रेरणा (Incentive) कहते हैं।

प्रलोभन अथवा प्रेरणाओं के प्रकार Types of Incentives प्रलोभन अथवा प्रेरणाएँ प्राय: चार प्रकार की होती हैं

(i) वित्तीय प्रेरणाएँ (Financial incentives)
(ii) अवित्तीय प्रेरणाएँ (Non financial incentives)
(iii) अर्द्ध-वित्तीय प्रेरणाएँ (Semi financial incentives)
(iv) व्यक्तिगत तथा सामूहिक प्रेरणाएँ (Individual and group incentives)

(i) **वित्तीय प्रेरणाएँ** Financial Incentives दक्षता को और अधिक बढ़ाने के लिए कुछ वित्तीय प्रेरणाएँ कर्मचारी को दी जाती हैं जैसे (a) बोनस तथा (b) लाभांश (profit sharing)।

वित्तीय प्रेरणाएँ भारतवर्ष में उत्पादन बढ़ाने के लिए सबसे प्रभावशाली प्रोत्साहन या प्रलोभन है क्योंकि भारत में रोजगार के प्रत्येक स्तर पर मजदूरी अथवा वेतन बहुत कम है। ऐसे में वित्तीय प्रोत्साहन के रूप में मिला धन उसकी भौतिक इच्छाओं की पूर्ति करता है।

(ii) **अवित्तीय प्रेरणाएँ** Non-financial Incentives ये प्रेरणाएँ कर्मचारी को कोई वित्तीय लाभ तो नहीं पहुँचाती हैं परन्तु उसकी दक्षता में वृद्धि करती हैं तथा उसे प्रोत्साहित करती है। कभी-कभी कुछ अन्य सुविधाएँ, पदोन्नति, अधिकार देने अथवा सार्वजनिक रूप से प्रशंसा करने मात्र से ही कर्मचारी और अच्छा व अधिक कार्य करने के लिए प्रेरित होता है। कुछ अवित्तीय प्रेरणाओं में निम्न लाभ निहित हैं

(a) कर्मचारी की अच्छे कार्य के लिए प्रशंसा,
(b) नौकरी की सुरक्षा,
(c) प्रशिक्षण तथा अन्य कल्याणकारी कार्यक्रम,
(d) अच्छी तथा स्वस्थ कार्यकारी दशाएँ,
(e) पदोन्नति के अवसर,
(f) मददगार तथा सहयोगी प्रबन्धन,
(g) कर्मचारियों एवं उनके परिवारों के लिए घर, स्वास्थ्य, शिक्षा तथा मनोरंजन आदि की बुनियादी सुविधाएँ तथा
(h) संगठन में सम्मान एवं पहचान।

(iii) **अर्द्ध-वित्तीय प्रेरणाएँ** Semi Financial Incentives अर्द्ध वित्तीय प्रेरणाओं में निम्न लाभ निहित होते हैं

(a) कर्मचारी को कम दरों पर भोजन, मनोरंजन एवं चिकित्सा सुविधाएँ उपलब्ध करवाना तथा उनके बच्चों के लिए कम दरों पर शिक्षा सुविधाएँ उपलब्ध करवाना।
(b) कर्मचारी भविष्य निधि (employee's provident fund) और सेवानिवृत्ति के बाद पेंशन तथा अन्य सुविधाएँ।

(iv) **व्यक्तिगत तथा सामूहिक प्रेरणाएँ** Individual and Group Incentives वित्तीय प्रेरणाओं को भुगतान कार्य के प्रत्येक स्तर पर अलग-अलग दरों पर अथवा एक समान दर पर, संगठन की नीति के अनुसार किया जा सकता है। जब प्रेरणाएँ अलग-अलग दरों पर भुगतान की जाती हैं, तब बढ़ते हुए स्तर के साथ-साथ भुगतान की दर भी बढ़ जाती है।

प्रश्न 33. टी०क्यू०एम० (TQM) की अवधारणा को स्पष्ट कीजिए। (2013)
Explain the concept of TQM.
अथवा **'सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन' पर टिप्पणी लिखिए।** (2010, 15)
Write the note on total quality management.

उत्तर किसी संगठन में विभिन्न समूहों द्वारा गुणवत्ता बनाये रखने तथा गुणवत्ता में सुधार करने के लिए किये जा रहे उपायों का समाकलन करने की प्रभावी प्रणाली को ही "सम्पूर्ण गुणवत्ता नियन्त्रण" (total quality control) कहते हैं।

इससे उत्पादन या सेवा की प्रक्रिया सबसे मितव्ययी (most economical) स्तर पर की जा सकती है जिससे ग्राहकों की पूर्ण संतुष्टि होती है।

वह प्रक्रिया जिसके द्वारा यह पता चल सके कि निर्मित उत्पाद में उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं का कितना समावेश है तथा वह निर्धारित विनिर्देशों (specifications) के कितने करीब है, "गुण नियन्त्रण" कहलाता है। उपभोक्ता को सदैव एक अच्छे विश्वसनीय एवं किफायती उत्पाद की तलाश रहती है जो कि उसकी आवश्यकताओं की पूर्ति कर सके। उपभोक्ता के इन आवश्यकताओं के परिप्रेक्ष्य में ऐसे प्रयास किये गये जो उत्पादन की गुणवत्ता सुनिश्चित कर सकें। गुण नियन्त्रण की वैकल्पिक व्यवस्थाओं का विश्लेषण करके सम्पूर्ण गुणवत्ता नियन्त्रण (total quality control) नाम की पद्धति को लागू किया गया। इसको लागू कराने के लिए जो व्यवस्था बनाई गई उसे **सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन** (total quality management) कहते हैं।

आजकल सम्पूर्ण विश्व में सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबंधन (T.Q.M.) की अवधारणा को स्वीकार किया जा रहा है। बहुत से संगठन T.Q.M. को रोजमर्रा की दिनचर्या में स्वीकार तथा लागू करने का प्रयास कर रहे हैं। आजकल T.Q.M. प्राय: सभी आधुनिक संगठनों की मूलभूत आवश्यकता है। इसे सर्वप्रथम जापान में लागू किया गया। T.Q.M. से तात्पर्य एक संगठन में पूर्ण गुणवत्ता का वातावरण बनाना है। गुणवत्ता के मानक समय-समय पर नई तकनीक तथा ग्राहकों की माँग के आधार पर बदलते रहते हैं। ISO-9000 श्रेणी के मानक लागू करना किसी औद्योगिक संगठन में उसकी गुणवत्ता तथा उत्पादकता (productivity) में सुधार करके सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबन्धन (T.Q.M.) स्थापित करना है।

प्रश्न 34. सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबंधन के नियम बताइए।
Define the rules of total quality management.

उत्तर T.Q.M. का मार्गदर्शन करने वाले कुछ नियम निम्न प्रकार हैं

(i) **उद्देश्य** Objectives प्रत्येक स्तर पर, प्रत्येक स्थान पर तथा प्रत्येक दशा में लगातार गुणवत्ता सुधार करना।
(ii) **तरीका** Approach प्रबंधन का सहयोग तथा लीडरशिप, स्टाफ का सशक्तीकरण, टीमवर्क तथा एक्शन-रिसर्च।
(iii) **मानक** Standard "हर बार, प्रथम बारी में सही कार्य" "Do it Right First Time Every Time"
(iv) **स्तर** Scale ग्राहक तथा सप्लायर सहित संगठन से जुड़ा हुआ प्रत्येक व्यक्ति अथवा कर्मचारी।
(v) **पैमाना** Measure ग्राहकों की आन्तरिक एवं बाह्य संतुष्टि।
(vi) **दर्शन** Philosophy दोषों से बचना, न कि दोषों को पहचान कर दूर करना।
(vii) **औजार** Tools शिक्षण एवं प्रशिक्षण, प्रोत्साहन, संकल्प, सहयोग, संगठन विकास तथा गुणवत्ता प्रणाली।

प्रश्न 35. अन्तर्राष्ट्रीय मानक संगठन क्या है? T.Q.M. में उसकी भूमिका पर प्रकाश डालिए। (2006)
What is an international standard organisation? Enlighten its role in T.Q.M.

उत्तर ISO एक अन्तर्राष्ट्रीय स्तर का संगठन है जिसका मुख्य कार्य ऐसे मानक तैयार करना है जिन्हें अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर समान रूप से अपनाया जा सके। भारत सहित लगभग सभी देश इस संगठन के सदस्य हैं। ISO की कार्य-प्रणाली में तकनीकी समितियाँ और कार्यकारी समूह होते हैं। ये समितियाँ और समूह अपने नेटवर्क द्वारा क्वालिटी मानक तैयार करते हैं। ये मानक पूर्ण गुण नियन्त्रण के लिए बहुत प्रभावशाली और उपयोगी सिद्ध होते हैं। इस सम्बन्ध में कुछ मुख्य बिन्दु निम्न प्रकार हैं

(i) कम्पनी के उत्पाद, प्रक्रम तथा वातावरण के सम्बन्ध में गुणवत्ता-नीति का निर्धारण करना।
(ii) उत्पादन का सुनिश्चित गुणात्मक स्तर प्राप्त करना।
(iii) कम्पनी के आगत, निर्गत प्रक्रियाओं व क्रय सामान का निश्चित करके यह देखना कि किसी प्रकार की कमी न हो।
(iv) सभी स्तरों पर कागजात (documents) व प्रपत्र (performas) तैयार करना।
(v) निश्चित तथा परीक्षण विधियों को तैयार करना।
(vi) कर्मचारियों की ड्यूटी जिम्मेदारी तथा उनकी गतिविधियों का निर्धारण एवं नियन्त्रण करना।
(vii) पूर्ण गुण नियन्त्रण के सम्बन्ध में सभी स्तरों पर प्रशिक्षण देना।
(viii) कम्पनी में प्रत्येक स्तर पर गुण नियन्त्रण के लिए सोच बनाना।
(ix) कर्मचारियों को उत्पाद के गुणस्तर के प्रति जागरूक एवं जिम्मेदार बने रहने का प्रशिक्षण देना।
(x) उत्पाद के गुणों में शून्य-त्रुटि (zero-defects) का स्तर प्राप्त करना।

Bteupolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

ISO मानकों को अपनाना किसी कम्पनी के लिए मजबूरी नहीं है परन्तु यदि सरकारी स्तर पर आवश्यक है अथवा यह अनुबन्ध की शर्तों के अधीन है तो ISO मानकों को अपनाना तथा लागू करना आवश्यक हो जाता है। इस संगठन के मानक आजकल विश्व के प्रत्येक देश में अपनाये जा रहे हैं। इस संगठन का एक महत्त्वपूर्ण मानक ISO-9000 है जिसकी पूर्ण शृंखला निम्न है

ISO-9000	मूल परिभाषा, मानक शृंखला का मार्ग-दर्शन एवं जानकारी।
ISO-9001	डिजाइन के तत्त्व, विकास, उत्पादन, संस्थापन (Installation) तथा सेवा (Service) के तत्त्व।
ISO-9002	उत्पादन एवं संस्थापन के तत्त्व।
ISO-9003	सम्पूर्ण परीक्षण (testing) एवं संस्थापन के तत्त्व।
ISO-9004	गुणवत्ता (quality) से सम्बन्धित तकनीकी परामर्श कार्मिक तथा प्रशासनिक परामर्श के घटक।

प्रश्न 36. ISO-9000 पर टिप्पणी लिखिए।

Write the short note on ISO-9000.

उत्तर विभिन्न निर्माता अपने उत्पाद को अच्छे से अच्छा निर्मित करने का प्रयास करते हैं जिससे कि वह उत्पाद अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर खरा उतर सके। अन्तर्राष्ट्रीय मानक संगठन (ISO) ने कुछ ऐसी मानक शृंखलाएँ तैयार की जिनकी मदद से निर्माता अपने उत्पाद की गुणवत्ता का स्तर बनाये रख सकता है। इनमें प्रमुख शृंखला ISO-9000 है। इस शृंखला के अन्तर्गत, अमुक कम्पनी गुणवत्ता प्रणाली की मानक विधियों को अपनाने के लिए बाध्य होती है जिससे कम्पनी के उत्पाद की गुणवत्ता अन्तर्राष्ट्रीय स्तर की होती है।

ISO-9000 का सर्टिफिकेट प्राप्त उत्पादन कम्पनियाँ तथा निर्यातक (exporters) अपने व्यापार अन्य देशों में सफलतापूर्वक कर सकते हैं। ISO-9000 मानक विश्वव्यापी सर्वोत्तम क्वालिटी-प्रैक्टिस पर आधारित होते हैं जिन्हें अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर संकलित किया जाता है। ISO-9000 किसी भी अन्य पद्धति के मानकों का उल्लंघन नहीं करते और न ही उन्हें दोहराते हैं।

ISO-9000 मानक एक मार्ग-दर्शक के रूप में वह मार्ग प्रदर्शित करते हैं जिससे अमुक निर्माता पर यह भरोसा किया जा सके कि वह विशिष्ट मानकों के अन्तर्गत अपने उत्पाद का उत्पादन करेगा अथवा उत्तम गुणवत्ता की सर्विस प्रदान करेगा।

प्रश्न 37. "प्रबन्ध मनुष्यों का विकास है, वस्तुओं का निर्देश करना नहीं।" इस कथन की समीक्षा कीजिए। (2003)

"Management is the development of human beings, but not to direct the objects." State this statement.

उत्तर प्रबन्ध एक गत्यात्मक प्रक्रिया है, क्योंकि प्रबन्ध समय के साथ परिवर्तित होता है। पहले बड़ी-बड़ी मशीनों को प्राथमिकता दी जाती है एवं मानवीय तत्त्वों पर ध्यान नहीं दिया जाता था, किन्तु आधुनिक समय में प्रबन्ध को वैज्ञानिक स्वरूप दे दिया गया है। वैज्ञानिक प्रबन्ध में प्रबन्ध की प्रत्येक शाखा का वैज्ञानिक विश्लेषण किया जाता है एवं उसके आधार पर मानवीय तत्त्वों को प्राथमिकता देकर उचित तरीके अपनाये जाते हैं। सामान्य तौर पर औद्योगिक प्रतिष्ठानों में उत्पादन हेतु विभिन्न क्रियाओं को सफलतापूर्वक सम्पादित कराने की प्रक्रिया को ही प्रबन्ध कहते हैं जिसके माध्यम से प्रतिष्ठान को संगठित किया जाता है। इसके द्वारा आवश्यक गतिविधियों का नियोजन तथा नियन्त्रण करके वाँछित उद्देश्यों को प्राप्त किया जाता है। प्रबन्ध कामगार, पदार्थ तथा मशीनों आदि का कुशलतापूर्वक सदुपयोग करते हुए उत्पादन में अधिकता हेतु निरन्तर कार्यरत रहता है। एक सफल प्रबन्ध हेतु कामगार, पदार्थ तथा मशीनों के उपयोग का सही नियोजन, उचित नियन्त्रण, सन्तुलित समन्वय में रखने का प्रयास करते रहना चाहिए ताकि पदार्थ व श्रम समय की बचत करते हुए लागत में कमी लायी जा सके। श्रमिकों की दक्षता में वृद्धि करने के लिए आवश्यक मानवीय तत्त्वों पर अधिक बल देना चाहिए। उन्हें औसत से अधिक उत्पादन देने पर आर्थिक लाभ पहुँचाकर और अधिक दक्षतापूर्वक कार्य करने के लिए प्रेरित करते रहना चाहिए जिससे उनमें उद्योगों के प्रति निष्ठा उत्पन्न हो।

प्रश्न 38. प्रबन्ध के सामाजिक उत्तरदायित्वों का वर्णन कीजिए। (2001)

Explain the social responsibilities of management.

उत्तर प्रबन्धकों को समय-समय पर कार्य परिस्थितियों की समीक्षा करते रहना चाहिए तथा श्रमिकों की प्रतिष्ठा का ध्यान रखते हुए उनके साथ अनुकूल व्यवहार करना चाहिए तथा अच्छे श्रमिकों को उन्नति तथा पारितोषिक आदि भी देना चाहिए।

श्रमिकों का सम्बन्ध पर्यवेक्षक से है। अतः इनके आपसी सम्बन्धों में मानवीय तत्त्वों का होना अत्यन्त आवश्यक है। पर्यवेक्षक का कर्त्तव्य है कि श्रमिकों की कार्य परिस्थितियों को अधिक-से-अधिक अच्छी बनाते हुए उनके सुख व सन्तोष को बढ़ाते हुए उनसे अधिक-से-अधिक काम लेकर मालिकों को अधिक-से-अधिक लाभ प्राप्त कराना है। स्वस्थ प्रबन्ध के लिए द्रुत व प्रभावीसंचार व्यवस्था का होना अत्यन्त ही आवश्यक है। संचार साधनों से बाह्य व आन्तरिक दोनों सम्पर्क किये जाते हैं। संचार की सुविधाएँ श्रमिकों को भी उपलब्ध होनी चाहिए जिससे अचानक आवश्यकता पड़ने पर वे अपने स्वजनों से भी सम्पर्क कर सकें। प्रबन्धकों को श्रमिकों हेतु आवासीय व्यवस्था भी उपलब्ध करानी चाहिए। उनके बच्चों की मुफ्त शिक्षा हेतु स्कूलों तथा मुफ्त चिकित्सा हेतु अस्पतालों तथा दैनिक वस्तुओं; जैसे—भोजन, वस्त्र, आदि की पूर्ति हेतु सहकारी संस्थाओं का प्रबन्ध करना चाहिए।

प्रश्न 39. शून्य दोष बोध (Zero defect concept) पर संक्षिप्त टिप्पणी दीजिए। (2015)

Write the short note on zero defect concept.

उत्तर व्यावसायिक उपक्रम की स्थापना दीर्घकालीन उद्देश्यों की पूर्ति के लिए की जाती है और वही व्यावसायिक उपक्रम सफलता के चर्मोत्कृष्ट पर पहुँचता है जिसके उत्पादन (product) की माँग (demand) बाजार में दीर्घकाल तक बनी रहे। बाजार की माँग का प्रत्यक्ष सम्बन्ध उपभोक्ता की तुष्टि (consumer's satisfaction) से होता है। आज के इस प्रतिस्पर्धायुक्त युग में उत्पादन की गुणवत्ता (quality) को व्यापारिक कौशल एवं नीतिगत योजनाओं के द्वारा विश्वसनीय बनाना आवश्यक हो गया है। यही कारण है कि आज के इस प्रतिस्पर्धायुक्त परिवेश में प्रबन्धकों को नीतिगत प्रभावी योजनाएँ बनानी पड़ती हैं, जिससे बाजार के एक बड़े हिस्से पर एकाधिकार स्थापित किया जा सके। विश्व में हो रहे निरन्तर आर्थिक परिवर्तनों के कारण आज का उपभोक्ता दोषरहित (fault-free) उत्पाद प्राप्त करने तथा अच्छी सेवा पाने की अपेक्षा करता है। इसीलिए इंजीनियरों और गुणवत्ता-पेशेवरों या वेत्ताओं (quality professionals) द्वारा गुण नियन्त्रण (quality control) तथा गुण स्तर सुधारने की नई तकनीक अपनाने की बाध्यता हो गई है, जिसे ऑफ-लाइन गुणवत्ता नियन्त्रण (off-line quality control) कहा जाता है। इस तकनीक के द्वारा उत्पाद के दोषों को न केवल शून्य-स्तर (zero-level) पर लाया जाता है, बल्कि उत्पाद (product) की लागत को भी घटाया जा सकता है।

प्रश्न 40. शून्य-दोष कार्यक्रम लागू करने के विभिन्न पदों को समझाइए।

Explain the various steps for the implementation of zero defect programme.

उत्तर एक शून्य-दोष कार्यक्रम को निम्नांकित चरणों (steps) में लागू किया जाता है

1. **व्यक्तिक अभ्याक्षेपन** Personal Challenge त्रुटिरहित कार्य निष्पादन (error-free work performance) के लिए कर्मचारियों (employees) को प्रयासशील रखने के लिए उन्हें अभ्याक्षेपित किया जाना चाहिए। इसके लिए कर्मचारियों से उच्चतम गुणवत्ता के मानकों व कार्य निष्पत्ति (highest standards of quality & performance) प्रदान करने का लिखित आश्वासन लिया जाना चाहिए। उनसे इस सम्बन्ध में छपे हुए एक बन्धक-कार्ड (pledge card) पर स्वेच्छा से हस्ताक्षर करने का अनुरोध किया जाता है कि वे उच्च गुण स्तर व कार्य निष्पादन में अपना सहर्ष योगदान देंगे।
2. **त्रुटि के कारण की पहचान** Identification of Error Cause शून्य-दोष लक्ष्य (zero defect aim) में व्यवधान उत्पन्न करने वाली समस्याओं (problems) की उचित पहचान की जानी चाहिए, दोष स्रोतों (defect sources) को पता करके उनके कारणों को समाप्त किया जाना चाहिए। ऐसा करने का मुख्य उद्देश्य कर्मचारियों के ज्ञान में अभिवृद्धि प्रदान करना है, जिसके आधार पर उन्हें दोष स्रोतों (defect sources) के प्रति सजग रहने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। इसके लिए यह अति आवश्यक है कि कर्मचारियों के मध्य आवश्यक सम्प्रेषण शृंखलाएँ (channels of communication) यथा-सम्भव खुली रहनी चाहिए।
3. **निरीक्षण** Inspection शून्य-दोष कार्यक्रम के अन्तर्गत निरीक्षण का कार्य अनवरत चलता रहना चाहिए। कर्मचारी को अपने कार्य की गुणवत्ता के प्रति अपनी जिम्मेदारी स्वयं समझनी चाहिए, किसी विषम परिस्थिति के उत्पन्न हो जाने पर उसकी सूचना अविलम्ब अपने अधिकार को प्रेषित करने के लिए उसे प्रोत्साहित किया जाना चाहिए, ताकि समय रहते त्रुटि का निवारण किया जा सके। इस कार्य के लिए कर्मचारी को प्रशिक्षित व निर्देशित किया जाना चाहिए कि वह शून्य-दोष जॉब ब्रेकडाउन शीट (zero defect job breakdown sheet) का प्रयोग अविलम्ब सूचना भेजने के लिए करे। इस शून्य-दोष जॉब ब्रेक डाउन शीट में दो कॉलम होते हैं, एक कॉलम में तो कार्यों का वैधानिक क्रम (logical sequence of operations) होता है तथा दूसरे कॉलम में संक्षिप्त आख्या देनी होती है कि कार्य शून्य-दोष के साथ सम्पन्न हो रहा है अथवा नहीं।

Scanned with CamScanner

दोष के कारण निराकरण (defect cause removal) के लिए एक ऐसी व्यवस्था होती है, जिसमें हर कर्मचारी को दोष-कारण के निराकरण के सम्बन्ध में अपने अधिकारी को अपने सुझाव देने के लिए पूर्ण स्वतन्त्रता होती है, जिसके आधार पर दोष के कारण को तुरन्त समाप्त कर शून्य-दोष कार्यक्रम के सफल संचालन में प्रत्येक कर्मचारी सहभागी बन सकता है।

4. **सम्प्रेरणा** Motivation कर्मचारियों को प्रबन्ध-तन्त्र द्वारा लगातार प्रोत्साहित करते रहना चाहिए, ताकि वे शून्य-दोष कार्यक्रम में पूर्ण रुचि कायम रखें। प्रोत्साहन प्रदान करने के लिए प्रबन्ध-तन्त्र द्वारा विभिन्न तकनीकों का प्रयोग किया जा सकता है। उचित अवसर पर कुशल कारीगरों व कर्मचारियों को प्रशस्ति-पत्र देकर या उन्हें पुरस्कृत करके शून्य-दोष कार्यक्रम में सक्रिय योगदान के लिए उन्हें प्रोत्साहित किया जाता है।

प्रश्न 41. तनाव प्रबन्ध (Stress Management) का संक्षिप्त परिचय दीजिए।
Give the short introduction of stress management.

अथवा **तनाव प्रबन्धन की व्याख्या कीजिए।** (2016)
Describe the stress management.

उत्तर प्रबन्ध प्रक्रिया में शारीरिक शक्ति के साथ-साथ मानसिक शक्ति की अत्यधिक आवश्यकता होती है। मनुष्य की समस्त शारीरिक क्रियाओं के संचालन का मुख्य स्रोत मस्तिष्क ही है। स्वस्थ मस्तिष्क के द्वारा मनुष्य की क्रियाशीलता एवं उसके कार्य निष्पादन क्षमता में वृद्धि होती है। मानव शरीर में एक चेतन मस्तिष्क (conscious mind) द्वारा दूसरा अवचेतन मस्तिष्क (sub-conscious mind) होता है। चेतन मस्तिष्क की शक्ति केवल 10% होती है, जबकि अवचेतन मस्तिष्क की शक्ति 90% होती है। मनुष्य के मस्तिष्क की तुलना समुद्र की गहराई से की जा सकती है। जिस प्रकार समुद्र की ऊपरी सतह पर असंख्य लहरें उठती रहती हैं, उसी प्रकार चेतन मस्तिष्क भी समुद्र की लहरों की भाँति गतिशील व चलायमान होता है। जिस प्रकार समुद्र अपनी गहराई पर जाकर शान्त, विशाल तथा समृद्ध (मोती, शंख व जवाहरात इत्यादि से परिपूर्ण) होता है, ठीक उसी प्रकार मनुष्य का अवचेतन मस्तिष्क भी शक्ति व ऊर्जा से भरपूर होता है। अपनी अवचेतन मस्तिष्क की शक्ति के बल पर महान वैज्ञानिक, लेखक, कवि, कलाकार, इंजीनियर तथा सन्त पुरुष महान कार्य करते हैं। मनुष्य को अपने अवचेतन मस्तिष्क की गहराइयों में जाकर असीमित प्रेरणाशक्ति जाग्रत होती है और जब वह इससे बाहर निकलता है तो उसमें बहुमूल्य ज्ञान का प्रादुर्भाव होता है, जिससे कि मनुष्य के व्यक्तित्व में विकास परिलक्षित होता है।

अपने अवचेतन मस्तिष्क से किस तरह सम्बन्ध जोड़ा जाये, इसके लिए हमें अपने मस्तिष्क की कार्यशैली को भली-भाँति समझना होगा। मनुष्य के चेतन मस्तिष्क की तुलना कम्प्यूटर स्क्रीन (computer screen) से की जा सकती है और अवचेतन मस्तिष्क की तुलना कम्प्यूटर की हार्ड डिस्क (hard disc) से की जा सकती है, जिसमें सभी प्रकार की सूचनाएँ संगृहीत रहती हैं। व्यक्ति के व्यक्तित्व व चरित्र तथा उसकी पहचान अवचेतन मस्तिष्क की क्रियाशीलता पर ही आधारित होती है। व्यक्ति अपने अवचेतन मस्तिष्क से सम्पर्क साधकर अपनी आत्मिक शुद्धि कर सकता है। कम्प्यूटर की भाषा में अवचेतन मस्तिष्क को रिप्रोग्राम (reprogramme) करके उसे शुद्ध किया जा सकता है। सम्मोहन (hypnotism), ध्यान (meditation), प्रार्थना (prayer) तथा ब्रेनवाशिंग (brainwashing) इत्यादि अनेक क्रियाएँ हैं, जिनकी सहायता से चेतन मस्तिष्क से निकलकर व्यक्ति अवचेतन मस्तिष्क में प्रवेश पा सकता है।

अपने अवचेतन मस्तिष्क में सकारात्मक विचार, महान व उत्कृष्ट विचार, सफलता की मनोवृत्ति एवं उत्प्रेरित विचारों को प्रत्यारोपित करके मनुष्य अपने आन्तरिक व्यक्तित्व को सुधार सकता है। अवचेतन मस्तिष्क में उत्पन्न नवीन विचार या भाव चेतन मस्तिष्क पर सकारात्मक प्रभाव (positive effect) उत्पन्न करते हैं और व्यक्ति जब बाह्य जगत में क्रियाशील होता है तो उसके व्यक्तित्व में अवचेतन मस्तिष्क के भाव दृष्टिगोचर होते हैं।

तनाव (stress) व्यक्ति के शरीर की गैर-अपेक्षित (non-specific) प्रतिक्रिया (reaction) है, जो कि उसके शरीर व मस्तिष्क की माँग के प्रतिकूल होती है। भौतिक सुखों को पाने की लालसा में मनुष्य में मनुष्यता का ह्रास हुआ है, उसकी अनैतिक कार्यों में व्यस्तता बढ़ी है। कार्य का दबाव बढ़ने के कारण ही मनुष्य के अन्दर तनाव उत्पन्न हो जाता है, जिससे मनुष्य की निष्पादकता (performance) तथा प्रबन्धन क्षमता कुप्रभावित होती है। पूरे विश्व में तनाव की समस्या विकराल रूप ले चुकी है जिसका उचित समाधान ढूँढ़े जाने की परम आवश्यकता है।

प्रश्न 42. तनाव कितने प्रकार का होता है? तनाव दूर करने के लिए क्या उपाय किए जाते हैं? बताइए।
How many types of stresses are? What Methods are used to prevent stress? Explain.

उत्तर तनाव के स्वरूप मुख्यत: निम्नलिखित तीन प्रकार के होते हैं

1. **मनोवैज्ञानिक तनाव** Psychological Stresses सांसारिक बाह्य जगत में हर पल कुछ-न-कुछ अप्रत्याशित घटनाएँ घटती रहती हैं। बाह्य जगत की जिन परिस्थितियों में मनुष्य का सम्पर्क बनता है, वह उसके शरीर, मस्तिष्क व अन्तर्मन को प्रभावित कर देती हैं। विषम परिस्थितियों में मनुष्य किंकर्तव्यविमूढ़ हो जाता है, क्या स्वीकार करे और क्या अस्वीकार करे निश्चित नहीं कर पाता। उसके अन्तर्मन में तदनुसार प्रतिक्रियाएँ उत्पन्न होती रहती हैं, जिसके फलस्वरूप उसमें मनोवैज्ञानिक तनाव उत्पन्न हो जाते हैं। ये मनोवैज्ञानिक तनाव किसी अप्रत्याशित प्रतिकूल घटना घटित होने के साथ ही उत्पन्न होने लगते हैं तथा काफी लम्बे समय तक इसका प्रभाव रहने के कारण मनुष्य को तनावग्रस्त बना देते हैं।

2. **संगठनात्मक तनाव** Organisational Stresses संगठनात्मक भागीदारी या कर्त्तव्यता मनुष्य के तनावों का प्रमुख कारण बन जाती है। इसे रोल तनाव (role stress) के नाम से जाना जाता है। ये तनाव मुख्यत: इस प्रकार के हो सकते हैं

   (i) **अन्तर अभिनय-दूर तनाव** Interrole Distance Stress इस प्रकार के तनाव की उत्पत्ति संगठनात्मक अभिनय (organisational role) तथा गैर-संगठनात्मक अभिनय (non-organisational role) में सन्तुलित सम्बन्ध न रखने के कारण होती है, जैसे किसी व्यावसायिक संगठन में कोई व्यक्ति कामगार का दायित्व निभा रहा है तथा घर पर वह मुखिया या पति का दायित्व निभा रहा है। इस प्रकार इन दोनों में यदि वह सन्तुलन नहीं बना पाता तो निश्चित ही वह व्यक्ति तनावग्रस्त हो जाएगा।

   (ii) **अभिनय स्थिरता** Roll Stagnation एक ही प्रकार का कार्य अधिक समय तक करते रहने से व्यक्ति में नीरसता उत्पन्न होती है, उसे कार्य के प्रति अरुचि हो जाती है। अत: कार्य-स्थिरता के कारण व्यक्ति तनावग्रस्त हो जाता है।

   (iii) **अपेक्षित रोल की भ्रांति** Role Expectation Conflict इस प्रकार की तनाव उत्पत्ति का कारण है कि एक ही प्रकार का रोल करने से, महत्त्वपूर्ण पदों पर आसीन अलग-अलग व्यक्तियों की अपेक्षाओं पर खरा न उतरना। एक ही प्रकार का रोल करने वाले व्यक्ति में अपने कार्य के प्रति असंतोष एवं भ्रांति उत्पन्न होती है।

   (iv) **अभिनय अतिभार** Role Overload रोल अदा करने वाला या अभिनयकर्त्ता जब यह अनुभव करने लगे कि उसके ऊपर कार्य का बोझ अधिक है अथवा गुणात्मक स्तर में सुधार लाने हेतु अधिक कठिन कार्य करना पड़ रहा है तो इन दोनों ही स्थितियों में कार्य अतिभारण के कारण वह तनावग्रस्त हो जाता है।

   (v) **अभिनय संक्षारण** Role Erosion रोल अदा करने वाला या अभिनयकर्त्ता जब यह अनुभव करता है कि उसके द्वारा किये गये महत्त्वपूर्ण कार्यों का लाभ कोई अन्य व्यक्ति उठा रहा है तो उनमें तनाव उत्पन्न हो जाता है तथा वह कार्य के प्रति उदासीन हो जाता है।

   (vi) **व्यक्तिक अपूर्णता** Personal Inadequacy यदि किसी व्यक्ति में कार्यकुशलता (skill) और प्रशिक्षण (training) की कमी हो तो ऐसा व्यक्ति भी तनावग्रस्त रहता है।

   (vii) **संसाधनों की कमी** Inadequacy of Resources संसाधनों की कमी के कारण व्यक्ति जब अपेक्षित कार्य करने में कठिनाई महसूस करने लगे तो ऐसी स्थिति में भी व्यक्ति तनावग्रस्त हो जाता है।

3. **सामाजिक तनाव** Societal Stresses सामाजिक बन्धनों के कारण व्यक्ति अभीष्ट कार्य नहीं कर पाता है, जिसके कारण वह तनावग्रस्त हो जाता है तथा उसका कार्य में मन नहीं लग पाता।

तनाव प्रबन्ध के उपाय Methods for Managing Stress प्रबन्धकीय कार्यों का एक अंश तनाव प्रबन्धन भी है, जिसके निराकरण के लिए कुछ उपाय अपनाये जाते हैं। ये उपाय मनुष्य में सुरक्षा वाल्व (safety valve) की भाँति कार्य करते हैं अर्थात् तनाव को इन उपायों की सहायता से बड़ी सुगमतापूर्वक बाहर निकाला जा सकता है। अत: तनाव को दूर करने वाले प्रमुख उपाय निम्नांकित हैं

1. **चेन्जिंग गियर्स** Changing Gears चेन्जिंग गियर्स से अभिप्राय है कि अपने कार्य से हटकर ऐसा कोई दूसरा कार्य करना, जिसमें कि व्यक्ति की रुचि हो। इससे न केवल व्यक्ति का ध्यान तनाव से हटेगा, बल्कि इससे तनाव को बाहर निकालने में भी सहायता मिलेगी।

BtechPolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

2. **कार्य के दबाव से मुक्त होना** To Relieve from Pressure on Job कार्य के दबाव से मुक्ति का सर्वश्रेष्ठ उपाय अपने कार्य के शैड्यूल में परिवर्तन कर उसे पुन: सुव्यवस्थित करना है। तनाव पर विजय पाने का एक सुगम तरीका यह भी है कि कठिनतम कार्यों को उस समय किया जाए, जबकि व्यक्ति अपने अन्दर स्फूर्ति महसूस कर रहा हो तथा सामान्य कार्यों को थकी हुई अवस्था में भी सम्पन्न किया जा सकता है।
3. **शनैः शनैः क्रियाशील होना** Warm up Slowly तनावपूर्ण तथा दबाव बनाने वाले कार्यों पर नियन्त्रण करने के लिए दिन के प्रारम्भ होने के साथ कार्य धीरे-धीरे करना तथा कार्य सम्पन्न होने तक उत्तरोत्तर कार्य की गति को बढ़ाना चाहिए, ठीक वैसे ही जैसे कि बास्केट बॉल का खिलाड़ी खेल के आरम्भ होने से पूर्व अभ्यास करके स्वयं को खेल के लिए तैयार (warm up) कर लेता है।
4. **कार्य में लिप्त होना** Get Involved in the Work ऊबने वाले कार्य तथा कठिन कार्य दोनों ही तनाव उत्पन्न करने वाले होते हैं। दोनों ही प्रकार के कार्यों में लिप्त होने से करने की उत्सुकता जाग्रत होती है तथा तनाव स्वत: ही समाप्त हो जाता है।
5. **अतिरिक्त कार्य घण्टों में कटौती** Cutback in Excessive Working Hours अतिरिक्त कार्य और ओवर टाइम (over time) के कारण भी व्यक्ति मे तनाव उत्पन्न हो जाता है। मानसिक एवं भौतिक कार्य की अधिकता के कारण तो तनाव पैदा होता है, यदि अभ्यास से तनाव दूर न हो तो अतिरिक्त कार्य घण्टों में कटौती करने से भी तनाव से मुक्ति मिलती है।

प्रश्न 43. नियोजन की प्रक्रिया तथा उसके विभिन्न चरणों की व्याख्या कीजिए। (2015)

Explain the process of planning and discuss its various steps.

उत्तर **नियोजन की प्रक्रिया उसके विभिन्न चरण** योजना बनाने या नियोजन की प्रक्रिया, प्रगति के नवीन आयामों को समावेशित करके, नये अवसरों का अन्वेषण करके और प्रतिष्ठान की शक्ति व सामर्थ्य को दृष्टिगत रखते हुए निश्चित उद्देश्य तय करने से प्रारम्भ होती है। तत्पश्चात् इन निश्चित उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए उपलब्ध उपायों पर गहन विचार किया जाता है। प्रबन्धक यह पता लगाता है कि ये उद्देश्य कौन-कौन से उपायों से प्राप्त किए जा सकते हैं, उन उपायों के गुण व दोष क्या-क्या हैं। इन उपायों के गुण-दोषों का विश्लेषण करने के उपरान्त प्रबन्धक, संगठन की सामर्थ्य व उपेक्षाओं के अनुसार सर्वश्रेष्ठ उपाय का चयन करता है। इस चयनित सर्वोत्तम उपाय के द्वारा ही कार्यवाही की योजना का निर्माण किया जाता है। यह निर्मित योजना दो प्रकार की हो सकती है—(i) कार्यात्मक योजना (operational plan) तथा (ii) निर्देशनात्मक योजना (directional plan)। कार्यात्मक योजना वह है जिसमें यह मालूम किया जाता है कि कौन-सी कार्यवाही कब और किस व्यक्ति द्वारा तथा किस प्रकार सम्पन्न की जाएगी, इसके साधन किस प्रकार व कहाँ-कहाँ से उपलब्ध होंगे, उनमें व्यय अथवा खर्चा कितना होगा तथा उद्देश्य या लक्ष्य क्या होंगे इत्यादि। निर्देशनात्मक योजना के अन्तर्गत मुख्यत: दिशा-निर्देश सम्बन्धी कार्य सम्मिलित होते हैं, जैसे—ऐसी कार्य-नीतियों का निर्माण करना जोकि प्रबन्धकों को निर्णय लेते समय सही दिशा-निर्देश प्रदान करती हैं, तत्पश्चात् नियम व कार्यविधि का निश्चय करना जो कार्यवाही की प्रकृति को तय करने में सक्षम हो। अन्त में, इस योजना को क्रियान्वित करने के लिए योजना को आवश्यक उप-योजनाओं व कार्यक्रमों में वर्गीकृत करके विभिन्न व्यक्तियों को उन्हें सौंपा जाता है, साथ ही उन्हें कार्य के दौरान उचित सलाह भी दी जाती है तथा उनकी प्रगति का विश्लेषण करके नवनिर्मित योजना की सामर्थ्य व पुरानी योजना में आवश्यक संशोधन पर विचार किया जाता है। इस योजना प्रक्रिया को अनुसरण या अनुगमन (follow up) कार्यवाही कहते हैं।

प्रश्न 44. "नियोजन एक उपक्रम के सफलतापूर्वक कार्यों की आधारशिला है।" विवेचना कीजिए। (2012)

"Planning is the base for successful working of a plant." Describe it.

उत्तर नियोजन जैसा कि इसके नाम से स्पष्ट होता है कि उद्योग के क्षेत्र में नियोजन है। नियोजन का अर्थ साधनों को व्यवस्थित रूप मे प्रयोग करना है इस प्रकार औद्योगिक नियोजन में उद्योग के विभिन्न कारकों और साधनों को पूर्व आयोजन के अनुसार व्यवस्थित, समन्वित और निर्देशित किया जाता है। यदि किसी भी कार्य को करने से पूर्व सभी क्रियाओं की रूपरेखा तैयार करके फिर एक नियोजित ढंग से कार्य किया जाये तो श्रम तथा समय का पूर्ण उपयोग किया जा सकता है तथा समय भी बेकार नहीं होगा। किसी भी उत्पादन मे एक ही क्रिया नहीं होती है। अनेक क्रियाओं के संयोग से अन्त में उत्पाद तैयार होता है। उद्योग में क्रियाओं के आधार पर अलग-अलग विभाग होते हैं। सभी एक

क्रम में एक के बाद एक कार्य करते है। सभी के सहयोग से कार्य पूर्ण होता है। सभी को आवश्यक कच्चा-माल आदि पूर्ण रूप से उपलब्ध रहे, कौन-सा कार्य कम और कहाँ होगा, पहले से ही निर्धारित रहता है

नियोजन के मुख्य चार कार्य हैं

(i) क्या कार्य करना है? (ii) कार्य कहाँ पर करना है?
(iii) कार्य कैसे करना है? (iv) कब कौन-सी क्रिया होनी है?

उद्योग में प्रबन्ध यह तय करता है कि क्या कार्य करना है? अर्थात् उत्पादन का निश्चय किया जाता है। नियोजन विभाग सम्पूर्ण जानकारी इकट्ठा करता है जैसे उत्पादन की मात्रा, सामग्री का परिवहन, उत्पादन तैयार होने का समय, आकार तथा ड्राइंग आदि यह सब ज्ञात कर लेने के पश्चात् नियोजन विभाग निम्न कार्य करता है

(i) उत्पादन के लिए आवश्यक निर्देश तैयार करना,
(ii) प्रक्रम तथा क्रिया का क्रम निर्धारण व मशीनों का क्रम निर्धारण,
(iii) प्रारंभ तथा समाप्ति के समय, प्रत्येक प्रक्रम हेतु निर्धारण,
(iv) मशीन, औजार, कच्चा-माल कितना, कब और कहाँ चाहिये, का निर्धारण,
(v) सभी स्थानों से सभी रिकार्ड इकट्ठा करना, जिससे भविष्य का नियोजन किया जा सके।

इस प्रकार उपरोक्त नियोजन की विवेचना के आधार पर कहा जा सकता है कि नियोजन एक उपक्रम के सफलतापूर्वक कार्यों की आधारशिला है।

प्रश्न 45. उत्पादन नियोजन तथा नियन्त्रण की प्रक्रिया क्या है? औद्योगिक प्रबन्ध में इनके महत्त्व की विवेचना कीजिए। (2004)

What is the process of production planning and controlling? Describe their importance in industrial management.

उत्तर औद्योगिक इकाइयाँ उत्पादन, कार्य, ग्राहक एवं बाजार की आवश्यकताओं को ध्यान मे रखते हुए ही करती हैं, अत: यह अपरिहार्य है कि आवश्यकताओं के अनुरूप ही उत्पादन की मात्रा गति एवं गुणवत्ता का समुचित आयोजन किया जाये एवं प्रभावी नियंत्रण भी रखा जाये ताकि उत्पादन कार्य योजनानुसार सुचारु रूप से चलता रहे। यह स्पष्ट है कि उत्पादन, नियोजन एवं नियन्त्रण कार्य के दो चरण हैं। पहला चरण (step) है उत्पादन नियोजन एवं दूसरा है उत्पादन नियन्त्रण।

उत्पादन, नियोजन एवं नियन्त्रण का अंतिम उद्देश्य ग्राहक एवं बाजार की आवश्यकताओं को पूरा करना है या उत्पादन अर्थात् तैयार माल इस प्रकार निर्मित करना है कि जिस समय-अन्तराल (जैसे कि अगला महीना या अगला सप्ताह आदि) में जितने नगों की ब्रिकी का पूर्वानुमान हो, उतने ही नगो को बनाने की योजना बनाई जाये व तद्नुसार नियन्त्रक प्रक्रिया स्थापित की जाये। विशिष्ट तौर पर कहें तो हम कह सकते हैं कि उत्पादन नियोजन एवं नियन्त्रक का उद्देश्य कारखाने के उत्पादन कार्य को इस प्रकार आयोजित एवं नियन्त्रण करना है कि उत्पादन की मात्रा, गुणवत्ता, समय एवं विक्रय मूल्य आवश्यकता अनुरूप हो एवं समय और धन की हानि न हो।

नियोजन और नियंत्रक की दृष्टि से इस विभाग को विविध कार्य करने पड़ते हैं। सभी कार्यों का सही विधि से समयानुसार हो पाना सफलता के लिए अभीष्ट है। उत्पादन नियोजन का कार्य पथ-निर्धारण (routing), अनुसूचन (scheduling) तथा यन्त्रों के भार-निर्धारण (loading) द्वारा होता है। उत्पादन नियन्त्रण का कार्य अनुसरण (follow up) द्वारा किया जाता है तथा योजना के आदेश कार्य-शालाओं को प्रेषण (dispatch) किये जाते हैं। इस प्रकार पथ-निर्धारण अनुसूचन एवं भार निर्धारण, संदेश एवं अनुसरण, उत्पादन, नियोजन तथा नियंत्रण विभाग का कार्य है।

नियोजन जैसा कि इसके नाम से स्पष्ट है कि उद्योग के क्षेत्र मे नियोजन है। नियोजन का अर्थ साधनों को व्यवस्थित रूप में प्रयोग करना है। इस प्रकार औद्योगिक नियोजन मे उद्योग के विभिन्न कारकों और साधनों को पूर्व आयोजन के अनुसार व्यवस्थित, समन्वित और निर्देशित किया जाता है। यदि किसी भी कार्य को करने से पूर्व सभी क्रियाओं की रूपरेखा तैयार करके फिर एक नियोजित ढंग से कार्य किया जाये तो श्रम तथा समय का पूर्ण उपयोग किया जा सकता है तथा समय भी बेकार नहीं होगा। किसी भी उत्पादन मे एक ही क्रिया नहीं होती है। अनेक क्रियाओं के संयोग से अन्त में उत्पाद तैयार होता है। सभी एक क्रम से एक के बाद एक कार्य करते हैं। सभी के सहयोग से कार्य पूर्ण होता है। सभी को आवश्यक कच्चा-माल आदि पूर्ण रूप से उपलब्ध रहे, कौन-सा कार्य कब और कहाँ होगा, पहले से ही निर्धारित होता है? उद्योग में प्रबन्ध यह तय करता है कि क्या कार्य करना है या कार्य बनना है अर्थात् उत्पादन का निश्चय किया जाता है। नियोजन

Scanned with CamScanner

विभाग सम्पूर्ण जानकारी इकट्ठा करता है। जैसे उत्पादन की मात्रा, सामग्री का परिवहन, उत्पादन तैयार होने का समय, आकार तथा ड्राइंग आदि यह सब ज्ञात कर लेने के पश्चात् नियोजन विभाग निम्न कार्य करता है

(i) उत्पादन के लिए आवश्यक निर्देश तैयार करना,
(ii) प्रक्रम तथा क्रिया का निर्धारण व मशीनो का क्रम-निर्धारण,
(iii) प्रारम्भ तथा समाप्ति के समय प्रत्येक प्रक्रम हेतु निर्धारण,
(iv) मशीन, औजार, कच्चा-माल कितना कब और कहाँ चाहिए का निर्धारण,
(v) सभी स्थानो से सभी रिकार्ड इकट्ठा करना जिसमे भविष्य का नियोजन किया जा सके।

प्रश्न 46. "गुण-नियन्त्रण के उद्देश्य" पर टिप्पणी लिखिए। (2002, 04, 05)

Write the note on "Objective Quality Control".

उत्तर **गुण-नियन्त्रण** Quality Control गुण-नियन्त्रण एक ऐसी विधि है। जिसके द्वारा वस्तु के गुण पर नियन्त्रण रखा जाता है। गुण-नियन्त्रण औद्योगिक प्रबन्ध की ऐसी तकनीक अथवा तकनीकों का समूह है जिसके द्वारा एक-सी स्वीकृति योग्य किस्म के उत्पाद तैयार किये जाते हैं।

विस्तृत अर्थ में गुण-नियन्त्रण निर्माण-प्रक्रिया मे आने वाले उन अन्तरों पर जो अन्तिम उत्पादन की विशिष्टता को प्रभावित करते है, व्यवस्थित नियन्त्रण को इंगित करता है।

इसमें वस्तु के गुणों का निर्धारण, वस्तु के गुणों का निरीक्षण सम्मलित होता है। गुण-नियन्त्रण के अन्तर्गत वस्तु का आकार, स्वरूप, भार, प्रकार, कारीगरी, साज-सज्जा आदि के सम्बन्ध में प्रमाप निश्चित किये जाते हैं। गुण-निरीक्षण के द्वारा यह देखा जाता है कि वस्तु के गुण प्रामाणिक गुणों के अनुरूप हैं अथवा नहीं।

गुण नियन्त्रण के निम्न उद्देश्य हैं

1. वस्तु की किस्म व गुण पर नियन्त्रण रखना,
2. वस्तु की माँग की वृद्धि करना,
3. पूर्व निर्धारित मानक बनाना,
4. उपक्रम की ख्याति बनाना,
5. उपभोक्ताओ को सन्तुष्ट करना।

प्रश्न 47. "प्रशासन एक निर्णयात्मक कार्य है, किन्तु प्रबन्ध एक कार्यकारी कार्य है।" उपयुक्त उदाहरण देकर समझाइए। (2006)

"Administration is a decisional work but management is a workable work." Explain it by giving a Suitable example.

उत्तर **प्रबन्ध** सामान्य तौर पर प्रबन्ध औद्योगिक प्रतिष्ठानों के विभिन्न कार्यों को सफलतापूर्वक सम्पादित कराने के लिए एक आवश्यक प्रक्रिया है, जिसके माध्यम से प्रतिष्ठान को संगठित किया जा सकता है। प्रबन्ध द्वारा प्रतिष्ठान की विभिन्न गतिविधियों का उचित नियोजन तथा नियन्त्रण करके निश्चित उद्देश्यों को प्राप्त किया जा सकता है। उद्देश्यों की पूर्ति आवश्यक साधनों से होती है, जैसे काम करने वाले कामगार, पदार्थ तथा मशीनें आदि।

प्रबन्ध की प्रक्रिया को विस्तृत विश्लेषण करने पर इसके चार तत्त्व स्पष्ट होते हैं

1. नियोजन (Planning),
2. नियन्त्रण (Control),
3. समन्वय (Coordination),
4. प्रेरण (Motivation)।

प्रबन्ध की प्रक्रिया में कुछ ऐसी विशेष निपुणताओं का प्रयोग किया जाता है, जिनकी प्रकृति मानवीय होती है तथा जिनका सम्बन्ध कार्य के सम्पादन के दौरान व्यक्तियों द्वारा की जाने वाली विभिन्न क्रियाओं से समन्वय स्थापित करने से होता है।

प्रशासन प्रशासन द्वारा नियत किये गये लक्ष्यों की पूर्ति के लिए प्रतिष्ठान के विभिन्न कार्यों तथा गतिविधियों का दिशा-निर्देशन तथा नियन्त्रण, प्रबन्ध व्यवस्था कहलाता है। इसके कर्त्तव्य व दायित्व निम्न हैं

(i) विभिन्न विभागों में कर्मचारियों पर नियन्त्रण रखना तथा उनमें अनुशासन बनाये रखना।
(ii) वर्करों मे कार्य तथा मशीनों का वितरण इस प्रकार करना कि अधिकतम उत्पादन हो सके।
(iii) विभिन्न स्तरों पर स्टाफ में समन्वय बनाये रखना।
(iv) दक्षता में सुधार लाने के लिए प्रभावी निरीक्षण करना।
(v) नये विचारों तथा सुधारों का सुझाव देना।

(vi) दक्षतापूर्ण भण्डारण तथा अभिलेखन की व्यवस्था करना।
(vii) भुगतान करने तथा अभिलेखन तैयार करने की व्यवस्था करना।

प्रतिष्ठानों के प्रशासन को तीन वर्गों में बाँटा जा सकता है

1. **उच्च प्रशासन** इसके अन्तर्गत उच्चस्तरीय प्रबन्धक आते हैं, जैसे महाप्रबन्धक तथा अन्य समकक्ष स्तर के प्रबन्धक, उपमहाप्रबन्धक, निर्माण मैनेजर आदि। इस पदों पर आसीन व्यक्ति अमुक प्रतिष्ठान के मुखिया होते हैं।
2. **मध्यवर्ती प्रशासन** इसके अन्तर्गत भिन्न-भिन्न विभागों के अध्यक्ष आते हैं, जैसे-क्रय अधिकारी, उत्पादन अधीक्षक, मुख्य भण्डारण अधिकारी आदि। ये एक ओर तो उच्च प्रबन्ध व्यवस्था के लिए उत्तरदायी होते हैं, और दूसरी ओर अधीनस्थ प्रबन्धकों का नियन्त्रण भी करते हैं।
3. **निचला प्रशासन** इसके अन्तर्गत फोरमैन, पर्यवेक्षक, निरीक्षक चार्जमैन, कार्यालय अधीक्षक आदि आते हैं। ये व्यक्ति कार्यकारी स्टाफ के ऊपर होते हैं। इसका कार्य कार्यकारी स्टाफ से उन कार्यों को करवाना होता है, जिन्हें करवाने के लिए इन्हें मध्यवर्ती प्रशासन से निर्देश प्राप्त होते हैं। ये निर्देश उच्च प्रशासन से मध्यवर्ती प्रशासन को प्राप्त होते हैं।

प्रश्न 48. "नियोजन एवं नियन्त्रण अपृथकनीय है" विवेचना कीजिए। (2007, 16)

"Planning and controlling are unseparable." Explain.

अथवा **नियोजन तथा नियन्त्रण में सम्बन्ध स्पष्ट कीजिए।** (2014)

Explain the relation in planning and controlling.

उत्तर किसी उद्योग में निर्दिष्ट उद्देश्यों एवं लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए अपनाई गई योजनाओं (planning) को कार्यान्वित करने की विधि को हम नियन्त्रण (control) की संज्ञा प्रदान करते हैं। उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए बनाई गई योजनाएँ नियन्त्रण के अभाव मे कोरी कल्पना मात्र ही रह जाती हैं वे योजनाएँ साकार रूप नहीं ले पाती हैं। नियन्त्रण का प्रबंधकीय प्रकार्य अधीनस्थ कर्मचारियों द्वारा किये गये कार्य का माप एवं उनमें आवश्यक सुधार करना होता है जिसमें की इस बात का निश्चय हो सके कि उपक्रम के उद्देश्यों तथा उनको प्राप्त करने के लिए निर्धारित योजनाओं को कार्यान्वित किया जा रहा है अथवा नहीं। अत: नियोजन तथा नियन्त्रण एक-दूसरे के पूरक होते हैं।

प्रश्न 49. एक शिथिल संगठन के दोषों का वर्णन कीजिए। (2007)

Discuss the disadvantages of a poor organisation.

उत्तर **शिथिल संगठन के दोष** Disadvantages of a Poor Organisation एक शिथिल संगठन के प्रमुख दोष निम्न प्रकार हैं

(i) इस संगठन में अनुशासन में शिथिलता रहती है।
(ii) इसमें प्रणाली छोटे उद्योगों के लिए अनार्थक है।
(iii) इसमें समन्वय का अभाव पाया जाता है।
(iv) संगठन की यह अव्यावहारिक व्यवस्था है।
(v) इसमें उत्तरदायित्व का निर्धारण करने में असुविधा रहती है।
(vi) एक ही श्रमिक पर अनेक अधिकारी हो जाने से वह सदैव उलझन में रहता है।
(vii) इस प्रकार के संगठन में अधिकारियों में अधिकार प्राप्त करने की होड़ लगी रहती है जिसका कर्मचारियो पर बुरा प्रभाव पड़ता है।

प्रश्न 50. एक-मार्गीय तथा द्वि-मार्गीय संप्रेषण में अन्तर बताइए। (2007)

Explain the difference in one-way and two-way communication.

उत्तर एक-मार्गीय सम्प्रेषण में किसी भी अधिष्ठान के अधिकारियों को दिये गये संदेश होते है जिन आदेशों को अधिष्ठान के कर्मचारियों को मानना होता है लेकिन कर्मचारी उन आदेशो के विपरीत कोई प्रतिक्रिया व्यक्त नहीं कर सकते। जबकि द्वि-मार्गीय सम्प्रेषण में अधिकारियों तथा कर्मचारियों के बीच आदेशों तथा उनकी प्रतिक्रियाओं को लेकर सीधी वार्ता सम्भव होती है।

Diplopolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

प्रश्न 51. प्रबन्ध तथा प्रशासन में अन्तर बताइए। (2010, 14)

Explain the difference in between management and administration.

अथवा **प्रबन्ध तथा प्रशासन में भेद कीजिए।** (2016)

Distinguish between management and administration.

उत्तर

प्रबन्ध तथा प्रशासन में अन्तर

क्र०सं०	प्रबन्ध	प्रशासन
1.	यह उन उद्देश्यों की पूर्ति हेतु कार्य का नियोजन करता है।	यह उपक्रम के उद्देश्यों को निर्धारित करता है।
2.	यह नीतियों और कार्यक्रमों का पालन करता है।	यह नीतियाँ और सिद्धान्त बनाता है।
3.	यह कार्य के अनुपालन को नियन्त्रित करता है।	यह एक फ्रेमवर्क बनाता है जिसमें किसी को कार्य करने को कहा जा सके।
4.	यह क्रियाओं को संगठित करता है।	यह निर्देशन मार्ग-दर्शन तथा नेतृत्व देता है।
5.	यह प्रशासन के द्वारा निर्धारित नियमों का अनुपालन कराता है और दूसरे नम्बर पर आता है।	यह सबसे पहले आता है और प्रबन्धन एवं संगठन के लिए दिशा-निर्देश जारी करता है।

प्रश्न 52. भीड़ की मानसिकता पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए। (2017)

उत्तर **भीड़ मनोविज्ञान** Mob Psychology "भीड़ बहुत सारे व्यक्तियों का भौतिक रूप से सघन, प्रत्यक्ष, असंगठित तथा स्वत: ही बन जाने वाला एक ऐसा अस्थायी समूह है जिसके सदस्य कुछ विशिष्ट कार्यों, भावनाओं एवं दुराग्रहों की एकता, जो किसी वस्तु, आदर्श या सामान से सम्बन्धित होती है, को प्रदर्शित करते हैं। उनका मन-मस्तिष्क किसी सामान्य विषय के परित: ही आकर्षित एवं केन्द्रित होता है।"

थाऊलेस (Thouless) के अनुसार, "एक ऐसा अस्थायी समूह, जो परस्पर एक-दूसरे को स्पर्श करता हुआ हो तथा किसी सामान्य रुचि के फलस्वरूप स्वत: ही बना हो इतना सुसंगठित हो कि उसकी सीमाएँ भेद्य या पारगम्य (Permeable) भी हों, भीड़ कहलाता है।"

उपरोक्त के आधार पर यह कहा जा सकता है कि "भीड़ (Mob) मूलत: विशिष्ट भावनाओं व कार्यों की मानसिक एकता वाले व्यक्तियों का एक अस्थाई समूह है। भीड़ के सदस्य सामान्य समूहों, जिनके सदस्य सभ्य एवं संगठित होते हैं, की तुलना में असभ्य व असंस्कारित होते हैं।"

प्रमुख लक्षण भीड़ प्राय: अनियमित, अनैतिक, आक्रामक, अनिश्चित एवं गतिशील होती है। भीड़ द्वारा प्रदर्शित किये जाने वाले प्रमुख लक्षण निम्न हैं—

1. भावनात्मक, 2. अत्यधिक उत्तेजित, 3. अविवेकशीलता, 4. उच्च सुझाव ग्रहणशीलता, 5. अनैतिकता, 6. सामाजिक प्रोत्साहन, 7. दबी हुई इच्छाओं का प्रदर्शन, 8. संकल्प शक्ति का अभाव, 9. सहज विश्वास, 10. स्थिरता का अभाव, 11. उत्तरदायित्व की भावना का अभाव, 12. अनुकरण, 13. शक्ति का अहसास, 14. नेता का अनुसरण।

Btechpolytechnic.blogspot.com

2 मानव संसाधन विकास
Human Resource Development

खण्ड 'अ' : अतिलघु उत्तरीय प्रश्न

प्रश्न 1. मानवीय संसाधन से आपका क्या अभिप्राय है?

उत्तर मानवीय संसाधनों से अभिप्राय श्रम की कार्यकुशलता एवं योग्यता से है अर्थात् उत्पादन के मानवीय संसाधनों से है, जो कि पूँजी व अन्य भौतिक साधनों का सदुपयोग करके व्यापार प्रणाली को बढ़ावा देते हैं, साथ ही सामाजिक, आर्थिक व राजनैतिक संगठनों का निर्माण करते हैं।

प्रश्न 2. शिक्षा एवं प्रशिक्षण से आप क्या समझते है?

उत्तर शिक्षा एवं प्रशिक्षण मानवीय ससाधन विकास की अन्तरात्मा है, क्योंकि शिक्षित व प्रशिक्षित कर्मचारी व श्रमिक ही राष्ट्र के उत्थान एवं बहुमुखी विकास में अहम् भूमिका निभाते हैं।

प्रश्न 3. कर्मचारी विकास से आप क्या समझते हैं?

उत्तर कर्मचारी विकास का अभिप्राय कर्मचारियों के ज्ञान, कौशल एवं योग्यता में अभिवृद्धि की एक ऐसी सुव्यवस्थित विधि से है, जिससे उनकी क्षमताओं में वृद्धि सम्भव हो सके।

प्रश्न 4. फोरमैन की तकनीकी योग्यता से आप क्या समझते हैं?

उत्तर फोरमैन का प्रमुख दायित्व उत्पादन की मात्रा व गुणवत्ता के स्तर को न केवल बनाये रखना बल्कि उसमें निरन्तर सुधार करना है। इसके लिए यह आवश्यक है कि उसमें तकनीकी ज्ञान व योग्यता का समावेश होना चाहिए।

खण्ड 'ब' : लघु एवं दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

प्रश्न 1. जीवन-वृत्ति विकास (Career Development) पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए। (2016)

Write the short note on career development.

उत्तर जीवन-वृत्ति विकास से आशय जीविकोपार्जन के साधनों का विकास करने से है, जो कि मानवीय संसाधन विकास का ही एक प्रमुख आवश्यक अंग है। आज के इस अर्थ प्रधान युग में व्यक्ति के सर्वांगीण विकास में जीविकोपार्जन के पर्याप्त संसाधनों की उपलब्धता की बहुत ही अहम् भूमिका होती है, क्योंकि प्रत्येक व्यक्ति की मूलभूत आवश्यकता रोटी, कपड़ा और मकान है, जिनकी उपलब्धता जीवन यापन के लिए परमावश्यक एवं अपरिहार्य होती है। यही कारण है कि हर व्यक्ति सर्वप्रथम अपनी इन मूलभूत आवश्यकताओं की पूर्ति करने का प्रयास करता है और अन्य संसाधन जो कि एक सुखी व समृद्ध सामाजिक स्तर प्रदान करने में सहायक होते हैं, उन्हें जुटाने में व्यक्ति अनवरत रूप से सदैव प्रयासरत रहता है। अत: व्यक्ति का सम्पूर्ण जीवन सुखमय व्यतीत हो और आवश्यकताओं की पूर्ति करने में यह पूर्णत: सक्षम बने, इसके लिए बहुत जरूरी है कि व्यक्ति अपनी जीवन-वृत्ति के विकास की ओर विशेष ध्यान दे। जीवन-वृत्ति के सफल विकास के लिए अपनी प्रवृत्तियों, निपुणताओं एवं योग्यताओं में अभिवृद्धि करके भविष्य निर्माण के उद्देश्य से जीवन-वृत्ति का सुनियोजित (well planning) उत्तरदायित्व पूर्ण ढंग से किया जाना अत्यन्त आवश्यक होता है, ताकि व्यक्तिगत हित एवं महत्त्वाकांक्षाओं की यथासम्भव पूर्ति हो सके।

प्रश्न 2. जीवन-वृत्ति नियोजन से आपका क्या अभिप्राय है? इसके प्रमुख लाभ भी बताइए।

What do you understand by career planning? Explain its main advantages.

उत्तर **जीवन-वृत्ति नियोजन** Career Planning जीवन-वृत्ति नियोजन को भविष्य नियोजन के नाम से भी उद्घोषित किया जा सकता है। जीवन-वृत्ति नियोजन या भविष्य निर्माण योजना को मानव संसाधन विकास (human resource development) का मुख्य एवं आवश्यक अंग समझा जाता है। जीवन-वृत्ति नियोजन के द्वारा जीवन-वृत्ति का विकास सम्भव होता है अर्थात् जीवन-वृत्ति नियोजन से व्यक्ति के व्यक्तित्व का सर्वांगीण विकास होता है, जिसके फलस्वरूप व्यक्ति अपनी व्यक्तिगत आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु अपनी योग्यताओं एवं कार्यक्षमताओं का सही प्रदर्शन करके

Scanned with CamScanner

सफलता के चर्मोत्कृष्ट तक पहुँच सकता है, साथ ही व्यक्ति की आय में वृद्धि होने के साथ-साथ उसके मनोबल को भी बढ़ावा मिलता है। इतना ही नहीं बल्कि उसकी महत्त्वाकांक्षाये काफी हद तक पूर्ण हो जाती हैं और व्यक्तिगत हितों के अतिरिक्त संगठनात्मक हित केवल उस सीमा तक पूरे होते हैं जहाँ तक कि प्रत्येक मानवीय संसाधन को विकास का अवसर प्रदान किया जाता है और संगठन की योग्यता व विश्वास के अनुकूलतम स्तर तक संगठनात्मक लक्ष्यों एवं उद्देश्यो के प्रति अंशदान (contribute) देने का अवसर दिया जाता है। जीवन-वृत्ति नियोजन एक विभाजित उत्तरदायित्व है जो कि व्यक्तिगत हित और महत्वाकांक्षायें पूर्ण करने का एक सोपान है, जिसके माध्यम से व्यक्ति चर्मोत्कृष्ट तक पहुँचने के लिए स्वतन्त्र है। अर्थात् जीवन-वृत्ति नियोजन की ओर जितनी तन्मयता से ध्यान आकर्षित किया जायेगा, उतना ही जीवन-वृत्ति का विकास होगा और तद्नुसार ही व्यक्ति का व्यक्तिगत हित एवं महत्त्वाकांक्षाएँ पूर्ण होंगी।

जीवन-वृत्ति नियोजन या भविष्य निर्माण नियोजन के लाभ Advantages of Career Planning जीवन-वृत्ति नियोजन अथवा भविष्य निर्माण नियोजन से मुख्यत: निम्नांकित लाभ होते हैं

1. भविष्य निर्माण को योजनाये तथा विकास के अवसर कर्मचारी के मनोबल को बढ़ाने में सहायक होते हैं।
2. भविष्य-निर्माण की प्रत्याशा के परिप्रेक्ष्य में कर्मचारियो द्वारा आत्म-मूल्यांकन (self evaluation) अपेक्षाकृत और अधिक मुक्त तथा खुला हो सकता है।
3. भविष्य निर्माण की योजनाओ के माध्यम से कर्मचारियों को अग्रिम रूप से अभिप्रेरित किया जा सकता है, ताकि वे प्रशिक्षण सुविधाओ का लाभ प्राप्त कर सके और साथ ही अपनी सम्भावित योग्यताओं को विकसित करने हेतु प्रशिक्षण कार्यक्रमो मे उद्देश्यपूर्ण तरीके से सहभागी भी बन सकें।
4. यदि मानवीय संसाधन विकास प्रयास के रूप मे प्रबन्ध तन्त्र द्वारा भविष्य नियोजन लागू किया जाता है तो इससे कर्मचारियों की कर्त्तव्यपरायणता और संगठन के प्रति वफादारी का आश्वासन उपलब्ध हो सकता है।
5. यदि भविष्य योजनाओ तथा उन्नति के अवसरो के परिपेक्ष्य में परामर्श प्रदान किया जाता है, तो यह कर्मचारियों के लिए अपेक्षाकृत अधिक लाभकारी सिद्ध होगा।
6. भविष्य निर्माण योजनाओं के द्वारा प्रशिक्षण कार्यक्रमों की विषय-सूची और प्रशिक्षण की विधियों का नियोजन सम्भव होता है।
7. भविष्य निर्माण योजना के माध्यम से मानवीय संसाधन के विकास के रूप में कर्मचारियों के उत्तरदायित्व का यह स्तर निर्धारित किया जा सकता है, जिस तक कि उन्हें ऊपर उठाना हो, साथ ही कर्मचारियों की पदोन्नति योग्यताओं का मूल्यांकन करना भी सम्भव हो सकता है।

प्रश्न 3. प्रशिक्षण को समझाते हुए उसके महत्त्व बताइए। (2006)

Explain the training by giving its importance.

अथवा **प्रशिक्षण क्या है? प्रशिक्षण की आवश्यकता की विवेचना कीजिए।** (2012)

What is training? Discuss the need of training.

उत्तर प्रशिक्षण शब्द से आशय व्यक्ति में कार्य की आवश्यकताओं को पूरा करने की निपुणता अथवा उसे विशिष्ट ज्ञान प्रदान करना है। किसी भी औद्योगिक संगठन की क्रियाओं के सफल संचालन एवं निष्पादन के लिए कर्मचारियों में एक विशेष प्रकार के सैद्धान्तिक ज्ञान व व्यावहारिक योग्यता, निपुणता एवं कौशल की परमावश्यकता होती है। कर्मचारी में सैद्धान्तिक ज्ञान का प्रादुर्भाव सामान्य शिक्षा द्वारा होता है, जबकि किसी विषय का व्यावहारिक ज्ञान, योग्यता, निपुणता, व कौशल का कर्मचारी मे समावेश केवल प्रशिक्षण द्वारा ही सम्भव होता है। अत: प्रशिक्षण एक ऐसी विधिवत् एवं योजनाबद्ध प्रक्रिया है, जिसका मुख्य उद्देश्य अध्ययनात्मक अनुभव देना है, जिससे कर्मचारी में संगठन के निर्धारित उद्देश्यों को पूरा करने एवं विकास करने की क्षमता पैदा होती है। वास्तव मे देखा जाये तो उद्योग चाहे छोटा हो या मध्यम हो या फिर बड़ा, प्रत्येक मे प्रशिक्षण आवश्यक है, बेशक वह किसी भी ढंग से दिया जाये।

विभिन्न विद्वानों ने प्रशिक्षण को निम्नांकित ढंग से परिभाषित किया है

रिचर्ड कालहन के शब्दो में, "प्रशिक्षण एक कर्मचारी के वर्तमान व भविष्य में किए जाने वाले कार्य में प्रभाविकता को जोड़ने की प्रक्रिया होती है।"

डेल एस० बीच (Dale S. Beach) के अनुसार, "प्रशिक्षण एक ऐसी क्रमबद्ध प्रक्रिया है जिसके द्वारा लोग किसी निश्चित उद्देश्य के लिए ज्ञान और चातुर्य सीखते हैं।"

जूसियस (Jucious) के अनुसार, "एक ऐसी प्रकिया, जिसके द्वारा विशिष्ट कार्यों के सम्पादन हेतु कर्मचारियों की प्रवृत्तियों, निपुणताओं एवं योग्यताओं में अभिवृद्धि की जाती है, प्रशिक्षण कहलाती है।"

उपरोक्त परिभाषाओं के विवेचन के आधार पर स्पष्टत: कहा जा सकता है कि प्रशिक्षण एक ऐसा विशिष्ट ज्ञान है जो किसी कार्य विशेष को सम्पन्न करने के लिए परमावश्यक होता है। प्रशिक्षण सभी संगठनों मे सदैव अपनायी जाने वाली एक ऐसी सतत् प्रक्रिया है जो कर्मचारियो में कुशलता का विकास करती है साथ ही उन्हें कार्य से सम्बन्धित आवश्यक सूचनायें (information) एवं नियन्त्रण की तकनीक (technique of control) भी प्रदान करती है।

प्रशिक्षण का महत्त्व Importance of Training प्रशिक्षण के माध्यम से कर्मचारियो मे कार्य करने की क्षमता में वृद्धि, कौशल-सुधार तथा अभिवृत्ति-परिवर्तन (change in attitude) जाग्रत कर उनके व्यावहारिक ज्ञान को विकसित किया जाता है, ताकि वे अपने निर्धारित कार्य को दक्षतापूर्ण एवं प्रभावशाली ढंग से पूरा कर सकें। किसी भी व्यवसायिक उपक्रम मे बिना प्रशिक्षण के कर्मचारी भली-भाँति कार्य को सम्पन्न नहीं कर पाते, इसीलिए यह आवश्यक है कि उन्हें वैज्ञानिक ढंग से प्रशिक्षण प्रदान किए जाए।

उत्पादन कार्य में उत्पन्न व्यवधान को दूर करने तथा समस्याओं का निराकरण करने में प्रशिक्षण का बहुत महत्त्वपूर्ण योगदान है। प्रत्येक व्यावसायिक उपक्रम मे कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण की आवश्यकता इसलिए होती है ताकि

1. उद्योग (industry) के सभी स्तर पर प्रशिक्षित कर्मचारी पर्याप्त मात्रा में उपलब्ध हो सके।
2. उद्योग के प्रत्येक कर्मचारी की कार्य-निष्पादकता (work performance) को सुधारकर ऐसे स्तर पर लाया जा सके जहाँ वह अपने कार्य को अधिकतम दक्षतापूर्ण ढंग से सम्पन्न कर सके और उसकी कार्य-क्षमता में वृद्धि हो सके, ताकि वह और अधिक जिम्मेदारी पूर्ण पदों को संभालने के योग्य बन सके।
3. तकनीकी क्षेत्र में होने वाले परिवर्तनों एवं नवीन आयामों के प्रति कर्मचारी में सूक्ष्म व स्पष्ट समझने की क्षमता उत्पन्न हो सके।
4. प्रशिक्षित कर्मचारियों की कल्पना (imagination), निर्णयशीलता एवं कार्य-कुशलता से उत्पादकता (productivity) में वृद्धि की जा सके तथा उत्पाद की गुणवत्ता (quality) को सुधारा जा सके।
5. सामग्री (material) की निष्प्रयोज्य दर (scrap rate) को कम किया जा सके।
6. दुर्घटना दर (accident rate) को कम (reduce) किया जा सके।
7. कर्मचारियों की थकान (fatigue) तथा शिथिलता (tardiness) को कम किया जा सके।
8. कर्मचारियों की कार्य से जी चुराने अथवा अनुपस्थित हो जाने की प्रवृत्ति को कम किया जा सके।
9. ओवर टाइम (overtime) की प्रवृत्ति को न्यूनतम (minimum) किया जा सके।
10. कर्मचारियों के मनोबल को ऊँचा उठाया जा सके।
11. प्रबन्ध तथा कामगारों के मध्य मधुर-सम्बन्ध तथा सहयोग की भावना को विकसित किया जा सके।
12. संसाधनो का मितव्ययी (economic) व दक्ष (efficient) उपयोग करके उत्पाद की लागत (cost of production) कम किया जा सके।
13. श्रमिक टर्न-ओवर (labour turn-over) को कम किया जा सके।
14. कर्मचारियों को मानकीकृत कार्य-विधियों (standardized work methods) को सिखाया जा सके।
15. टीम-वर्क (team-work) को प्रोत्साहित किया जा सके।
16. कर्मचारियों मे कार्य करने की अच्छी आदतो में प्रभाविकता (inculcation) उत्पन्न की जा सके।
17. कार्य के प्रति कर्मचारी की उपयुक्तता (suitability) की परख की जा सके।
18. नवीन अवसरों की नवीन आवश्यकताओं के प्रति कर्मचारी के दृष्टिकोण को समायोजित किया जा सके।
19. विज्ञान एवं प्रौद्योगिकी क्षेत्र में विस्तृत जानकारी देकर प्रशिक्षार्थियो में ज्ञानवृद्धि करके प्रौद्योगिकी के बदलते परिवेश में उन्हें सहजतापूर्वक कार्य करने हेतु तैयार किया जा सके।
20. संगठन की स्थिरता (stability of organisation) को कायम रखा जा सके और उसके लचीलेपन (flexibility) में वृद्धि की जा सके।

प्रश्न 4. प्रशिक्षण के लाभ बताइए। (2006, 12)

Explain the advantages of training.

Scanned with CamScanner

उत्तर किसी भी व्यावसायिक उपक्रम में प्रशिक्षित कर्मचारियों के अनेक लाभ होते हैं। वास्तव में प्रशिक्षित कर्मचारी संगठन की महत्त्वपूर्ण सम्पत्ति (asset) कहे जा सकते हैं। प्रशिक्षण के प्रमुख लाभ निम्न हैं

1. **उत्पादकता में वृद्धि** Increase in Productivity एक क्रमबद्ध प्रशिक्षण कार्यक्रम द्वारा कर्मचारी के कौशल और उसकी दक्षता में वृद्धि की जा सकती है। इससे उत्पाद की गुणवत्ता, संख्या तथा उत्पादकता में वृद्धि होती है।
2. **कर्मचारी का उच्च आत्मविश्वास** Higher Employee Morale प्रशिक्षण से कर्मचारी का कौशल और दक्षता बढ़ती है और उसमें अधिक चुनौतीपूर्ण कार्यों को कर सकने का आत्मविश्वास पनपता है।
3. **दुर्घटनाओं में कमी** Reduced Accidents प्रशिक्षण से कर्मचारियों में अपने कार्य को सुरक्षित ढंग से करने और मशीनों आदि का परिचालन सुरक्षित ढंग से करने की प्रवृत्ति बढ़ती है।
4. **संसाधनों का अनुकूलतम प्रयोग** Optimum Utilization of Resources प्रशिक्षण से कर्मचारियों, मशीनों एवं पदार्थों का अनुकूलतम प्रयोग किया जा सकता है।
5. **निष्प्रयोज्य तथा बेकार सामग्री में कमी** Reduction in Waste or Scrap Material प्रशिक्षित कर्मचारी/श्रमिक गलतियाँ कम करता है जिससे बेकार (scrap) और त्रुटिपूर्ण एवं निष्प्रयोज्य उत्पादों की संख्या में कमी आती है।
6. **सुपरविजन में कमी** Reduced Supervision एक प्रशिक्षित कर्मचारी आत्म अनुशासन एवं आत्मनिरीक्षण के उच्च स्तर को बनाये रखता है। प्रशिक्षित कर्मचारी होने पर प्रबन्धन भी लचीला रुख अपनाता है और ऐसे कर्मचारियों के प्रोत्साहन के लिये नये-नये तरीके खोजता है। ऐसे कर्मचारियों के कार्यों को बार-बार निरीक्षण की आवश्यकता नहीं पड़ती है।
7. **संगठन की स्थिरता में वृद्धि** Increased Organisational Stability स्थिरता का अर्थ है कि महत्त्वपूर्ण व्यक्ति के संगठन छोड़कर चले जाने के बावजूद भी संगठन अपना प्रभाव तथा कार्यकुशलता कायम रख सके। प्रशिक्षण कर्मचारियों की कार्य कुशलता को बढ़ाता है। जॉब परिभ्रमण (job rotation) प्रणाली से एक प्रकार के कार्य के लिए एक से अधिक कर्मचारियों की उपलब्धता सुनिश्चित होती है।
8. **अदला बदली तथा अनुपस्थिति में कमी** Reduced Turnover and Absenteeism प्रशिक्षण से कर्मचारी में आत्मविश्वास बढ़ता है तथा कार्य के प्रति सन्तुष्टि में वृद्धि होती है। इससे शिकायतों में कमी, अदला बदली तथा अनुपस्थिति में कमी आती है।

प्रश्न 5. प्रशिक्षण रणनीतियों पर एक विस्तृत टिप्पणी लिखिए। (2015)

Write detailed note on strategies of training.

उत्तर **प्रशिक्षण रणनीतियाँ** Strategies of Training प्रशिक्षण की कौशल कलाओं (training strategies) से युक्त प्रशिक्षण कार्यक्रम में प्रशिक्षण की सभी विशेषताओं (characteristics) का समावेश होता है, साथ ही इसमें प्रशिक्षण के सभी मूलभूत सिद्धान्तों को भी समावेशित किया जाता है। ऐसा प्रशिक्षण कार्यक्रम कर्मचारियों की प्रवृत्तियों, निपुणताओं एवं योग्यताओं में अभिवृद्धि करके उनकी कार्यक्षमता, उत्पादकता एवं मनोबल में वृद्धि करने में मुख्य भूमिका निभाता है। इसे संगठन की नीति के रूप में अपनाया जाता है, जिससे व्यावसायिक उपक्रम के प्रत्येक कर्मचारी की कार्य-निष्पादकता को सुधार कर ऐसे स्तर पर लाया जाता है, जहाँ पर वह अपने कार्य को अधिक दक्षतापूर्ण ढंग से सम्पादित कर सके, साथ ही उसकी कार्यक्षमता में वृद्धि हो सके, ताकि वह अधिक जिम्मेदारी वाले पद को सम्भालने के लिये सर्वथा योग्य बन सके। ऐसे प्रशिक्षण को वही व्यक्ति सही ढंग से सिखा सकता है, जिसे प्रशिक्षण की कौशल कलाओं (training strategies) का पूर्ण ज्ञान हो, क्योंकि एक सुव्यवस्थित एवं उचित प्रशिक्षण कार्यक्रम का निदेशन अयोग्य प्रशिक्षक के हाथ में विफल हो सकता है। एक सुयोग्य प्रशिक्षक में मुख्यत: निम्नांकित प्रशिक्षण-कौशल कलाओं का ज्ञान अवश्य ही होना चाहिए

1. **कार्य आदेश प्रशिक्षण** Job Instruction Training यह प्रशिक्षण की एक ऐसी कौशल कला है जिसके अन्तर्गत प्रशिक्षकों को आदेश देने की प्रक्रिया से भली-भाँति परिचित कराया जाता है, ताकि उनमें प्रशिक्षण प्रदान करने की इस कला का विकास हो सके। एक प्रशिक्षक को इस बात का ज्ञान होना चाहिए कि वह प्रशिक्षार्थियों को प्रशिक्षण प्रदान करने में किस प्रकार सफल हो सकेगा तथा प्रशिक्षार्थी उससे किस प्रकार सन्तुष्ट हो सकेंगे।

2. **कार्यक्रम विकास प्रशिक्षण** Programme Development Training प्रशिक्षण की इस कौशल कला के अन्तर्गत प्रशिक्षण अनुदेशकों (training instructors) को प्रशिक्षण कार्यक्रम और नवीनतम योजनाएँ के क्रियान्वयन का प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है, ताकि वह प्रभावी ढंग से प्रशिक्षार्थियों को प्रशिक्षण दे सके।
3. **कार्यविधि प्रशिक्षण** Job Method Training प्रशिक्षण की इस कौशल कला के अन्तर्गत प्रशिक्षकों को कार्य करने की नवीनतर व श्रेष्ठतम विधियों के बारे में पर्याप्त जानकारी दी जाती है, ताकि वे कर्मचारियों के समक्ष आदर्श प्रस्तुत कर सकने में सक्षम हो सकें।
4. **प्रशिक्षु-सम्बन्धी प्रशिक्षण** Trainee-related Training इस प्रशिक्षण कौशल कला (training strategy) के अन्तर्गत प्रशिक्षकों को यह सिखाया जाता है कि प्रशिक्षण के दौरान प्रशिक्षार्थियों के साथ सदैव मधुर-सम्बन्ध स्थापित करने का प्रयास किया जाए, ताकि प्रशिक्षण का कार्य प्रभावी हो सके।

प्रश्न 6. प्रशिक्षण की कौन-कौन सी विधियाँ हैं? संक्षिप्त विवरण दीजिए। (2007, 08)

What are the methods of training? Explain in short.

अथवा **प्रशिक्षण विधियों पर एक विस्तृत टिप्पणी लिखिए।** (2015)

Write detailed notes on methods of training.

उत्तर प्रशिक्षण के लिए अपनाई जाने वाली प्रमुख विधियाँ निम्न हैं

1. **एकल निर्देशन** Individual Instructions अमुक कर्मचारी पर व्यक्तिगत ध्यान देकर जटिल कार्यों को सिखाने की प्रक्रिया को एकल निर्देशन कहते हैं। जैसे अमुक प्रकार की मशीन को चालू करना, मशीन पर कार्य करना तथा बंद करना आदि के निर्देश देना।
2. **ग्रुप निर्देशन** Group Instructions इस विधि में प्रशिक्षुओं के ग्रुप को जॉब के सम्बन्ध में सैद्धान्तिक निर्देश दिये जाते हैं। जैसे अमुक कार्य को करने के लिए अपनाई जाने वाली नई तकनीक के बारे में जानकारी देना।
3. **व्याख्यान विधि** Lecture Method विशिष्ट विषयों पर आवश्यक जानकारी देने की यह एक आधारभूत एवं प्रभावी प्रशिक्षण विधि है। जैसे लेथ टूल की ज्यामिती बताना या उस पर लगने वाले बलों का आकलन करना आदि।
4. **प्रदर्शन विधि** Demonstration Method मशीन पर किस कार्य को कैसे करना है यह कला सिखाने के लिए प्रदर्शन विधि प्रयोग की जाती है। इससे प्रशिक्षुओं को हस्त कौशल का महत्त्व पता चलता है। उदाहरणतया ड्रिलिंग मशीन पर जॉब को कैसे बाँधते हैं: टूल कहाँ पर पकड़ा जाता है तथा ड्रिलिंग क्रिया कैसे सम्पन्न होती है।
5. **लिखित अनुदेश विधि** Written Instructional Method प्रशिक्षुओं को महत्त्वपूर्ण सूचनायें जो स्थाई तौर पर, तात्कालिक प्रयोग हेतु या भविष्य में प्रयोग के लिए आवश्यक होगी, दिये जाने की विधि को लिखित अनुदेश विधि कहते हैं। उदाहरणतया किसी जॉब को तैयार करने के लिए मानक प्रैक्टिस के इंस्ट्रक्शन मैनुअल (instruction manual) प्रदान करना।
6. **मौखिक अनुदेश** Oral Instructions संक्षिप्त रूप से सूचनाएँ तत्काल प्रदान करने के उद्देश्य से मौखिक अनुदेश विधि अपनायी जाती है। उदाहरणतया जब कोई कर्मचारी कोई नया कार्य करता है तो कार्य के मूल सिद्धान्त मौखिक अनुदेश देकर समझाये जाते हैं।
7. **सम्मेलन** Conference प्रशिक्षण देने की यह विधि काफी लचीली है। सम्मेलन बुलाकर सार्वजनिक समस्याओं जैसे अभिवृत्ति में परिवर्तन लाना, समस्याओं को सुलझाना, स्क्रैप को कम करना, अनुपस्थित रहने की आदत पर लगाम लगाना आदि पर विचार किया जाता है।
   इस विधि में समस्याओं का हल आपसी विचार विमर्श द्वारा तथा पिछले अनुभवों को संज्ञान में रखकर किया जाता है।
8. **बैठक** Meeting सूचनाओं के आदान-प्रदान, समस्याओं का तत्काल हल खोजने तथा कार्यकारी समूह के विचार प्राप्त करने के लिए बैठकों का आयोजन किया जाता है। उदाहरणतया, सुरक्षा उपायों पर बुलायी गयी बैठक में कर्मचारियों तथा सुपरवाइजर से किस मशीन तथा ऑपरेशन विधि को कैसे सुरक्षित बनाया जा सकता है पर विचार विमर्श करके उचित समाधान निकाला जाता है तथा दुर्घटनाओं में कमी लायी जाती है।

प्रश्न 7. प्रशिक्षण तथा विकास में अन्तर बताइए। "कार्य-पर" तथा "कार्य से परे" प्रशिक्षण विधियों का वर्णन कीजिए। (2013)

Btechpolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

Explain difference in training and development. Discuss the method of training 'on the work' and 'off the work'.

उत्तर **प्रशिक्षण एवं विकास** Training and Development प्रशिक्षण, अमुक कार्य को करने के लिए कुशलता और ज्ञान में वृद्धि करने की प्रक्रिया है जबकि विकास का अर्थ किसी व्यक्ति की सभी दिशाओं में वृद्धि होना है। विकास एक क्रमबद्ध तथा संगठित प्रक्रिया द्वारा सीखने की एक लम्बी प्रक्रिया है। जिसमें एक प्रबन्धक बौद्धिक (conceptual) एवं सैद्धान्तिक (theoretical) ज्ञान प्राप्त करता है। एक अधिशासी विकास कार्यक्रम का उद्देश्य वाँछित उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए व्यक्ति की क्षमताओं में वृद्धि करना है।

कार्यपालक प्रशिक्षण की विधियाँ Methods of Training Executives

1. जॉब पर प्रशिक्षण देना (On the job training) 2. जॉब से परे प्रशिक्षण देना (Off the job training)

1. **जॉब पर प्रशिक्षण देना** On the Job Training इस कार्यक्रम में सम्मिलित किये जाने वाले विषय निम्न प्रकार हैं
   (i) अनुभव के आधार पर सीखना।
   (ii) किसी परियोजना विशेष पर कार्य कर रहे समूह का सदस्य बनकर सीखना।
   (iii) जॉब स्टेशन सिस्टम द्वारा, जिसमें बारी-बारी से उच्च पद के कार्यों और दायित्व को निभाया जाता है, सीखना।
   (iv) अपने उच्च अधिकारियों को देखकर, उन्हें सुनकर तथा उनकी कार्य-प्रणाली समझकर कार्य को सीखना।
   (v) उद्देश्यों द्वारा प्रबन्धक (management by objective MBO) द्वारा, जिसमें अधिकारी तथा अधीनस्थ मिलकर उद्देश्यों की प्राप्ति का प्रयास करते हैं। इससे प्रबन्धक को अन्य कर्मचारियों/प्रबन्धकों की कार्य शैली का पता चलता है।
   (vi) व्यापारिक मैगजीन और ट्रेड जरनल आदि का अध्ययन करके कार्यों को सीखना।
   (vii) जॉब विस्तार (job enlargement) द्वारा, जिसमें विशेष परियोजना के अतिरिक्त, उच्च प्रबन्धकों अथवा कार्यपालकों द्वारा दिये गये कार्यों से जॉब को सीखना।
2. **जॉब से परे प्रशिक्षण देना** Off the Job Training जॉब से परे प्रशिक्षण एवं विकास में निम्न कार्य सम्मिलित होते हैं
   (i) व्याख्यान (lecture) विधि द्वारा, जिसमें विश्वविद्यालयों, कॉलेजों में आयोजित शॉर्ट-टर्म कोर्स, सेमिनार आदि में सम्मिलित होना निहित है।
   (ii) केस-स्टडी विधि द्वारा, जिसमें मन-मुटाव या झगड़े की बनावटी परिस्थिति तैयार करके प्रशिक्षु कार्यपालक को मुख्य भूमिका अदा करने का अवसर देकर समाधान कराया जाता है। इसे रोल-प्लेइंग (role playing) भी कहते हैं। इस समाधान की विवेचना के लिए इनकी तुलना मानक समाधान से की जाती है और प्रबन्धक की कुशलता आँकी जाती है।
   रोल प्लेइंग विधि द्वारा प्रशिक्षु की कार्य कौशल क्षमता बढ़ाई जाती है जिससे वह अन्य लोगों के साथ कुशल व्यवहार कर सके। उदाहरणतया विक्रय प्रशिक्षु (sales trainee)।
   (iii) प्रशिक्षु कार्यपालक को जागरूकता (awareness) तथा संवेदनशीलता (sensitivity) का प्रशिक्षण देना, जिससे उसके व्यक्तित्व में निखार उत्पन्न हो।
   (iv) कांफ्रेंस प्रशिक्षण द्वारा प्रशिक्षु प्रबन्धक कार्यपालक में आत्मविश्वास (self confidence) पैदा करना।
   (v) विशेष बैठकें आयोजित करके प्रशिक्षु प्रबन्धक/कार्यपालक को विभिन्न क्षेत्रों जैसे कार्मिक, उत्पादन या मार्केटिंग प्रबन्धन आदि में प्रशिक्षित करना।
   (vi) नकली/कृत्रिम परिस्थितियाँ बनाकर विभिन्न गतिविधियों के बारे में प्रशिक्षु प्रबन्धक/कार्यपालक की राय या निर्णय लेना। इससे प्रशिक्षु प्रबन्धक/कार्यपालक में परिस्थितियों के अनुरूप उचित निर्णय लेने की क्षमता का विकास होता है।

प्रश्न 8. जे०आई०टी० (JIT) से आप क्या समझते हैं? (2013)
What do you understand by J.I.T?

उत्तर **कार्य आदेश प्रशिक्षण** Job Instruction Training यह प्रशिक्षण की एक ऐसी कौशल कला है जिसके अन्तर्गत प्रशिक्षकों को आदेश देने की प्रक्रिया से भली-भाँति परिचित कराया जाता है, ताकि उनमें प्रशिक्षण प्रदान करने

की इस कला का विकास हो सके। एक प्रशिक्षक को इस बात का ज्ञान होना चाहिए कि वह प्रशिक्षार्थियों को प्रशिक्षण प्रदान करने में किस प्रकार सफल हो सकेगा तथा प्रशिक्षार्थी उससे किस प्रकार सन्तुष्ट हो सकेंगे।

प्रश्न 9. एक फोरमैन/सुपरवाइजर के कर्त्तव्यों की विवेचना कीजिए। (2004)
Discuss the duties of a foreman/supervisor.

उत्तर एक फोरमैन अथवा पर्यवेक्षक के निम्नलिखित उत्तरदायित्व हैं

1. **प्रबन्धकों के प्रति**
   (i) श्रमिकों की इच्छाओं तथा सुझावों को प्रबन्धकों के सामने रखना।
   (ii) अपने विभाग के सभी क्रिया-कलापों की पूर्ण जिम्मेदारी लेना।
   (iii) प्रबन्धन की नीतियों को अपने अधीनस्थ कर्मचारियों/श्रमिकों को समझाना तथा उन्हें स्पष्ट करना।
   (iv) समय पर वाँछित उत्पादन पूर्ण कराना।
   (v) उत्पादन की मात्रा तथा गुणवत्ता स्तर बनाये रखना।
   (vi) जिन समस्याओं पर तुरन्त प्रबन्धकीय ध्यान आकृष्ट करने की जरूरत है उन्हें तुरन्त प्रबन्धकों तक पहुँचाना तथा अपनी बात समझाना।
   (vii) प्रबन्धकों के साथ श्रमिकों की पदोन्नति, तबादला, सेवामुक्त या बर्खास्तगी के मामले निपटाकर सौहार्द्रपूर्ण वातावरण बनाना।
   (viii) उत्पादन क्षमता तथा गुणवत्ता स्तर को बढ़ाने के लिए प्रयास करना तथा नई योजनाओं तथा नई पद्धति का संयोजन करना।
   (ix) उपक्रम में होने वाली बर्बादी, टूट-फूट, दुर्घटनाओं में कमी लाने का प्रयास करना।
   (x) श्रमिकों एवं प्रबन्धकों के मध्य एक कड़ी अथवा पुल (bridge) का कार्य करना।
2. **श्रमिकों के प्रति**
   (i) श्रमिकों को उपक्रम की नीतियों, कार्य-प्रणाली तथा नियमों के बारे में सही जानकारी देना।
   (ii) कार्य करने का सही तरीका या ढंग क्या है श्रमिकों को इस बारे में शिक्षित करना।
   (iii) कार्यशाला में सन्तोषजनक कार्यकारी दशायें एवं सफाई व्यवस्था बनाये रखना।
   (iv) श्रमिकों की शिकायतों तथा सुझावों को धैर्यपूर्वक सुनना तथा अच्छे सुझावों का स्वागत करना।
   (v) श्रमिकों की योग्यता और निपुणता बढ़ाने में मदद करना तथा काम की ट्रेनिंग देना।
   (vi) श्रमिकों के समक्ष, समय की पाबन्दी, दक्षता, क्षमता एवं नेतृत्व का अनुकरणीय उदाहरण प्रस्तुत करना।
   (vii) श्रमिकों के मध्य उनकी योग्यता व क्षमता के अनुरूप कार्य वितरित करना।
   (viii) श्रमिकों में कार्य के प्रति अभिरुचि जागृत करना, जिनमें सीखने की लगन व योग्यता हो ऐसे कर्मचारियों/श्रमिकों को प्रोत्साहन देना।
   (ix) श्रमिकों में आपसी सहयोग, तालमेल, सुव्यवस्था एवं टीम भावना का विकास करना।
   (x) श्रमिकों का निर्देशन व मार्गदर्शन करना तथा उत्पादन क्षमता को बढ़ाना।
   (xi) श्रमिक नेता के रूप में श्रमिकों की कठिनाइयों, समस्याओं तथा परिस्थितियों को प्रबन्धकों के सामने प्रस्तुत करना तथा सम्भावित समाधान खोजना।
3. **साथी फोरमैन के प्रति**
   (i) अपने ही समकक्ष तथा अन्य फोरमैन/सुपरवाइजरों के साथ मैत्रीपूर्ण सहयोग करना।
   (ii) सामान्य समस्याओं को अपने साथी फोरमैन के साथ बैठकर मित्रतापूर्ण वातावरण में सुलझाना।
   (iii) रोजमर्रा के कार्यों में फोरमैन का एक कार्य है, उद्योग के विभिन्न विभागों से सम्पर्क तथा सहसम्बन्ध बनाये रखना।
   (iv) अपने साथी सुपरवाइजरों के सुझावों का आदर तथा स्वागत करना।
   (v) अच्छे व मेहनती श्रमिकों को पदोन्नति तथा विभागीय तबादले करके उन्हें प्रोत्साहित करना।
4. **कार्य के प्रति**
   (i) कार्य की रूपरेखा तथा योजना बनाना।

Scanned with CamScanner

(ii) कार्य के लिए उपयुक्त पदार्थ का चुनाव करना तथा उपलब्ध करवाना।
(iii) मशीन तथा आवश्यक उपकरणों, टूल्स, यंत्र, संयन्त्रों का समुचित प्रबन्ध करना।
(iv) यन्त्रों में उपकरणों तथा उत्पादन की विधियों में सुधार के लिए प्रबन्धकों व विशेषज्ञों से विचार विमर्श करना।
(v) फोरमैन के पास उत्पादन लक्ष्य व कार्यक्रम प्रति सप्ताह, पाक्षिक व प्रति माह भेज दिया जाता है। उस निश्चित लक्ष्य तक कार्य हुआ है अथवा नहीं, इस बात की जाँच करना।
(vi) व्यक्तिगत योग्यता एवं क्षमता के आधार पर श्रमिकों मे कार्य वितरित करना।
(vii) पदार्थों का हस्तान्तरण, सुचारू रूप से सुनिश्चित करना।
(viii) विभिन्न विभागों के कार्यों के बीच सहसम्बन्ध स्थापित करना।
(ix) उत्पादन की मात्रा तथा गुणवत्ता में नित सुधार लाने का प्रयास करना।
(x) पदार्थ और समय की कम से कम बर्बादी सुनिश्चित करना।
(xi) कार्य को सुचारु रूप से सम्पन्न करना तथा समस्त रिकॉर्ड बनाना।
(xii) सुरक्षा के नियमों तथा व्यवस्था का कठोरता से पालन करना।
(xiii) प्रशिक्षण विभाग के साथ समन्वय बनाकर श्रमिकों का प्रशिक्षण कार्यक्रम तय करना।
(xiv) असुरक्षा तथा भय दूर करके कार्य के लिए उपयुक्त माहौल बनाना।

प्रश्न 10. फोरमैन या पर्यवेक्षक के उत्तरदायित्वों को समझाइए। (2005)

Explain the responsibilities of foreman or supervisor.

उत्तर फोरमैन/पर्यवेक्षक के प्रमुख उत्तरदायित्व निम्न हैं

1. उत्पादन को निरन्तर बनाये रखना तथा उत्पादकता बढ़ाना।
2. उत्पादन का गुणवत्ता स्तर उच्च बनाये रखना।
3. कम्पनी की नीतियों व योजनाओं को श्रमिकों तक पहुँचाना।
4. श्रमिकों की योग्यता अनुसार ही कार्य का विभाजन करना।
5. श्रमिकों का निर्देशन व मार्गदर्शन करना एवं प्रशिक्षित करना।
6. श्रमिकों की सुरक्षा सुनिश्चित करना तथा दुर्घटनाओं को न्यूनतम करना।
7. कार्यस्थल की दशा उत्तम करना तथा स्वस्थ व स्वच्छ वातावरण बनाना।
8. यन्त्रों, मशीन, औजारों, एवं पदार्थों आदि की समुचित व्यवस्था करना।
9. श्रमिक कानूनों, नियमों तथा उपनियमों का स्वयं पालन करना तथा श्रमिकों से भी करवाना।
10. प्रबन्धकों तथा श्रमिकों के बीच मधुर सम्बन्ध स्थापित करना।
11. समय, श्रम तथा सामग्री का सदुपयोग सुनिश्चित करना।
12. श्रमिकों के हितों व अधिकारों की रक्षा करना।
13. श्रमिकों की योग्यता व दक्षता में प्रोत्साहन द्वारा वृद्धि करना।
14. न्यूनतम उत्पादन लागत में अधिकतम उत्पादन लाभ प्राप्त करना।
15. श्रमिकों के कार्य की प्रगति, उनके व्यवहार तथा कार्य-कुशलता से सम्बन्धित विभिन्न रिकॉर्ड रखना।
16. श्रमिकों को उपकरणों व मशीनों के सही प्रयोग की जानकारी देना।
17. उत्पादन कार्य से सम्बन्धित व्यावहारिक कठिनाइयाँ दूर करना।
18. पूर्ण नियन्त्रण एवं अनुशासन बनाये रखना।
19. संगठन/उपक्रम के प्रति श्रमिकों में लगाव, सम्मान व सद्भाव की भावना जागृत करना।
20. कारखाने में श्रमिकों के कार्यों का निरीक्षण/परीक्षण करना। अपने कौशल व दक्षता से उनकी कार्य सम्बन्धी कठिनाइयों को सुलझाना।

प्रश्न 11. मानव संसाधन विभाग के विभिन्न कार्यों की कीजिए। (2017)

उत्तर **मानव संसाधन विभाग के विभिन्न कार्य** यह विभाग औद्योगिक संगठनों में कर्मचारियों को भर्ती से लेकर शिक्षण/प्रशिक्षण आदि की योजना बनाता है, संगठित करता है तथा नियन्त्रित भी करता है। यह अपने कर्मचारियों के विकास का भी ध्यान रखता है। इस विभाग के प्रमुख कार्य निम्न हैं—

1. **शिक्षण तथा प्रशिक्षण** Education and Training व्यावसायिक उपक्रमों में कार्यरत् "कार्मिक विभाग" कर्मचारियों के शिक्षण/प्रशिक्षण का कार्य देखता है। विभाग कर्मचारी के चयन/भर्ती, नियुक्ति, प्रशिक्षण, सेवाओं का वितरण, अवकाश, पदोन्नति, सुरक्षा एवं संरक्षण तथा उनके कल्याण की योजनाओं का संचालन करता है तथा अपने स्तर पर उनका सम्पादन करता है।
2. **स्वास्थ्य** Health मानव संसाधनों की क्षमताओं को विकसित करने वाले विभिन्न पहलुओं में से एक महत्त्वपूर्ण पहलू "स्वास्थ्य" है। शहरी तथा ग्रामीण क्षेत्रों में स्वास्थ्य सेवाओं को बेहतर बनाने के लिए अनेक कार्यक्रम बनाये गये हैं जिनका उद्देश्य विभिन्न रोगों की रोकथाम, उन्मूलन तथा स्वास्थ्य के स्तर को सुधारना होता है।
3. **जल आपूर्ति एवं स्वच्छता** Water Supply & Sanitation मानव संसाधन का एक महत्त्वपूर्ण पहलू जलापूर्ति एवं स्वच्छता की व्यवस्था करना भी है।
4. **पोषण** Nutrition मानव संसाधन को सबसे अधिक प्रभावित करने वाला महत्त्वपूर्ण पहलू पोषण (Nutrition) है। भारत की आधी से अधिक आबादी कुपोषण का शिकार है। संतुलित आहार के अभाव में मानव संसाधनों की कार्यक्षमता पर कुप्रभाव पड़ता है। भारत सरकार द्वारा इस सम्बन्ध में अनेक कार्यक्रम चलाए जा रहे हैं जिनका मुख्य उद्देश्य कुपोषण के बारे में लोगों को बताना, जागरूक करना तथा सभी वर्गों के लिए पौष्टिक पदार्थों की पूर्ति के उचित उपाय एवं व्यवस्था करना है।

Btechpolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

3 मजदूरी एवं अभिप्रेरणाएँ
Wages and Incentives

खण्ड 'अ' : अतिलघु उत्तरीय प्रश्न

प्रश्न 1. न्यूनतम मजदूरी किसे कहते हैं?

उत्तर न्यूनतम मजदूरी वह मजदूरी है, जो श्रमिक तथा उसके परिवार की भौतिक आवश्यकताओं को पूरा करे।

प्रश्न 2. उचित मजदूरी से आप क्या समझते हैं?

उत्तर उचित मजदूरी वह मजदूरी है, जो श्रमिकों को समान कुशलता, कठिन व अरुचिकर कार्यों के लिए प्राप्त होती है।

प्रश्न 3. निर्वाह मजदूरी को परिभाषित कीजिए।

उत्तर निर्वाह मजदूरी वह मजदूरी है जो श्रमिक की भोजन, आवास, वस्त्र, सामान्य आराम, कठिन समय के लिए बचत सम्बन्धी आवश्यकताओं की संतुष्टि करती है तथा कलाकार की कला को उचित सम्मान प्रदान करती है।

प्रश्न 4. मजदूरी भुगतान की कितनी प्रणालियाँ हैं?

उत्तर मजदूरी भुगतान की मुख्यत: चार प्रणालियाँ हैं

(i) समयानुसार मजदूरी
(ii) कार्यानुसार मजदूरी
(iii) शेष या ऋण मजदूरी
(iv) प्रेरणात्मक मजदूरी योजनाएँ

खण्ड 'ब' : लघु एवं दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

प्रश्न 1. मजदूरी एवं वेतन का अर्थ एवं परिभाषा स्पष्ट कीजिए।
Explain the definition and meaning of wages and salary.

उत्तर **मजदूरी एवं वेतन का अर्थ** Meaning of Wages and Salary 'मजदूरी' (Wages) से आशय उस भुगतान से है जो कर्मचारी को कार्य के पारिश्रमिक के रूप में दिया जाता है जो साप्ताहिक, पाक्षिक या मासिक होता है। मजदूरी की राशि में अन्तर कार्य के घण्टों में परिवर्तन के अनुरूप होता है। मजदूरी प्राप्त करने वाले व्यक्तियों की श्रेणी में सामान्यत: कारखानों में कार्य करने वाले श्रमिक तथा अपर्यवेक्षकीय कर्मचारियों को सम्मिलित किया जाता है।

'वेतन' (Salary) का अर्थ मजदूरी से भिन्न है। वेतन वह भुगतान है जो कार्यानुसार नहीं दिया जाता, वरन् एक निश्चित समय के लिए निश्चित राशि के रूप में दिया जाता है। वेतन-भोगी व्यक्तियों में समस्त कार्यालय के कर्मचारी, प्रशासकीय अधिकारी, प्रबन्धक तथा अन्य पेशेवर व्यक्ति सम्मिलित किए जाते हैं। श्रमिक का भुगतान इस श्रेणी में नहीं आता।

योडर एवं हैनेमन के अनुसार, "मजदूरी उन श्रमिकों तथा अन्य कर्मचारियों को दी गयी क्षतिपूर्ति है, जो अपने नियोक्ता के लिए वस्तुएँ एवं सेवाएँ उपलब्ध कराते हैं तथा उत्पादन कार्यों के लिए नियोक्ता के उपकरणों का प्रयोग करते हैं।"

वैन्हम के अनुसार, "मजदूरी एक संविदा के अन्तर्गत दी गयी वह राशि है जो नियोक्ता द्वारा श्रमिक को उसकी सेवाओं के बदले में दी जाती है।"

इस प्रकार मजदूरी वह आर्थिक क्षतिपूर्ति है जो समय (प्रतिदिन, प्रतिघण्टा, आदि) के आधार पर श्रमिकों को उनके कार्य एवं सेवाओं के प्रतिफल में दी जाती है। इसके अन्तर्गत परिवार भत्ते, राहत वेतन, वित्तीय सहायता तथा अन्य सामाजिक लाभ सम्मिलित किए जाते हैं। प्रस्तुत विवेचन में मजदूरी का अर्थ विस्तृत रूप में लिया गया है।

भारत में मजदूरी शब्द को विभिन्न अधिनियमों के अन्तर्गत परिभाषित किया गया है—

1. मजदूरी भुगतान अधिनियम, 1936 (The Payment of Wages Act, 1936) धारा 2 (vii);
2. न्यूनतम मजदूरी अधिनियम, 1948 (Minimum Wages Act, 1948) धारा 2(b);

3. कर्मचारी राज्य बीमा अधिनियम, 1948 (Employees State Insurance Act, 1948) धारा 2(23);
4. श्रमिक क्षतिपूर्ति अधिनियम, 1923 (Workmen's Compensation Act, 1923) धारा 2(m)।

इन सभी अधिनियमों में मजदूरी के दो मुख्य भाग किए गए हैं—मूल मजदूरी (basic wages) तथा अन्य भुगतान (other payments)। इन भुगतानों के प्रथम भाग में सभी प्रकार के पुरस्कार सम्मिलित किए गए हैं (चाहे वे किसी भी रूप में दिए जाते हों—नकद मजदूरी अथवा भत्ते या अन्य कोई पुरस्कार) जो श्रमिक एवं नियोक्ता के मध्य हुए संविदा के आधार पर देय होते हैं अथवा देय हैं। द्वितीय भाग में अन्य प्रकार के भुगतान सम्मिलित किए जाते हैं; जैसे—विभिन्न प्रकार के भत्ते बोनस/मजदूरी के अतिरिक्त दिए जाते हैं तथा समय विशेष के लिए ही होते हैं। अत: ये एक रूप में मजदूरी के ही भाग हैं। अवकाश मजदूरी, अतिरिक्त समय-कार्य भृति, बोनस, सामाजिक सुरक्षा लाभ, आदि इस श्रेणी में सम्मिलित नहीं हैं; अत: इन्हें पृथक् रखा गया है।

भारत में विभिन्न नियमों के अन्तर्गत परिभाषित मजदूरी में मूल मजदूरी, महँगाई भत्ते, मकान किराया भत्ते, नगरीय क्षतिपूर्ति भत्ते, आदि सम्मिलित किए गए हैं। अवकाश काल की मजदूरी, छुट्टियों का वेतन, अतिरिक्त समय काम करने की मजदूरी, बोनस, उपस्थिति बोनस, अच्छे व्यवहार एवं चरित्र का पुरस्कार, कर्मचारी क्षतिपूर्ति अधिनियम, 1923 के अन्तर्गत 'मजदूरी' के भाग हैं।

किसी निर्णय अथवा कानूनी आज्ञा के अन्तर्गत काम के बदले दी जाने वाली राशि, मजदूरी भुगतान अधिनियम, 1936 तथा कर्मचारी बीमा अधिनियम, 1948 द्वारा मजदूरी की श्रेणी में सम्मिलित की गयी है, यदि भुगतान के समय में 2 माह से अधिक का अन्तर न हो।

सेवा छँटनी क्षतिपूर्ति (Retrenchment Compensation), नोटिस काल अथवा ग्रेच्युइटी के स्थान पर दिया गया भुगतान, मजदूरी भुगतान अधिनियम के अन्तर्गत, 'मजदूरी' की श्रेणी में आता है।

भुगतान जो मजदूरी नहीं है निम्नलिखित रूप में किए गए भुगतान मजदूरी में सम्मिलित नहीं किए गए हैं तथा 'मजदूरी' के अन्तर्गत किसी भी नियम द्वारा सम्मिलित नहीं किए गए हैं; जैसे—

1. लाभ भागिता योजना के अन्तर्गत दिया गया बोनस अथवा अतिरिक्त भुगतान, जो किसी प्रकार संविदा का भाग नहीं है।
2. आवासीय सुविधा का मूल्य, बिजली एवं जल की पूर्ति, चिकित्सा सुविधा, यात्रा भत्ता तथा उपर्युक्त मदों के लिए प्रदान की गयी कुछ छूट।
3. किसी कर्मचारी द्वारा किए गए विशिष्ट व्यय का भुगतान जो कर्मचारी द्वारा उसके पद एवं स्थिति की दृष्टि से उपक्रम के हित में किया जाना आवश्यक हो।
4. सामाजिक बीमा एवं बीमा लाभ के लिए अथवा सेवानिवृत्ति या भविष्य निधि के निमित्त दिया गया भाग जो नियोक्ता द्वारा दिया जाता है।
5. सरकार द्वारा निर्धारित अन्य विशिष्ट सुविधाएँ जो किसी विशेष आदेश द्वारा मजदूरी गणना से पृथक् रखी गयी हों।

प्रश्न 2. न्यूनतम मजदूरी, उचित मजदूरी एवं निर्वाह मजदूरी से आपका क्या आशय है?
What do you understand by minimum wage, fair wage and living wage?

उत्तर **न्यूनतम मजदूरी, उचित मजदूरी एवं निर्वाह मजदूरी** Minimum Wage, Fair Wage and Living Wage

1. **न्यूनतम मजदूरी** Minimum Wage **अखिल भारतीय सेवायोजक संगठन** के अनुसार "न्यूनतम मजदूरी वह मजदूरी है, जो श्रमिक तथा उसके परिवार की भौतिक आवश्यकताओं को पूरा करे।"
   नि:सन्देह न्यूनतम मजदूरी मौद्रिक रूप से मिलने वाली वह राशि है जिससे श्रमिक स्वयं का तथा अपने परिवार का पालन-पोषण कर सकता है एवं अपनी कार्यकुशलता बनाए रख सकता है।
2. **उचित मजदूरी** Fair Wage **सामाजिक ज्ञान शब्दकोश** के अनुसार, उचित मजदूरी वह मजदूरी है, जो श्रमिकों को समान कुशलता, कठिन व अरुचिकर कार्यों के लिए प्राप्त होती है। यह मजदूरी संस्था द्वारा किसी प्रामाणिक स्तर पर निर्धारित की जाती है।
   मार्शल के अनुसार, "किसी उद्योग में उचित मजदूरी उस मजदूरी की सापेक्षिक है, जो सामान्यत: उद्योग में पायी जाए"। यदि श्रम की माँग की स्थिरता में पाए जाने वाले अन्तर का ध्यान रखा जाए तो मजदूरी की दर का स्तर अन्य

Bteuppolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

उद्योगों मे समान कठिन और अरुचिकर कार्य के लिए दिए गए द्रव्य के बराबर होगा जिसमें समान स्वाभाविक शक्तियो व समान व्यय की परीक्षा की आवश्यकता पड़ती है।

पीगू के अनुसार, "उचित मजदूरी वह है, जो श्रमिकों को कार्यकुशलता के अनुपात में दी जाती है।" कार्यकुशलता की माप श्रमिक की सीमान्त उत्पादकता के आधार पर की जाती है। यदि श्रमिकों की मजदूरी वस्तु की सीमान्त उत्पादकता से कम है तो उसे उचित मजदूरी नहीं कहा जा सकता।

अधिकांश विद्वानो की राय है कि उचित मजदूरी, न्यूनतम मजदूरी की उच्चतम सीमा व निर्वाह मजदूरी की निम्नतम सीमा के समकक्ष होती है।

3. **निर्वाह मजदूरी** Living Wage भारतीय संविधान के नीति निर्धारक तत्त्वों (राज्य) की धारा 43 के अनुसार, "राज्य सभी कर्मचारियो को निर्वाह मजदूरी प्रदान करेगा।" **न्यायाधीश हिगिन्स** के अनुसार, "निर्वाह मजदूरी वह मजदूरी है जो श्रमिक को भोजन, आवास, वस्त्र, सामान्य आराम, कठिन समय के लिए बचत सम्बन्धी आवश्यकताओं की सन्तुष्टि करती है तथा कलाकार की कला को पर्याप्त सम्मान प्रदान करती है।"

उचित मजदूरी निर्धारण समिति के विचार मे "निर्वाह मजदूरी प्रत्येक पुरुष श्रमिक को केवल उसकी तथा उसके परिवार की आधारभूत आवश्यकताओ की पूर्ति के लिए ही नहीं (भोजन, आवास, वस्त्र, आदि की पूर्ति) वरन् समुचित आराम, बच्चो की शिक्षा, बीमारी से सुरक्षा, सामाजिक आवश्यकताओ की पूर्ति, वृद्धावस्था तथा अनिश्चित भविष्य के प्रति बीमा एवं सुरक्षात्मक उपाय हेतु आवश्यक राशि की व्यवस्था भी करे।" इस प्रकार की मजदूरी का निर्धारण राष्ट्रीय आय तथा औद्योगिक इकाई की देय-क्षमता को ध्यान मे रखकर करना चाहिए। समिति का यह भी मन्तव्य था कि "यद्यपि निर्वाह मजदूरी स्तर को प्राप्त करना हमारा लक्ष्य होना चाहिए, किन्तु वर्तमान परिस्थितियों को देखते हुए भारत की राष्ट्रीय आय का स्तर अन्य देशो की तुलना में बहुत निम्न है जिससे हम विकसित देशो के बराबर मजदूरी श्रमिकों को प्रदान नहीं कर सकते।"

निर्वाह मजदूरी के भुगतान का लक्ष्य तीन चरणों में प्राप्त करना निश्चित किया गया था। **प्रथम चरण** में सभी प्रकार के श्रमिको को मजदूरी भुगतान मे स्थायित्व प्रदान किया जाए तथा उनकी मजदूरी निर्धारित की जाए। **द्वितीय चरण** में समाज एवं उद्योग की दृष्टि से उचित मजदूरी निर्धारित की जाए। **तृतीय चरण** मे श्रमिको को निर्वाह मजदूरी का भुगतान किया जाए। निर्वाह मजदूरी की राशि न्यूनतम मजदूरी दर तथा निर्वाह मजदूरी की उच्चतम सीमा के बीच कहीं निर्धारित होनी चाहिए। इसका निर्धारण श्रमिक की सौदेबाजी क्षमता, इकाई की मजदूरी भुगतान क्षमता, राष्ट्रीय आय का स्तर, एक उद्योग में मजदूरी बढ़ाने का समीपस्थ अन्य उद्योगों पर प्रभाव, श्रम उत्पादकता, राष्ट्र की अर्थ-व्यवस्था मे उद्योग का स्थान, उसी प्रकार के अन्य उद्योग में प्रचलित मजदूरी की दर, आदि बातों पर निर्भर करता है।

प्रश्न 3. मजदूरी के निर्धारक घटको का उल्लेख कीजिए।
Describe the factors of wage determining.

उत्तर **मजदूरी के निर्धारक घटक** Wage Determining Factors श्रमिकों तथा विभिन्न कार्यों के लिए मजदूरी निर्धारण इस स्तर तक पहुँच गया है कि नैतिक तथा सामाजिक न्याय के आधार पर उचित मजदूरी का विचार किया जा सकता है। उचित मजदूरी का निर्धारण करने वाले तत्त्व निम्नलिखित हैं

1. **प्रचलित मजदूरी की दरें** Prevailing Rates of Wages अनेक नियोक्ता प्रचलित दरों के आधार पर अपनी मजदूरी की दर निर्धारित करते है। मजदूरी की दर के निर्धारण के समय न केवल स्थानीय बाजारों की दरें ही ध्यान में रखते है अपितु अपने ही उद्योग की किस्म के अन्य उद्योग तथा समान श्रमिक के लिए समान वेतनमान का भी ध्यान रखते है। इसके अतिरिक्त बाजार मे श्रम की माँग तथा पूर्ति का भी ध्यान रखा जाता है। यदि किसी विशिष्ट प्रकार के श्रम की पूर्ति कम है तो उसके लिए मजदूरी की ऊँची दर भी दी जा सकती है, किन्तु श्रमिक पर्याप्त मात्रा में उपलब्ध है अथवा श्रम की बहुलता या बेरोजगारी फैली हुई है तो मजदूरी की दर कम होगी।
2. **देय क्षमता** Ability to Pay किसी उद्योग मे दी जाने वाली मजदूरी इस तथ्य पर भी निर्भर करती है कि उद्योग की देय क्षमता क्या है? वे उद्योग जो अधिक लाभ अर्जित करते है, प्राय: अधिक मजदूरी देने में सक्षम होते है, किन्तु अधिकांश उद्योग जो सामान्यत: कम लाभ अर्जित करते है, अपने कर्मचारियों को कम मजदूरी देते है।

3. **निर्वाह-लागत** Cost of Living मूल्य निर्देशांक मे परिवर्तन के साथ मजदूरी की दरों में भी परिवर्तन होता रहता है जिससे कि श्रमिको की क्रय-क्षमता को यथा सम्भव समान स्तर पर रखना आवश्यक है। अत: निर्देशांको में वृद्धि के साथ मजदूरी की दरों मे वृद्धि आवश्यक है। जहाँ मजदूरी का निर्देशांक के साथ कोई समन्वय नहीं है, वहाँ श्रम संघ अथवा श्रमिक तथा नियोक्ता के मध्य सौदेबाजी क्षमता के आधार पर मजदूरी का निर्धारण किया जाता है।
4. **उत्पादकता** Productivity मजदूरी का माप उत्पादित वस्तुओं के रूप मे भी किया जाता है। अधिक उत्पादन करने वाले श्रमिक अधिक मजदूरी पाने के अधिकारी होते है तथा कम उत्पादन करने वाले श्रमिको को कम मजदूरी दी जाती है। न्याय के आधार पर अधिक उत्पादन का लाभ श्रमिको को उसकी ऊँची मजदूरी के रूप मे, अंशधारियों को अधिक लाभ के रूप में तथा उपभोक्ताओ को कम दर पर अच्छी वस्तुएँ उपलब्ध होने के रूप में प्राप्त होता है; क्योंकि अधिक उत्पादन, तकनीकी सुधार, अच्छा संगठन एवं प्रबन्ध अधिक कुशल श्रम एवं अधिक उत्पादकता, आदि के मिले-जुले कार्य का प्रतिफल है। सामान्यत: अधिक उत्पादन के फलस्वरूप मजदूरी की दरें ऊँची रहती हैं।
5. **श्रमिकों की सौदेबाजी की क्षमता** Bargaining Power of Workers वे उद्योग जहाँ श्रम संघ शक्तिशाली हैं, वहाँ श्रम संघ सामूहिक सौदेबाजी के माध्यम से अधिक मजदूरी प्राप्त करने मे सफल होते है।
6. **कार्य की अपेक्षाएँ** Job Requirements ऐसे कार्य जिनमे श्रम, कौशल, उत्तरदायित्व तथा जोखिम की मात्रा कम होती है, उनके लिए कम मजदूरी निर्धारित की जाती है तथा जिन कार्यों में इन सभी गुणों की अधिक आवश्यकता होती है, उनके लिए मजदूरी की दर भी ऊँची होती है।

उपर्युक्त तत्त्वों मे से कोई भी एक तत्त्व ही नहीं, वरन् सभी तत्त्व सम्मिलित रूप से मजदूरी निर्धारण को प्रभावित करते हैं।

प्रश्न 4. मजदूरी नीति से क्या आशय है? भारत में मजदूरी नीति के विकास एवं न्यूनतम मजदूरी नीति में आने वाली कठिनाइयों का वर्णन कीजिए।
What do you understand by wage policy? Describe the development of wage policy and causing problems of minimum wage policy in India?

उत्तर **मजदूरी नीति** Wage Policy औद्योगिक शान्ति के लिए मजदूरी की एक सुनियोजित नीति अपनायी जानी चाहिए। कार्य मूल्यांकन के आधार पर विभिन्न पदो एवं कार्यों के लिए मजदूरी की दर पृथक्-पृथक् रखी जा सकती है। कार्य मूल्यांकन द्वारा कार्य-प्रणाली, कार्य की कठिनाइयाँ एवं उत्तरदायित्व, कार्य के लिए वांछित कुशलता, आदि बातों का मूल्यांकन किया जाता है तथा मजदूरी का औचित्य सिद्ध किया जाता है। अच्छी मजदूरी नीति निम्नांकित तत्त्वों पर आधारित होनी चाहिए

1. मजदूरी निर्धारण एक निश्चित योजना के अनुसार होना चाहिए जिससे कि कार्य सम्बन्धी विविधताओं (जैसे— कुशलता, श्रम, उत्तरदायित्व, जोखिम, आदि) के अनुसार मजदूरी का ढाँचा तैयार किया जा सके तथा विभिन्न वेतनमानों मे भिन्नता का औचित्य प्रदर्शित किया जा सके।
2. मजदूरी की दरें क्षेत्र मे प्रचलित मजदूरी की दरों के अनुरूप होनी चाहिए जिससे कि श्रमिक सन्तुष्ट रह सकें और मजदूरी से सम्बन्धित औद्योगिक विवाद उत्पन्न न हो।
3. यदि कार्य समान स्तर का हो, समान रूप से कठिन हो तथा उसके क्रियान्वयन में समान कुशलता की आवश्यकता हो तो ऐसे कार्य कर रहे सभी श्रमिको को समान मजदूरी दी जानी चाहिए।
4. श्रमिकों की कार्य प्रणाली के अन्तर ज्ञात करने के लिए समान प्रमापों का प्रयोग किया जाना चाहिए।
5. मजदूरी सम्बन्धी परिवादो के निवारण हेतु एक निश्चित प्रणाली का अनुकरण किया जाना चाहिए।
6. मजदूरी की दर निर्धारण करने की प्रविधि कर्मचारियो तथा श्रम संघो को ज्ञात होनी चाहिए। प्रत्येक कर्मचारी को अपनी मजदूरी एवं वेतन स्तर का ज्ञान होना चाहिए।
7. मजदूरी का नियन्त्रण, लागत नियन्त्रण तथा प्रवर्तन श्रम बजट से किया जाना चाहिए।
8. मजदूरी व्यवस्था सरल, बोधगम्य तथा कम खर्चीली होनी चाहिए।
9. मजदूरी भुगतान प्रणाली लोचशील होनी चाहिए।
10. मजदूरी पर्याप्त होनी चाहिए जिससे कि श्रमिक अपना व अपने परिवार का आसानी से पालन-पोषण कर सके तथा जीवन मे आने-जाने वाली असंदिग्धताओं से अपनी रक्षा कर सके। इसके अतिरिक्त समाज में एक सभ्य नागरिक की भाँति जीवन व्यतीत कर सके।

Btsupportechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

भारत में मजदूरी नीति का विकास Development of Wage Policy in India स्वतन्त्रता प्राप्ति के उपरान्त 'न्यूनतम मजदूरी' (Minimum Wage) तथा 'उचित मजदूरी' (Fair Wage) के सिद्धान्तों पर बल दिया गया है। सन् 1948 में न्यूनतम मजदूरी अधिनियम पारित किया गया। इसके अन्तर्गत केन्द्रीय तथा राज्य सरकारों द्वारा न्यूनतम मजदूरी-दर निर्धारित करने तथा उन्हें लागू करने का प्रावधान रखा गया है जिससे श्रमिकों का शोषण समाप्त हो सके।

न्यूनतम मजदूरी अधिनियम लागू करने का मूल उद्देश्य शोषित श्रमिक को उचित दर से वेतन दिलवाना तथा औद्योगिक शान्ति के लिए वातावरण तैयार करना था। इससे आशा की जाती थी कि उत्पादन वृद्धि को गति प्रदान होगी तथा श्रमिक उद्योगों की ओर आकृष्ट होगा। अधिनियम के अन्तर्गत (अ) न्यूनतम समयानुसार मजदूरी दर; (ब) न्यूनतम कार्यानुसार मजदूरी दर; (स) प्रमापित निश्चित मजदूरी दर तथा (द) विभिन्न व्यवसायों के लिए अधिसमय कार्य की मजदूरी दर, आदि निश्चित करने की व्यवस्था की गयी है। क्षेत्र विशेष में वयस्क तथा वृद्धों, बच्चों तथा नौसिखियों के लिए कक्षाएँ चलाने हेतु अधिक वेतन दिए जाने का प्रावधान किया गया। असंगठित उद्योग; जैसे—दरी उद्योग एवं गलीचा उद्योग, शॉल उद्योग, चावल, दाल एवं आटा मिलें, तम्बाकू एवं अन्य वस्तुएँ निर्माण करने वाले उद्योग, स्थानीय संस्थाएँ, पत्थर कूटने, लाख एवं चमड़ा उद्योग, अभ्रक उत्पादन एवं अभ्रक उद्योग, मोटर वाहन, कृषि उद्योग, आदि में मजदूरी नियमन क्रियान्वित करना है। अधिनियम के अन्तर्गत यह भी प्रावधान किया गया कि मजदूरी दर का निश्चित समय के उपरान्त पुनरावलोकन किया जाए।

न्यूनतम मजदूरी नीति की कठिनाइयाँ Problems of Minimum Wage Policy अधिनियम के अन्तर्गत घोषित न्यूनतम मजदूरी नीति को व्यावहारिक रूप देने में कई कठिनाइयाँ अनुभव की जाने लगीं; जैसे—

1. अधिनियम के अन्तर्गत कोई प्रमाप निर्धारित नहीं किए गए थे। इससे प्रत्येक निर्माणी अपना पृथक् प्रमाप निर्धारित कर सकता था। इससे प्रमापित प्रणाली लागू नहीं हो सकी तथा मजदूरी दरों में एकरूपता का अभाव हो गया।
2. न्यूनतम दर लागू करना तथा उसका समुचित पर्यवेक्षण अधिक प्रभावशाली नहीं रहा। कुछ राज्यों में 'न्यूनतम' शब्द इतना वृहद् रूप से प्रयोग किया गया कि न्यूनतम मजदूरी अधिनियम केवल शोषणकर्त्ता उद्योगों तक ही सीमित नहीं रखी गयी। इससे अधिनियमों के मूल उद्देश्यों की पूर्ति भी नहीं हो पायी।
3. न्यूनतम मजदूरी दरों के प्रावधान के अनुसार प्रति पाँच वर्ष उपरान्त संशोधित नहीं की जाती है, वरन् यह अवधि काफी लम्बी होती है।
4. प्रयोगात्मक रूप में यह अधिनियम अधिक प्रभावी नहीं रहा; क्योंकि भारतीय श्रमिकों की प्रवृत्ति प्रवासी है जिसके कारण यह ज्ञात करना कठिन है कि मजदूरी की क्या दरें स्वीकृत की गयी हैं तथा नियोक्ता कितनी राशि का भुगतान करता है।

न्यूनतम मजदूरी अधिनियम के असफल रहने के कारण उचित मजदूरी निर्धारण के लिए सन् 1948 में एक समिति का गठन किया गया। इस समिति का कार्य ऐसे सिद्धान्तों का प्रतिपादन करना था जिस पर उचित मजदूरी आधारित हो। इस समिति ने मजदूरी निर्धारण के तीन स्तर बताए—(अ) न्यूनतम मजदूरी, (ब) आजीविका मजदूरी तथा (स) उचित मजदूरी।

राष्ट्रीय श्रम आयोग के अनुसार, "मजदूरी नीति का मुख्य उद्देश्य मजदूरी की दर को श्रमिक की अपेक्षा के अनुरूप लाना है तथा इस प्रक्रिया में रोजगार वृद्धि को प्राप्त करना है।" इस उद्देश्य की प्राप्ति के लिए आयोग ने अपने विचार इस प्रकार व्यक्त किए हैं

1. मजदूरी नीति सम्बन्धी योजनाएँ एक ओर आर्थिक निर्णयों पर निर्भर करती हैं तथा दूसरी ओर मजदूरी की दृष्टि से निर्धारित सामाजिक लक्ष्यों की प्राप्ति पर आधारित होती हैं। मजदूरी दर तथा उनमें व्याप्त अन्तर की समाज की प्रगति में महत्त्वपूर्ण भूमिका होती है।
2. आय एवं मजदूरी नीति, जो राष्ट्रीय आय तथा आत्म-नियोजन की दृष्टि से बनायी जाए, राष्ट्रीय उद्देश्यों, नियोजन नीतियों, विकास के प्रयासों तथा औद्योगिक नीतियों के अनुरूप होनी चाहिए। मजदूरी नीति उन सिद्धान्तों पर आधारित होनी चाहिए जो वैधानिक दृष्टि से स्वीकार किए गए हों जिनसे सरकारी नीति का स्पष्ट दिग्दर्शन हो सके।
3. नियोजन तथा मजदूरी के लक्ष्यों में विरोधाभास दिखायी देता है, जो तकनीकी तथा औद्योगिक विकास के कारण है; अतः मजदूरी नीति के अन्तर्गत तकनीकी विकास के लिए पर्याप्त व्यवस्था होनी चाहिए जिससे मजदूरी में वृद्धि के साथ रोजगार में भी वृद्धि होती रहे।

4. मजदूरी नीति का उद्देश्य श्रमिकों को बढ़ती हुई दर से वास्तविक मजदूरी उपलब्ध कराना है। एक ओर पूँजी की उत्पादन शक्ति में वृद्धि करना आवश्यक है तथा दूसरी ओर विनियोग की क्षमता में वृद्धि की जानी चाहिए। मानवीय पूँजी का उपयोग करना भी उद्योग के विकास की दृष्टि से अत्यन्त महत्त्वपूर्ण है।
5. मजदूरी स्तर निर्धारित करने के समय यह ध्यान रखना आवश्यक है कि भारत में बड़े स्तर पर अधिक पूँजी विनियोग करने वाले नियोक्ता भी हैं तथा छोटे स्तर पर कम पूँजी वाले व्यवसायी भी। अतः इन दोनों प्रकार के उद्योगपतियों को यदि समान स्तर पर रखा जाए तो यह सम्भावना है कि छोटे व्यवसायी हानि उठायेंगे; क्योंकि उनकी देय क्षमता कम होती है। इससे विकास की गति में बाधा आती है; अतः यह आवश्यक है कि कार्य प्रमापीकरण किया जाए तथा कार्य वर्गीकरण के आधार पर इन भिन्नताओं को कम करने का प्रयास किया जाए। जहाँ कहीं आवश्यक हो, वैज्ञानिक विधि से कुछ सीमाएँ निर्धारित कर दी जाएँ। इस सम्बन्ध में नियोक्ता की देय क्षमता को ध्यान में रखना आवश्यक है।
6. मजदूरी निर्धारण का आधार ऐसा स्तर निर्धारित करना है, जो श्रमिकों को उचित मजदूरी दे एवं कर्मचारी की कार्य-कुशलता में वृद्धि कर सके तथा नियोक्ता को अधिक लाभ कमाने का अवसर दे। अतः ऐसी व्यवस्था की जानी चाहिए ताकि मजदूरी निर्धारण के साथ परिवर्तनशील परिस्थितियों में मजदूरी ढाँचे का पुनरावलोकन किया जा सके।
7. मजदूरी स्तर में बदलते हुए मूल्यों के अनुसार विचार एवं उनमें परिवर्तन करना भी आवश्यक है। वास्तविक मजदूरी में किसी प्रकार की कटौती नहीं होने देने के लिए मौद्रिक मजदूरी का स्तर मूल्य सूचकांक के आधार पर निर्धारित किया जाना चाहिए। यदि मूल्य वृद्धि के साथ मजदूरी वृद्धि स्वीकृत कर दी जाती है तो इससे मुद्रा प्रसार की स्थिति उत्पन्न होती है। अतः अधिक उचित यही है कि निर्वाह लागत को कम किया जाए तथा मूल्य वृद्धि को विभिन्न प्रयासों द्वारा रोका जाए।
8. किसी भी मजदूरी नीति के निर्धारण के लिए आवश्यक है कि प्रचलित मजदूरी प्रणालियों को ध्यान में रखा जाए। मजदूरी निर्धारित करने में प्रचलित भुगतान पद्धतियों तथा परिवर्तन के कारणों का ध्यान रखा जाना चाहिए।
9. असंगठित क्षेत्र में भी राजकीय अथवा अर्द्ध-शासकीय संस्था द्वारा मजदूरी नियमन किया जाना चाहिए जिससे श्रमिक को न्यूनतम मजदूरी दी जा सके तथा उन्हें न्याय प्राप्त हो सके। इस दिशा में क्षेत्रीय भिन्नताओं को ध्यान में रखा जाना चाहिए।
10. अच्छी मजदूरी नीति का मूल उद्देश्य दलित वर्ग को संरक्षण प्रदान करना है। इस प्रकार मजदूरी कमीशन, मजदूरी बोर्ड, आदि श्रमिक एवं नियोजक सम्बन्ध में सुधार कर आवश्यक व्यवस्था स्थापित करने का प्रयास किया जाना चाहिए।

प्रश्न 5. मजदूरी भुगतान से आप क्या समझते हैं? इसकी विभिन्न पद्धतियों के नाम लिखिए।
What do you understand by wage payment? Write the names of its various methods.

उत्तर श्रमिक को पारिश्रमिक प्रदान करने की अनेक विधियाँ प्रचलित हैं, किन्तु प्रत्येक विधि में कुछ गुण और दोष दोनों पाए जाते हैं। कोई एक भुगतान प्रणाली उत्तम प्रणाली नहीं कही जा सकती और न किसी एक प्रणाली को सभी उद्योगों में समान रूप से लागू किया जा सकता है। प्रत्येक उद्योग अपनी सुविधा के अनुसार मजदूरी प्रणालियों में से एक अथवा एक से अधिक का सम्मिलित रूप से प्रयोग करता है। वह प्रणाली जिसके अनुसार श्रमिक सन्तुष्ट रहता हो और प्रबन्ध का कार्य न्यूनतम लागत पर पूरा किया जा सकता हो, उसी का प्रयोग किया जाना उचित है।

मजदूरी भुगतान की पद्धतियाँ Methods of Wage Payment मजदूरी भुगतान की प्रणाली या तो समयानुसार हो सकती है या कार्यानुसार। समयानुसार मजदूरी भुगतान प्रणाली के अन्तर्गत, श्रमिक की मजदूरी एक निर्धारित समय के लिए निर्धारित की जाती है चाहे वह कितना ही उत्पादन करे। इसी प्रकार कार्यानुसार भुगतान के अन्तर्गत एक श्रमिक जितना उत्पादन करता है, उसके अनुरूप मजदूरी दी जाती है। ये दो सिद्धान्त ही मजदूरी के आधारभूत सिद्धान्त हैं। शेष सभी सिद्धान्त गुण कहे जा सकते हैं। मजदूरी भुगतान की मुख्यतया चार प्रणालियाँ हैं

I. समयानुसार मजदूरी (Time Wage)
II. कार्यानुसार मजदूरी (Piece Wage)
III. शेष या ऋण मजदूरी (Balance or Debt Wage)
IV. प्रेरणात्मक मजदूरी योजनाएँ (Incentive Wage Plans)।

Scanned with CamScanner

प्रश्न 6. समयानुसार मजदूरी से आपका क्या आशय है? इसके गुण व दोषों का उल्लेख कीजिए।
What do you understand by Time Wage? Discuss its advantages and disadvantages.

उत्तर **समयानुसार मजदूरी** Time Wage मजदूरी भुगतान की यह प्रणाली प्राचीनतम है। इस प्रणाली में श्रमिक को कार्य के समय के आधार पर मजदूरी दी जाती है अर्थात् प्रति घण्टा, प्रतिदिन, प्रति सप्ताह, प्रति माह, आदि। इस पद्धति की मुख्य बात यह है कि श्रमिक ने कितना कार्य किया है, यह कोई महत्त्व नहीं रखता। उसे पूर्व निश्चित संविदा के अनुसार कार्य का निर्धारित समय पूर्ण होते ही भुगतान कर दिया जाता है।

गुण Merits इस प्रणाली के गुण निम्न प्रकार हैं

1. गणना सरल होती है।
2. कर्मचारी कार्य को समाप्त करने में शीघ्रता नहीं करते, इससे उत्पादन की किस्म अच्छी होती है।
3. एक ही प्रकार के कार्य के लिए नियुक्त सभी कर्मचारी समान मजदूरी प्राप्त करते हैं, इससे उनमें आपसी कलह तथा वैमनस्य नहीं होता।
4. कर्मचारी के मशीन पर सुगमता, सतर्कता एवं निष्ठा से कार्य करते रहने के कारण मशीन की तोड़-फोड़ तथा ह्रास कम होता है।
5. जिन उद्योगों में उत्पादन का माप सम्भव नहीं है, वहाँ पर यह प्रणाली श्रेयस्कर रहती है।
6. श्रमिक को निश्चित राशि प्रदान की जाती है जिससे श्रमिक अपना बजट सन्तुलित रख सकता है।
7. यह प्रणाली श्रम संघों द्वारा भी अधिक पसन्द की जाती है; क्योंकि यह श्रमिकों की दृष्टि से समझने योग्य, सरल, स्पष्ट तथा सुनिश्चित है।
8. इस प्रणाली में प्रशासकीय व्यय बहुत कम होता है। इसके दो कारण हैं
   (अ) मजदूरी की दर का निर्धारण पहले से ही निश्चित रहता है, जो आपसी सद्-विश्वास का प्रतीक है तथा
   (ब) यह आपसी विश्वास पर आधारित है कि कर्मचारी पूर्ण निष्ठा के साथ कार्य करेगा और अपनी-अपनी क्षमतानुसार पूर्ण रुचि लेकर कार्य निष्पादन करेगा।

दोष Demerits इस प्रणाली के मुख्य दोष इस प्रकार हैं

1. अधिक कुशल तथा निष्ठा से कार्य करने वाले श्रमिक का विचार नहीं किया जाता जिससे अधिक उत्पादन किसी प्रकार भी मजदूरी निर्धारण का अंग नहीं बनता। इस कारण श्रमिक में कार्य के प्रति अरुचि उत्पन्न होती है। जब श्रमिक अधिक परिश्रम एवं उत्पादन करने पर भी उसी के समकक्ष दूसरे कम उत्पादन करने वाले अथवा कम कार्य करने वाले व्यक्ति के बराबर ही मजदूरी प्राप्त करता है तो वह निश्चित रूप से कार्य के प्रति उदासीन हो जाता है। **हैल्से** का मत है कि "इससे व्यक्ति स्वभाव से आराम पसन्द हो जाता है।" **टेलर** के अनुसार, "मनुष्य को अपने पद एवं स्थिति के अनुसार भुगतान किया जाता है जिसके लिए वे अपने आपको अपने गुणों, चरित्र, शक्ति, कौशल तथा विश्वसनीयता की दृष्टि से योग्य सिद्ध करते हैं अथवा नहीं, यह बात नहीं देखी जाती।"
2. प्रबन्धक के लिए यह ज्ञात करना कठिन होता है कि वह किस प्रकार के श्रम के लिए कितनी मजदूरी निर्धारित करे।
3. जब तक यह निश्चित नहीं होता कि अमुक कार्य कितने समय में पूरा हो सकेगा तथा कितने श्रमिकों की आवश्यकता होगी, तब तक श्रम की माँग का अनुमान नहीं लगाया जा सकता।
4. श्रमिक अपनी कार्यक्षमता से कम कार्य करते हैं।
5. कई ऐसे कर्मचारी भी कार्य करते रहते हैं जिनकी कार्य में रुचि नहीं होती। इससे श्रम का अपव्यय होता है तथा श्रम लागत में वृद्धि होती है।
6. उत्पादक को अनेक व्यावसायिक कठिनाइयों का सामना करना पड़ता है।
7. जब श्रमिक के उत्पादन का कोई विवरण नहीं रखा जाता तो नियोक्ता के लिए यह कठिन हो जाता है कि वह किस प्रकार अच्छे श्रमिक का चयन कर उन्हें पदोन्नत करे।

प्रश्न 7. कार्यानुसार मजदूरी से आप क्या समझते हैं? इसके गुण-दोषों पर प्रकाश डालिए।
What do you understand by the piece wage? Enlighten its advantages and disadvantages.

उत्तर **कार्यानुसार मजदूरी** Piece Wage इस प्रणाली के अन्तर्गत श्रमिक को कार्य के अनुसार मजदूरी का भुगतान किया जाता है। उत्पादन की प्रति इकाई मजदूरी का निर्धारण पहले ही कर लिया जाता है। इस प्रणाली में समय तत्त्व को मजदूरी निर्धारण में महत्त्व नहीं दिया जाता, किन्तु इसका अर्थ यह नहीं है कि श्रमिक किसी उत्पादन में अनिश्चित समय तक कार्य करता रहे। उत्पादक को यह ध्यान रखना आवश्यक है कि यदि श्रमिक उत्पादन मे अधिक समय लगाता है तो उसके समय लेने के कारण कार्य का दूसरा चरण आरम्भ करने में कितना विलम्ब हुआ। कम-से-कम समय में कार्य करने वाला श्रमिक अधिक-से-अधिक मजदूरी प्राप्त करने में सफल होता है। यदि श्रमिक कार्य निष्पादन में अधिक समय लगाता है तो उनको नौकरी से मुक्त किए जाने का भय रहता है।

इस प्रणाली के अन्तर्गत दी हुई परिस्थितियों, मशीनों तथा कार्य की दशाओं में कार्य करने पर एक श्रमिक जो उत्पादन कर सकता है उसे वह राशि प्रति इकाई मजदूरी के रूप में दी जाती है।

भुगतान की यह प्रणाली सामान्यत: ऐसे कार्यों के लिए अपनायी जाती है जिनमें एक ही प्रकार के कार्यों की पुनरावृत्ति होती हो। यह प्रणाली प्रमापित उत्पादन हेतु एवं दक्ष तथा कुशल श्रमिक के लिए अधिक लाभदायक है; क्योंकि वह अपनी कुशलता का प्रयोग कर उत्पादन को शीघ्र पूरा करने मे तथा निर्धारित समय में अधिक उन्नति करने में सफल होता है। उत्पादन क्रिया पर नियन्त्रण भी प्रभावी तरीके से किया जा सकता है।

इस प्रणाली को उन दशाओं में लागू करने मे कठिनाई होती है, जब विभिन्न इकाइयों का माप करना असम्भव हो तथा एक ही कार्य के लिए विभिन्न प्रकार एवं विभिन्न कुशलता वाले श्रमिक कार्यरत हों। इस प्रणाली की मूल विशेषता यह है कि मजदूरी दर तथा उत्पादन में प्रत्यक्ष सम्बन्ध होता है। श्रमिकों की मजदूरी निम्न सूत्र से मापी जा सकती है:

श्रमिक की आय (मजदूरी) = उत्पादित इकाइयाँ × प्रति इकाई दर

गुण Merits इस प्रणाली के गुण निम्न प्रकार हैं

1. यह प्रणाली श्रमिक को उसकी योग्यता के अनुसार पुरस्कृत करती है। यदि श्रमिक अधिक उत्पादन करता है तो वह अधिक मजदूरी प्राप्त करता है। अधिक मजदूरी की प्राप्ति से उसके रहन-सहन के स्तर एवं कार्यकुशलता में वृद्धि होती है तथा उसे कार्य के लिए प्रेरणा मिलती है।
2. पर्यवेक्षकीय व्यय अधिक करने की आवश्यकता नहीं होती; क्योंकि श्रमिक स्वयं अधिक उत्पादन की चेष्टा करते हैं।
3. प्रति इकाई श्रम लागत निश्चित रहती है जिससे वस्तुओं का निविदा मूल्य निर्धारित करते समय कठिनाई नहीं होती है।
4. इस प्रणाली से न केवल व्यक्ति उत्पादन एवं मजदूरी में वृद्धि होती है, वरन् श्रमिक अच्छी मशीनों एवं अच्छी श्रेणी के कच्चे माल की माँग करते हैं।
5. कुल उत्पादन लागत में कमी आती है; क्योंकि समय की बचत के साथ-साथ अन्य उत्पादन साधनों में मितव्ययिता हो जाती है।

दोष Demerits इस प्रणाली के प्रमुख दोष इस प्रकार हैं

1. प्रति इकाई उत्पादन के लिए मजदूरी की दर निर्धारण करने के लिए किसी वैज्ञानिक प्रणाली का सहारा नहीं लिया जाता। सामान्यत: प्रबन्धक अपनी इच्छा से, बिना किसी उपयुक्त प्रणाली के मजदूरी की दर निर्धारित करते हैं। जब कभी वह अनुभव करता है कि इकाई दर की अपेक्षा दैनिक दर पर कार्य करने वाला श्रमिक सस्ता पड़ता है तो वह प्रति इकाई दर में भी कटौती कर देता है।
2. जब श्रमिक अधिकाधिक उत्पादन करना चाहते हैं तो वे तीव्र गति से कार्य करते हैं, अधिक समय कार्य करते हैं; अत: उन्हें माल के अपव्यय की चिन्ता नहीं रहती है। वस्तु की किस्म के बारे में अधिक सतर्क नहीं रहते, ऐसी स्थिति में उत्पादन लागत में वृद्धि होना स्वाभाविक है।
3. श्रमिक द्वारा अपनी क्षमता से भी अधिक उत्पादन करने पर अधिक मजदूरी से उत्साह वृद्धि होती है, किन्तु उत्साह की अति हो जाने पर व्यक्ति अपने स्वास्थ्य का ध्यान नहीं रखता है जिससे उसकी कार्यक्षमता का शीघ्र ह्रास हो जाता है।

B-Eupolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

4. कार्य की किस्म में सुधार की दृष्टि से यदि पर्यवेक्षकीय नियन्त्रण बढ़ाया जाए तो श्रमिक इसका विरोध करते हैं।
5. अधिक तीव्र गति से कार्य करने के कारण मशीन का क्षय अधिक होता है तथा मशीनों का प्रतिस्थापन समय से पूर्व करना पड़ता है।
6. श्रम संघ प्राय: इस प्रणाली का विरोध करते हैं; क्योंकि इससे श्रमिकों में स्पर्द्धा उत्पन्न होती है तथा उनकी एकता को ठेस पहुँचती है।

प्रश्न 8. शेष अथवा ऋण मजदूरी से आपका क्या तात्पर्य है? संक्षेप में बताइए।
What do you understand by balance or debt wage? Explain in short.

उत्तर **शेष अथवा ऋण मजदूरी** Balance or Debt Wage यह प्रणाली समयानुसार तथा कार्यानुसार मजदूरी भुगतान प्रणाली का सामूहिक रूप है। श्रमिक को उत्पादन इकाई मजदूरी के साथ-साथ एक न्यूनतम दैनिक मजदूरी की व्यवस्था भी की जाती है। यदि श्रमिक दैनिक मजदूरी से अधिक मात्रा में इकाई मजदूरी के आधार पर आय अर्जित कर लेता है तो वह अतिरिक्त राशि उसके खाते में जमा हो जाती है और यदि वह कम इकाइयाँ बना पाता है तो दैनिक गारण्टी दी गयी मजदूरी से जितनी रकम कम पड़ती है, वह उसके खाते में लिख दी जाती है। यदि किसी आधार पर मजदूरी आय एवं दैनिक मजदूरी आय बराबर है तो किसी प्रकार के खाते की आवश्यकता नहीं होती। यह प्रणाली समय एवं कार्यानुसार मजदूरी का वैज्ञानिक दृष्टि से निर्धारण करती है।

उदाहरण के लिए, यदि समय भुगतान दर ₹15 प्रति सप्ताह है तथा दो व्यक्ति इकाई उत्पादन आधार पर क्रमश: ₹16 एवं ₹14 की इकाइयाँ उत्पादित करते हैं तो उन्हें क्रमश: ₹1 की जमा और ₹1 के नाम लिखा जाएगी। यह तथ्य निम्न तालिका द्वारा स्पष्ट किया गया है

श्रमिक	उत्पादित इकाइयाँ	इकाई मजदूरी के आधार पर कुल मजदूरी	समयानुसार मजदूरी	जमा	नाम	शेष
अ	16	₹16.00	₹15.00	1.00	—	1.00
ब	14	₹14.00	₹15.00	—	1.00	(–) 1.00

श्रमिक 'ब' के नाम लिखा गया ₹1 उस समय बराबर कर दिया जाएगा जब वह अतिरिक्त इकाइयाँ उत्पादन करेगा।

इस प्रणाली का मुख्य लाभ यह है कि अच्छा श्रमिक अपनी मजदूरी में वृद्धि कर सकता है तथा एक सामान्य कुशल श्रमिक, नियमित रूप से एक निश्चित मजदूरी प्राप्त करता रहता है। नियमित मजदूरी प्राप्त होते रहने से श्रमिक अपने रहन-सहन का एक सामान्य स्तर बनाए रख सकता है एवं प्रमाप के अनुसार कार्य करने के लिए स्वयं अभिप्रेरित होता है।

प्रश्न 9. प्रेरणात्मक मजदूरी योजनाओं से आपका क्या आशय है? इसके गुण-दोषों का वर्णन कीजिए।
What do you understand by incentive wage plans? Discuss thier advantages and disadvantages.

उत्तर **प्रेरणात्मक मजदूरी योजनाएँ** Incentive Wage Plans प्रत्येक नियोक्ता यह चाहता है कि श्रमिक अपनी योग्यता के अनुरूप अधिक-से-अधिक उत्पादन करे। दूसरी ओर श्रमिक की यह धारणा बनी रहती है कि उसे कार्यानुसार मजदूरी दी जाए। इस प्रकार की विरोधी धारणाओं के कारण श्रमिक अपनी पूर्ण क्षमता का उपयोग कर उत्पादन बढ़ाने का प्रयास नहीं कर पाते हैं। वह सामान्यत: न्यूनतम कार्य करने की चेष्टा करते हैं। यदि श्रमिक को बोनस अथवा अतिरिक्त आय का प्रलोभन दिया जाए तो वह अधिक उत्पादन में रुचि प्रदर्शित करेगा। अभिप्रेरण योजनाओं को इसी कारण प्रव्याजि योजनाएँ कहा जाता है कि वे अच्छे कार्य निष्पादन के लिए तथा पूँजी एवं मशीनों का पूर्ण उपयोग करने के लिए प्रव्याजि के रूप में प्रस्तुत होती हैं।

समस्त प्रव्याजि योजनाएँ दो तथ्यों से सम्बन्धित होती हैं

1. इसके अन्तर्गत प्रत्येक कार्य निष्पादन के लिए कार्य की मात्रा तथा समय प्रमापित रहता है।
2. यदि प्रमापित समय में बचत की जाती है अथवा प्रमापित उत्पादन से अधिक उत्पादन किया जाता है तो श्रमिक को नियमित एवं निर्धारित दर के अतिरिक्त कुछ राशि प्रव्याजि के रूप में प्राप्त होती है।

गुण Merits अभिप्रेरण मजदूरी योजनाओं के मुख्य लाभ इस प्रकार हैं

1. यदि इन योजनाओं को भली-भाँति आयोजित किया जाए तो निश्चित रूप से उत्पादन वृद्धि, उत्पादन लागत में कमी तथा श्रमिक की मजदूरी में वृद्धि होती है।

2. कार्यानुसार मजदूरी तथा अतिरिक्त अभिप्रेरण दिए जाने से संगठन में स्वत: सुधार होता है।
3. श्रम लागत तथा प्रति इकाई कुल लागत में कमी आती है और लागत का अनुमान भी अधिक सही ढंग से लगाया जा सकता है।
4. इससे प्रत्यक्ष पर्यवेक्षण में कमी की जा सकती है; क्योंकि श्रमिक स्वयं अधिक मजदूरी प्राप्ति हेतु न्यूनतम त्रुटियाँ करने का प्रयास करता है।
5. श्रमिक तथा नियोक्ता दोनों के हित एक ही रूप लेते हैं जिससे दोनों पक्ष उत्पादन वृद्धि, लागत में कमी तथा समय की बचत करने में जुट जाते हैं।

दोष Demerits यह प्रणाली भी दोषमुक्त नहीं है। कई बार इस प्रणाली के लागू करने पर अनेक दोष स्वत: प्रकट हो जाते हैं

1. श्रमिक अधिक लाभ अर्जित करने के प्रलोभन में कार्य निष्पादन शीघ्रता से करते हैं, इससे उत्पादन की किस्म प्रभावित होती है। उत्पादन की किस्म पर नियन्त्रण के लिए पर्यवेक्षण तथा निरीक्षण कार्यों में वृद्धि करनी पड़ती है।
2. कार्य के अनुसार भुगतान करने पर श्रमिक नयी मशीनों का विरोध करते हैं; क्योंकि उन पर काम सीखते समय उनकी गति कम रहती है तथा मजदूरी की हानि होती है, नयी मशीन पर त्रुटियाँ भी अधिक होने की आशंका रहती है।
3. कई बार श्रमिक स्वयं द्वारा निष्पादित अधिकतम कार्य को प्रमाप मानने के लिए बाध्य करते हैं तथा तदनुसार मजदूरी की दर में वृद्धि करने की चेष्टा करते हैं।
4. इस मजदूरी प्रणाली में लेखा व्यय तथा कार्यालय सम्बन्धी कार्य बढ़ जाता है।
5. सुरक्षात्मक उपायों का श्रमिक द्वारा ध्यान नहीं रखे जाने के कारण दुर्घटनाओं की संख्या में वृद्धि हो जाती है।
6. श्रमिक अधिक मजदूरी के प्रलोभन में अपने स्वास्थ्य का ध्यान नहीं रखते तथा लम्बे समय कार्य करते रहते हैं जिससे उनकी क्षमता कम हो जाती है।
7. कुछ श्रमिक अपनी क्षमता के कारण अधिक आय अर्जित करने में सफल हो जाते हैं, इससे श्रमिकों में वैमनस्य उत्पन्न हो जाता है।
8. प्रव्याजि दर तथा अतिरिक्त उत्पादन इकाई दर का निर्धारण करने के लिए कोई सुनिश्चित विधि नहीं है; अत: इनका निर्धारण भली-भाँति नहीं किया जा सकता। यदि ये दरें बहुत कम हैं तो श्रमिकों को अत्यधिक कार्य करना पड़ेगा जिससे ये असन्तुष्ट रहेंगे। यदि ये दरें बहुत अधिक हैं तो उनके कार्य में शिथिलता आ जाएगी। इस प्रकार से केवल इस प्रणाली का लागू करना भी पर्याप्त नहीं, वरन् यह भी आवश्यक है कि प्रव्याजि की राशि उचित निर्धारित की जाए।

प्रश्न 10. अभिप्रेरण योजनाओं की विशेषताएँ बताइए।
Discuss the characteristics of incentive plans.

उत्तर **अभिप्रेरण योजनाओं की विशेषताएँ** Characteristics of Incentive Plans एक सफल मजदूरी अभिप्रेरण योजना के लिए निम्नलिखित बातों का होना आवश्यक है

1. प्रबन्धक को यह ज्ञात होना चाहिए कि अभिप्रेरण की सफलता सभी परिस्थितियाँ अनुकूल होने पर ही हो सकती है। इन अन्य स्थितियों में नियोक्ता व नियोगी में आपसी विश्वास, श्रम संघ के साथ अच्छे सम्बन्ध, सम्प्रेषण तथा पर्यवेक्षण की उचित प्रणाली एवं संगठन की स्वस्थ परम्पराएँ, आदि मुख्य हैं।
2. प्रव्याजि प्रणाली तब तक लागू नहीं की जानी चाहिए जब तक कि इसे श्रमिकों, श्रम-संघों तथा प्रभावित होने वाले सभी कर्मचारियों को भली प्रकार समझा नहीं दिया गया हो एवं योजना की कार्य-प्रणाली के बारे में सम्पूर्ण जानकारी नहीं दे दी गयी हो। इसके लिए श्रमिक-भागिता तथा श्रम संघ के साथ पर्याप्त सम्प्रेषण आवश्यक है।
3. प्रबन्धकों को ऐसे निर्णय नही लेने चाहिए जो अनुचित हों। परिवाद निवारण हेतु सुदृढ़ व्यवस्था होनी चाहिए। प्रबन्धक को मजदूरी या प्रव्याजि की दर में किसी प्रकार की कटौती करने की बात को यथासम्भव टालना चाहिए; क्योंकि कोई भी मजदूरी की दर एक बार दे दिए जाने के उपरान्त उसमें कटौती करना असन्तोष को प्रोत्साहन देना होता है।
4. यह आवश्यक है कि श्रमिकों द्वारा उत्पादन के अनुपात में मजदूरी-भुगतान की व्यवस्था की जाए।

Scanned with CamScanner

5. इस प्रणाली को लोकप्रिय बनाने के लिए आवश्यक है कि कर्मचारी को प्रशिक्षित किया जाए जिससे प्रबन्धक छोटे-बड़े विभागीय विवादो का अपने स्तर पर निवारण कर सकें।
6. बहुत उच्च अथवा बहुत निम्न या अत्यन्त लोचशील दरें निर्धारित करने मे पर्याप्त सावधानी रखी जानी चाहिए।

प्रश्न 11. अमौद्रिक अभिप्रेरणाओं से आपका क्या आशय है? इसकी मुख्य तकनीकों पर प्रकाश डालिए।
What do you understand by the Non-monetary incentives? Discuss its main techniques.

उत्तर **अमौद्रिक अभिप्रेरणाएँ** Non-Monetary Incentives गैर-वित्तीय अभिप्रेरण श्रमिक, पर्यवेक्षक, प्रबन्धक, आदि किसी भी कर्मचारी को कार्य के लिए प्रेरित करने की एक महत्त्वपूर्ण विधि है। इसे मनोवैज्ञानिक अभिप्रेरण (Psychological incentives) भी कहते हैं। अध्ययनों से ज्ञात हुआ है कि वित्तीय अभिप्रेरण से भी अधिक प्रभावी अमौद्रिक प्रलोभन होते हैं। प्राय: यह देखा गया है कि व्यक्ति स्वाभिमान की रक्षा करना, समाज में अपनी प्रतिष्ठा बनाए रखना तथा अपने कार्य की प्रशंसा पसन्द करता है। कार्य स्वीकृति (work acceptance) के साथ प्रबन्ध एवं पर्यवेक्षक का सहयोग भी मिलना चाहिए।

अमौद्रिक प्रेरणाओ की निम्न तकनीकें है

1. प्रशंसा (Praise),
2. कार्य-परिणामो की जानकारी (Knowledge of work results),
3. स्वीकृति (Acceptance),
4. एकता की भावना (Feeling of unity),
5. कोमल एवं सद्भावी पर्यवेक्षण (Soft and non-interfering supervision),
6. कार्य प्रतिस्पर्धा (Work competition),
7. प्रगति सम्बन्धी अनुभव (Experience of Progress) तथा
8. आत्म-अभिव्यक्ति का अवसर (Opportunity of self-expression)।

1. **प्रशंसा** Praise प्रशंसा से व्यक्ति के अहम की तुष्टि (ego-satisfaction) होती है। कोई भी अधिकारी कर्मचारी की प्रशंसा कर उससे अधिक और अच्छा कार्य ले सकता है; क्योंकि ऐसा करने से श्रमिक आत्म-तुष्टि अनुभव करता है, परन्तु यदि अधिकारी कर्मचारियो की छोटी-छोटी त्रुटियों पर गुस्सा होने लगे तो इससे कर्मचारियों मे भी निराशा व्याप्त होगी और कार्य की हानि होगी। कार्य और खेल (work and play) अर्थात् कार्य और आमोद-प्रमोद साथ चलने से उत्पादन बढ़ता है। प्रशंसा और कार्य प्रकृति खेल के समान है जिसके द्वारा कर्मचारी की कार्य के प्रति रुचि बढ़ती रहती है। जिस प्रकार खेल के मैदान में प्रतिद्वन्द्वी दल भी अच्छे खिलाड़ी के खेल को प्रोत्साहित करते रहते हैं और उसे 'अच्छे खेले' कहकर प्रोत्साहित करते है, व्यापारिक जगत में भी यदि इसी प्रकार की प्रणाली अपनायी जाए तो अधिक लाभ हो सकता है।

प्रशंसा की सीमाएँ Limitations of Praise इसकी सीमाएँ निम्नांकित हैं

(i) प्रशंसा भी आवश्यकता से अधिक हो जाने पर घातक सिद्ध होती है। सभी दशाओं में प्रशंसा लाभदायक नहीं हो सकती। निकृष्ट कार्य की प्रशंसा नहीं की जानी चाहिए। कई बार ऐसी स्थितियाँ भी आती हैं, जब प्रशंसा को व्यंग्यात्मक समझा जाता है तथा ऐसी प्रशंसा से कर्मचारी को पीड़ा होती है।

(ii) कुछ दशाओं मे प्रशंसा के स्थान पर आलोचना से अधिक प्रेरणा मिलती है। पहलवान को कुश्ती के दाव-पेंच सिखाते समय प्रशंसा करने से वह अधिक सीखने का प्रयास नहीं करता। सही बात सीखना तभी सम्भव है जब सत्य ही कहा जाए (To call spade a spade) और झूठी प्रशंसा नहीं की जाए।

(iii) प्रशंसा का प्रभाव अभिप्रेरण पर पड़ता है। कर्मचारी अधिक और अच्छा कार्य करने की ओर प्रेरित होता है, किन्तु अधिक प्रशंसा करने पर वह लापरवाह भी हो जाता है। इस स्थिति को टालना चाहिए। प्रशंसा प्रेरक हो, उसी सीमा तक की करनी चाहिए; अत: प्रशंसा मुख्य ध्येय नहीं है, मुख्य ध्येय तो प्रेरणा है जिसको उपयोग में लाने के लिए कभी प्रशंसा और कभी आलोचना का सहारा लेना चाहिए। प्रशंसा ही सभी रोगों की रामबाण नहीं है।

(iv) प्रशंसा का प्रभाव कितना होगा। यह प्रशंसा करने वाले के व्यक्तित्व एवं स्तर पर निर्भर करता है। प्रशंसा करने वाले व्यक्ति न्यायाधीश की तरह हैं, जो अच्छे-बुरे और सच्चे-झूठे का वर्गीकरण करते हैं। प्रबन्धक अथवा पर्यवेक्षक द्वारा दिए गए तर्क मे प्रशंसा और आलोचना दोनों प्रेरणा के लिए समान रूप से प्रभावी होते हैं। ऐसे व्यक्ति जो महत्वाकांक्षी होते है, उनकी आत्म-तुष्टि के लिए प्रशंसा प्रेरणा का कार्य करती है।

2. **कार्य परिणामों की जानकारी** Knowledge of Results कर्मचारी को इस बात की बराबर जानकारी मिलती रहनी चाहिए कि जो कुछ वे कर रहे है, उसके परिणाम क्या है? परिणाम की जानकारी होने पर सीखना और प्रेरणा प्राप्त करना दोनों कार्य साथ-साथ चलते हैं। अध्ययनों से पता चला है कि यदि श्रमिक द्वारा की गयी त्रुटियाँ उसे नहीं बतायी जाएँ तो उसकी कुशलता और योग्यता स्वत: ही समाप्त हो जाएँगी। परिणाम का ज्ञान होने से ही सामाजिक तथा आत्म-स्पर्द्धा बढ़ती है। इस जानकारी के अभाव में कार्यकर्ता निराश हो जाता है, जबकि परिणाम की जानकारी से सम्प्रेषण तथा समस्या-निवारण को प्रोत्साहन मिलता है तथा दलीय भावना को बल मिलता है।
3. **स्वीकृति** Acceptance कार्य स्वीकृति एवं मान्यता प्रदान करने से श्रमिक को आत्म-सन्तुष्टि मिलती है। पर्यवेक्षक, प्रबन्धक तथा उपभोक्ता श्रमिक के कार्य को मान्यता प्रदान करने की स्थिति में होते हैं। वस्तु की किस्म ही संतुष्टि प्रदान करती है। प्रत्येक व्यवसाय यह प्रयत्न करता है कि उनका उत्पादन शून्य-त्रुटि (Zero defect) वाला हो। **विलियम्स** के अनुसार, "प्रत्येक कार्यकर्त्ता यह जानता है कि अन्ततोगत्वा उसकी वस्तु का निर्णयन तो वह स्वयं करता है और न उसका नियोक्ता, वरन उपभोक्ता करता है, जो समाज में उसका ही साथी है।"
4. **एकता की भावना** Feeling of Unity प्रत्येक कर्मचारी को संगठन के लिए स्वामिभक्ति तथा संगठन द्वारा उसके लिए पर्याप्त सम्मान की भावना, एकता को प्रोत्साहित करते हैं। इससे उसे अपनत्व को बोध होता है और कार्य के लिए प्रेरणा मिलती है।
5. **सद्भावी पर्यवेक्षण** Non-interfering Supervision वैज्ञानिक प्रबन्ध एवं हायोर्न प्रयोगों से सिद्ध हो चुका है कि कर्मचारियों को प्रेरित करने के लिए प्रजातान्त्रिक तथा सद्भावी पर्यवेक्षण अधिक लाभदायक होता है। प्रबन्ध में श्रमिक सहभागिता मानवीय सम्बन्धों में सुधार की दृष्टि से बहुत महत्त्वपूर्ण है। श्रमिक सहभागिता, विचार-विमर्श, सम्मेलन, समस्या निवारक प्रतियोगिताएँ, सुझाव प्रणालियाँ, आदि श्रमिक के लिए प्रेरणादायक हैं; क्योंकि श्रमिक इससे आत्म-अभिव्यक्ति कर सकता है।
6. **कार्य प्रतिस्पर्द्धा** Work Competition प्रत्येक कर्मचारी प्रेरणा प्राप्त करने की इच्छा से ही स्पर्द्धा नहीं करता है वरन् दौड़ में आगे निकलने या होड़ जीतने के प्रयत्न से करता है। विजेता सम्मान और प्रशंसा प्राप्त करता है, किन्तु हारने वाले पर इसका विपरीत प्रभाव पड़ता है। प्रबन्धक को यह ध्यान रखना चाहिए कि कर्मचारियो में स्पर्द्धा बनी रहे। कर्मचारियो में स्पर्द्धा तो होनी चाहिए, किन्तु किसी को नीचा दिखाने की भावना से नहीं। इससे कई बार कर्मचारियों में सहयोग की भावना समाप्त हो जाती है और उनके मनोबल को ठेस पहुँचती है। एक अध्ययन से पता लगता है कि स्पर्द्धा की अपेक्षा सहयोग और समस्या निवारक विधियो से कार्य करते हुए अधिक सफलता मिलती है। सभी कर्मचारियो में आगे आने के लिए स्पर्द्धा के साथ भूल-सुधार की मनोवृत्ति भी होनी चाहिए।
7. **प्रगति सम्बन्धी अनुभव** Experience of Progress कर्मचारी द्वारा किए गए कार्य की प्रगति का अनुभव लेकर अन्य व्यक्तियो के लिए आधार तैयार करने से कार्य की प्रेरणा बनती है। कुछ कार्यों को करने के लिए कई विधियाँ और कई अवसर होते हैं, किन्तु प्रत्येक नया ढंग जोखिम भरा होता है। पूर्व-परीक्षित ढंग से कार्य करने में जोखिम कम हो जाता है एवं अनुभव से कार्य मे निश्चितता तथा विश्वास पनपता है।

   प्रत्येक कार्य समूह यह ज्ञात करना चाहता है कि वह प्रगति कर रहा है या नहीं। इस हेतु वे साप्ताहिक और मासिक प्रगति चार्ट देखते रहते हैं। कार्यक्षमता प्राप्ति पर श्रमिक तथा श्रमिक समूह खेल की भावना से कार्य करते हैं। वे नयी विधियाँ विकसित करने का प्रयत्न करते हैं तथा अपने अनुभव के आधार पर विभिन्न क्षेत्रों में कार्य करते हैं।
8. **आत्म-अभिव्यक्ति का अवसर** Opportunity of Self-expression प्रत्येक व्यक्ति यह चाहता है कि उसे अपने विचार प्रकट करने का अवसर मिले। इसके अभाव में उसे असन्तोष और निराशा का अनुभव होता है। वृहत् स्तर पर उत्पादन मे व्यक्ति सम्पूर्ण कार्य का बहुत छोटा अंश पूरा करता है और इससे उसे भी पता नहीं लगता कि उसका कार्य कैसा रहा। यही कारण है कि वह कार्य पर ऊब अनुभव करता है।

   अत: यह कहा जा सकता है कि अमौद्रिक प्रेरणाओं के अन्तर्गत कर्मचारियो को कार्य के लिए प्रेरित करने हेतु सामाजिक, मनोवैज्ञानिक तथा प्रतिष्ठा सम्बन्धी प्रलोभन दिए जाने चाहिए। उपर्युक्त तत्त्वों के अतिरिक्त निम्नलिखित बातें भी गैर-वित्तीय प्रेरणाओ के रूप मे कार्य करती है—कार्य के प्रति गौरव की भावना, सामाजिक प्रतिष्ठा, पदोन्नति के अवसर, कार्य की मान्यता, कार्य की सुरक्षा, स्वामिभक्ति की भावना तथा समय पर प्राप्त होने वाली सहायता या निर्देश।

Bteupoly.technic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

प्रश्न 12. 'मजदूरी' को प्रभावित करने वाले विभिन्न कारकों की पहचान करते हुए उनका उल्लेख कीजिए। (2017)

उत्तर **मजदूरी को प्रभावित करने वाले विभिन्न कारक** Factors Affecting Wages मजदूरी को प्रभावित करने वाले विभिन्न कारक निम्नलिखित हैं—

1. **माँग एवं आपूर्ति की स्थिति** विशिष्ट ज्ञान एवं कौशल वाले श्रमिक की माँग तथा आपूर्ति की स्थिति, पारिश्रमिक की दर को प्रभावित करती है।
2. **कानूनी प्रावधान** विभिन्न कानूनी प्रावधान; जैसे— न्यूनतम मजदूरी अधिनियम 1948, श्रमिक की मजदूरी को प्रभावित करते हैं। इसके अतिरिक्त, कम्पनी एक्ट 1956, बोनस एक्ट 1965, ग्रेच्युइटी एक्ट 1972, कर्मचारी राज्य बीमा एक्ट 1948, कर्मचारी प्रॉविडेंट फण्ड, परिवार पेंशन फंड तथा डिपॉजिट लिंक्ड इंश्योरेंस एक्ट 1992 तथा कारखाना अधिनियम 1948 भी मजदूरी को प्रभावित करते हैं।
3. **सौदेबाजी की क्षमता** प्रबन्धन तथा श्रमिक संघों के बीच हुई सामूहिक सौदेबाजी की शर्तें भी श्रमिकों की मजदूरी को प्रभावित करती हैं।
4. **जीवन-निर्वाह का मूल्य** बहुत-से उद्योगों में पारिश्रमिक के जीवन-निर्वाह के मूल्यों से सीधे सम्बन्ध होते हैं जो श्रमिको के लिए निर्वाह मजदूरी तय करते हैं।
5. **कार्य की प्रकृति/जोखिम** खतरनाक, जोखिम भरे, अस्वास्थ्यकर एवं प्रदूषण युक्त उद्योगों में कार्य करने वाले मजदूरों की मजदूरी अधिक होनी चाहिए।
6. **उद्योग की पारिश्रमिक प्रदान करने की स्थिति** अधिक योग्य एवं कुशल कर्मचारियों को अपने उद्योग में आकर्षित करने के लिए कुछ उद्योग, अन्य उद्योगों की तुलना में अधिक पारिश्रमिक प्रदान करते हैं।
7. **नियमित/अनियमित रोजगार** कुछ व्यवसायों; जैसे— भवन निर्माण आदि में कार्य तदर्थ/अनिश्चित प्रकृति का होता है। ऐसी स्थिति में मजदूरी अधिक होती है।
8. **पूरक आय** कभी-कभी श्रमिक को उद्योग से कोई पूरक आय मिल जाती है। ऐसी स्थिति में वह कम मजदूरी पर कार्य करने को तैयार हो जाता है।
9. **कार्य समय** प्रतिदिन कार्य घण्टे, प्रति सप्ताह कार्य दिवसों की संख्या पारिश्रमिक पर प्रभाव डालते हैं।
10. **पदोन्नति की सम्भावनाएँ** भविष्य में संभावित पदोन्नति तथा अच्छा कैरियर हो तो श्रमिक कभी-कभी कम पारिश्रमिक पर भी कार्य के लिए तैयार हो जाता है।

प्रश्न 13. मजदूरी प्रोत्साहन से क्या आशय है? इसके विभिन्न प्रकारों का विवेचन कीजिए। (2017)

उत्तर **मजदूरी प्रोत्साहन** Wages Incentive श्रमिक को उसके श्रम के प्रतिफल में निश्चित न्यूनतम वेतन दिया जाना चाहिए तथा उसके अच्छे कार्यों के लिए प्रोत्साहन भी देना चाहिए। इस प्रकार श्रमिक को न्यूनतम वेतन तथा प्रोत्साहन दोनों मिलने चाहिए।

विभिन्न प्रकार की मजदूरी या वेतन प्रोत्साहन योजनाएँ ये योजनाएँ निम्नलिखित हैं—

1. सीधी कार्य-दर प्रणाली, 2. टेलर की भिन्नक कार्य-दर प्रणाली, 3. मेरिक की भिन्नक कार्य दर प्रणाली, 4. गैन्ट की लक्ष्य तथा बोनस प्रणाली, 5. हाल्से प्रोत्साहन योजना, 6. रोवन योजना, 7. बीडॉक्स अंक प्रणाली, 8. इमरसन दक्षता योजना तथा 9. ग्रुप प्रोत्साहन योजना

Brahma Dev

Bteuppolytechnic.blogspot.com

4 मानवीय एवं औद्योगिक सम्बन्ध
Human and Industrial Relations

खण्ड 'अ' : अतिलघु उत्तरीय प्रश्न

प्रश्न 1. मानवीय सम्बन्ध क्या है?

उत्तर मानवीय सम्बन्ध, प्रभावी अभिप्रेरणा की एक ऐसी प्रक्रिया है, जिसमें मनोवैज्ञानिक विचारों तथा अनुसन्धानों के संकलन द्वारा व्यावसायिक उपक्रम में कार्यरत कर्मचारियों को अधिकतम आर्थिक, सामाजिक तथा मानसिक सन्तोष प्रदान करके, उपक्रम के निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त करने में कर्मचारियों का सहयोग प्राप्त कर सफलता प्राप्त की जाती है।

प्रश्न 2. व्यवहार क्या है?

उत्तर सामान्य तौर पर व्यवहार से तात्पर्य मनुष्य या किसी अन्य प्राणी द्वारा किसी परिस्थिति अथवा उत्तेजना के प्रति की जाने वाली अनुक्रिया से है।

प्रश्न 3. श्रमिक संघ क्या है?

उत्तर श्रमिक संघ श्रमिकों द्वारा बनाया गया स्वैच्छिक संगठन है जो अपने सदस्यों के हितों तथा कल्याण की सुरक्षा करता है और उन्हें विकसित करता है।

प्रश्न 4. सामूहिक सौदेबाजी किसे कहते हैं?

उत्तर नियोक्ता एवं कर्मचारियों के प्रतिनिधियों के मध्य सीधी बातचीत द्वारा स्वयं विवादों का निपटारा करने की विधि को सामूहिक सौदेबाजी कहते हैं।

खण्ड 'ब' : लघु एवं दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

प्रश्न 1. मानवीय सम्बन्धों (Human relations) के विषय में आप क्या जानते हैं? इसकी परिभाषा दीजिए। What do you know about human relations? Give its definition.

उत्तर औद्योगिक क्षेत्र में मानवीय सम्बन्ध (human relations) अत्यन्त महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। उद्योग में कार्यरत कर्मचारियों के प्रति मानवीय व्यवहार अपनाना ही मानवीय सम्बन्धों की स्थापना करना है। मानवीय सम्बन्ध के अन्तर्गत तकनीकी और आर्थिक पक्ष (technical and economic aspect) की ओर कम तथा कर्मचारी पक्ष (employee's aspect) पर अपेक्षाकृत अधिक ध्यान दिया जाता है अर्थात् रोजगार तथा कार्य की दशाओं का व्यक्ति के हितों की दृष्टि से विचार करना ही मानवीय सम्बन्ध कहलाता है। उद्योगों में कार्यरत कर्मचारी निर्धारित उद्देश्यों व लक्ष्यों के प्रति पूर्णत: सजग हों, क्रियाशील हों, कर्त्तव्यनिष्ठ हों, कार्य करने के लिए उत्साहित हों, परस्पर एक-दूसरे का सहयोग करने वाले हों तथा दूसरो का सहयोग प्राप्त करने वाले हों, यह सब केवल मानवीय सम्बन्धों के माध्यम से ही सम्भव हो पाता है। उद्योग में कार्य करने वाला हर व्यक्ति, चाहे वह प्रबन्धक हो अथवा श्रमिक, संस्था का कर्मचारी होने से पहले वह एक मानव है। अत: मानव को मानवोचित व्यवहार प्रदर्शित करना चाहिए। मानवोचित व्यवहार प्रदर्शित करना ही मानवीय सम्बन्ध स्थापित करना कहलाता है।

परिभाषा Definition मानवीय सम्बन्ध, प्रभावी अभिप्रेरणा की एक ऐसी प्रक्रिया है, जिसमें मनोवैज्ञानिक विचारों तथा अनुसन्धानों के संकलन द्वारा व्यावसायिक उपक्रम में कार्यरत कर्मचारियों को अधिकतम आर्थिक, सामाजिक तथा मानसिक सन्तोष प्रदान करके उपक्रम के निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त करने में कर्मचारियों का सहयोग प्राप्त कर सफलता प्राप्त की जाती है। दूसरे शब्दों में, मानवीय सम्बन्ध व्यावसायिक उपक्रम में कार्यरत कर्मचारियों की क्रियाओं, अभिवृत्तियों, भावनाओं तथा अन्तर-सम्बन्धों की मनोवैज्ञानिक जानकारी द्वारा मानवीय संसाधनों के सदुपयोग की प्रणाली एवं अध्ययन है। इस प्रकार, मानवीय सम्बन्ध को मनोवैज्ञानिक विचारों तथा अनुसन्धानों से संकलित विज्ञान कहना अतिशयोक्ति न होगा।

Scanned with CamScanner

प्रश्न 2. मानवीय सम्बन्धों की प्रमुख विशेषताओं पर प्रकाश डालिए।
Throw light on the main characteristics of human relations.

उत्तर **मानवीय सम्बन्धों की प्रमुख विशेषतायें** Main Characteristics of Human Relations मानवीय-सम्बन्धों की प्रमुख विशेषताएँ निम्नांकित हैं

1. **मानवीय वातावरण की संस्थापना** Establishment of Human Atmosphere मानवीय सम्बन्धों की प्रमुख विशेषता मानवीय वातावरण की स्थापना है। मानवीय सम्बन्धों के द्वारा मानवीय वातावरण की स्थापना सम्भव होती है अर्थात् मानवीय-सम्बन्ध व्यावसायिक उपक्रम के निर्धारित उद्देश्यों तथा कर्मचारियों की व्यक्तिगत आवश्यकताओं की पूर्ति करने में मुख्य भूमिका निभाते हैं।
2. **मानवीय व्यवहार के अध्ययन पर विशेष बल** Emphasis on the Study of Human Behaviour मानवीय-सम्बन्धों का मूल मन्तव्य कर्मचारियों के विकास पर विशेष बल देना है और कर्मचारियों का विकास तभी सम्भव होता है जबकि मानवीय व्यवहारों का गहनता से अध्ययन किया जाए। मानवीय सम्बन्ध की नवीन विचारधारा के अनुसार मनुष्य के सर्वाधिक महत्त्वपूर्ण मानवीय व्यवहार के पहलू पर विशेष बल दिया जाना चाहिए। किसी भी व्यावसायिक उपक्रम में कार्यरत व्यक्ति उपक्रम का कर्मचारी बाद में, पहले वह एक मानव है। इसी दृष्टिकोण से उसे मानव समझकर ही उससे मानवोचित व्यवहार किया जाना चाहिए। अत: प्रबन्धकों व पर्यवेक्षकों द्वारा कर्मचारियों की समस्याओं को मानवीय आधार पर ध्यान से सुनना व समझना चाहिए ताकि कर्मचारियों के मनोबल में वृद्धि हो सके।
3. **एकीकरण की प्रक्रिया** Process of Integration मानवीय-सम्बन्ध की स्थापना वस्तुत: एकीकरण की प्रक्रिया है, जिसके द्वारा विभिन्न व्यक्तियों तथा समूहों के बीच उचित सामंजस्य स्थापित किया जाता है तथा मानवीय व्यवहार को प्रधानता देते हुए उन्हें पूर्णरूपेण सन्तुष्ट करने की चेष्टा की जानी चाहिए।
4. **सामाजिक पहलुओं को समझने पर विशेष बल** Emphasis on the understanding of Social Aspects वर्तमान औद्योगिक युग में कर्मचारी यन्त्रवत् कार्य करता है, उसकी अपनी व्यक्तिगत पहचान एकदम समाप्त हो चुकी है। अत: यह बहुत आवश्यक है कि कर्मचारी के व्यवहार को भली-भाँति समझने के लिए समूह (group) का गहन अध्ययन किया जाए, साथ ही समूह के नेताओं (group leaders) से भी सम्पर्क साधा जाए, ताकि कर्मचारियों के सामाजिक पहलुओं का सही विश्लेषण किया जा सके क्योंकि व्यावसायिक उपक्रम के स्वामी व प्रबन्धकों की भाँति कर्मचारी भी तो आखिर मानव है, अत: उसके मानवोचित अधिकारों का सम्मान करना एक नैतिक कर्त्तव्य है। इसी दृष्टिकोण से उत्पादन बढ़ाने के लिए भौतिक सम्पत्तियों के साथ-साथ मानवीय सम्पत्तियों को उत्तम दशा में रखना बहुत आवश्यक है।
5. **कार्य सन्तुष्टि** Work Satisfaction अच्छे मानवीय सम्बन्धों की सहायता से ऐसी स्थिति पैदा की जा सकती है कि कर्मचारियों को आर्थिक, सामाजिक तथा मानसिक सन्तुष्टि प्राप्त होने लगे और वे सब मिलकर स्वेच्छा से उद्देश्य प्राप्ति में अपना पूर्ण योगदान दे सकें। अत: कर्मचारियों को पूर्णरूपेण सन्तुष्ट करने के लिए अच्छे मानवीय सम्बन्धों की परम आवश्यकता होती है।
6. **सशक्त सम्प्रेषण** Strong Communication किसी भी संस्था या व्यावसायिक उपक्रम में कर्मचारियों से काम कराने के लिए केवल नीति-निर्धारण अथवा निर्देश देना ही पर्याप्त नहीं होता, बल्कि सेविवर्गीय प्रबन्ध तन्त्र का यह भी दायित्व बनता है कि उन नीतियों अथवा निर्देशों को कर्मचारियों को भली-भाँति समझायें और सही समझने में उनकी सहायता भी करे। अर्थात् कर्मचारियों एवं प्रबन्धकों के मध्य एक प्रभावी एवं सशक्त सम्प्रेषण पर विशेष बल दिया जाना चाहिए। इससे कर्मचारियों में सहयोग की भावना में वृद्धि होती है, साथ ही कर्मचारी व संगठन दोनों ही लाभान्वित भी होते हैं।
7. **अभिप्रेरणा** Motivation **प्रो० विलियम जी० स्टॉक** के मतानुसार, "मानवीय सम्बन्ध" प्रभावी अभिप्रेरणा (effective motivation) की एक ऐसी प्रक्रिया है, "जिसके द्वारा उद्देश्य प्राप्ति सन्तुलित रहती है, मानवीय सन्तोष में वृद्धि होती है तथा व्यावसायिक उपक्रम के निर्धारित उद्देश्यों की पूर्ति भी सम्भव होती है।" मानवीय सम्बन्धों में सर्वाधिक महत्त्वपूर्ण कार्य कर्मचारियों को कार्य के प्रति अभिप्रेरित करना होता है। इसीलिए अनुभवी प्रबन्धक कर्मचारियों को कार्य के प्रति अभिप्रेरित करके व्यावसायिक उपक्रम के अभीष्ट उद्देश्यों की पूर्ति करने के लिए मुख्य भूमिका निभाते हैं।

प्रश्न 3. मानवीय सम्बन्धों के प्रमुख सिद्धान्तों को समझाइए।
Explain the main principle of human relations.

उत्तर **मानवीय सम्बन्धों के सिद्धान्त** Principles of Human Relations मानवीय सम्बन्धों के प्रमुख सिद्धान्त निम्नांकित हैं

(i) **धनात्मक चिन्तन का सिद्धान्त** Principle of Positive Thinking धनात्मक चिन्तन से सृजनात्मक कार्य सम्पन्न होते हैं किन्तु ऋणात्मक सोच से विघटन होता है। इसलिए विपरीत विचारों से उत्पन्न व्यक्तियों में मतभेद को समाप्त करने के लिए यह आवश्यक है कि ऐसे वातावरण का निर्माण किया जाना चाहिए, जिससे प्रबन्धकों के निर्देश, नीति एवं नियम कर्मचारीगण अपने हित में समझें तथा प्रबन्ध तन्त्र का सहयोग करें।

(ii) **व्यक्तिगत भावना को वरीयता देने का सिद्धान्त** Principle of given preference to Personal Feelings इस सिद्धान्त के अनुसार प्रबन्धकों तथा श्रमिकों के बीच अवरोध को यथासम्भव न्यूनतम किया जाना चाहिए, ताकि प्रबन्धकों व श्रमिकों के बीच मधुर सम्बन्ध स्थापित हो सकें।

(iii) **प्रभावी सम्प्रेषण का सिद्धान्त** Principle of Effective Communication व्यावसायिक संगठनों में प्रभावी सम्प्रेषण से श्रेष्ठ मानवीय सम्बन्धों का निर्माण होता है और अच्छा वातावरण भी तैयार होता है। प्रभावी सम्प्रेषण के द्वारा एक-दूसरे की भावनाओं एवं विचारों को भली-भाँति समझा जा सकता है। इसके द्वारा विवादों (disputes) का शीघ्र निवारण हो सकता है तथा किसी भी परिवर्तन की जानकारी भी शीघ्रता से दी जा सकती है।

(iv) **अभिप्रेरणा का सिद्धान्त** Principle of Motivation अच्छे मानवीय सम्बन्धों को स्थापित करने में, कर्मचारियों का मनोबल बढ़ाने में तथा उनकी उत्पादकता बढ़ाने में अभिप्रेरणा का काफी योगदान है।

(v) **दलीय भावना एवं सामूहिक कार्य-प्रोत्साहन का सिद्धान्त** Principle of Team Spirit and Group Effects Promotion संयुक्त रूप से मिल-जुलकर कार्य करने से दलीय भावना (team spirit) कायम रहती है, अच्छे मानवीय सम्बन्धों को प्रोत्साहन मिलता है और कार्य भी सामूहिक रूप से अपेक्षाकृत सम्पादित किया जा सकता है।

(vi) **सामान्य हित का सिद्धान्त** Principle of Common Interest सामान्य हितों को प्रधानता देने वाला व्यावसायिक उपक्रम उत्तरोत्तर प्रगति करता है। इससे अच्छे मानवीय सम्बन्धों का निर्माण हो सकता है तथा अपनत्व का ज्ञान भी होता है।

(vii) **उपयुक्त व्यक्ति को उपयुक्त कार्य सौंपने का सिद्धान्त** Principle of Right Job for the Right Person इस सिद्धान्त के अनुसार कर्मचारी को वही कार्य सौंपा जाये, जिसका उसे अनुभव हो और जिसे वह दक्षतापूर्वक कर सके तो इससे एक तो मानवीय सम्बन्धों में सुधार होता है और दूसरे इससे उत्पादन में भी वृद्धि होती है।

(viii) **कार्य मान्यता का सिद्धान्त** Principle of Work Recognition इस सिद्धान्त के अनुसार प्रबन्ध तन्त्र द्वारा कर्मचारी द्वारा किये गये कार्य की सराहना की जानी चाहिए और उसे महत्त्व भी दिया जाना चाहिए। इससे अच्छे मानवीय सम्बन्धों का विकास होता है।

(ix) **पारस्परिक मान्यता का सिद्धान्त** Principle of Mutual Recognition इस सिद्धान्त के अनुसार व्यावसायिक उपक्रमों में कार्यरत प्रबन्धक, अधीक्षक, फोरमैन, निरीक्षक, पर्यवेक्षक, कामगार, श्रमिक संघ तथा नियोक्ता संघ इत्यादि सभी इकाइयों तथा व्यक्तियों में पारस्परिक सहयोग, सद्भाव, मान-सम्मान तथा मैत्रीपूर्ण व्यवहार होना अति आवश्यक होता है, ताकि सभी इकाइयों में अच्छे मानवीय सम्बन्ध कायम रह सकें।

(x) **सहभागिता का सिद्धान्त** Principle of Participation व्यावसायिक उपक्रम में मानवीय सम्बन्धों की स्थापना के लिए तथा अनुकूल वातावरण तैयार करने के लिए यह परमावश्यक है कि कर्मचारियों की उद्योग के प्रबन्ध में सक्रिय सहभागिता (active participation) पर विशेष बल दिया जाए, ताकि प्रबन्धक तथा कर्मचारियों दोनों में ही पारस्परिक सहयोग, सद्भावना तथा प्रेम पैदा हो सके और उद्योग का विकास भी सम्भव हो सके।

प्रश्न 4. मानवीय सम्बन्धों में सुधार करने के कौन-कौन से उपाय कारगर सिद्ध हुए हैं? समझाइए।
What are the methods that proof useful for the improvement in human relations? Explain it.

उत्तर मानवीय सम्बन्धों में सुधार करने के लिए अग्रांकित उपाय कारगर सिद्ध हो सकते हैं

Scanned with CamScanner

1. **श्रमिक कल्याणकारी गतिविधियों की समुचित व्यवस्था** Arrangement of Labour Welfare Activities श्रमिकों के हित के लिए सरकार तथा प्रबन्ध तन्त्र द्वारा विभिन्न प्रकार के कल्याणकारी कार्यों की समुचित व्यवस्था की जानी चाहिए ताकि श्रमिकों की कार्यक्षमता में वृद्धि हो सके, उनमें जागरूकता पैदा हो सके, उनकी मनोवृत्ति व विचारों में परिवर्तन सम्भव हो सके तथा मानवीय सम्बन्धों में आशातीत सुधार परिलक्षित हो सके।
2. **सामूहिक सहयोग प्राप्त करना** Achieving Group Cooperation सामूहिक सहयोग प्राप्त करने के लिए आवश्यक है कि प्रबन्ध तन्त्र द्वारा अपने तानाशाहीपूर्ण रवैये को त्यागकर ऐसे निर्णय लिये जाने चाहिए, जिनसे कर्मचारियों का व्यवहार और उनकी चेष्टायें उपक्रम के उद्देश्यों को पूरा करने के लिए अभिप्रेरित हों। प्रबन्ध तन्त्र को कर्मचारियों की आवश्यकताओं और संगठन की आवश्यकताओं में सन्तुलन स्थापित करना चाहिए, साथ ही कर्मचारियों को यथासम्भव सन्तुष्ट रखने तथा उन्हें आर्थिक सुरक्षा प्रदान करने की चेष्टा भी की जानी चाहिए। जब प्रबन्ध तन्त्र तथा श्रमिक दोनों में सहयोग, सद्भावना तथा पारस्परिक प्रेम की भावना पैदा होगी, तभी उद्योग का विकास सम्भव हो सकेगा और तभी उनका सामूहिक सहयोग भी प्राप्त होगा।
3. **वैयक्तिक एवं सामाजिक शक्तियों का विकास** Development of Personal and Social Forces यद्यपि मानवीय सम्बन्धों के विकास में और श्रमिकों को कार्य के प्रति अभिप्रेरित करने में आर्थिक, भौतिक एवं मनोवैज्ञानिक तत्त्व सहायक होते हैं, किन्तु इनकी अपेक्षा वैयक्तिक एवं सामाजिक शक्तियाँ अधिक सहायक सिद्ध होती हैं। इसलिए प्रबन्ध तन्त्र को चाहिए कि वह ऐसी सामाजिक एवं संगठनात्मक परिस्थितियाँ उत्पन्न करे, जिनमें कर्मचारीगण स्वतन्त्रतापूर्वक कार्य कर सकें। प्रबन्ध तन्त्र द्वारा ऐसी नीतियों व कार्यक्रमों का भी निर्धारण किया जाना चाहिए जिनसे कर्मचारियों के असन्तोष को कम किया जा सके, उनके मनोबल में वृद्धि की जा सके तथा उन्हें सामाजिक सुरक्षा भी प्रदान की जा सके। इसके अतिरिक्त कर्मचारियों में किसी प्रकार की चिन्ता अथवा भय व्याप्त न हो, वे भार मुक्त स्थिति में कार्य कर सकें, उनमें कार्य के प्रति उत्सुकता जागृत हो सके तथा कर्मचारियों के अधिकार व हित भी सुरक्षित रहें।
4. **पदोन्नति व विकास के अवसर** Opportunities for Promotion & Development कर्मचारियों में कार्य के प्रति लगाव एवं उनकी दक्षता में वृद्धि तभी सम्भव हो पाती है, जबकि कर्मचारियों को पदोन्नति एवं विकास के पर्याप्त अवसर प्रदान किये जायें।
5. **प्रभावशाली सम्प्रेषण** Effective Communication अच्छे कार्यकारी वातावरण के निर्माण में प्रभावशाली सम्प्रेषण की अहम् भूमिका होती है। प्रभावी सम्प्रेषण मानवीय सम्बन्धों का मूल आधार है और संगठन की आत्मा भी। प्रभावशाली सम्प्रेषण के द्वारा प्रबन्धक अपने कर्मचारियों को संस्था के लक्ष्यों, उसकी प्रगति, नीतियों तथा योजनाओं के बारे में लगातार सूचित करते रहते हैं और उन्हें भली-भाँति समझाते रहते हैं और उन्हें उत्साह से काम करने के लिए प्रेरित भी करते रहते हैं। प्रभावी सम्प्रेषण के द्वारा विभिन्न विभागों की क्रियाओं को निर्देशित व संचालित किया जा सकता है और इसके द्वारा अच्छे मानवीय सम्बन्ध स्थापित करने व सभी का सहयोग प्राप्त करने में प्रबन्ध तन्त्र को काफी हद तक सफलता मिलती है।
6. **नयी अवधारणाओं और विचारों को प्रोत्साहन** Encouragement to New Concepts and Ideologies आज के प्रतिस्पर्धायुक्त व परिवर्तनशील युग में प्रबन्ध तन्त्र को तकनीकों, कार्यविधियों एवं नीतियों को परिवर्तित करते रहना चाहिए और नये-नये परिवर्तनों के साथ तादात्म्य स्थापित करने के लिए कर्मचारियों को प्रोत्साहित करना चाहिए, क्योंकि समान्तर विचारों को प्रोत्साहन देने से ही मानवीय-सम्बन्ध अच्छे हो सकते हैं तथा कर्मचारियों की क्षमता का विकास भी सम्भव हो सकता है।
7. **मानवीय सम्बन्ध प्रशिक्षण** Human Relation Training यदि व्यावसायिक उपक्रम के प्रबन्धकों को मानवीय व्यवहार के बारे में उचित प्रशिक्षण प्रदान कर दिया जाये, तो इससे निश्चित तौर पर मानवीय-सम्बन्ध विकसित हो जायेंगे।
8. **कर्मचारियों की प्रबन्ध में सहभागिता** Participation of Workers in Management व्यावसायिक उपक्रम में मानवीय सम्बन्धों की स्थापना करने हेतु व कर्मचारियों का मनोबल बढ़ाने हेतु यह अत्यन्त आवश्यक है कि उद्योग के प्रबन्ध तन्त्र में कर्मचारियों की सक्रिय सहभागिता पर विशेष बल दिया जाना चाहिए। प्रबन्ध तन्त्र में कर्मचारियों की

सक्रिय सहभागिता के लिए कार्यकारी कमेटियों अथवा संयुक्त प्रबन्ध परिषदों (Joint Management Councils) का गठन किया जा सकता है। इससे कर्मचारियों में संगठन के प्रति अपनत्व की भावना उत्पन्न होती है।

9. **सुझाव आमन्त्रित करना** Inviting Suggestions प्रबन्ध में कर्मचारियों से सुझाव आमन्त्रित करने से कर्मचारियों का मनोबल बढ़ता है, कर्मचारीगण संगठन के प्रति अपनत्व का अनुभव करते हैं, कम्पनी की दक्षता तथा मानवीय सम्बन्धों में सुधार होता है। कर्मचारियों से सुझाव आमन्त्रित करने से कर्मचारियों में उपक्रम तथा प्रबन्ध तन्त्र के प्रति उदासीनता का भाव समाप्त हो जाता है, साथ ही उन्हें उपक्रम के विकास में सक्रिय रुचि लेने के लिए प्रेरित किया जा सकता है, ताकि उनके सुझावों से उपक्रम के हित में व्यावहारिक, उपयोगी तथा मूल्यवान परिणाम प्राप्त हो सकें। कर्मचारियों के सुझाव उपयोगी व व्यावहारिक प्रमाणित होने पर सुझावकर्त्ता को उपक्रम द्वारा उपयोगी सुझाव के लिए पुरस्कृत भी किया जाता है।
10. **उपयुक्त वातावरण** Suitable Environment उपयुक्त व अच्छे कार्यकारी वातावरण (suitable & good working atmosphere) का कर्मचारियों में कार्य करने की प्रेरणा जागृत करने, उनका मनोबल बढ़ाने, उत्पादन बढ़ाने तथा अच्छे मानवीय सम्बन्धों का विकास करने में काफी महत्त्वपूर्ण योगदान है। जबकि अनुपयुक्त कार्यकारी वातावरण कर्मचारियों में थकान (fatigue) बढ़ाता है, निर्गम (output) कम करता है तथा उत्पाद की गुणवत्ता (quality) को गिराता है।
11. **कर्मचारी हस्त-पुस्तिकाओं का रख-रखाव** Maintaining Employee's Hand Books कर्मचारी हस्त-पुस्तिकाओं में प्रबन्धकों एवं कर्मचारियों के व्यवहार सम्बन्धी नियम व्यवस्थित ढंग से उल्लेखित होते हैं। ये हस्त-पुस्तिकायें एक प्रगतिशील सेविवर्गीय कार्यक्रम एवं नीतियाँ कर्मचारियों को अवगत कराती है, क्योंकि इन हस्त-पुस्तिकाओं में प्रबन्धकों, अधीक्षकों, फोरमैनों, पर्यवेक्षकों तथा कर्मचारियों सभी वर्गों के अधिकारों एवं दायित्वों का स्पष्ट विवरण दिया गया होता है, ताकि उन्हें पढ़कर नये व पुराने दोनों ही प्रकार के कर्मचारी लाभान्वित हो सकें, साथ ही उनमें उपक्रम के प्रति निष्ठा, समर्पण एवं अपनत्व का भाव जागृत हो सके।
12. **सेविवर्गीय परामर्श व्यवस्था का विकास** Development of Personnel Councelling Arrangement कर्मचारियों के व्यक्तिगत जीवन में उत्पन्न होने वाली समस्याओं और कठिनाइयों के निराकरण के लिए प्रबन्ध तन्त्र द्वारा कर्मचारियों के साथ सहानुभूतिपूर्वक विचार-विमर्श करके यथासम्भव उन्हें सान्त्वना दी जानी चाहिए और उन्हें आवश्यक परामर्श भी प्रदान किया जाना चाहिए, ताकि प्रबन्ध तन्त्र के प्रति कर्मचारियों में निष्ठा, प्रेम व अपनत्व का भाव जागृत हो सके। अत: इस सेविवर्गीय परामर्श व्यवस्था का जितना विकास अधिक होगा, उतना ही अधिक मानवीय सम्बन्धों में सुधार होगा।
13. **लक्ष्य की समानता** Having same Goal किसी भी व्यावसायिक उपक्रम में मानवीय-सम्बन्धों में सुधार तभी सम्भव हो पायेगा जबकि उद्योगपति, प्रबन्धक, फोरमैन, पर्यवेक्षक तथा कामगार सभी अपने दायित्वों का समर्पित भाव से निर्वहन करें, साथ ही निजी स्वार्थ (लोभ-लालच), कलुषित भावनायें, राग-द्वेष, पूर्वाग्रह एवं संकीर्णता इत्यादि दुर्गुणों से मुक्त होने का प्रयास करें।
14. **प्रशासकीय अधिकार** Administrative Rights व्यावसायिक उपक्रम की सफलता श्रमिकों की सन्तुष्टि पर आधारित होती है। अत: प्रबन्ध तन्त्र को चाहिए कि वह ऐसी सामाजिक एवं संगठनात्मक परिस्थितियाँ पैदा करे, जिनमें श्रमिक सन्तुष्ट हो जायें और समर्पित भाव से स्वतन्त्रतापूर्वक स्वेच्छा से कार्य कर उपक्रम की सफलता में अपना पूर्ण योगदान भी कर सकें। इसके लिए आवश्यक है कि प्रशासन सम्बन्धी सभी महत्त्वपूर्ण पहलुओं पर श्रमिक-संघों (trade unions) को भी विचार-विमर्श करने का अधिकार प्रदान किया जाये, ताकि प्रबन्ध तन्त्र तथा श्रमिक दोनों ही वर्गों के बीच का मतभेद समाप्त हो सके और दोनों ही वर्ग एक-दूसरे के साथ कन्धे-से-कन्धा मिलाकर चल सकें।
15. **श्रमिकों के लिए प्रोत्साहन** Incentives for the Workers श्रमिकों की उत्पादकता में वृद्धि करने के लिए श्रमिकों को वित्तीय तथा गैर-वित्तीय प्रोत्साहन (financial and non-financial incentives) प्रदान करने की आवश्यकता होती है क्योंकि वित्तीय प्रोत्साहन से श्रमिकों की भौतिक आवश्यकताओं की पूर्ति होती है, जबकि गैर-वित्तीय प्रोत्साहनों द्वारा श्रमिकों में उत्साहवर्धन, उनकी कार्यक्षमता व प्रतिष्ठा में वृद्धि तथा उपक्रम के प्रति वफादारी व लगनशीलता में वृद्धि इत्यादि करना सम्भव होता है। अत: श्रमिकों को उक्त दोनों ही प्रकार के प्रोत्साहनों को प्रदान करने से अन्ततोगत्वा मानवीय सम्बन्धों में पर्याप्त सुधार किया जा सकता है।

Dteupolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

16. **उचित प्रशासन** Proper Administration व्यावसायिक उपक्रम में अच्छे मानवीय सम्बन्ध स्थापित करने के लिए प्रबन्ध तन्त्र द्वारा श्रमिकों के साथ मानवोचित व्यवहार करना चाहिए, साथ ही प्रजातान्त्रिक सिद्धान्तों को ध्यान में रखते हुए एक अच्छे मित्र व शुभचिन्तक नेता के रूप में कार्य करना चाहिए, ताकि श्रमिकों में उनके प्रति अपनत्व की भावना उत्पन्न हो और अनुशासन भी बना रहे। अत: अच्छा प्रशासन वही है जो अपने कर्मचारियों का हित सोचे, साथ ही संस्था में अनुशासन भी कायम रखे और कर्मचारियों में सन्तोष, सद्भाव एवं सक्रिय दृष्टिकोण पैदा करे।

प्रश्न 5. मानवीय कार्य निष्पादन (Human performance) से आप क्या समझते हैं? समझाइए।
What do you understand by human performance? Explain.

उत्तर मानव-जीवन के लिए श्रम निष्पादन या कार्य-निष्पादन बहुत ही आवश्यक है। कार्य-निष्पादन श्रमिक के जीवन का अंग है, क्योंकि कार्य या श्रम ही श्रमिक की पूँजी होती है। श्रम या कार्य करने के लिए मनुष्य को शिक्षा, संस्कृति तथा परम्परा से अत्यधिक प्रेरणा मिल सकती है। कार्य करने के पीछे कोई-न-कोई प्रयोजन अवश्य होता है जैसे धन की प्राप्ति, मानसिक सुख, आत्मगौरव तथा आत्म-अभिव्यक्ति (self-expression) आदि। कार्य करने की इच्छा के पीछे सबसे प्रबल प्रयोजन धन प्राप्ति माना जाता है, क्योंकि आज का युग अर्थ प्रधान युग है। अत: कार्य करने के लिए धन प्रयोजन की भूमिका निभाता है, किन्तु धन पर्याप्त हो तो धन के अलावा भी अन्य प्रयोजन भी कार्य करने के लिए प्रेरक हो सकते हैं। कुछ व्यक्ति ऐसे भी होते हैं जो धन को महत्त्व नहीं देते और वे धन की लालसा से कार्य भी नहीं करते, उनके कार्य करने के पीछे मानसिक सुख, पद की गरिमा, आत्म-सम्मान अथवा उत्तरदायित्व की भावना अन्तर्निहित होती है। इस प्रकार कहा जा सकता है कि प्रयोजन चाहे कोई भी हो कार्य-निष्पादन का मनुष्य के जीवन में विशेष महत्त्व है तथा कार्य करना मानव-मात्र के लिए परम आवश्यक है। अकर्मण्य व्यक्ति का समाज में तिरष्कार होता है अर्थात् निठल्ले व्यक्ति को हर व्यक्ति हेय दृष्टि से देखता है। वैसे भी बिना कार्य किये मनुष्य का मानसिक सन्तुलन भी ठीक नहीं रहता है। यह बात निर्विवाद सत्य है कि 'खाली दिमाग शैतान का घर होता है।' अत: मानसिक तौर पर स्वस्थ रहने के लिए श्रम करना बहुत जरूरी होता है। श्रम के बिना किसी भी वस्तु का उत्पादन सम्भव नहीं, क्योंकि वस्तुओं के उत्पादन के लिए श्रम के अलावा अन्य साधन निष्क्रिय होते हैं। अत: कहा जा सकता है कि श्रम का श्रमिक के साथ-साथ उद्योग के साथ भी घनिष्ठ सम्बन्ध है। श्रम उत्पादन का अनिवार्य एवं सक्रिय साधन है। श्रम को पूँजी के रूप में प्रयोग किया जाता है अर्थात् जिस प्रकार पूँजी लगाकर उद्योग में लाभ अर्जित किया जा सकता है, ठीक उसी प्रकार श्रम लगाकर भी लाभ अर्जित किया जा सकता है।

प्रश्न 6. व्यवहार से आपका क्या अभिप्राय है? अच्छे मानवीय सम्बन्ध संगठनीय निष्पादन को कैसे उन्नत करते हैं? (2007)
What do you understand by behaviour? How can better human relations enhance performance on the organisation?

अथवा **'व्यवहार' शब्द की परिभाषा दीजिए। मानव सम्बन्ध तथा निष्पादन किस प्रकार अन्तर्सम्बन्धित हैं?** (2013)
Define the word 'behaviour'. In what way, human relations and performance are related to each other?

अथवा **व्यवहार का क्या अर्थ है?** (2016)
What is the meaning of behaviour?

उत्तर सामान्य तौर पर व्यवहार से तात्पर्य मनुष्य या किसी अन्य प्राणी द्वारा किसी परिस्थिति अथवा उत्तेजना के प्रति की जाने वाली अनुक्रिया से है।

जबकि प्रबन्ध में व्यवहार से तात्पर्य किसी उद्योग में कार्य करने वाले कर्मचारियों, अधिकारियों, संगठन आदि की परस्पर अन्त: क्रिया से है।

उद्योग में कार्य करने वाला श्रमिक संस्था का कर्मचारी होने से पूर्व एक मनुष्य है इसलिए वह अपने प्रति उचित मानवीय व्यवहार का अधिकारी है। उद्योग का कार्य मनुष्यों द्वारा ही सम्पादित व निर्देशित किया जाता है अत: उनके साथ मानवोचित व्यवहार करना ही मानवीय सम्बन्ध का दूसरा नाम है अर्थात् व्यक्तियों के साथ अच्छा व्यवहार करना ही मानवीय सम्बन्ध है। मानवीय सम्बन्धों को स्थापित करना एक कला है जो कि अन्य साधनों (जैसे माल, मशीन, पूँजी आदि) से किये जाने वाले व्यवहार से सर्वथा भिन्न है। मानव प्रमापित नहीं है बल्कि परिवर्तनीय है और निष्क्रिय नहीं है।

मानवीय व्यवहार को स्थापित करते समय कई बातों पर ध्यान देना पड़ता है जैसे उसकी योग्यता, कुशलता, स्वभाव एवं क्षमता। ये सभी तत्त्व प्रत्येक व्यक्ति में समान रूप से नहीं पाये जाते, इसलिए प्रत्येक व्यक्ति के साथ एक जैसा व्यवहार नहीं किया जा सकता। अत: कर्मचारियों का अधिकतम विकास करने हुए उनकी एवं संगठन की उत्पादकता को बढ़ाने की कला एवं योग्यता का नाम ही मानवीय सम्बन्ध है। कर्मचारियों में केवल कार्य करने की योग्यता होना ही काफी नहीं है बल्कि उनमें कार्य करने की इच्छा भी होनी चाहिये। इस इच्छा को विकसित करना संगठन के उद्देश्यों एवं कर्मचारियों के हितों एवं आवश्यकताओं में समन्वय स्थापित करना आदि मानवीय सम्बन्ध के अन्तर्गत आते हैं।

संगठन में मनुष्य का कार्य-निष्पादन कई कारकों पर निर्भर करता है। इनमें कुछ कारक तो कार्य निष्पादन में वृद्धि करते हैं वहीं अन्य कारक उनमें बाधक सिद्ध होते हैं।

मोटे तौर पर इन्हें दो वर्गों में बाँटा जा सकता है

1. **पर्यावरणीय कारक** Environmental Factors पर्यावरणीय कारकों को पुन: निम्नांकित उपवर्गों में वर्गीकृत किया जा सकता है
   (i) **प्रकाश** Light कार्य स्थल पर कार्य के दौरान प्रकाश की समुचित व्यवस्था होनी चाहिए। प्रकाश के अभाव में अथवा प्रकाश की उचित मात्रा न होने पर कार्य-निष्पादन पर कुप्रभाव पड़ता है। साथ ही दुर्घटना घटने की पूर्ण सम्भावना रहती है।
   (ii) **वातायन** Ventilation कार्य स्थल पर उचित वातायन का होना परमावश्यक है, अर्थात् कार्यस्थल पर शुद्ध व पर्याप्त वायु का आवागमन होना चाहिए।
   (iii) **तापक्रम** Temperature कार्यस्थल के तापक्रम को इतना नियन्त्रित किया जाना चाहिए जो अनुकूलतम हो, ताकि कार्य निष्पादन उच्च कोटि का सम्भव हो सके।
   (iv) **शोरगुल** Noise कार्यस्थल पर शोरगुल यथासम्भव न्यूनतम होना चाहिए। सीमा से अधिक शोरगुल से श्रमिक मानसिक थकान (mental fatigue) अनुभव करने लगते हैं, वे बहरेपन के शिकार भी हो सकते हैं तथा अत्यधिक शोरगुल दुर्घटना घटने का कारण भी बन सकता है।
   (v) **विश्राम काल** Rest Time कार्य करने के बाद थकान इत्यादि को दूर करने के लिए कुछ अवधि के लिए विश्राम (rest) की व्यवस्था की जानी चाहिए। आठ घण्टे के कार्यकाल में कम-से-कम एक विश्राम काल (rest) लगभग 30 मिनट की अवधि का सुनिश्चित किया जाना चाहिए। ताकि इस विश्राम काल में श्रमिकों की थकान दूर हो जाये और वे फिर से नयी स्फूर्ति के साथ पुन: कार्य कुशलतापूर्वक कर सकें।
   (vi) **सामूहिक परिस्थिति** Group Situation एकल व्यक्ति के कार्य निष्पादन की तुलना में सामूहिक परिस्थिति में कार्य निष्पादन अधिक होता है और व्यावसायिक उपक्रम व कर्मचारीगण दोनों ही लाभान्वित होते हैं।
2. **व्यक्तिगत कारक** Personal Factors व्यक्तिगत कारकों को मुख्यत: निम्नांकित दो वर्गों में वर्गीकृत किया जा सकता है
   (i) **शारीरिक कारक** Physiological Factors शारीरिक कारक कार्यकर्त्ता की शारीरिक क्षमता पर निर्भर होते हैं। मुख्य शारीरिक कारक निम्नांकित हैं
      (a) **शारीरिक अंगों का स्वास्थ्य तथा क्षमता** Health and Capacity of Organs यदि कर्मचारी के सभी शारीरिक अंग एकदम स्वस्थ एवं पूर्णत: सक्षम हैं तो उसके द्वारा उत्पादन कार्य भी अपेक्षाकृत अधिक होगा। यदि कर्मचारी के अंग दुर्बल एवं अक्षम हैं तो उसके द्वारा उत्पादन कार्य बहुत कम होगा और खराब भी होगा।
      (b) **उपवास** Fasting उपवास रखने का श्रमिकों के कार्य निष्पादन कर अत्यन्त प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है।
      (c) **निद्रा** Sleep 24 घण्टों मे मनुष्य को कम-से-कम 8 घण्टे अवश्य ही सोना अनिवार्य एवं आवश्यक होता है। उपयुक्त निद्रा का कर्मचारी के कार्य निष्पादन पर बहुत ही अच्छा प्रभाव पड़ता है।
      (d) **औषधि प्रियता** Drug Addiction औषधि प्रियता की लत से कर्मचारी की कार्य की ओर एकाग्रता (concentration) कम होती है, जिसका दुष्प्रभाव उसके कार्य-निष्पादन पर पड़ता है।

Scanned with CamScanner

(e) **मदिरापान एवं तम्बाकू सेवन** Liquor Consumption and Tobacco Chewing नशा कोई भी हो चाहे मदिरापान हो अथवा तम्बाकू सेवन, इसका मनुष्य के स्वास्थ्य पर सदैव प्रतिकूल प्रभाव ही पड़ता है।

(ii) **मनोवैज्ञानिक कारक** Psychological Factors कार्य-निष्पादन को प्रभावित करने वाले प्रमुख मनोवैज्ञानिक कारक निम्नांकित हैं

(a) **अभिप्रेरणा** Motivation कर्मचारी के कार्य-निष्पादन की वृद्धि के लिए अभिप्रेरणा अति महत्त्वपूर्ण मनोवैज्ञानिक कारक है जो कर्मचारी में कार्य के प्रति अभिरुचि व निष्ठा (sincerity & loyality) जागृत करती है।

(b) **समन्वय** Co-ordination उद्योग के विभिन्न कार्यों में उचित समन्वय स्थापित करने से कार्य-निष्पादन में आशातीत वृद्धि होती है।

(c) **उत्प्रेरणा** Incitement प्रत्येक व्यवसाय में कर्मचारियों को उत्प्रेरणा प्रदान करना अति आवश्यक होता है, ताकि उनके कार्य-निष्पादन में वृद्धि हो सके तथा उन्हें कार्य-कुशल भी बनाया जा सके।

(d) **अभिरुचि** Interest अभिरुचि जागृत होने पर ही कार्य में लगाव उत्पन्न होता है और अभिरुचि से कार्य में थकान भी कम महसूस होती है।

(e) **कर्मचारियों में पारस्परिक विश्वास** Trust among the Employees कर्मचारियों के सामूहिक कार्य तभी सफल हो सकते हैं, जबकि वे परस्पर मिल-जुलकर कार्य करें तथा उनमें पारस्परिक विश्वास हो तथा उनका मैत्रीपूर्ण व्यवहार भी हो।

(f) **अवरोध या स्तम्भन** Blocking यह एक ऐसा अतिमहत्त्वपूर्ण मनोवैज्ञानिक कारक है जो कार्य निष्पादन पर प्रतिकूल प्रभाव डालता है। स्तम्भन से कर्मचारी के मस्तिष्क में विचारों का आदान-प्रदान शून्य हो जाता है जिससे उसका कार्य निष्पादन यकायक रुक जाता है तथा उसके मस्तिष्क की क्रिया अवरुद्ध हो जाती है।

(g) **पुरस्कार तथा दण्ड** Reward and Punishment ये दोनों ही मनोवैज्ञानिक कारक हैं जो कर्मचारी के कार्य-निष्पादन को प्रभावित करते हैं। पुरस्कार प्रदान करने पर कर्मचारी कार्य को अपेक्षाकृत अधिक उत्साह व लगन से द्रुत गति से सम्पन्न करता है, दण्ड के भय से वह अतीत में की गई गलतियों को आगे भविष्य में नहीं दोहराता है।

प्रश्न 7. प्रभावशाली व्यवहार हेतु खुद को तथा अन्य को समझना क्यों आवश्यक है? समझाइए।
Why it is necessary to understand self and otherls for effective communication? Explain.

उत्तर **प्रभावशाली व्यवहार हेतु खुद को तथा अन्य को समझना** To Understand Self and Others for Effective Behaviour व्यक्ति का व्यवहार व आचरण ही व्यक्ति को समाज में प्रतिष्ठा दिलाकर सर्वप्रिय बनाता है या फिर समाज से तिरस्कार दिलाकर उसे अप्रिय व घृणित व्यक्ति की संज्ञा दिलाता है। दूसरे शब्दों में, व्यक्ति अपने सद्आचरण व सद्व्यवहार से उन्नति के पथ पर अग्रसर होते हुए चर्मोत्कृष्ट तक भी पहुँच सकता है, किन्तु व्यक्ति अपने दुराचरण व दुर्व्यवहार से निश्चित तौर पर पतन के गर्त में गिरता ही चला जाता है। अत: उन्नति के पथ पर अग्रसर होने तथा अपनी सामाजिक प्रतिष्ठा को सुरक्षित रखने के लिए व्यक्ति को अपने सदाचार व सद्व्यवहार की यत्नपूर्वक रक्षा करनी चाहिए। प्राचीन शास्त्रों में हमारे मनीषियों ने तथा अनेक समाज सुधारकों ने भी अपने उपदेशों में समाज के उत्थान के लिए व्यक्तियों को सदैव यही समझाया है कि व्यक्ति के सद्आचरण व सद्व्यवहार से ही समाज का उत्थान व देश की संस्कृति की सुरक्षा सम्भव हो सकेगी। इसी सन्दर्भ में एक विद्वान मनीषी की निम्नांकित उपदेशात्मक सूक्ति को उद्धृत किया जा रहा है, जिसमें व्यक्ति के सद्आचरण व सद्व्यवहार के महत्त्व को समझाते हुए यही शिक्षा दी है कि व्यक्ति को सदैव अपने सद्आचरण व सद्व्यवहार को सुरक्षित रखने में यथासम्भव भरसक प्रयासरत रहना चाहिए।

"वृत्तं यत्नेन संरक्षेत्, वित्तमायाति याति च।
अक्षीणो वित्तत: क्षीणो, वृत्ततस्तु हतो हत:।।"

अर्थात् व्यक्ति को अपने सद्आचरण व सद्व्यवहार की परिश्रमपूर्वक रक्षा करनी चाहिए, धन तो आता है और चला जाता है। धन से क्षीण व्यक्ति कदापि क्षीण नहीं होता, किन्तु सद्आचरण व सद्व्यवहार से क्षीण व्यक्ति जीवित भी मरे हुए के समान है।

प्रभावशाली व्यवहार के निर्माण के लिए केवल खुद के या स्वयं के आचरण व व्यवहार को सुधारना ही पर्याप्त नहीं, बल्कि प्रभावशाली व्यवहार व आचरण के निर्माण के लिए व्यक्ति को सर्वप्रथम खुद को समझ कर खुद की आचरणगत कमियों को सुधारने का यथासम्भव अधिकतम प्रयास करना चाहिए, तत्पश्चात् अन्य सामाजिक व्यक्तियों की आचरण कमियों को नजरअंदाज करके उनके सद्आचरणों को ग्रहण करके खुद की आत्म-शुद्धि करने के साथ-साथ दूसरे व्यक्तियों को भी वही आदर-सम्मान देना चाहिए जो कि व्यक्ति खुद के लिए आशा करता है। हमारा व्यवहार इस बात पर निर्भर करता है कि हमें खुद की एवं अन्य की कितनी समझ है। दूसरे व्यक्ति भी हमसे वैसे ही व्यवहार की अपेक्षा रखते हैं, जैसा कि हम दूसरे व्यक्तियों से अपेक्षा करते हैं इसीलिए यह बहुत आवश्यक है कि हम खुद को भली-भाँति जानें तथा अन्य व्यक्तियों की भावनाओं, मनोवृत्तियों एवं आकांक्षाओं को पहचानें।

1. **अन्तः क्रियाओं में आत्म-बोध या स्वबोध का प्रादुर्भाव एवं विकास** Origin and Development of Self Interaction मनुष्य में स्वबोध का प्रादुर्भाव एवं विकास सामाजिक अन्त:क्रियाओं (social interaction) पर ही मुख्यत: आधारित होता है अर्थात् समाज द्वारा ही व्यक्ति की चेतना शक्ति जागृत होती है जिसके फलस्वरूप व्यक्ति में आत्मज्ञान होता है। आत्मज्ञान व्यक्ति में जैसे-जैसे विकसित होता है, वैसे-वैसे व्यक्ति में व्यक्तित्व की अनेक विशेषतायें उत्पन्न होती जाती हैं। अत: जिस प्रकार सामाजिक अन्त: क्रियाओं के फलस्वरूप व्यक्ति में व्यक्तित्व की अनेक विशेषताएँ विकसित होती हैं, तदनुसार ही उसका व्यक्तित्व और आत्म-विकास स्पष्ट रूप से दृष्टिगोचर होने लगता है।

2. **आत्म-बोध के प्रादुर्भाव और विकास के निर्धारक** Determinants of Origin & Self Development आत्म-बोध के प्रादुर्भाव एवं विकास के मुख्यत: निम्नांकित निर्धारक कारक हैं

(i) **सदृशीकरण** Identification समाज आत्म-बोध का मूलाधार है तथा सामाजिक अन्त:क्रियायें ही व्यक्ति के व्यक्तित्व के विकास में काफी अहम् भूमिका निभाती हैं। सामाजिक अन्त:क्रियाओं के साथ तादात्म्य स्थापित करना ही सदृशीकरण कहलाता है। सदृशीकरण के द्वारा ही व्यक्ति के व्यक्तित्व का विकास सम्भव हो पाता है।

(ii) **अन्तःक्षेपण** Interjection मनोवैज्ञानिक एवं भावात्मक ढंग से दूसरे व्यक्तियों के अन्त:भावों, अन्तरपीड़ाओं तथा अन्तर्मनोदशाओं को स्वयं में विलय करने की सफल प्रवृत्ति को अन्त:क्षेपण कहा जाता है। अर्थात् दूसरे के दु:ख में दुखी तथा दूसरे के सुख में सुखी होने की प्रवृत्ति ही अन्त:क्षेपण कहलाती है।

(iii) **भूमिका निर्वाह** Role Playing भूमिका निर्वाह से व्यक्ति के व्यवहार में आशातीत परिवर्तन अथवा परमार्जन सम्भव होता है जिसके फलस्वरूप व्यक्ति में आत्मबोध का प्रादुर्भाव एवं विकास होता है।

(iv) **भाषा** Language भाषा के द्वारा व्यक्ति अपने विचारों का आदान-प्रदान करता है तथा दूसरे व्यक्तियों के विचारों को भली-भाँति समझ भी सकता है।

प्रश्न 8. व्यक्तिगत व्यवहार तथा सामूहिक व्यवहार में अन्तर बताइए। (2016,
Discuss the difference between individual behaviour and goup behaviour.

उत्तर **व्यक्तिगत व्यवहार** Individual Behaviour उत्पादन के तीन प्रमुख कारकों—व्यक्ति, पदार्थ तथा मशीन में से सबसे महत्त्वपूर्ण व्यक्ति है। प्रत्येक व्यक्ति का व्यवहार, विभिन्न परिस्थितियों में उसके कौशल, अनुभव, प्रवृत्ति, चरित्र आदि के अनुरूप अलग-अलग होता है। कई गुणों/कारणों से प्रत्येक व्यक्ति दूसरे से अलग होता है। ये व्यक्तिगत गुण निम्न हो सकते हैं

(a) भौतिक गुण : भार, ऊँचाई तथा सामर्थ्य,
(b) उम्र, लिंग, कौशल, अनुभव, शिक्षा तथा स्वभाव,
(c) बौद्धिक गुणवत्ता, आकर्षण तथा प्रोत्साहन,
(d) चरित्र तथा प्रवृत्ति आदि।

preuppolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

व्यक्तिगत गुणों के अतिरिक्त कुछ कार्यकारी परिस्थितियाँ भी श्रमिक के व्यवहार पर असर डाल सकती हैं। ये परिस्थितियाँ हैं

(a) भौतिक वातावरण,

(b) कार्यस्थल तथा ले-आउट,

(c) कार्य की विधि, तथा

(d) कार्य का डिजाइन, उपकरण आदि।

उपर्युक्त के अतिरिक्त संगठनात्मक तथा सामाजिक कारण भी व्यक्ति के व्यवहार पर प्रभाव डाल सकते हैं। ये कारण प्रबन्धकीय नीतियाँ, ट्रेनिंग तथा सुपरविजन का प्रकार, वेतन तथा प्रलोभन तथा सामाजिक वातावरण हो सकते हैं।

सामूहिक व्यवहार Group Behaviour सामूहिक व्यवहार एक अभिव्यक्ति है जो ऐसी परिस्थितियों का बोध कराती है जिसमें कुछ व्यक्ति समूह बनाकर कार्य करते हैं। व्यक्ति प्राय: समूह में कार्य करना चाहता है तथा समूह में उसका व्यवहार भी बिल्कुल अलग हो सकता है।

सामूहिक व्यवहार, समूह के सदस्यों के बीच परस्पर क्रिया को प्रगट करती है और उनके बदलते हुए व्यवहार, रुख और रिश्तों को प्रगट करती है। समूह के सदस्य परस्पर एक-दूसरे के साथ सम्पर्क बनाये रखते हैं, एक दूसरे के साथ विचार-विमर्श करते हैं और अपने सुझाव देते हैं जिससे कम्पनी के लक्ष्यों की प्राप्ति हो सके। एक ग्रुप में दो या दो से अधिक ऐसे सदस्य हो सकते हैं जो एक-दूसरे को प्रभावित कर सकते हैं।

प्रश्न 9. औद्योगिक सम्बन्धों (Industrial relations) से आप क्या समझते हैं? इसकी परिभाषा दीजिए।
What do you understand by industrial relations? Give its definition.

उत्तर औद्योगिक सम्बन्ध कार्मिक प्रबन्ध का एक भाग है जो कि अधिष्ठान (enterprise) की श्रम शक्ति (man power) से सम्बन्धित होता है। श्रम शक्ति से अभिप्राय उन सभी कर्मचारियों से है जो कि प्रतिष्ठान से पगार या वेतन प्राप्त करते हैं। श्रम शक्ति के अन्तर्गत प्रतिष्ठान के सभी कार्यरत कर्मचारी सम्मिलित हैं जैसे—मशीन प्रचालक (machine operators), सहायक (helpers), कुशल व अर्द्ध-कुशल (skilled and semi-skilled) कारीगर, पर्यवेक्षकीय स्टॉफ (supervisory staff) तथा प्रबन्धक (managers) इत्यादि।

मैत्रीय एवं शान्तिपूर्ण (cordial & peaceful) औद्योगिक सम्बन्ध नियोक्ता (employer) तथा कर्मचारियों (employees) के बीच बने रहना अति आवश्यक होते हैं, क्योंकि ऐसे औद्योगिक सम्बन्ध ही देश को आर्थिक विकास (economic growth) तथा उत्पादकता (productivity) की ओर उन्मुख करते हैं। केवल अच्छे औद्योगिक सम्बन्धों के परिणामस्वरूप ही एक प्रतिष्ठान अपने कर्मचारियों (employees) तथा प्रबन्ध तन्त्र को कल्याणकारी दिशा में कदम बढ़ा सकता है।

औद्योगिक सम्बन्धों का संयुक्त परिणाम कर्मचारियों के पारस्परिक सहयोग, सद्व्यवहार एवं भेद-भाव रहित दृष्टिकोण से उजागर होता है। औद्योगिक संगठन की विभिन्न गतिविधियाँ [समन्वय (coordination), निर्देशन (direction), पर्यवेक्षण (supervision) तथा नियोजन (planning) इत्यादि] कर्मचारियों के न्यूनतम मानवीय प्रयासों (human efforts) के द्वारा सम्पन्न होना ही अच्छे औद्योगिक सम्बन्धों का द्योतक है।

औद्योगिक सम्बन्धों के एकीकृत कार्यक्रम (integrated programmes) अब प्रतिष्ठानों में बनाये जाने लगे हैं। प्रथम विश्वयुद्ध के दौरान ही कर्मचारियों के हितों पर कुछ ध्यान देना प्रारम्भ हो गया था, किन्तु द्वितीय विश्व युद्ध के आसपास 1940 के दशक में तो औद्योगिक सम्बन्धों को विशिष्ट महत्ता प्रदान की गई।

औद्योगिक सम्बन्धों की परिभाषा Definition of Industrial Relations विभिन्न विद्वानों ने औद्योगिक सम्बन्धों को निम्नांकित ढंग से परिभाषित किया है

(i) उद्योग में नियोक्ता (employer) तथा कर्मचारियों (employees) के बीच स्थापित रिश्तों को औद्योगिक सम्बन्ध कहा जाता है।

(ii) कर्मचारियों (employees) तथा प्रबन्ध तन्त्र (management) के बीच रोजगार (employment) बढ़ाने वाले सम्बन्धों (relationships) को भी औद्योगिक सम्बन्धों की संज्ञा दी जा सकती है।

(iii) संक्षेप, में औद्योगिक उत्पादन में सामाजिक रिश्तों को औद्योगिक सम्बन्ध कहते हैं।

प्रश्न 10. औद्योगिक विवाद (Industrial Dispute) से आपका क्या आशय है? इसके प्रमुख कारण कौन-कौन से हैं? बताइए। (2002, 04, 10)
What do you understand by an industrial dispute? What are its main causes? Explain.

उत्तर औद्योगिक विवाद से अभिप्राय किसी झगड़े-झंझट, मतभेद या तनाव से है जो कि रोजगार सम्बन्धी, गैर-रोजगार सम्बन्धी या रोजगार की शर्तों से सम्बन्धी अथवा किसी अन्य महत्त्वपूर्ण पहलू को लेकर नियोक्ता (employer) व कर्मचारियों (employee) के बीच या कर्मचारियों व कर्मचारियों के बीच उत्पन्न होता है।

प्रत्येक मानव (कर्मचारी या श्रमिक) की कुछ-न-कुछ निजी आवश्यकतायें (सामाजिक, आर्थिक एवं सुरक्षात्मक आवश्यकतायें) अवश्य होती हैं। श्रमिकों की ये आवश्यकतायें जब पूरी नहीं होतीं तो इसी बात को लेकर नियोक्ता तथा श्रमिक वर्ग के बीच तनाव या मतभेद उत्पन्न हो जाता है। जब यह तनाव किसी उद्योग में विवाद का रूप ग्रहण कर लेता है तो उसे ही औद्योगिक विवाद की संज्ञा दी जाती है।

औद्योगिक विवाद के उत्पन्न होने से उद्योगपतियों, कर्मचारियों, आम जनता तथा सरकार को नुकसान उठाना पड़ता है।

औद्योगिक विवाद के कारण Causes of Industrial Disputes औद्योगिक विवाद के कारणों को मुख्यत: निम्नांकित दो वर्गों में वर्गीकृत किया जा सकता है

(I) आर्थिक कारण (Economic causes)

(II) अनार्थिक कारण (Non-economic causes)

(I) **आर्थिक कारण** Economic Causes औद्योगिक विवादों के आर्थिक कारणों को मुख्यत: निम्नांकित उपवर्गों में वर्गीकृत किया जा सकता है

1. **रोजगार की शर्तें या दशाएँ** Terms or Conditions of Employment
   - (i) कार्य के अधिक घण्टे (More hours of work)
   - (ii) रात्रि की पालियों में कार्य करना (Working in night shifts)
   - (iii) श्रमिकों की तरक्की, कामबन्दी, छँटनी और सेवा मुक्ति इत्यादि (Promotion, Lay off, Retrenchment and Dismissal etc.)
2. **कार्यकारी दशाएँ** Working Conditions
   - (i) पर्यावरणीय दशायें जैसे—अधिक गर्मी, अधिक ठण्ड, शोर, धूल, गन्दगी व अस्वास्थ्यकारी परिवेश इत्यादि (Environmental conditions such as too hot, too cold, noisy, dirty and messy surroundings etc.)
   - (ii) अनुचित संयन्त्र एवं कार्य-स्थल का विन्यास (Improper plant and workstation layout)
   - (iii) पुरानी और कष्टकारक या खराब मशीनें (Old and trouble giving machines)
   - (iv) उत्पादों में जल्दी-जल्दी बदलाव करना इत्यादि (Frequent changes in products etc.)
3. **पारिश्रमिक या मजदूरी की दशाएँ** Conditions of Wages
   - (i) अपर्याप्त मजदूरी (Inadequate wages)
   - (ii) मजदूरी से अवांछित कटौती (Undesired deductions from wages)
   - (iii) बोनस एवं अन्य प्रोत्साहनों का अभाव (lack of bonus and other incentives)
   - (iv) गरीब अंचल लाभों की कमी (Lack of poor fringe benefits)
4. **अन्य लाभ** Other Benefits
   - (i) अपर्याप्त चिकित्सा सुविधाएँ (Inadequate medical facilities)
   - (ii) अपर्याप्त शिक्षण एवं प्रशिक्षण सुविधाएँ (Improper education and training facilities)
   - (iii) अपर्याप्त मनोरंजन की सुविधाएँ (Improper recreation facilities)
   - (iv) अपर्याप्त भोजन व जीवन रक्षा निधि इत्यादि की सुविधाएँ (Inadequate food and life security funds facilities etc.)

Scanned with CamScanner

(II) **अनार्थिक कारण** Non-economic Causes औद्योगिक विवाद के अन्तर्गत सक्रिय रूप से भाग लेने वाले अनार्थिक कारणों को मुख्यत: निम्नांकित उपवर्गों में वर्गीकृत किया जा सकता है

1. **मनोवैज्ञानिक कारण** Psychological Causes
   (i) नियोक्ता एवं श्रमिकों के मध्य समंजन स्थापित होने में कठिनाई (Difficulty in adjusting between employer and workers)
   (ii) कठोर अनुशासन (Strict discipline)
   (iii) व्यक्तित्वों में विरोधाभास (Clash of personalities)
   (iv) प्रशासनिक अधिकारों व नेतृत्व में नियन्त्रण का अभाव (Lack of control in administrative authorities and leadership)
   (v) राजनैतिक गुटबाजी (Political groupism)
   (vi) श्रमिकों के बीच आत्म-सम्मान तथा निजी पहचान बनाये रखने की माँग (Demand for self-respect and recognition among workers)
2. **संस्थागत कारण** Institutional Causes
   (i) प्रबन्ध तन्त्र द्वारा श्रमिक संघ को मान्यता न देना (Non-recognition of labour union by the management)
   (ii) सामूहिक सौदेबाजी के मामले (Matters of collective bargaining)
   (iii) दोषपूर्ण पदोन्नति एवं चयन प्रक्रिया (Defective process of promotion and selection)
   (iv) दोषपूर्ण नेतृत्व (Defective leadership)
   (v) न्यायोचित व्यवहार व सुविधाओं का अभाव (Lack of impartial attitudes and facilities)
   (vi) श्रमिकों में संघ के प्रति अविश्वास तथा दुर्भाव पैदा करना (Producing mistrust and malice against trade union among workman)
3. **श्रमिकों के न्यायिक एवं अन्य अधिकारों से इन्कार** Refusal or Denial of Legal and Other Rights of Workers
   (i) श्रम-अधिनियमों व प्रावधानों तथा स्थायी आदेशों इत्यादि का अनुपालन न करना (Not proceeding as per labour laws and regulations and standing orders etc.)
   (ii) नियोक्ता एवं श्रमिकों के बीच किये गये पारस्परिक समझौते का अनुपालन न करना (Violation of already made mutual agreements between employer and workers)

प्रश्न 11. श्रमिक संघवाद (Trade unionism) से आप क्या समझते हैं? बताइए। (2005)
What do you understand by trade unionism? Explain.

श्रमिक संघवाद औद्योगीकरण तथा आधुनिक औद्योगिक परिस्थितियों की एक रचना (creation) है। औद्योगीकरण के परिणामस्वरूप न केवल औद्योगिक संगठनों का विकास होता है बल्कि देश में सुख एवं समृद्धि के साथ-साथ वैयक्तिक तथा सामाजिक सामंजस्य की समस्याओं की उत्पत्ति भी होती है। प्रारम्भिक स्थिति में इन समस्याओं का विकराल स्वरूप न होने के कारण व्यक्ति या तो स्वयं अपनी निजी क्षमता से या फिर छोटी-छोटी इकाइयों के रूप में अपने सामूहिक प्रयास के आधार पर इन समस्याओं का उचित समाधान खोजता है, किन्तु औद्योगीकरण के क्षेत्र में ज्यों-ज्यों प्रगति होती जाती है त्यों-त्यों व्यावसायिक उद्योगों के मालिकों के संगठनों की स्थापना भी उनके द्वारा अपने हितों एवं स्वार्थों को सुरक्षित रखने के उद्देश्य से की जाती है। इस प्रकार उद्योगों के मालिकों के सुदृढ़ संगठनों द्वारा अपने निजी स्वार्थों की पूर्ति हेतु निर्बल श्रमिकों के हितों की उपेक्षा करते हुए उनका शोषण किया जाता है, जिसके फलस्वरूप श्रमिकों में असन्तोष व्याप्त हो जाता है और अनेक समस्याएँ उत्पन्न होकर विकराल रूप धारण कर लेती हैं। तब ऐसी विषम स्थिति उत्पन्न होने पर औद्योगिक श्रमिकों को भी संगठित होने की परमावश्यकता होती है, ताकि समस्याग्रस्त श्रमिकों के सामुदायिक जीवन की विभिन्न मूलभूत आवश्यकताओं की पूर्ति हो सके और उनकी समस्याओं के उचित निराकरण के लिए प्रभावी कदम उठाया जा सके। इसी उद्देश्य से श्रमिक संघों की स्थापना होती है। श्रमिक संघ की महत्ता

को समझते हुए श्री वी० वी० गिरि ने ठीक ही लिखा है "यह सार्वभौमिक सिद्धान्त है कि अकेला व्यक्ति शक्तिहीन होता है और वह अपनी अभिरुचियों को प्रभावपूर्ण ढंग से संरक्षित करने से असमर्थ रहता है तथा यह कि शक्ति, दृढ़ता और एकता, सहयोग एवं सामूहिक क्रिया में निहित हैं, श्रमिक संघवाद (trade unionism) के रूप में अपनी दृढ़तम अभिव्यक्ति (strongest expression) पाता है। श्रमिक संघों की स्थापना कर श्रमिक अपने अधिकारों एवं हितों की रक्षा कर लेते हैं। पहले एक कारखाने, बागान अथवा कार्यालय में अपने व्यक्तिगत मालिक से, दूसरे सभी उद्योगों एवं रोजगारों में, और अन्तिम रूप से राष्ट्रीय एवं अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर सुधार प्राप्त कर सकते हैं।"

व्यावसायिक उद्योगों में मालिकों की तुलना में श्रमिकों की स्थिति कमजोर होने की वजह से उनको शोषण से बचाने तथा उत्पादन वृद्धि से प्राप्त होने वाले लाभों में श्रमिकों की उचित भागीदारी दिलाने के लिए श्रमिक संघों (trade unions) का होना परमावश्यक है। श्रमिक संघों द्वारा सामूहिक सौदेबाजी (collective bargaining) तथा प्रत्यक्ष क्रियात्मक ढंगों को अपनाते हुए श्रमिक वर्ग का सर्वांगीण विकास किया जाता है।

प्रश्न 12. भारत में श्रमिक संघ की विवेचना कीजिए।
Discuss the trade union in India.

उत्तर भारत में सर्वप्रथम श्रमिक संघ का गठन प्रथम विश्व युद्ध (1914-18) के दौरान हुआ। सन् 1917 की रूसी क्रांति तथा सन् 1919 में अन्तर्राष्ट्रीय श्रम संगठन (ILO) के स्थापना के बाद भारत में भी श्रमिक संघों का तेजी से विकास हुआ।

सन् 1920 में अखिल भारतीय श्रमिक संघ कांग्रेस (All India Trade Union Congress AITUC) की स्थापना ILO के वार्षिक अधिवेशन में अपने प्रतिनिधि भेजने के उद्देश्य को लेकर हुई। सन् 1926 में बने श्रमिक संघ कानून (trade union act) में श्रमिक संघों को कानूनी मान्यता एवं पहचान प्रदान की, जिससे श्रमिक संघों का तेजी से विकास हुआ। देश की आजादी (1947) के बाद सन् 1926 में बने कानून को संशोधित किया गया जिससे श्रमिक संघों के विकास में और अधिक मदद मिली। अपराधिक षडयन्त्रों से बचने के लिए सन् 1964 में इस कानून में एक बार फिर संशोधन किया गया। भारत में कार्यरत कुछ प्रमुख संघों के नाम अग्र प्रकार हैं

AITUC	—	All India Trade Union Congress (स्थापना वर्ष 1920)
INTUC	—	Indian National Trade Union Congress (स्थापना वर्ष 1947)
HMS	—	Hind Mazdor Sabha (स्थापना वर्ष 1948)
UTUC	—	United Trade Union Congress (स्थापना वर्ष 1949)
BMS	—	Bhartiya Mazdoor Sangh
CITU	—	Centre of Indian Trade Union

भारत के सभी श्रमिक संघ उपरोक्त में से किसी एक अथवा अधिक के साथ सम्बद्ध रहते हैं। एक स्वस्थ एवं मजबूत श्रमिक संघ समाज के समाजवादी ढाँचे की पहचान होता है। अत: श्रमिक संघों को मजबूत करना राष्ट्रहित में है।

प्रश्न 13. प्रबन्ध में श्रमिकों की भागीदारी की अवधारणा स्पष्ट कीजिए। (2005, 06, 10, 13)
Make clear the concept of participation of workers in management.
अथवा **श्रमिकों की प्रबन्ध में सहभागिता पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।** (2016)
Write a short note on participation of workers in management.

उत्तर **डॉ० मेहत्रास** (Dr. Mahtras) ने भागीदारी के बोध को कुछ इस प्रकार परिभाषित किया है "यह उद्योग में लोकतांत्रिक प्रशासन का सिद्धान्त है जो प्रबंधकीय क्रियाओं की सम्पूर्ण रेंज में, प्रबन्धन के सभी उपयुक्त स्तरों पर अपने उचित प्रतिनिधियों द्वारा एक औद्योगिक संगठन के विभिन्न पदों पर निर्णय लेने के अधिकार को बाँटता (sharing) है।"

भागीदारी का अर्थ है मिलकर कार्य करना। भागीदारी किसी व्यक्ति का सामूहिक स्थिति में समूह के साथ मानसिक एवं भावनात्मक लगाव है जो उसे समूह के लक्ष्यों अथवा उद्देश्यों की पूर्ति हेतु योगदान करने के लिए प्रेरित करता है तथा जिम्मेदारियों को बाँटता है।

Btechpolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

भागीदारी का मूल आधार वस्तुत: श्रमिक को एक ऐसे निर्णय में अपनी राय देने का हक प्रदान करना है जो भविष्य में उसे प्रभावित करेगा। प्रबन्ध तंत्र अधिक प्रभावशाली रहता है। जबकि श्रमिक कल्याण तथा कार्य परिस्थितियों जैसे मामलों पर निर्णय लिया जाना हो। यदि श्रमिकों को कार्य परिस्थितियों आदि के बारे में निर्णय लेने का अवसर प्रदान किया जाये तो कम्पनी के उद्देश्यों और लक्ष्यों को अधिक प्रभावी ढंग से प्राप्त किया जा सकता है।

प्रबन्धन कार्यों में श्रमिकों की भागीदारी किसी भी रूप में हो सकती है। इसमें कर्मचारियों की कार्य समितियों का गठन करके प्रबन्धन में उनकी भागीदारी स्थापित की जाती है।

प्रश्न 14. प्रबन्धन में श्रमिक की भागीदारी की क्या आवश्यकता है? (2005, 06, 10)

Write a short notes on participation of workers in management.

उत्तर प्रबन्धन में श्रमिकों/कर्मचारियों की भागीदारी निम्नलिखित उद्देश्य अथवा आवश्यकताओं के लिए प्राप्त की जा सकती है

1. उद्योग में उच्च उत्पादकता प्राप्त करने हेतु मानवीय कारकों और मानवीय सम्बन्धों को महत्त्व देने के लिए, श्रमिकों का मनोबल बढ़ाने के लिए तथा औद्योगिक सम्बन्धों को सुधारने के लिए श्रमिकों की प्रबन्धन में भागीदारी आवश्यक है तथा प्रबन्धन के प्रत्येक स्तर पर विशेषतया प्लांट स्तर पर श्रमिकों का और अधिक सहयोग प्राप्त करने के लिए भी प्रबन्धन में श्रमिकों की भागीदारी आवश्यक है।
2. प्रबन्धन में श्रमिकों की भागीदारी उनकी उच्च स्तरीय आवश्यकताओं जैसे सामाजिक तथा अहम् (egoistic) आवश्यकताओं को सतुंष्ट करने में मदद करता है। इस प्रकार की संतुष्टि, उच्च दक्षता एवं उत्पादकता के लिए प्रोत्साहन का कार्य करती है।
3. औद्योगिक मनोविज्ञान के सिद्धान्त तथा कार्मिक प्रबन्धन के नये रूझान (trends) भी प्रबन्धन में श्रमिकों की भागीदारी की आवश्यकता को महत्त्व देते हैं।
4. अधिकांश देशों में आजकल श्रमिक पढ़े लिखे तथा जानकार होते हैं और वे चाहते हैं कि उनके नये विचारों और सृजनात्मक पहल को प्रबन्धन तंत्र सुने और समझे और उन्हें अधिक जिम्मेदारी से काम करने की अनुमति प्रदान करे।
5. अब यह विचार तेजी से विकसित हो रहा है कि प्रबन्धन में श्रमिकों की भागीदारी उनका अधिकार है और औद्योगिक लोकतंत्र को बचाये रखने के लिए आवश्यक है।
6. श्रमिक असंतोष को समाप्त करने तथा आपसी समझ बनाने के लिए, जिससे कि उद्योग की उन्नति में अपनाये जाने वाले परिवर्तनों में श्रमिक विरोध का सामना करना पड़े भागीदारी आवश्यक है।
7. यह औद्योगिक अनुशासन बनाये रखने तथा श्रमिक फेरबदल व अनुपस्थिति को कम करने के लिए भी आवश्यक है।
8. यह श्रमिक/कर्मचारी की सृजनात्मकता का प्रयोग करता है तथा दायित्व को स्वीकार करने के लिए उत्साहित करता है।

प्रश्न 15. "औद्योगिक सम्बन्ध श्रमिक और नियोक्ता का संयुक्त उत्तरदायित्व है।" इस कथन पर अपने विचार प्रकट कीजिए। (2009)

Industrial relationship is the combined responsibility of workers and employers. Give your comments on this statement.

उत्तर किसी भी उद्योग के श्रमिक एवं नियोक्ता के परस्पर अच्छे औद्योगिक मानवीय सम्बन्धों के द्वारा ही संगठनीय निष्पादन की उन्नति सम्भव हो सकती है जो कि निम्न प्रकार समझायी जा सकती है

1. अच्छे मानवीय सम्बन्धों से कर्मचारियों में मानसिक दबाव नहीं रहेगा जिससे वे अच्छे से कार्य कर पायेंगे और संगठनीय निष्पादन की उन्नति होगी।
2. अच्छे मानवीय सम्बन्धों से कर्मचारियों में एक-दूसरे के प्रति प्रेम का व्यवहार होगा जिससे औद्योगिक विवाद उत्पन्न नहीं होंगे जिससे कार्य में व्यवधान उत्पन्न नहीं होगा। जिससे संगठनीय कार्य निष्पादन में उन्नति होगी।
3. अच्छे औद्योगिक मानवीय सम्बन्धों से कर्मचारियों में संस्थान के प्रति अपनेपन की भावना उत्पन्न होगी जिससे वे कार्य को मन लगाकर एवं अपना समझकर करेंगे जिससे संगठनीय कार्य निष्पादन में उन्नति होगी।
4. अच्छे औद्योगिक सम्बन्धों से कर्मचारी अपने आप को सुरक्षित महसूस करेंगे जिससे वे कार्य करने में रुचि लेंगे और संगठनीय कार्य निष्पादन में उन्नति होगी।

5. अच्छे औद्योगिक मानवीय सम्बन्धों से कर्मचारियों में एकता आयेगी तथा एक-दूसरे की मदद करेंगे क्योंकि फिर वे एक इकाई की तरह कार्य करेंगे।
6. अच्छे औद्योगिक सम्बन्धों से कर्मचारियों व नियोक्ता को प्रेरणा मिलेगी जिससे वे अपनी पूर्ण क्षमता से कार्य करेंगे।

प्रश्न 16. औद्योगिक विवाद क्या है? औद्योगिक विवाद सम्बन्धी श्रम कानून की विवेचना कीजिए। (2008)

What is an industrial dispute? Describe the labour law related to an industrial dispute.

उत्तर **औद्योगिक विवाद** औद्योगिक श्रमिकों की अपनी कुछ जरूरतें होती हैं; जैसे आर्थिक, सामाजिक और सुरक्षात्मक जरूरतें। औद्योगिक श्रमिकों की ये जरूरतें जब पूरी नहीं होती हैं तो श्रमिक वर्ग और उद्योगपतियों के बीच तनाव उत्पन्न हो जाता है। जब यह तनाव किसी उद्योग में विवाद का रूप ले लेता है तो वह उस उद्योग का औद्योगिक विवाद कहलाता है।

औद्योगिक विवाद सम्बन्धी श्रम कानून श्रम कानूनों को मुख्यत: निम्नांकित आधारों पर वर्गीकृत किया जा सकता है

1. **कारखानों की कार्यकारी दशाओं से सम्बन्धित अधिनियम** Laws Related to Working Conditions in Factories
   (i) भारतीय जहाजरानी अधिनियम, 1923 (Indian Merchant Shipping Act, 1923)
   (ii) औद्योगिक नियोजन अधिनियम, 1946 (Industrial Employment Act, 1946)
   (iii) कारखाना अधिनियम, 1948 (Factory Act, 1948)
   (iv) खान अधिनियम, 1952 (The Mines Act, 1952)
2. **कर्मचारियों के संगठनों से सम्बन्धित अधिनियम** Laws Related to Worker's Associations
   (i) श्रमिक संघ अधिनियम, 1926 (Trade Union Act, 1926)
   (ii) औद्योगिक विवाद अधिनियम (Industrial Dispute Act)
3. **विशेष मसलों; जैसे-पारिश्रमिक, श्रम कल्याण इत्यादि से सम्बन्धित अधिनियम** [Laws Related to Specific Matters (i.e., Wages, Welfare etc.)]
   (i) कर्मचारी क्षतिपूर्ति अधिनियम, 1923 (The Workmen's Compensation Act, 1923)
   (ii) वेतन/पारिश्रमिक भुगतान अधिनियम, 1936 (The Payment of Wages Act, 1936)
   (iii) न्यूनतम वेतन/पारिश्रमिक अधिनियम, 1948 (The Minimum Wages Act, 1948)
   (iv) कर्मचारी राज्य बीमा अधिनियम, 1948 (1989 तक संशोधित)
   (The Employee's State Insurance Act, 1948) (Amended up to 1989)
   (v) कर्मचारी भविष्य निधि अधिनियम, 1952 (The Employee's Provident Fund Act, 1952)
   (vi) कम्पनी अधिनियम, 1956 (Company Act, 1956)

प्रश्न 17. क्या आप औद्योगिक उपक्रमों के प्रबन्ध में श्रमिकों की भागीदारी के पक्ष में हैं? कारण दीजिए। (2009)

Are you in favour of the involvement of workers in the management of industrial undertakings? Give the reasons.

उत्तर औद्योगिक उपक्रमों के प्रबन्ध में श्रमिकों की भागीदारी के पक्ष में निम्न कानून दिये गये हैं

1. नियोक्ता 21 दिन का 1 नोटिस दिये बिना श्रमिक की सेवा शर्तों में परिवर्तन नहीं कर सकता है।
2. कोई भी विवाद जो निबटाने के लिए न्यायालय को भेजा हुआ है से सम्बन्धित कोई परिवर्तन नहीं किया जा सकता है।
3. जिस अधिकारी के पास विवाद भेजा हुआ है उसकी लिखित अनुमति के बिना किसी भी श्रमिक को दण्डस्वरूप नौकरी से नहीं निकाला जा सकता।
4. ऐसे सभी उद्योग जहाँ डेली 50 या इससे अधिक श्रमिक कार्यरत हैं। वहाँ कामबन्दी में निकाले गये कर्मियों को आधी औसत मजदूरी के हिसाब के क्षतिपूर्ति की जायेगी, यदि पिछले 12 माह में कर्मिक 240 दिन सेवा में रहा हो।

Scanned with CamScanner

5. कामबन्दी की अवधि 45 दिन से अधिक होने पर छँटनी का प्रावधान है। इसके लिए एक माह का नोटिस आवश्यक है। छँटनी में निकाले गये श्रमिकों को प्रति एक वर्ष की सेवा के लिए 15 दिन की औसत मजदूरी की दर से भुगतान किया जायेगा, यह प्रतिबन्ध तब भी लागू होगा जबकि उद्योग के बन्द करने पर छँटनी की जाती है किन्तु उद्योग बन्द करने का कारण उद्योगपति के वश के बाहर हो तो क्षतिपूर्ति की औसत सीमा तीन माह के औसत वेतन के बराबर होगी।

प्रश्न 18. भारत में श्रमिक संघ आन्दोलन की प्रमुख समस्याओं की विवेचना कीजिए। (2009)

Discuss the major problems of labour union movement in India.

उत्तर श्रमिक संघ आन्दोलन की प्रमुख समस्यायें निम्न हैं

1. श्रमिक संघ के प्रत्येक सदस्यों से मासिक चन्दा वसूलना।
2. श्रमिक संघ के सदस्यों में प्रशासनिक अधिकारियों द्वारा फूट डालना।
3. श्रमिक संघ के सदस्यों की व्यक्तिगत एवं सामूहिक समस्याओं को समय-समय पर उच्च अधिकारियों तक न पहुँचाना तथा उनका निराकरण कराने का प्रयास न करना।
4. श्रमिक संघ आन्दोलन का प्रचार-प्रसार ठीक प्रकार से सम्पन्न न होना।
5. श्रमिक संघ आन्दोलन को पर्याप्त स्थल का चयन न करना।
6. श्रमिक संघ आन्दोलन की तिथि की सूचना, प्रशासन को निश्चित समय के अन्दर न पहुँचा पाना।
7. श्रमिक संघ आन्दोलन में जायज माँगों का न होना।
8. श्रमिक संघ आन्दोलन के समय सभी सदस्यों की एकजुटता एवं जोश में कमी न होने देना।
9. आन्दोलन से पूर्व पुलिस एवं प्रशासनिक अधिकारियों को आन्दोलन की विस्तृत रूप रेखा से अवगत न कराना।
10. आन्दोलन के समय समझौता वार्ता में संघ के सदस्यों का हित ध्यान में रखना।

प्रश्न 19. सामूहिक सौदेवाजी से आप क्या समझते हैं? समझाइए। (2003, 05)

What do you understand by collective bargaining? Explain.

उत्तर नियोक्ता एवं कर्मचारियों के प्रतिनिधियों के मध्य सीधी बातचीत द्वारा स्वयं विवादों का निपटारा करने की विधि को सामूहिक सौदेवाजी कहते हैं। यह कम्पनी तथा संघ के प्रतिनिधियों के मध्य वेतन, कार्य के घण्टे, कार्यकारी परिस्थितियाँ, बोनस, स्वास्थ्य, सुरक्षा, श्रमिक कल्याण आदि विषयों पर नियम तथा शर्तों के निर्धारण के लिए किसी समझौते पर पहुँचने का प्रयास है।

अन्तर्राष्ट्रीय श्रम संगठन (ILO) ने सामूहिक सौदेबाजी को निम्न प्रकार परिभाषित किया है—"रोजगार की कार्यदशाओं तथा शर्तों के अन्तर्गत किसी निष्कर्ष अथवा पारस्परिक सहमति पर पहुँचने के उद्देश्य से नियोक्ता (employer) नियोक्ताओं का समूह अथवा एक या अधिक नियोक्ता संगठनों को एक तरफ तथा दूसरी तरफ एक या अधिक प्रतिनिधि श्रमिक संगठनों को बैठाकर पारस्परिक वार्तालाप करना, सामूहिक सौदेबाजी (collective bargaining) कहलाता है।"

एक औद्योगिक समाज में सामूहिक सौदेबाजी (collective bargaining) श्रमिकों एवं उद्योग-मालिकों की आवश्कताओं की पूर्ति हेतु नितान्त आवश्यक है। यह दोनों पक्षों को अपनी-समस्याओं को बताने, विचारों को प्रदर्शित करने तथा सम्मानजनक हल खोजने का अवसर प्रदान करती है। प्रत्येक पक्ष दूसरे पक्ष के सामने अपना प्रस्ताव लाता है। उदाहरण के लिए: उत्पादकता के बढ़ाने हेतु श्रमिक/कर्मचारी अधिक कार्य करने के लिए मान सकता है यदि नियोक्ता इस अधिक कार्य के बदले उसे कुछ भुगतान करे तथा संगठन के लक्ष्यों की पूर्ति हेतु उसे प्रभावी प्रकार से मार्गदर्शित करे। यह एक दो तरफा प्रक्रिया (two way process) है और केवल तभी प्रभावित हो सकती है जब प्रबन्ध तथा श्रमिक **कुछ पाना तथा कुछ खोना** (give and take) की नीति पर कार्य करें। सामूहिक सौदेबाजी के प्रमुख पद निम्न हैं

1. कर्मचारियों/श्रमिकों द्वारा अपनी मांगों एवं मतभेदों को सामूहिक रूप से प्रबन्धन के समक्ष प्रस्तुत करना।
2. विवादित मुद्दों को सुलझाने के दृष्टिकोण से प्रबन्धन प्रतिनिधियों से विचार-विमर्श तथा वार्तालाप करना।
3. किये गये समझौते को लिखकर हस्ताक्षर करना। यह लिखित दस्तावेज कानूनी रूप से भी मान्य होगा। इस दस्तावेज में निम्न विवरण निहित होगा प्रबन्धन तथा संघ के अधिकार एवं कर्त्तव्य, वेतन, बोनस, उत्पादन विधियाँ तथा नियम, छुट्टियाँ, सेवानिवृत्ति के लाभ, शिकायत करके प्रक्रिया, भविष्य में होने वाले विवादों के निपटारे हेतु मशीनरी, अन्य कोई शर्तें अथवा लाभ।

प्रश्न 20. श्रमिक कल्याण (Labour welfare) से आपका क्या अभिप्राय है? इसके महत्त्व को समझाइए।

What do you mean by labour welfare? Explain its importance.

उत्तर **श्रमिक कल्याण का अर्थ एवं इसकी परिभाषा** Meaning of Labour Welfare and its Definition श्रमिक कल्याण के श्रमिकों व कर्मचारियों के स्वास्थ्य, सुरक्षा, आराम एवं सामान्य कल्याण को प्रभावित करने वाली सभी बातें सम्मिलित की जाती हैं। श्रमिक कल्याण कार्यक्रम के अन्तर्गत श्रमिकों और कर्मचारियों को वेतन या पगार के अतिरिक्त अन्य हित-लाभ (benefits) प्रदान किये जाते हैं। श्रमिक कल्याण की सरल एवं सर्वमान्य परिभाषा देना दुष्कर कार्य है क्योंकि विभिन्न विद्वानों ने इसका प्रयोग विभिन्न अर्थों में किया है। फिर भी श्रमिक कल्याण के अर्थ को भली प्रकार समझने के उद्देश्य से यहाँ कुछ प्रमुख विद्वानों द्वारा दी गई परिभाषाओं का उल्लेख किया जाना परमावश्यक है जो निम्नांकित है

1. **श्रम जाँच समिति 1945 के अनुसार**, "श्रमिकों के शारीरिक, मानसिक, आर्थिक और नैतिक कल्याण के उद्देश्य से किया गया कोई भी कार्य जो वैधानिक कानून एवं मालिकों व श्रमिकों के मध्य हुए प्रसंविदे (agreement) के अन्तर्गत वर्णित लाभों के अतिरिक्त हो, चाहे वह मालिकों, सरकार अथवा संस्थाओं के द्वारा किया गया हो, श्रम कल्याण (labour welfare) कहा जाता है।"
2. **ब्यूरो ऑफ लेबर स्टेटेस्टिक्स (यू०एस०ए०)** के अनुसार, श्रमिकों के आराम तथा बौद्धिक व शारीरिक विकास हेतु हेतु मजदूरी (wages) के अतिरिक्त किया गया ऐसा कोई भी कार्य, जो न तो उद्योग के लिए आवश्यक हो और न वांछनीय ही हो, श्रम कल्याण कहलाता है।"
3. **बाल्फर समिति** के अनुसार, "श्रमिक कल्याण के अति व्यापक रूप में इसके अन्तर्गत श्रमिकों के आराम, सुरक्षा, स्वास्थ्य तथा कल्याण को प्रभावित करने वाली सभी बातों को सम्मिलित किया जाता है तथा इसमें शिक्षा, मनोरंजन, बचत योजनाओं तथा स्वास्थ्यप्रद आवासों इत्यादि का भी प्रावधान किया जाता है।"

श्रमिक कल्याण का महत्त्व Importance of Labour Welfare श्रमिकों के सर्वांगीण विकास के लिए श्रमिक कल्याण कार्य अत्यन्त महत्वपूर्ण एवं परमावश्यक हैं, क्योंकि श्रमिक कल्याण कार्यों के द्वारा ही श्रमिकों का शारीरिक, मानसिक, बौद्धिक, नैतिक, भौतिक व आध्यात्मिक विकास सम्भव होता है। अन्य देशों की अपेक्षा भारत में श्रमिक कल्याण कार्यों का निम्नांकित कारणों से विशेष महत्त्व बढ़ गया है

(i) श्रमिकों की आर्थिक दशा में सुधार लाने के लिए।
(ii) कार्य दशाओं में सुधार लाने के लिए।
(iii) श्रमिकों की कार्यक्षमता को बढ़ाने के लिए।
(iv) नियोक्ता एवं श्रमिकों के बीच मधुर सम्बन्ध स्थापित करने के लिए।
(v) श्रमिक संघों की उन्नति के लिए।
(vi) प्रवासी प्रवृत्ति को समाप्त करने के लिए।
(vii) श्रमिकों को शिक्षित बनाने के लिए।
(viii) मानसिक क्रान्ति के लिए।
(ix) औद्योगिक क्रान्ति के लिए।
(x) श्रमिकों के नैतिक उत्थान के लिए।

प्रश्न 21. प्रबन्ध में श्रमिकों की असफलता के प्रमुख कारण कौन-कौन से हैं? बताइए।

What are the main causes of failure of participation of labour in management? Discuss.

उत्तर **प्रबन्ध में श्रमिकों की भागीदारी की असफलता के कारण** Causes of Failure of Participation of Labour in Management प्रबन्ध में श्रमिकों की भागीदारी की असफलता के प्रमुख कारण निम्नांकित हैं

(i) कार्य समितियाँ तथा परिषदें उपयुक्त संज्ञापन व्यवस्था स्थापित करने में सर्वथा असफल सिद्ध हुई हैं। जब तक प्रबन्ध एवं श्रमिक वर्ग में कुशल संज्ञापन व्यवस्था स्थापित होने का अभाव रहता है तब तब भागीदारी की संस्थायें कदापि सफल नहीं हो सकती।

Bteupolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

(ii) देश में अन्तरसंघीय वैमनस्यता तथा शत्रुता संयुक्त प्रबन्ध परिषदों एवं कार्य समितियों की असफलता का कारण है। जिन प्रतिष्ठानों तथा कारखानों में एक से अधिक श्रमिक संघ हैं उनमें से किसी एक को प्रबन्ध में शामिल करने के लिए चयन करना अत्यन्त दुष्कर कार्य है। प्रबन्ध इन परिस्थितियों का लाभ उठाकर इन परिषदों तथा समितियों को निष्क्रिय रखने में सर्वथा समर्थ होता है।

(iii) संयुक्त परिषदों की सफलता हेतु दीर्घकाल से रहने वाले श्रेष्ठ औद्योगिक सम्बन्ध परमावश्यक हैं। अपने देश में अनुशासन संहिता (code of discipline) के रहते हुए भी बहुत कम ऐसी व्यावसायिक इकाइयाँ हैं, जिनमें कि हड़ताल, तालाबन्दी इत्यादि अप्रत्याशित गतिविधियाँ न हुई हों।

(iv) श्रमिकों में शिक्षा एवं प्रशिक्षण के अभाव के कारण श्रमिकों की प्रबन्ध में भागीदारी केवल उत्पीड़न एवं शोषण को व्यक्त करने की संस्था बन कर रह गई है। जब इन परिषदों के माध्यम से श्रमिकों की प्रत्याशाओं के अनुसार उन्हें लाभ प्राप्त नहीं होता तो वे इन परिषदों को व्यर्थ या बकवास की संस्था मानने लगते हैं। श्रमिकों में इन परिषदों के मूलभूत आदर्शों एवं उद्देश्यों को समझने की योग्यता का अभाव है जब तक वे यह योग्यता ग्रहण नहीं कर लेते, तब तक उनकी भागीदारी द्वारा अभीष्ट फल की प्राप्ति नहीं हो सकती।

(v) अपने देश में श्रमिक संघों द्वारा संयुक्त परिषदों की सदैव उपेक्षा एवं उनका विरोध किया जाता है। श्रमिक संघों के नेताओं का यह मानना है कि संयुक्त प्रबन्ध परिषदों की स्थापना से उनके अधिकारों का हनन होता है तथा उनके महत्त्व को क्षति पहुँचती है। वे सदैव यही अनुभव करते हैं कि श्रमिकों की प्रबन्ध में भागीदारी शनैः शनैः श्रमिकों पर से उनका प्रभाव समाप्त कर देगी तथा श्रमिक संघ एवं नेताओं को अस्तित्वहीन व महत्त्वहीन स्थिति के कगार तक पहुँचा देगी।

अतः भारत में श्रमिकों की प्रबन्ध में भागीदारी को सफल बनाने के लिए यह बहुत जरूरी है कि प्रबन्ध के इस भय को समाप्त किया जाए कि श्रमिकों की भागीदारी से प्रबन्ध करने के अधिकार को क्षति पहुँचेगी। इसे अलावा श्रमिकों को उचित शिक्षा एवं प्रशिक्षण प्रदान करके यह भावना पैदा करनी चाहिए कि प्रारम्भिक अवस्था में उनका कार्य कुछ मामलों में केवल सलाह देना मात्र है तथा कुछ के सम्बन्ध में केवल सूचनायें संकलित करना मात्र है।

प्रश्न 22. परिवेदना (Grievances) से आप क्या समझते हैं? इसके क्या कारण हैं?
What do you understand by grievances? What are the causes of grievances?

अथवा **परिवेदना शब्द को परिभाषित कीजिए तथा परिवेदना निवारण क्रियाविधि की प्रमुख विशेषताओं का वर्णन कीजिए।** (2016)
Define the term grievance and discuss the key features of the grievance handling procedure.

उत्तर **परिवेदना का अर्थ** Meaning of Grievances कर्मचारियों के असन्तोष की विभिन्न अवस्थाएँ होती हैं। परिवेदना एक प्रकार से ऐसा असन्तोष है, जो उत्पादकता पर विपरीत प्रभाव डालता है। विभिन्न अवस्थाओं के लिये साधारण बोलचाल में केवल शिकायत शब्द ही प्रयोग किया जाता है; किन्तु यथार्थ में इसके लिये क्रमशः असन्तोष (Dissatisfaction), शिकायत (Complaint), परिवेदना (Grievance) प्रयोग करने चाहिए। **पिगर्स एवं मायर्स** (Pigors and Myres) ने इसमें निम्न प्रकार से भेद किया है। इसके अनुसार कोई भी बात जो कर्मचारी की शान्ति को भंग करती है, चाहे वह अपनी अशान्ति के शब्दों में व्यक्त करे या न करे—'असन्तोष' कहलाती है। शिकायत, कहा गया या लिखकर दिया गया वह असन्तोष है, जो सुपरवाइजर के ध्यान में लाया जाये। शिकायत में असन्तोष का कोई विशेष कारण देना आवश्यक नहीं है। इसके विपरीत, 'परिवेदना' वह शिकायत है, जो औपचारिक रूप से लिखित रूप में, प्रबन्ध के दृष्टिकोण में श्रम सम्बन्धों की भाषा से एक प्रबन्ध प्रतिनिधि या संघ पदाधिकारी को प्रस्तुत की गयी। संक्षेप में, परिवेदना औपचारिक रूप से लिखित में प्रस्तुत किया गया असन्तोष है, जो संगठन से सम्बन्धित मामलों में उत्पन्न होता है और जिसे परिवेदना प्रस्तुतकर्त्ता स्वयं के प्रति अनुचित (Unfair), अन्यायपूर्ण (Unjustice), गलत (Wrong) एवं असमान (Inequitable) सोचता है एवं विश्वास करता है।

परिवेदना का कारण Causes of Grievances परिवेदनाएँ व्यक्तियों के मस्तिष्क एवं भावनाओं में निवास करती हैं। कार्य की परिस्थितियाँ, व्यक्ति की सम्भावनाएँ, सामाजिक स्थिति, संगठन का वातावरण, पर्यवेक्षक का व्यवहार आदि परिवेदनाओं को जन्म देने वाले स्रोत हैं। वास्तव में, परिवेदना कम्पनी की नीतियों, नियमों एवं व्यवहारों की गलत व्याख्या तथा गलत ढंग से प्रयोग करने से उत्पन्न होती है। उदाहरणार्थ—दो व्यक्ति एकसाथ एक ही श्रेणी में एक कम्पनी में

नियुक्त किए जाते हैं, दोनों का कार्य एक जैसा है तथा वेतन भी समान है, किन्तु कम्पनी एक व्यक्ति को रहने के लिये मकान दे देती है और दूसरे को नहीं। कम्पनी नीतियों के गलत प्रयोग एवं गलत व्याख्या से उपरोक्त उदाहरण की तरह परिवेदना को जन्म मिलता है। इसी प्रकार पर्यवेक्षकों के द्वारा किया गया पक्षपातपूर्ण व्यवहार भी परिवेदना को जन्म देता है।

परिवेदनाओं की उत्पत्ति के मुख्य कारण संक्षेप में निम्न हो सकते हैं

1. प्रेरणा व्यवस्था के दोष; 2. फोरमैन का उचित व्यवहार न होना; 3. पक्षपातपूर्ण पदोन्नतियाँ; 4. दोषपूर्ण कार्य दशा; 5. सामूहिक सौदेबाजी के अनुबन्धन का उल्लंघन; 6. सुरक्षा सम्बन्धी उपायों की अपर्याप्तता; 7. मान्यता व सराहना का अभाव; 8. स्थानान्तरण, निष्कासन, कार्य-मुक्ति गलत ढंग से होना; 9. पर्यवेक्षण अवस्था की त्रुटि; 10. अनुशासन व्यवस्था के दोष; 11. समय पर सामग्री आदि उपलब्ध न होना; 12. साथी कर्मचारियों की त्रुटि; 13. सेवा सम्बन्धी शर्तों का पालन न करना; 14. शिकायतों पर शीघ्र ध्यान न देना; 15. कर्मचारी मन्त्रणा पर कोई ध्यान न देना तथा 16. बोनस अधिनियम की व्यवस्थाओं का समय पर पालन न करना आदि।

यह सूची सिर्फ उदाहरणार्थ प्रस्तुत की गयी है। संक्षेप में कहा जा सकता है कि परिवेदनाएँ अनेक कारणों से जन्म लेती हैं, इसलिये उन कारणों को खोजा जाना चाहिये, उनका विश्लेषण किया जाना चाहिये और दूर करने हेतु शीघ्रातिशीघ्र उपाय किये जाने चाहिए ताकि ये परिवेदनाएँ भयंकर एवं उग्र रूप न ले सकें।

परिवेदना निवारण क्रियाविधि की प्रमुख विशेषताएँ परिवेदना निवारण क्रियाविधि की निम्न चार प्रमुख विशेषताएँ होती हैं

(i) **स्पष्टता** Fairness यहाँ पर्यवेक्षकों का व्यवहार अत्यन्त महत्वपूर्ण होता है। सभी पर्यवेक्षकों को कर्मचारियों के आवेदन करने के अधिकार को स्वीकार करना चाहिए। स्पष्टता की आवश्यकता न केवल न्याय के लिए होती है बल्कि क्रियाविधि को भी व्यावहारिक रखती है।

यदि कर्मचारियों के मन में यह भाव विकसित हो जाये कि क्रियाविधि मात्र दिखावा है तब इसका महत्व घट जाता है तथा परिवेदना को हल करने के लिए अन्य साधनों की तलाश करनी पड़ती है। इसके अन्तर्गत प्राकृतिक न्याय के सिद्धान्तों का भी पालन करना चाहिए।

(ii) **प्रावधान स्पष्ट होने चाहिए** Provisions should be clear कोई भी परिवेदना निवारण क्रियाविधि तब तक संतोषजनक तरीके से कार्य कर सकती है जब तक की उसमें निश्चित प्रावधान न हों, लगातार पालन करने योग्य हो तथा यह ज्ञात होना चाहिए कि क्या किया जाना चाहिए तथा किसके द्वारा किया जाना चाहिए।

उदाहरण के लिए प्रत्येक कर्मचारी को निम्न की जानकारी होनी चाहिए

(a) परिवेदन किसके नाम पर लिखा जाना चाहिए।
(b) परिवेदन (Complaint) किस रूप में की जानी चाहिए। (लिखित अथवा मौखिक)
(c) परिवेदन में क्या सीमायें ध्यान रखनी चाहिए।
(d) शिकायतकर्त्ता को उसकी शिकायत के सम्बन्ध में की जा रही गतिविधियों की जानकारी प्राप्त करने के लिए कितना इंतजार करना चाहिए।

(iii) **क्रियात्मक पद** Procedural Steps परिवेदना निवारण क्रियाविधि पर्याप्त रूप से सरल होनी चाहिए जिससे की उसे आसानी से एवं शीघ्रतापूर्वक प्रत्येक नये कर्मचारी को, उनके द्वारा संगठन (Organisation) में कार्य प्रारम्भ करने से पूर्व, समझाया जा सके। यह कम औपचारिक शिक्षा पाये हुये व्यक्ति को भी आसानी से समझ में आनी चाहिए।

(iv) **तत्परता** Promptness देरी के कारण हो सकने वाली कड़वाहट तथा कुठन से बचने के लिए इस क्रियाविधि को तत्परता से कार्य करना चाहिए। तुरन्त कार्यवाही न केवल शिकायतकर्त्ता के दृष्टिकोण से वाँछित होती है बल्कि यह प्रबन्धन के भी हित में है। बिना किसी कारण होने वाली देरी से कर्मचारी के असंतोष में वृद्धि होती है।

प्रश्न 23. परिवेदना निवारण विधि से होने वाले लाभों को समझाइए।
Explain the advantages obtained from the grievance handling procedure.

उत्तर **परिवेदना निवारण विधि से लाभ** Advantages obtained from the Grievance Handling Procedure परिवेदना निवारण पद्धति एक तकनीकी या उपाय है जिसके माध्यम से परिवेदनाओं को दूर किया जाता है। इसे निर्धारित करना मुख्यतः उच्च प्रबन्धकों (top-management) का काम है, किन्तु संघ वाले उपक्रम में श्रमिक संघ के प्रतिनिधि भी इस जिम्मेदारी में हाथ बँटा सकते हैं। एक सुव्यवस्थित परिवेदना निवारण विधि अनेक लाभ उपलब्ध कराती है। ये लाभ अग्र प्रकार हैं

Scanned with CamScanner

1. परिवेदना निवारण में एकरूपता आती है।
2. यह कर्मचारियों को विश्वास दिलाती है कि यदि उनकी परिवेदना को भली प्रकार नहीं समझा गया है तो वे किसी अन्य अधिकृत अधिकारी से सम्पर्क साध सकते हैं।
3. परिवेदनाग्रस्त व्यक्ति को यह भी विश्वास हो जाता है कि उसकी परिवेदना के कारणों की खोज की जायेगी और उचित समय के भीतर ही परिवेदना का निवारण किया जायेगा।
4. परिवेदना निवारण में रखी जाने वाली सावधानी एवं व्यवहार की जाने वाली निष्पक्षता के प्रति भी विश्वास तथा आस्था बढ़ती है।
5. वास्तव में यह पद्धति सौहार्दपूर्ण एवं शान्तिमय सम्बन्धों का विकास करती है।

प्रश्न 24. परिवेदना निवारण के सिद्धान्तो का उल्लेख कीजिए।
Explain the principles of grievance handling.

उत्तर **परिवेदना निवारण के सिद्धान्त** जूसियस ने विभिन्न कम्पनियों की परिवेदना निवारण पद्धति का अध्ययन करके परिवेदना निवारण के निम्नलिखित सिद्धान्तों का उल्लेख किया है

1. **साक्षात्कार करने का सिद्धान्त** सेवायोजकों या प्रबन्धकों को परिवेदना निवारण के लिये कर्मचारियों अथवा श्रमिको से साक्षात्कार करना चाहिए और किसी भी परिवेदना की उत्पत्ति के प्रमुख कारणों का पता लगाना चाहिए। कर्मचारियों से बातचीत करते समय अनौपचारिकता को विशेष महत्व देना चाहिये तथा कर्मचारियों द्वारा बतलाये गये तथ्यों को गुप्त रखना चाहिए। साक्षात्कार के समय कर्मचारी की भावनाओं का विशेष रूप से ध्यान रखना चाहिए।
2. **कर्मचारियों के प्रति सद्भावना का दृष्टिकोण** प्रबन्धकों को परिवदेना से पीड़ित पक्षकार के साथ सद्भावना रखनी चाहिये। जो भी कर्मचारी अपनी परिवेदना अधिकारियों के समक्ष रखता है, प्रबन्धकों को उसे अपना विरोधी नहीं मानना चाहिये, अपितु उसे कर्मचारी से सभी प्रकार की जानकारी सद्भावना के साथ ही प्राप्त करनी चाहिये। प्रबन्धकों को कभी भी यह बात नहीं माननी चाहिये कि श्रमिक अज्ञानी है अथवा उसकी परिवेदना गलत है।
3. **दीर्घकालीन सिद्धान्त** परिवेदना निवारण का यह सिद्धान्त बतलाता है कि कर्मचारियों की परिवेदनाओं के निवारण का दीर्घकालीन प्रभाव होना चाहिये। केवल अल्पकाल के लिये ही किन्हीं समस्याओं के समाधान के उपक्रम में शान्ति स्थापित नहीं हो सकती। अत: प्रबन्धकों को कर्मचारियों द्वारा प्रस्तुत की गयी परिवेदनाओं का गहराई से अध्ययन करना चाहिये और सद्भावना का वातावरण बनाये रखते हुए उन सभी कारणों का समाधान करना चाहिये जिनके कारण परिवेदना उत्पन्न होती है। परिवेदना का निवारण इस प्रकार से करना चाहिए कि श्रमिकों एवं प्रबन्धकों के मध्य आपसी विश्वास एवं सद्भावना बनी रहे।
4. **प्रबन्धक के उत्तरदायित्व का सिद्धान्त** परिवेदना निवारण का यह भी महत्त्वपूर्ण सिद्धान्त है कि प्रबन्धकों को अपने अधिकार एवं उत्तरदायित्वों से पूर्ण रूप से अवगत होना चाहिये। सभी प्रबन्धकों को अपने आप पर विश्वास होना चाहिये कि परिवेदना में जो भी कार्य करेंगे, वह उचित ही होगा।

प्रश्न 25. विभिन्न परिवेदना निवारण तकनीकों का वर्णन कीजिए।
Explain the various techniques of grievance handling.

उत्तर औद्योगिक संस्थाओं में परिवेदना निवारण पद्धतियाँ एकसमान नहीं होतीं। प्रत्येक उद्योग में अपनी आवश्यकता, आकार एवं परिस्थितियों के अनुसार परिवेदना निवारण पद्धति की स्थापना होती है, लेकिन इस सभी में पर्याप्त समानताएँ देखने को मिलती हैं। परिवेदना निवारण पद्धति में अधिक चरणों (stages) का होना लाभप्रद नहीं होता है। परिवेदना निवारण हेतु अपनायी गयी विधियों में से निम्नलिखित विधि प्रमुख हैं

1. **खुला द्वार नीति** Open-door Policy कुछ कम्पनियों द्वारा परिवेदनाओं के निवारण हेतु 'खुला द्वार नीति' का पालन किया जाता है। यह नीति अनौपचारिक होती है। परिवेदना निवारण की इस पद्धति के अन्तर्गत कोई भी कर्मचारी अपनी परिवेदना को लेकर प्रत्यक्षतया प्रबन्धकों तक पहुँच सकता है अर्थात् परिवेदना-ग्रस्त व्यक्ति को प्रबन्धकों तक पहुँचने में किसी माध्यम या शृंखला की सहायता लेने की आवश्यकता नहीं होती है।

लाभ Advantages इस पद्धति के निम्नलिखित लाभ हैं

1. यह पद्धति अनौपचारिक होने के कारण इसमें परिवेदना प्रस्तुत करने में अनेक औपचारिकताओं को बरतने की आवश्यकता नहीं होती है जिससे समय एवं श्रम की बचत होती है।

2. इस पद्धति में कर्मचारी अपनी परिवेदना को लेकर प्रत्यक्षतया प्रबन्धकों तक पहुँच जाता है; अत: इसका निवारण शीघ्र ही हो जाता है।
3. कर्मचारी और प्रबन्धकों के मध्य आपसी सम्बन्धों की स्थापना होती है।
4. परिवेदना प्रस्तुत करने में और उसके निवारण में गोपनीयता बनी रहती है।
5. परिवेदनाओं में मौलिकता का तत्त्व विद्यमान रहता है।
6. इस पद्धति के समर्थकों का कहना है कि इस पद्धति के माध्यम से परिवेदनाओं को उकसाने वाली सभी शृंखलाओं एवं साधनों की समाप्ति हो जाती है।

यद्यपि परिवेदना निवारण की यह पद्धति काफी उपयोगी है, लेकिन वृहत स्तर की संस्थाओं में, जहाँ सैकड़ों की तादाद में कर्मचारी कार्य करते हैं, वहाँ प्रबन्धकों के लिये प्रत्येक कर्मचारी की प्रत्यक्षतया परिवेदना सुनना और उनका निवारण प्रस्तुत करना सम्भव नहीं होता; अत: वर्तमान प्रबन्धक एक ऐसी पद्धति की स्थापना करना चाहते हैं, जो अनौपचारिक कम हो।

2. **सीढ़ी दर पद्धति** Step-ladder Policy अनेक कम्पनियाँ परिवेदनाओं के शीघ्र निवारण हेतु सीढ़ी पद पद्धति को अपनाती हैं। इस पद्धति के अन्तर्गत परिवेदना-ग्रस्त कर्मचारी को अपनी परिवेदना सर्वप्रथम प्रथम-स्तरीय पर्यवेक्षक (first-line supervisor) के सम्मुख प्रस्तुत करनी होती है। यदि वह पर्यवेक्षक द्वारा दिये निर्णय से सन्तुष्ट नहीं है तो उसे अपनी परिवेदना आगामी स्तर वाले अधिकारी जिसे विभागाध्यक्ष (head of the department) के नाम से जाना जाता है, को प्रस्तुत करनी होती है। विभागाध्यक्ष द्वारा दिये गये निर्णय से सन्तुष्ट न होने पर परिवेदना-ग्रस्त कर्मचारी को अपनी परिवदेना संयुक्त परिवेदना समिति (Joint Grievance Committee) के सम्मुख प्रस्तुत करनी होती है। यह समिति परिवेदना पर पर्याप्त विचार कर निर्णय देती है। यदि यह समिति द्वारा दिये गये निर्णय से भी परिवेदना-ग्रस्त कर्मचारी-पूर्ण सन्तुष्ट नहीं होता तो उसे अपनी परिवदेना कम्पनी के मुख्य अधिशासी (Chief Executive of the company) के सम्मुख प्रस्तुत करनी होती है। यह अधिशासी परिवेदना के सम्बन्ध में अपना निर्णय देता है। इस प्रकार इस पद्धति में एक कर्मचारी अपनी परिवेदना का निवारण प्रथम-स्तरीय पर्यवेक्षक से लेकर मुख्य अधिशासी तक से प्राप्त कर सकता है।

3. **भारतीय सेविवर्गीय प्रबन्धक संस्थान द्वारा प्रदत्त परिवेदना निवारण पद्धति** Grievance method given by the Indian Institute of Personnel Management परिवेदना निवारण हेतु भारतीय सेविवर्गीय प्रबन्धक संस्थान कलकत्ता ने परिवेदना निवारण पद्धति के निम्नलिखित चरण बतलाये हैं

(i) परिवेदना का निवारण सर्वप्रथम निम्नतम स्तर (lowest level) पर किया जाना चाहिये अर्थात् परिवेदना-ग्रस्त कर्मचारी को अपनी परिवेदना निकटतम अधिकारी को प्रस्तुत करनी चाहिये।
(ii) संगठन के सभी कर्मचारियों को परिवेदना निवारण पद्धति के सभी चरणों की जानकारी होनी चाहिये ताकि परिवेदन-ग्रस्त कर्मचारी अपने निकटतम अधिकारी द्वारा दिये गए निर्णय से सन्तुष्ट न होने पर अन्य अधिकारी को अपनी परिवेदना प्रस्तुत कर सके।
(iii) परिवेदनाओं का निवारण शीघ्रता से किया जाना चाहिये।
(iv) यदि परिवेदना किसी अधिकारी द्वारा जारी किये गये अनुदेशों के सम्बन्ध में हो तो कर्मचारी को यह स्पष्टतया समझ लेना चाहिये कि संगठन में अनुशासन को बनाये रखने के लिये उसे पहले अनुदेशों का पालन करना है और फिर इस सम्बन्ध में अपनी परिवेदना उच्च अधिकारियों अथवा सेवानियोजकों के समक्ष प्रस्तुत करनी है ताकि वे इसकी सुनवाई कर निवारण कर सकें।
(v) अधिकारियों द्वारा परिवेदना के सम्बन्ध में जब तक सभी आवश्यक कार्यवाही नहीं कर ली जाती और निर्णय नहीं दे दिया जाता तब तक दोनों ही पक्षकारों को वैधानिक व्यवस्थाओं का संरक्षण नहीं लेना चाहिये।

4. **आदर्श परिवेदना निवारण पद्धति** Ideal Grievance Procedure प्रत्येक संस्था में कर्मचारियों की दिन-प्रतिदिन की परिवेदनाओं का निवारण करने के लिये एक पर्याप्त और परिभाषित परिवेदना निवारण पद्धति के महत्त्व को स्वीकार किया जाता है। भारत में तत्कालीन श्रम सन्नियमों में परिवेदनाओं के निवारण के लिये जो व्यवस्थायें हैं, वे अपर्याप्त महसूस हो रही थीं। अत: भारतीय श्रम सम्मेलन (Indian Labour Conference) के 15वें सत्र में इस प्रश्न पर पर्याप्त विचार-विमर्श किया गया और इसको एक उप-समिति को सौंप दिया गया। इस समिति ने सन् 1958 में अपनी रिपोर्ट प्रस्तुत की और ऐसे सिद्धान्तों का निर्धारण किया जिन पर यह पद्धति आधारित होनी चाहिये।

Dvppolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

5 व्यावसायिक नीति
Professional Ethics

खण्ड 'अ' : अतिलघु उत्तरीय प्रश्न

प्रश्न 1. व्यावसायिक नीति को परिभाषित कीजिए।

उत्तर विधि व्यवसाय के सन्दर्भ में व्यावसायिक नीति वह लिखित या अलिखित संहिता है, जो विधि व्यवसायी के अपने प्रति, अपने पक्षकार के प्रति, अपने विरोधी पक्ष तथा न्यायालय के प्रति व्यवहार को संचालित करती है।

खण्ड 'ब' : लघु एवं दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

प्रश्न 1. व्यावसायिक नीति से आप क्या समझते हैं? संक्षेप में इसकी प्रकृति बताइए।
What do you understand by professional ethics? Describe its nature in short.

उत्तर **व्यावसायिक नीति का अर्थ** Meaning of Professional Ethics न्याय प्रशासन में एक वकील का सम्बन्ध न्यायिक अधिकारियों, वादकारियों तथा अपने साथी वकीलों (colleagues) से होता है। ऐसी अवस्था में वकीलों को अपने कार्य, आचरण और व्यवहार में सत्यनिष्ठा का परिचय देते हुए व्यावसायिक नीति का पालन करना पड़ता है। यद्यपि व्यावसायिक नीति की कोई विशिष्ट परिभाषा नहीं है, फिर भी सामान्य अर्थों में इसका एक निश्चित अर्थ है।

जस्टिस एस०सी० अग्रवाल के अनुसार, न्याय-प्रशासन एक प्रवाह है। इसे स्वच्छ और प्रदूषण मुक्त रखा जाना आवश्यक है। इसका सम्बन्ध केवल न्यायिक अधिकारियों से ही नहीं है, बल्कि वकीलों से भी है। वकीलों को न्यायालय के अधिकारी माना जाता है तथा उन्हीं में से न्यायाधीशों की नियुक्ति की जाती है। अत: उनसे ऐसे आचरण की आशा की जाती है जिससे कि भविष्य में उनकी सत्यनिष्ठा पर कोई अँगुली न उठा सके। उनका कर्त्तव्य है कि मामलों की सुनवाई में वे केवल पक्षकारों के प्रति ही नहीं, बल्कि न्यायालय और विपक्ष के प्रति भी सत्यनिष्ठा और ईमानदारी का परिचय दें।

न्यायमूर्ति नागेश्वर प्रसाद के अनुसार, "विधि व्यवसाय के सन्दर्भ में व्यावसायिक नीति वह लिखित या अलिखित संहिता है, जो विधि व्यवसायी के अपने प्रति, अपने पक्षकार के प्रति, अपने विरोधी पक्ष तथा न्यायालय के प्रति व्यवहार को संचालित करती है।"

व्यावसायिक नीति का पालन करना प्रत्येक वकील के लिए आवश्यक होता है; क्योंकि इस नीति में दिए गए नियमों और प्रथाओं के प्रयोग से विधि व्यवसाय की सफलता सुनिश्चित होती है तथा न्याय प्रशासन के क्षेत्र में भी मधुरता, विश्वास और प्रेम का वातावरण बना रहता है।

इस प्रकार व्यावसायिक नीति वकीलों की एक ऐसी आचरण संहिता है जिसके अधीन प्रत्येक वकील कार्य करते हुए अपने कर्त्तव्यों और दायित्वों का पालन करता है और अपनी प्रतिष्ठा को उच्च बनाए रखते हुए धन कमाता है। विधि व्यवसाय के सफलतापूर्वक संचालन के लिए सुस्थापित नियमों, नैतिक दायित्वों तथा उचित कर्त्तव्यों का संकलन ही व्यावसायिक नीति का आधार है।

व्यावसायिक नीति की प्रकृति Nature of Professional Ethics इसमें संदेह नहीं है कि आज संसार में जितने भी व्यवसाय हैं, उनमें सर्वाधिक स्वतन्त्र विधि व्यवसाय है। इस व्यवसाय की यह स्वतन्त्रता वह आधारशिला है जिस पर चरण रखते हुए एक सभ्य राष्ट्र अग्रसर होता है, फलस्वरूप प्रत्येक वकील से यह भी आशा की जाती है कि उनमें इस प्रकार की क्षमता होनी चाहिए कि वह अन्याय और निरंकुशता से लोहा ले सके। ऐसा कहा जाता है कि वकील सर्वप्रथम तनाव तथा झगड़ा उत्पन्न करता है और फिर उसको दूर करने की व्यवस्था करता है, परन्तु यह कथन पूर्णरूप से सत्य नहीं है।

कहा जाता है कि "एक वकील धन कमाने में वेश्या की तरह चतुर और बन्दर की तरह चालाक होता है।" इस पेशे के सम्बन्ध में व्यक्तियों की ऐसी धारणाएँ भी व्यक्त हुई हैं कि ये पेशा ठगी और लम्पटता का है, परन्तु यदि ध्यान से देखा जाए तो यह तथ्य सामने आता है कि उपरोक्त प्रकार की धारणाएँ उन्हीं व्यक्तियों द्वारा व्यक्त की गई हैं, जो समाज में विधि के तथा वकीलों के योगदान से परिचित नहीं हैं। वास्तव में एक वकील समर्थ को संरक्षण प्रदान करता है तथा

निर्बल को आतंक से बचाता है, नि:सन्देह एक वकील धन कमाने के लिए पेशा करता है। अत: वह पेशे से धन कमाता है और धन से परेशानियाँ। महात्मा गाँधी ने भी कहा था कि वकालत का पेशा झूठों का धन्धा है, परन्तु उन्होंने भी सदैव उचित कानून के प्रति अटूट विश्वास व्यक्त किया है।

एक वकील के सामने वे तथ्य पेश किए जाते हैं जो कटु होते हैं, जो सामान्य व्यक्ति को भी घबरा देते हैं, परन्तु एक वकील अपने मुवक्किल से फीस लेकर उसकी समस्याओं को खरीद लेता है और उन समस्याओं को न्यायालय तथा विरोधी पक्ष के सामने पेश करता है तथा उनके औचित्य के लिए प्रत्येक क्षण संघर्ष करता है। इस संघर्षपूर्ण परिस्थिति में उसे उस व्यावसायिक नीति का अनुसरण करना पड़ता है जो सामान्य विधि के लिए सम्भव नहीं है।

प्रथम विश्व युद्ध के समय, **बाकर** महोदय को अमेरिका के वकील मण्डल का अध्यक्ष चुना गया था। उनका कहना था कि न्यायाधीश ऐसा व्यक्ति होता है, जो ज्ञान प्राप्त करने के लिए निरन्तर भागीरथी प्रयास करता रहता है और रात के उन क्षणों में विधि के ज्ञान तथा समाज की परम्पराओं को खोजता है, जब सारा संसार सो रहा होता है। वह व्यक्ति ऐसे समाज में रहता है, जहाँ पर उसके विभिन्न लोग परिचित हैं, परन्तु मित्र नहीं और परिचितों से उसका कोई परिचय नहीं। न्यायाधीश 24 घण्टे इस प्रयत्न में लगे रहते हैं कि वे मुकदमों में सही निर्णय दें, इसके लिए वे निरन्तर परिश्रम, लगन और विधि-पेशे से अपना कानूनी ज्ञान बढ़ाते रहते हैं। इस व्यवसाय में जब वह शिखर पर पहुँचता है, तब उसे केवल विधि की व्याख्या ही नहीं करनी पड़ती वरन् वह न मित्र से डरता है और न शत्रु से, उसे केवल एक ही डर बना रहता है कि कहीं वह मानवीय स्वभाव की स्वाभाविक कमी का शिकार न हो जाए जिससे न्याय की बजाय अन्याय न हो जाए। यही तथ्य वकील के लिए भी सच है। परन्तु इसके विपरीत आचरण पर राष्ट्रों का पतन हो जाता है। राष्ट्रों का पतन इसलिए नहीं होता कि लोग राष्ट्र के बारे में चिन्तित नहीं होते वरन् इसलिए होता है कि उनके साथ वैसा बर्ताव नहीं होता जैसा उनके साथ होना चाहिए, इसलिए न्यायाधीशों तथा वकीलों को एकसाथ निर्भीक और निष्पक्ष होना चाहिए।

प्रश्न 2. व्यावसायिक नीति के महत्त्व पर प्रकाश डालिए।
Throw light on the importance of professional ethics.

उत्तर **व्यावसायिक नीति का महत्त्व** Importance of Professional Ethics इसमें सन्देह नहीं है कि वर्तमानकालीन भारत में व्यावसायिक नीति की आवश्यकता दिन-पर-दिन बढ़ती चली जा रही है। भारतीय संविधान ने सामान्य व्यक्तियों को मूल अधिकार प्रदान किए हैं। ये मूल अधिकार व्यक्तियों को राज्य के विरुद्ध प्राप्त हैं। व्यक्ति की तुलना में राज्य अधिक शक्तिशाली संगठन है; अत: इन मूल अधिकारों का वास्तविक संरक्षण तभी सम्भव है जब राष्ट्र के वकील सजग और सचेत हों। भारत का उच्चतम न्यायालय मूल अधिकारों का संरक्षक है, परन्तु उच्चतम न्यायालय तभी संरक्षण प्रदान कर सकता है, जबकि विवाद न्यायालय के सामने पेश हों। न्यायालय के सामने मुकदमा पेश करना वकीलों का कार्य है। राष्ट्रीय स्वतन्त्रता संग्राम में जिस प्रकार वकीलों ने अग्रिम पंक्ति में रहकर राष्ट्र को बाह्य राजनैतिक शक्ति से मुक्ति दिलाई, उसी प्रकार वर्तमान वकीलों का यह कर्त्तव्य है कि वे मूल अधिकारों के संरक्षण में आगे आएँ।

भारतीय संविधान के द्वारा केन्द्र तथा राज्य में संसदीय स्वरूप की सरकारों का (Parliamentary form of Govt.) गठन किया गया है। राष्ट्र का संविधान संघात्मक (Federal) है। संघात्मक संविधान में विभिन्न राज्यों के बीच भी विवाद उत्पन्न होते हैं। इन विवादों के निर्धारण के लिए केवल उन वकीलों की आवश्यकता नहीं है जो मात्र लिखित व्यवस्थाओं की व्याख्या करें। भारत में विभिन्न व्यक्तियों को सामाजिक, आर्थिक तथा राजनैतिक न्याय तब तक नहीं मिलता, जब तक प्रजातन्त्र के स्थायित्व की कल्पना नहीं की जा सकती। निहित स्वार्थ (Vested Interest) सामाजिक हितों की खुले आम उपेक्षा कर रहे हैं तथा सुविधा की वेदी पर सामाजिक, आर्थिक और राजनैतिक न्याय का बलिदान हो सकता है अगर वकील दूरदर्शी और जागरूक न होंगे। इस सन्दर्भ में महत्त्वपूर्ण तथ्य यह है कि एक वकील व्यवसाय करता है, व्यवस्था नहीं; अत: वकील को वह नीति अपनानी चाहिए जो व्यवसाय की है।

यह कहना अनुचित न होगा कि आधुनिक सन्दर्भ में समाज के प्रत्येक वर्ग के व्यक्ति इस व्यवसाय में आ रहे हैं। वे व्यक्ति भी इस व्यवसाय में आ रहे हैं जो आर्थिक रूप से सुदृढ़ नहीं हैं, फलस्वरूप व्यवसाय व्यापार बनता जा रहा है और वे उच्च आदर्श समाप्त होते जा रहे हैं जिनकी लहरों पर न्याय का पोत चला करता था। विधि का व्यवसाय समाज में भी चलेगा, इसलिए सामाजिक व्यक्तियों का उस पर प्रभाव पड़ना अनिवार्य है। फिर भी यह अपेक्षित है कि आधुनिक भारत के वकील को अतीत के वकील की तुलना में कई गुना अधिक सामर्थ्य लेकर इस व्यवसाय में आना चाहिए, ताकि वह इस पेशे में सफलता प्राप्त कर सके। एक वकील को अपनी ऐसी व्यावसायिक नीति बनानी चाहिए जिससे समाज में उसका सम्मान हो तथा वह अपने पेशे के प्रति न्याय कर सके। यह तभी सम्भव हो सकता है जब एक वकील

Scanned with CamScanner

ईमानदारीपूर्वक, सत्यनिष्ठा और मेहनत से अपना कार्य करे। अत: वर्तमान भारत में आज पहले से अधिक व्यावसायिक नीति की आवश्यकता है।

प्रश्न 3. विधि व्यवसाय में व्यावसायिक नीति की क्या आवश्यकता है? क्या व्यावसायिक नीति के सम्बन्ध में किसी संहिताबद्ध अधिनियम की आवश्यकता है?
What is the need of the codification of professional ethics in legal profession? Is there need of any codified law related to the professional ethics?

उत्तर **विधि व्यावसायिक नीति की संहिता की आवश्यकता** Need of the Codification of Professional Ethics in Legal Profession आधुनिक युग में, जबकि 'आर्थिक लाभ' को विधि व्यवसाय में काफी महत्त्व दिया जाने लगा है, विधि पेशे के क्षेत्र में काफी गिरावट आई है। वकील वर्ग अपने कर्त्तव्यों से विमुख होने लगा है। न्यायालय की अवमानना के मामलों में भी वृद्धि हुई है। ऐसी स्थिति में न्याय प्रशासन को, स्वच्छ, शुद्ध और प्रदूषण मुक्त रखने के लिए यह आवश्यक है कि विधि व्यावसायिक नीति की संहिता तैयार की जाए। विधि व्यवसाय में व्यावसायिक नीति की संहिता की आवश्यकता के प्रश्न का उत्तर जानने के लिए यह जानना बहुत आवश्यक है कि विधि नीति की क्या आवश्यकता है तथा विधि व्यवसायी के व्यवहार को नियमित करने के लिए क्या किसी विधि व्यावसायिक नीति को संहिताबद्ध (codified) नहीं किया जा सकता है?

अमेरिका की बार एसोसिएशन ने प्रथम प्रश्न के उत्तर के सम्बन्ध में अर्थात् व्यावसायिक नीति की संहिता की आवश्यकता के सम्बन्ध में निम्नलिखित तर्क पेश किए थे

(i) जिस प्रकार पृथ्वी पर न्याय मनुष्यों के बीच हित की रक्षा का साधन है और वकील जैसे न्याय के मन्दिर के उच्च महन्त है. न्याय की विशिष्टता वकीलों की नैतिक विशिष्टता पर निर्भर करती है। उनकी इस एकता और शुद्धता पर न्याय-प्रशासन की शुद्धता निर्भर करती है।

(ii) प्राचीन समाज के मिश्रित लक्षणों के विकास के साथ, विधि का भी मिश्रित विकास होता है। विधि के मिश्रित विकास के साथ एक वकील के लिए व्यवसाय के साधन और सम्भावनाएं उसके उचित व्यवहार के साथ बढ़ती हैं। ऐसी परिस्थितियों में उसके पथ प्रदर्शक हेतु सदैव नीति के नियम होने आवश्यक हैं जो इस व्यवसाय के व्यवसायियों का ध्यान आकर्षित करते रहे हैं तथा गलत रास्ते से रोकते रहे हैं। यदि कोई वकील, अपने नैतिक स्तर में पतन लाता है तो वह पूर्ण न्यायिक और विधि की संस्थाओं का पतन कर सकता है।

(iii) यह नीति संहिता इस पेशे में प्रवेश करने वाले नए व्यवसायियों के लिए विशेषत: दिशा निर्देशन दे सकता है। यह उनका ध्यान उनके उस मानक व्यवहार के निर्माण में आकर्षित कर सकेगा जो उनके द्वारा इस व्यवसाय में वांछित हैं। इस प्रकार उनकी व्यावसायिक आदतों के निर्माण में सहयोग करेगा।

उपर्युक्त तर्क जिस प्रकार अमेरिका की बार एसोसिएशन ने दिए हैं, वे आज इस पेशे में सर्वमान्य और आवश्यक प्रतीत होते हैं।

दूसरे प्रश्न के उत्तर में यह तर्क उठता है कि एक वकील के लिए नीति संहिता इतनी ही आवश्यक है तो उन्हें विधायन द्वारा संहिताबद्ध (codified) क्यों नहीं किया जाता जिससे कि वकीलों के व्यवहार को समान रूप से निश्चित किया जा सके। इस सम्बन्ध में एक कारण बड़ा उचित दिखाई देता है कि यदि इस प्रकार की किसी संहिता को विधायन द्वारा स्वीकृत किया जाता है तो वह इस विस्तृत विधि के महान् व्यवसाय को नियमों के संकुचित घेरे में बाँध देगा जिससे सम्भावना यही अधिक है कि वह वकीलों के स्तर को गिरा देगा। यह भी सम्भावना है कि वकीलगण इस प्रकार के संहिताबद्ध विनियमन से निम्नतम व्यवहार करें जिससे इस प्रकार का निम्नतर व्यवहार दर्शित होगा जो संहिताबद्ध होने के कारण अवैधानिक भी नहीं होगा तथा नियमित होने के कारण उसे विधि-विरुद्ध भी घोषित नहीं किया जा सकता, इसलिए इन नियमों का नैतिक पालन ही उचित है। साथ ही इन नियमों को विस्तृत और सरल होना भी आवश्यक है न कि कठोर तथा संकुचित। अत: एक वकील की विधि में व्यापक भूमिका होती है। उसका व्यवहार कई पक्षों; जैसे—पक्षकार, न्यायालय, जनमानस आदि के साथ होता है अत: उसके इस व्यवहार को किसी संहिता में बाँधना भी काफी विषम कार्य होगा। इस प्रकार नीति के नियमों को संहिताबद्ध करना बड़ा जटिल और कठिन कार्य होगा, जो व्यावहारिक दृष्टिकोण से उचित नहीं है।

प्रश्न 4. व्यावसायिक नीति से सम्बन्धित विभिन्न अधिनियमों का उल्लेख कीजिए।
Explain the various enactments related to the professional Ethics.

अथवा **व्यावसायिक आचार संहिता (ethics) की क्यों आवश्यकता होती है? उल्लेख कीजिए।** **(2017)**

उत्तर **व्यावसायिक नीति से सम्बन्धित विभिन्न अधिनियम** Various Enactments related to Professional Ethics भारत में हिन्दू काल में तथा मुसलमान शासकों के काल में पण्डित तथा मौलवी न्याय-प्रशासन का कार्य करते थे। इनकी अदालतों में वकील की आवश्यकता नहीं पड़ती थी। इस प्रकार हिन्दू विधि तथा मुस्लिम विधि के अनुसार वकालत के किसी पेशे को स्वीकार नहीं किया गया था, परन्तु मद्रास में सर्वप्रथम जब रेग्यूलेटिंग एक्ट (Regulating Act) के अन्तर्गत कलकत्ता, बम्बई तथा मद्रास में सुप्रीम कोर्ट स्थापित हुए, उसमें वकालत के पेशे को स्वतन्त्र पेशे के रूप में स्वीकार किया गया। इस अधिनियम में यह व्यवस्था थी कि जो व्यक्ति एक वकील के रूप मे कार्य करेंगे, उन्हें न्यायालय में पंजीकरण कराना होगा। एक्ट ऑफ सेटिलमैन्ट, 1781 के बाद वकालत के पेशे का श्रीगणेश अदालतों में हुआ। अभी तक भारत में विधि में इंग्लैण्ड के ही वकील थे; अत: वे इंग्लैण्ड की विधि की व्यावसायिक नीति का पालन करते थे, परन्तु धीरे-धीरे इस व्यवसाय में विकास होता गया।

आधुनिक युग में विधिक पेशे में कार्य करने वाले वकीलों के आचरण और व्यवहार को संचालित करने वाले बहुत-से अधिनियम हैं। मुख्यतया वे अधिनियम जिनके द्वारा विधिक व्यवसाय में संलग्न व्यक्तियों का आचरण संचालित होता है, जो निम्नलिखित हैं

1. लीगल प्रैक्टीशनर्स एक्ट,
2. बम्बई वकील अधिनियम,
3. भारतीय बार कौंसिल अधिनियम,
4. वकीलों का अधिनियम, इत्यादि।

विभिन्न प्रकार के अधिनियम कानूनी पेशे के विभिन्न पहलुओं से सम्बन्धित हैं। उपर्युक्त अधिनियम के अतिरिक्त परम्परागत व्यावसायिक मूल्य भी वकीलों के आचरण को संचालित करते हैं, परन्तु अभी तक भारत में कोई अकेला ऐसा अधिनियम नहीं है जो वकीलों तथा विधिक व्यावसायिक नीति के नियमों का व्यापक सन्दर्भों में वर्णन करता हो। परन्तु अधिनियमों द्वारा व्यवस्थित रूप से वकीलों के आचरण को संचालित नहीं किया जा सकता है; क्योंकि व्यावसायिक नीति के साथ कई प्रकार के नैतिक प्रश्न भी जुड़े हुए होते हैं।

वर्तमान युग में भारत के विधिक व्यवसाय में गुणात्मक दृष्टि से परिवर्तन हो रहा है। यह परिवर्तन एक तरफ व्यवसाय के आकार और प्रकार में हो रहा है तो दूसरी ओर विधि की उपयोगिता की धारणाओं और मूल्यों में परिवर्तन हो रहे हैं 'न्याय' सामान्य व्यक्ति को प्रभावित करता है एवं वकील न्याय-प्रशासन के स्तम्भ होते हैं; अत: उन पर विधि के अतिरिक्त नैतिक मूल्यों का भी प्रभाव होना चाहिए।

प्रजातान्त्रिक व्यवसाय इस प्रकार के नैतिक चरित्र पर भी निर्भर करता है। आधुनिक समाज दिन-पर-दिन जटिल होता चला जा रहा है, फलस्वरूप विधि में भी जटिलताओं का शामिल होना अनिवार्य है; अत: उन जटिलताओं का शोषण निहित स्वार्थों के लिए न हो सके, इस कारण पुन: विधि के व्यावसायिक नीति से सम्बन्धित नियमों की आवश्यकता होती है। ऐसी अवस्था में वकील का औचित्यपूर्ण आचरण और भी अधिक महत्त्वपूर्ण होता है।

Preupptechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

6 विक्रय तथा विपणन प्रबन्ध
Sales and Marketing Management

खण्ड 'अ' : अतिलघु उत्तरीय प्रश्न

प्रश्न 1. विक्रय प्रबन्ध को परिभाषित कीजिए।

उत्तर विक्रय प्रबन्ध का आशय कम्पनी के उत्पादन या सेवा या दोनों के विक्रय और सेवा के लिए उत्तरदायी व्यक्तियों के विकास से है।

प्रश्न 2. विज्ञापन क्या है?

उत्तर विज्ञापन एक ऐसी व्यापक संचार क्रिया है जिसके द्वारा नये ग्राहकों के निर्माण एवं विद्यमान ग्राहकों को स्थायी बनाया जाता है।

प्रश्न 3. विपणन क्या है?

उत्तर विपणन में क्रय एवं विक्रय दोनों ही क्रियायें शामिल होती हैं। इसका अर्थ यह है कि विपणन में केवल क्रय एवं विक्रय क्रियाओं का ही अध्ययन किया जाता है।

प्रश्न 4. इकाई मूल्य-नीति क्या है?

उत्तर इस नीति के तहत वस्तु की प्रत्येक इकाई के पैकेट पर उसके आधार या वजन, आदि के आधार पर मूल्य छपे रहते हैं।

प्रश्न 5. उत्पादन केन्द्र मूल्य-नीति से आप क्या समझते हैं?

उत्तर इस नीति में सभी क्रेताओं से उत्पादन केन्द्र/गोदाम पर एक ही मूल्य वसूल किया जाता है। माल की लदाई एवं आगे का परिवहन व्यय क्रेता को देना होता है।

खण्ड 'ब' : लघु एवं दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

प्रश्न 1. विक्रय प्रबन्ध का आशय (meaning) समझाइए।
Explain the meaning of sales management.

उत्तर **विक्रय प्रबन्ध का आशय** Meaning of Sales Management आधुनिक युग में विक्रय एक सामान्य कार्य नहीं है, बल्कि एक विशिष्ट योग्यता वाला वैज्ञानिक कार्य माना जाता है, इसीलिए यह प्रबन्ध का एक विशिष्ट कार्य माना जाता है। विक्रय प्रबन्ध सामान्य प्रबन्ध की शाखा है जिसका सम्बन्ध विक्रय प्रयासों के नियोजन, निर्देशन एवं नियन्त्रण करने तथा विक्रय शक्ति का विकास एवं प्रबन्ध करने से है जिससे कि बिक्री व लाभ अधिकतम हो सकें, परन्तु व्यय न्यूनतम हों।

विक्रय प्रबन्ध के सम्बन्ध में प्रमुख परिभाषाएँ निम्न प्रकार हैं

1. **अमेरिकन विपणन संघ की परिभाषा समिति** के अनुसार, "विक्रय प्रबन्ध से अर्थ एक व्यावसायिक इकाई के वैयक्तिक विक्रय के नियोजन, निर्देशन एवं नियन्त्रण से है जिसमें विक्रयकर्त्ताओं की भर्ती, चयन, प्रशिक्षण, साज-सज्जा, कार्य वितरण, मार्ग निर्धारण, पर्यवेक्षण, पारितोषण एवं अभिप्रेरण शामिल हैं।"
2. **मूर रसल एफ०** के अनुसार, "विक्रय प्रबन्ध से आशय कम्पनी के उत्पाद या सेवा या दोनों के विक्रय और सेवा के लिए उत्तरदायी व्यक्तियों के विकास से है।"
3. **फ्रेड एम० जोन्स** के अनुसार, "विक्रय प्रबन्ध का अर्थ उत्पादित वस्तु या सेवा को उपभोक्ता तक पहुँचाने से सम्बन्धित सभी कार्यों को कुशलतापूर्वक एवं वैज्ञानिक तरीके से नियोजित, संगठित और कार्यान्वित करने से है जिससे कि न्यूनतम लागत पर अधिकतम बिक्री और लाभ अर्जित किया जा सके।"

सरल शब्दों में विक्रय प्रबन्ध से आशय सामान्य प्रबन्ध के उस भाग से है जिसमें उत्पादित वस्तु को उपभोक्ता तक पहुँचाने की सभी क्रियाओं को व्यवस्थित ढंग से सम्पन्न किया जाता है। इसमें संस्थान द्वारा उत्पादित माल या सेवाओं को

Follow me on Instagram:- bd_maurya

बेचने की ऐसी व्यवस्था की जाती है कि अधिकतम विक्रय के साथ ही अधिकतम लाभ के उद्देश्य को प्राप्त किया जा सके एवं उपभोक्ताओं को भी उचित मूल्य पर अधिकतम सन्तुष्टि प्राप्त हो सके।

प्रश्न 2. विक्रय प्रबन्ध की विशेषताएँ लिखिए।
Write the characteristics of sales management.

उत्तर **विक्रय प्रबन्ध की विशेषताएँ** Characteristics of Sales Management विक्रय प्रबन्ध में निम्नलिखित विशेषताएँ पायी जाती हैं

1. **विक्रय प्रधान** Selling Main Function विक्रय प्रबन्ध में विक्रय अर्थात् बिक्री प्रधान है। इसमें उन सभी क्रियाओं का निर्देशन, नियन्त्रण एवं समन्वय किया जाता है जिनका सम्बन्ध विक्रय से है। ऐसा करने का उद्देश्य बिक्री में वृद्धि करना, व्ययों में कमी करना एवं लाभों को अधिकतम करना है।
2. **विपणन प्रबन्ध का भाग** Part of Marketing Management विक्रय प्रबन्ध विपणन प्रबन्ध का एक भाग है। विपणन प्रबन्ध में वस्तु के बनाने के विचार से लेकर उत्पादन व उसके बाद की क्रियाएँ भी आती हैं, जबकि विक्रय प्रबन्ध में केवल बिक्री से सम्बन्धित क्रियाओं का ही समावेश होता है। इस प्रकार विक्रय प्रबन्ध का क्षेत्र विपणन प्रबन्ध के क्षेत्र से संकुचित है।
3. **उद्देश्य** Objective विक्रय प्रबन्ध उद्देश्यात्मक होता है। ये उद्देश्य हैं—पर्याप्त मात्रा में बिक्री करना, लाभों में वृद्धि करना व संस्था का नियमित विकास, साथ ही उपभोक्ताओं को वांछित वस्तुएँ उचित मूल्य पर उपलब्ध कराकर अधिकतम संतुष्टि प्रदान करना भी विक्रय प्रबन्ध का उद्देश्य होता है।
4. **निरन्तर प्रक्रिया** Continuous Process विक्रय प्रबन्ध एक लगातार चलने वाली प्रक्रिया है अर्थात् इसमें समय-समय पर आवश्यक परिवर्तन व संशोधन होते रहते हैं जिससे कि वह संस्था की दृष्टि से न्यायसंगत बना रहे।
5. **विक्रय शक्ति का प्रबन्ध** Management of Sales Force विक्रय प्रबन्ध विक्रय विभाग से सम्बन्धित कर्मचारियों एवं एजेंटों की भर्ती, चयन व प्रशिक्षण का कार्य करता है और कर्मचारियों को विक्रय कार्य हेतु आवश्यक साधन एवं सुविधाएँ उपलब्ध कराता है। उनके मार्ग निर्धारण व पर्यवेक्षण की व्यवस्था करता है तथा उनका पारितोषण तय करता है। कर्मचारी उचित रूप में कार्य करते रहें, इसके लिए उनके कार्यों का समय-समय पर मूल्यांकन व अभिप्रेरण करता है।

प्रश्न 3. विक्रय प्रबन्ध के उद्देश्यों का वर्णन कीजिए।
Discuss the objectives of sales management.

उत्तर **विक्रय प्रबन्ध के उद्देश्य** Objectives of Sales Management विक्रय प्रबन्ध का मुख्य कार्य संस्थान द्वारा उत्पादित या वितरित किए जाने वाले माल या सेवाओं को उपभोक्ताओं तक पहुँचाना एवं संस्थान के लक्ष्यों को प्राप्त करना है। विक्रय प्रबन्ध के प्रमुख उद्देश्य निम्न प्रकार हैं

1. **विक्रय क्रियाओं पर नियन्त्रण** Control on Sales Activities विक्रय प्रबन्ध का प्रमुख उद्देश्य विक्रय क्रियाओं पर नियन्त्रण रखना है। इसके लिए कोटे निर्धारित कर विक्रेता या विक्रयकर्त्ता को उत्तरदायी बनाया जा सकता है। व्यापारिक क्रियाओं को क्षेत्रों में बाँटकर नियन्त्रण किया जा सकता है।
2. **बिक्री बजट** Sales Budget व्यवसाय का पूरा ढाँचा बिक्री पर निर्भर होता है, इसलिए विक्रय प्रबन्ध का उद्देश्य होता है कि व्यवसाय की पुरानी बिक्री व खर्चे आदि को ध्यान में रखकर भावी बिक्री का अनुमान लगाएँ, उसके लिए बजट बनाए जा सकते हैं जिनमें भावी बिक्री व लागत को ठीक प्रकार से आँका जाना चाहिए जिससे कि बिक्री व लाभ के लक्ष्यों को सही प्रकार से प्राप्त किया जा सके।
3. **समन्वय** Co-ordination विक्रय प्रबन्ध का उद्देश्य संस्था के सभी प्रयासों में समन्वय करना है जिससे कि विक्रय लक्ष्य प्राप्त कर समुचित लाभ कमाया जा सके। यदि समन्वय का अभाव रहेगा तो संस्था के व्ययों में वृद्धि होगी तथा लक्ष्य प्राप्त कर नहीं हो सकेंगे एवं संस्था हानि में चली जाएगी। उदाहरण के लिए, संस्था के उत्पादन विभाग, विक्रय विभाग एवं विज्ञापन एवं विक्रय संवर्द्धन विभागों में पूर्ण समन्वय होना चाहिए। यदि इनमें समन्वय का अभाव रहा तो बिक्री व लाभ प्रभावित होंगे।
4. **विक्रय कर्मचारियों का विकास** Development of Sales Personnel विक्रय प्रबन्ध का उद्देश्य विक्रय कर्मचारियों का विकास भी करना है जिससे कि आवश्यकता के समय उचित मात्रा में विक्रयकर्त्ता मिल सकें। इसके लिए भर्ती, चयन व प्रशिक्षण आदि की व्यवस्था पूर्वानुमान के आधार पर पहले से ही की जाती है।

Bteuppolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

5. **विक्रय कर्मचारियों का अधिकतम उपयोग** Maximum Use of Sales Personnel विक्रय प्रबन्ध का एक उद्देश्य विक्रय कर्मचारियों की सेवाओं का अधिकतम उपयोग करना है अर्थात् कोई भी विक्रय कर्मचारी खाली (under-work) न रहे। प्रत्येक कर्मचारी के पास इतना काम अवश्य होना चाहिए कि वह व्यवसाय के समय में काम में लगा रहे, बेकार न बैठे।

6. **विक्रय शक्ति का प्रबन्ध** Management of Sales Force विक्रय कर्मचारियों का नियोजन, निर्देशन एवं नियन्त्रण करना भी विक्रय प्रबन्ध का उद्देश्य माना जाता है। विक्रय प्रबन्ध का एक प्रमुख उद्देश्य यह होता है कि विक्रय कार्य के लिए नियुक्त कर्मचारियों एवं प्रतिनिधियों की क्षमताओं का पूरा उपयोग किया जा सके।

7. **उपभोक्ता सन्तुष्टि** Consumer Satisfaction विक्रय प्रबन्ध का सबसे महत्त्वपूर्ण उद्देश्य उपभोक्ता सन्तुष्टि है। इसका कारण यह है कि बिना उपभोक्ता को सन्तुष्ट किए न तो बिक्री की जा सकती है और न ही लाभ कमाया जा सकता है। इन दोनों के अभाव में व्यवसाय भी नहीं चल सकता है, इसलिए निर्माता व विक्रेता को केवल वे ही वस्तुएँ एवं सेवाएँ प्रदान करने का प्रयास करना चाहिए जिन्हें उपभोक्ता चाहता है।

8. **क्रेताओं को आकर्षित करना** Do Attract the of Purchasers विक्रय प्रबन्ध का एक उद्देश्य सम्भावित ग्राहकों को वस्तु के प्रति आकर्षित करना है। इसके लिए विक्रय प्रबन्ध उपभोक्ताओं का पता लगाने के लिए बाजार सर्वेक्षण करता है और फिर विक्रय संवर्द्धन क्रियाएँ कर विक्रय करने का प्रयास करता है।

9. **अधिकतम बिक्री एवं अधिकतम लाभ के लक्ष्य को प्राप्त करना** To Achieve goal of Maximum Sales and Maximum Profit विक्रय प्रबन्ध का मूल उद्देश्य संस्थान द्वारा उत्पादित माल की बिक्री को अधिकतम करना तथा अधिकतम लाभ के लक्ष्य को प्राप्त करने में प्रबन्धकों को सहायता प्रदान करना होता है।

10. **बाजार सर्वेक्षण** Market Survey विक्रय प्रबन्ध का एक महत्त्वपूर्ण उद्देश्य बाजार सर्वेक्षण या अनुसन्धान करना है जिससे कि
    (i) नए बाजारों व क्रेताओं का पता लगाया जा सके,
    (ii) विक्रय पूर्वानुमान का सही-सही अनुमान लगाया जा सके व
    (iii) वितरण स्रोतों का पता लगाया जा सके।

संक्षेप में विक्रय प्रबन्ध का उद्देश्य बिक्री की समुचित व्यवस्था करना है जिससे कि बिक्री अनुमान के अनुसार होती रहे।

प्रश्न 4. विक्रय विभाग के विभिन्न कार्यों तथा उत्तरदायित्वों को स्पष्ट कीजिए।
Explain the various functions and duties of sales department.

उत्तर **विक्रय प्रबन्ध के कार्य** Functions of Sales Management विक्रय विभाग के विभिन्न कार्यों एवं उत्तरदायित्व का वर्णन निम्नलिखित है

4. **विक्रय पूर्वानुमान लगाना** Sales Forecasting विक्रय प्रबन्ध का यह एक महत्त्वपूर्ण कार्य है। इसमें भावी बिक्री का अनुमान लगाया जाता है कि भविष्य में एक निश्चित अवधि में संस्था कितनी बिक्री कर सकती है। इस पूर्वानुमान को लगाते समय वस्तु की माँग, प्रतिस्पर्द्धा; बाजारू परिस्थितियों, प्रतियोगी वस्तुओं के मूल्य व क्वालिटी, ग्राहक का रुझान, ग्राहक की क्रयशक्ति जैसी अनेक बातों को ध्यान में रखना पड़ता है। वास्तव में इस पूर्वानुमान के आधार पर ही विक्रय योजना व विक्रय बजट बनाए जाते हैं।

5. **भर्ती, चयन एवं नियुक्ति करना** Recruitment, Selection and Appointment विक्रय विभाग को अपने कार्य को सुचारू रूप से चलाने के लिए कुशल एवं योग्य व्यक्तियों को विक्रयकर्त्ता के रूप में भर्ती करना पड़ता है। इसके लिए विज्ञापन एवं अन्य माध्यमों का प्रयोग किया जा सकता है।
जब भर्ती के स्रोत तय कर लिए जाते हैं तो फिर विक्रय विभाग का कार्य चयन पद्धति तय करना होता है। इसके लिए पहले मापदण्ड तय किए जाते हैं; शैक्षिक योग्यता व तकनीकी योग्यता तय की जाती है; लिखित परीक्षा ली जाती है; तदुपरान्त साक्षात्कार किया जाता है। जब सभी प्रकार से प्रार्थी को उपयुक्त पाया जाता है तो उसका चयन कर लिया जाता है। इसके बाद उसे विक्रय क्षेत्र में भेजकर उसकी कार्यप्रणाली एवं प्रभाव की परीक्षा ली जाती है।

6. **प्रशिक्षण देना** Training विक्रय विभाग अपने लिए विक्रयकर्त्ताओं का चयन कर उन्हें प्रशिक्षण देने का काम भी करता है जिससे कि वे संस्था के लिए उपयुक्त बन सकें। इसके लिए उन्हें संस्था का इतिहास बताया जाता है। संस्था की वस्तुओं के बारे में जानकारी दी जाती है। प्रतियोगिता के बारे में बताया जाता है और साथ ही उनके कर्त्तव्यों व दायित्वों के बारे में भी बताया जाता है जिससे कि वे संस्था की अपेक्षाओं के अनुरूप कार्य कर सकें।

7. **कार्यों का निर्धारण करना** Determination of Functions विक्रयकर्त्ताओं को कार्यक्षेत्र (field) में भेजने से पूर्व उनके कार्यों का निर्धारण भी विक्रय प्रबन्ध विभाग करता है। विक्रयकर्त्ता का मुख्य कार्य विक्रय करना है, परन्तु उन्हें विक्रय के अतिरिक्त अन्य गैर-विक्रय कार्य भी सौंपे जाते हैं; जैसे—उधार वसूल करना, पुराने छूटे हुए ग्राहकों से सम्पर्क कर उन्हें खरीदने के लिए प्रेरित करना, बाजार का सर्वेक्षण करना आदि। ऐसा करने से विक्रयकर्त्ताओं पर नियन्त्रण आसान हो जाता है।

8. **पारिश्रमिक तय करना** Fixation of Renumeration विक्रय विभाग अपने विक्रयकर्त्ताओं व अन्य डीलरों व वितरकों का पारिश्रमिक भी तय करता है। पारिश्रमिक तय करने के कई तरीके हैं; जैसे—वेतन विधि, कमीशन विधि, वेतन व कमीशन विधि, आहरण लेखा एवं कमीशन विधि, लाभ विभाजन विधि, कोटा विधि, विशेष कार्य विधि व अन्य विधियाँ। विक्रय विभाग को पारिश्रमिक तय करते समय प्रतियोगी संस्थाओं द्वारा दिए जाने वाले पारिश्रमिक को भी ध्यान में रखना चाहिए। पारिश्रमिक न्यायपूर्ण व प्रेरणात्मक होना चाहिए।

polytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

Scanned with CamScanner

Scanned with CamScanner

Scanned with CamScanner

Scanned with CamScanner

Scanned with CamScanner

2. **पूँजी बजटन की समस्या** इस अवधारणा के अनुसार पूँजी बजटन को विपणन में शामिल नहीं किया गया है, जबकि वृहत् कम्पनियाँ इसे विपणन में सम्मिलित करने का समर्थन करती हैं; क्योंकि पूँजी विनियोजन करते समय विपणन प्रबन्ध की भी सहमति माँगी जाती है।
3. **अधूरा विपणन विचार** यह अवधारणा केवल भौतिक वितरण पर ही बल देती है, अन्य प्रबन्धकीय निर्णयों के सम्बन्ध में नहीं। जैसे—वस्तु का उत्पादन किया जाए या नहीं ? उत्पादन आकार कैसा हो ? डिजाइन, ब्राण्ड तथा पैकिंग कैसे हो ? आदि। सभी निर्णयों को इस विचारधारा में शामिल नहीं किया गया, जबकि इनका अध्ययन किए बिना विपणन विचार अधूरा रह जाता है।
4. **ग्राहक की उपेक्षा** इस अवधारणा में उत्पादक को ही सर्वेसर्वा माना गया है, अर्थात् उत्पादक यह मान लेता है कि हम जो कुछ भी बना रहे हैं, उसे ग्राहक स्वीकार कर लेगा।

इन समस्याओं के कारण इस अवधारणा का महत्त्व कुछ कम हो जाता है, फिर भी यह एक अच्छा विचार है।

II. **जीवन-स्तर सम्बन्धी अवधारणा** Concept Regarding Living Standard

इस अवधारणा के समर्थकों में **पॉल मजूर** का नाम प्रमुख है। उन्होंने विपणन को परिभाषित करते हुए बताया है कि "विपणन से आशय समाज को एक जीवन-स्तर प्रदान करना है।" इस अवधारणा को पर्याप्त मात्रा में मान्यता प्रदान की गयी है; क्योंकि

(i) यह विचार ग्राहक की आवश्यकता पर बल देता है।
(ii) इसमें नियोजन को भी सम्मिलित कर लिया गया है; क्योंकि वांछित जीवन-स्तर के लिए नियोजन अनिवार्य है।
(iii) इसमें सम्पूर्ण व्यवसाय को सम्मिलित कर लिया गया है; क्योंकि व्यवसाय की प्रत्येक क्रिया किसी रूप में व्यवसाय से सम्बन्धित है।

III. **उपयोगिता सृजन सम्बन्धी अवधारणा** Concept Regarding Utility Creation

इस विचारधारा के समर्थकों में **बसक्रिक** (Buskrik) का नाम आता है। उनके अनुसार, "विपणन एक ऐसी एकीकृत प्रणाली है जो रूप, स्थान, समय एवं अधिकार उपयोगिताओं के सृजन द्वारा वस्तुओं के मूल्य उत्पन्न कर देती है।" इससे स्पष्ट है कि

(i) उत्पादन नियोजन एवं विकास का कार्य रूप उपयोगिता का सृजन करता है।
(ii) वितरण माध्यमों से स्थान उपयोगिता का सृजन होता है।
(iii) निर्माता उचित भण्डारण व्यवस्था के द्वारा समय उपयोगिता का सृजन करता है।
(iv) विनिमय क्रियाओं के द्वारा अधिकार उपयोगिता का जन्म होता है।

1. **विपणन एवं रूप उपयोगिता** कोई भी वस्तु उपभोक्ताओं के लिए बहुत उपयोगी हो सकती है, यदि उसका रूप इस प्रकार परिवर्तित किया जाए कि यह उपभोक्ताओं की और अधिक प्रभावी ढंग से आवश्यकताओं की पूर्ति करे; जैसे—कपास को धागे या कपड़े के रूप में, लकड़ी को फर्नीचर के रूप में, गन्ने को गुड़ या चीनी के रूप में आदि। इस कार्य के लिए विपणन उत्पादन नियोजन और विकास का सहारा लेता है।
2. **विपणन और स्थान उपयोगिता** स्थान उपयोगिता का सृजन वस्तु का स्थान बदल देने से होता है अर्थात् वस्तु की उपयोगिता उस स्थान पर अधिक होगी जहाँ पर उपभोक्ता चाहता है, न कि वहाँ जहाँ पर उत्पादक चाहता है। उत्पादक से उपभोक्ताओं को माल पहुँचाने की क्रिया को ही हस्तान्तरण या वितरण कहा जाता है। यह स्वाभाविक है कि जहाँ पर वस्तु की अधिकता होगी, वहाँ वस्तु की उपयोगिता भी कम होगी। अत: वस्तुओं को ऐसे स्थान पर भेज देने से जहाँ उनकी माँग अधिक है, मूल्य ज्यादा प्राप्त होता है। यही अधिक मूल्य उपयोगिता है। वस्तुओं को एक से दूसरे स्थान पर भेजने के लिए समस्त विपणन क्रियाएँ संलग्न होती हैं; जैसे—थोक व्यापारी, फुटकर व्यापारी, वितरण मध्यस्थ आदि। अनाज को ही ले लीजिए, गाँवों में उत्पन्न होने के कारण वहाँ अनाज अधिक तथा उसका मूल्य कम होता है, लेकिन वही अनाज यदि नगरों या शहरों में भेज दिया जाए तो इसका मूल्य अधिक हो जाता है, नगरों मे भेजने का यह कार्य विपणन द्वारा सम्पन्न होता है।
3. **विपणन और समय उपयोगिता** वस्तु का यथा समय प्रेषित करना उसकी उपयोगिता में वृद्धि करता है। यह विशेषकर मौसमी उद्योगों में प्राय: देखा जाता है, जो उत्पादन तो किसी भी मौसम में करते हैं, लेकिन उनके उत्पादन

की माँग किसी विशेष मौसम में होती है। इस उत्पादन और माँग के बीच के समय में वस्तु को सुरक्षित रखना आवश्यक हो जाता है। इस आवश्यकता की पूर्ति विपणन अपने भण्डारण कार्य के द्वारा पूरा करता है; जैसे—गेहूँ एक विशेष मौसम गर्मी में उत्पन्न होता है, लेकिन उसकी माँग सम्पूर्ण वर्ष में होती है। अत: सम्पूर्ण वर्ष में इसकी पूर्ति बनी रहे, इसके लिए आवश्यक है कि अधिक गेहूँ को सुरक्षित रखा जाए। इस सुरक्षा व्यय के कारण ही अन्य मौसमों में गेहूँ के मूल्य बढ़ जाते हैं। कुछ वस्तुएँ तो ऐसी होती हैं जिनकी उपयोगिता समय व्यतीत होने के साथ बढ़ती रहती है; जैसे—चावल एवं शराब आदि।

4. **विपणन एवं अधिकार उपयोगिता** अधिकार उपयोगिता का सृजन विनिमय कार्य के द्वारा सम्पन्न होता है अर्थात् एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति को देना विनिमय है या वस्तु पर उपभोग का अधिकार प्रदान करना जिससे वह उसका प्रभावी उपयोग कर सके, अधिकार उपयोगिता है। इसीलिए विपणन की वैधानिक परिभाषा इस प्रकार दी जाती है—विपणन में वे सभी क्रियाएँ सम्मिलित हैं, जो वस्तुओं एवं सेवाओं के स्वामित्व एवं अधिकार के हस्तान्तरण सम्बन्धित हैं। यदि किसी अनपढ़ व्यक्ति को पेन दे दिया जाए तो उसके लिए बहुत उपयोगी होगा। यही हस्तान्तरण अधिकार उपयोगिता है। इस हस्तान्तरण में विपणन की समस्त क्रियाएँ संलग्न होती हैं; जैसे—उत्पादक से थोक विक्रेता से उपभोक्ता आदि।

इस विश्लेषण से यह स्पष्ट है कि विपणन क्रियाओं का वस्तु के रूप, स्थान, समय एवं अधिकार उपयोगिताओं से अटूट सम्बन्ध है। इसी कारण उपर्युक्त परिभाषा में विपणन को इन उपयोगिताओं का सृजक कहा गया है।

IV. **आय सृजन सम्बन्धी अवधारणा** Concept Regarding Income Creation

"इस अवधारणा का प्रतिपादन संस्था को ध्यान में रखकर किया जाता है। संस्था की दृष्टि से विपणन का दायित्व एक ऐसी लागत पर आय उपार्जित करना है जिससे कार्यचालकों द्वारा उचित लाभ वसूल हो सके।" इस विचारधारा के अनुसार

(i) आय प्राप्ति से संम्बन्धित कोई भी क्रिया विपणन है।
(ii) आय प्राप्ति की लागत उचित हो जिससे कि मूल्य वृद्धि के रूप में उपभोक्ताओं का शोषण न किया जा सके।

V. **आधुनिक अवधारणा** Modern Concept

इस अवधारणा को स्पष्ट करते हुए **कोटलर** ने बताया है कि "विपणन से आशय फर्म के ग्राहकों से टक्कर लेने वाले प्रसाधनों, नीतियों और क्रियाकलापों का इस उद्देश्य से संगठन, विश्लेषण, नियोजन एवं नियन्त्रण करने से है ताकि चुने हुए ग्राहक वर्गों की आवश्यकताओं को लाभप्रद ढंग से पूरा किया जा सके।" इस परिभाषा में समर्थन के **कोटलर** ने बताया कि

(i) इसमें आधुनिक विचारधारा के तीनों तत्त्वों—एकीकृत विपणन, ग्राहक सन्तुष्टि और लाभ को सम्मिलित किया गया है।
(ii) इस विचारधारा में संगठन, नियोजन, नियन्त्रण और विश्लेषण सभी को मान्यता दी गयी है।

1. **ग्राहक अभिमुखी** Customer Oriented इस विचारधारा के अन्तर्गत ग्राहक सर्वोपरि होता है जिस वस्तु को ग्राहक पसन्द करता है, उस वस्तु का उत्पादक या निर्माता निर्माण करता है। इस सम्बन्ध मे किसी व्यवसायी ने ठीक ही कहा है कि "हमें वे वस्तुएँ उत्पन्न करनी चाहिए जो लोग चाहते हैं न कि वे जो हम बेच सकते हैं।" इसके अतिरिक्त इस विचारधारा के अनुसार, ग्राहकों की ऐसी इच्छाओं और आवश्यकताओं का पता लगाया जाता है जिनका ग्राहकों को ज्ञान भी नहीं है; जैसे—कुकर, कुकिंग गैस, टेलीविजन आदि अनेक वस्तुओं का निर्माण ग्राहक की सुविधा के लिए किया गया। अत: ग्राहक अभिमुखी की सफलता के लिए आवश्यक है कि निर्माणकर्त्ता उसी तरह की वस्तु का निर्माण करें, जो उपभोक्ता जिस आकार, प्रकार, रंग, डिजाइन, गुण आदि की वस्तु चाहता है। इसके साथ ही उपभोक्ता अनुसन्धान भी करते रहना चाहिए ताकि ग्राहकों की नयी एवं परिवर्तनशील आवश्यकताओं का ज्ञान प्राप्त होता रहे।

इस विचारधारा को अपनाने में मुख्यत: निम्नांकित लाभ प्राप्त हो सकते हैं

(i) इस विचारधारा के अनुसार नयी-नयी वस्तुओं का उत्पादन प्रारम्भ करने के अवसर प्राप्त होते हैं।
(ii) संस्था के प्रबन्धकों के दृष्टिकोण में परिवर्तन हो जाता है। वे यह अनुभव करने लगते हैं कि ग्राहक की आवश्यकता उनकी वस्तु से अधिक महत्त्वपूर्ण है।

Polytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

(iii) ग्राहकों को उनकी आवश्यकतानुसार वस्तु उपलब्ध कराने के कारण संस्था की प्रक्रियाएँ अधिक प्रभावशाली हो जाती हैं, अर्थात् विपणन कार्य आरम्भ हो जाता है।

(iv) इस विचारधारा को अपनाने से संस्था और समाज के हितों में समानता आ जाती है।

2. **सुग्रथित या समन्वित विपणन** Integrated Marketing सुग्रथित या समन्वित विपणन से आशय, फर्म के विभिन्न विभागों; जैसे—शोध एवं विकास, नियोजन, उत्पाद, वित्त; क्रय, विक्रय, सेविवर्गीय विभागों के कार्यकलापों से विपणन विभागों के साथ पूर्ण समन्वय अथवा समायोजन से है। इसके अन्तर्गत फर्म विभिन्न विभागों के बीच पूर्ण समन्वय स्थापित करते हुए ग्राहकों की आवश्यकता की सन्तुष्टि की जाती है। इसमें विपणन विभाग की फर्म के विभिन्न विभागों का इस प्रकार समन्वय करना होता है कि जिससे सभी विभाग अपनी-अपनी क्रियाओं को उचित प्रकार से संचालित कर सकें। इस प्रकार से समन्वित विपणन द्वारा कम्पनी के सभी विभागों की क्रियाओं में विपणन प्रबन्धक के निर्णय के अनुसार समन्वय किया जायेगा।

3. **ग्राहक सन्तुष्टि द्वारा लाभ** Profit Through Customer Satisfaction आधुनिक विपणन विचारधारा के अनुसार प्रत्येक संस्था या कम्पनी को अपने दीर्घकालीन स्थायित्व को ध्यान में रखकर ग्राहक सन्तुष्टि का लक्ष्य बनाना चाहिए। जो संस्था ग्राहकों की सन्तुष्टि पर अधिक ध्यान केन्द्रित रखेगी, वह अधिक बिक्री करके अधिक लाभ कमाने में सफल हो सकेगी। इस विचारधारा का उद्देश्य लाभ कमाना तो है, लेकिन ग्राहक की सन्तुष्टि भी जरूरी है।

4. **उपभोक्ता कल्याण** Consumer Welfare यह आधुनिक विचारधारा का महत्त्वपूर्ण अंग है। इसमें उपभोक्ता सन्तुष्टि के अतिरिक्त यह भी आवश्यक है कि दीर्घकालीन विपणन कार्यों से उपभोक्ता के कल्याण में वृद्धि हो।

इस प्रकार विपणन की आधुनिक विचारधारा ग्राहक अभिमुखी (customer oriented) है तथा उपभोक्ता की सन्तुष्टि पर विशेष ध्यान देती है अर्थात् कम्पनी की क्रियाएँ ग्राहकों की आवश्यकताओं से शुरू होकर ग्राहक की सन्तुष्टि पर ही समाप्त होती हैं। अत: किसी का यह कथन है कि "विपणन उपभोक्ताओं से ही शुरू होता है और उपभोक्ता पर ही समाप्त होता है।" विपणन की आधुनिक विचारधारा प्रस्तुत करता है।

प्रश्न 15. वितरण माध्यम पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए। (2016)

Write a short note on distribution channels.

उत्तर **वितरण माध्यम** Distribution Channels सामान्यतया उत्पादनकर्त्ता अपना उत्पाद अन्तिम उपभोक्ता को सीधे ही विक्रय नहीं करते वरन् उनके तथा उपभोक्ता के मध्य मार्केटिंग मध्यस्थ होते हैं जो अलग-अलग नाम से अलग-अलग कार्य करते हैं। ये मध्यस्थ (intermediators) ही वितरण माध्यम (distribution channels) या मार्केटिंग माध्यम (marketing channels) कहलाते हैं।

प्रत्येक कम्पनी प्राय: अपने उत्पाद को बाजार में पहुँचाने के लिए अनेक वैकल्पिक रास्तों को अपनाती है। वितरण माध्यम (distribution channels) से अभिप्राय अन्तिम उपभोक्ता तक पहुँचने से पूर्व उत्पाद के स्वामीत्त्व (ownership) में परिवर्तन से है। इन्हें माध्यमों की संख्या के आधार पर वर्गीकृत किया जाता है। प्राय: प्रयोग होने वाले वितरण माध्यम निम्न हैं

(a) उत्पादनकर्त्ता ····· उपभोक्ता ····· (दो स्तरीय वितरण चैनल)

(b) उत्पादनकर्त्ता ····· खुदरा विक्रेता ····· उपभोक्ता ····· (तीन स्तरीय वितरण चैनल)

(c) उत्पादनकर्त्ता ····· थोक विक्रेता ····· खुदरा विक्रेता ····· उपभोक्ता ····· (चार स्तरीय वितरण चैनल)

उत्पादनकर्त्ता से उपभोक्ता तक सीधे चैनल का प्रयोग बहुत प्रभावशाली एवं ऐसे उत्पादों के लिए लाभदायक होता है जिनमें उच्च लाभ मार्जिन (high profit margin) होता है उदाहरण के लिए—ऑफिस मशीनरी जैसे फोटोकॉपिंग मशीन, कम्प्यूटर, लेखा मशीन आदि।

इसके अतिरिक्त अतिविशिष्ट एवं तकनीकी उत्पादों को सीधे उपभोक्ता को बेचना ही श्रेयकर होता है क्योंकि साधारण खुदरा विक्रेता, उत्पाद का प्रदर्शन एवं विक्रय उपरान्त सेवा भली-भाँति नहीं कर पाता है। सीधे विक्रय के अन्तर्गत उत्पादक ही विक्रय गतिविधियों और नीतियों के ऊपर अधिकतम नियन्त्रण रखता है।

मध्यस्थों के माध्यम से विक्रय करने को अप्रत्यक्ष (indirect) वितरण कहते हैं। यह विधि कम लाभ मार्जिन वाले उत्पादों जैसे टूथपेस्ट, फेसक्रीम आदि के लिए अधिक उपयुक्त है। मध्यस्थ प्रचुर मात्रा में उत्पाद का क्रय करता है जिससे

उत्पादक को उत्पाद का भण्डारण (storage) नहीं करना पड़ता है। यह मध्यस्थ ही उत्पादक को बदलते हुए बाजार के रुख से अवगत कराता है। यह कभी-कभी उत्पाद का तुरन्त या अग्रिम भुगतान करके व्यापार की आर्थिक स्थिति को भी दुरुस्त बनाये रखता है।

प्रश्न 16. विभिन्न विपणन सम्बन्धी कार्यों का वर्गीकरण कीजिए।

Do the classification of the various functions related to marketing.

अथवा **विपणन के विभिन्न कार्यों को समझाइए।**

Describe the various functions of marketing.

उत्तर **विपणन के कार्य** Marketing Functions विपणन से सम्बन्धित सभी क्रियाएँ विपणन कार्यों में सम्मिलित की जाती हैं। **कन्डिफ** एवं **स्टिल** के अनुसार विपणन में निम्नांकित क्रियाएँ सम्मिलित की जाती हैं

I. **विनिमय कार्य** Exchange Functions

विपणन में विनिमय सम्बन्धी निम्नलिखित कार्यों को सम्मिलित किया जाता है

1. **क्रय** Purchase विपणन में क्रय से आशय निर्माता द्वारा कच्चे माल को क्रय किए जाने से है। इसके अन्तर्गत उन सभी निर्णयों; जैसे—वस्तु की किस्म, मात्रा, क्रय का समय तथा क्रय-स्रोतों आदि को शामिल किया जाता है।
2. **विक्रय** Sales यहाँ विक्रय से आशय उन समस्त कार्यों से लगाया जाता है, जो भावी क्रेताओं को खोजने, उन्हें वस्तु के विषय में ज्ञान कराने एवं क्रय के लिए प्रोत्साहित करने से सम्बन्धित है। विक्रय विपणन का एक महत्त्वपूर्ण अंग है; क्योंकि व्यवसाय की अन्य अभी क्रियाएँ अन्तिम रूप से विक्रय पर ही निर्भर करती हैं।
3. **उत्पादन नियोजन** Product Planning वर्तमान समय में उत्पादन नियोजन एवं विकास सम्बन्धी सभी कार्य विपणन विभाग द्वारा सम्पन्न किए जाते हैं। प्राचीन काल में यह कार्य उत्पादन विभाग, इन्जीनियरिंग एवं प्राविधिक अनुसन्धान विभाग द्वारा पूरे किए जाते थे। इस समय विपणन विभाग द्वारा उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं एवं रुचियों को ध्यान में रखते हुए वस्तु के डिजाइन, किस्म, वस्तु के निर्माण, ब्राण्ड, पैकिंग एवं प्रमाप सम्बन्धी निर्णय लिए जाते हैं और इसके सम्बन्ध में योजना तैयार की जाती है तथा उत्पादन विभाग को निर्देश दिए जाते हैं।
4. **प्रमापीकरण एवं श्रेणीयन** Standardising and Grading इसके अन्तर्गत वस्तुओं के गुण, आकार, किस्म, रंग आदि के आधार पर वस्तु के प्रमापक निर्धारित किए जाते हैं और फिर इन प्रमापको की सहायता से उनका उप-विभाजन करके इन्हें विभिन्न श्रेणियों में वर्गीकृत किया जाता है। वस्तुओं को निर्धारित प्रमापों के आधार पर श्रेणीबद्ध करने से विक्रय में काफी आसानी होती है। इस प्रकार प्रमापीकरण एवं श्रेणीयन की क्रियाएँ उत्पादक और ग्राहक दोनों के लिए ही लाभदायक हैं।

II. **भौतिक वितरण कार्य** Physical Distribution Functions

1. **संग्रहण** Storage संग्रहण का उद्देश्य वस्तुओं को, जब तब कि उपभोक्ता उनकी माँग न करें, इस प्रकार सुरक्षित रखना है कि जिससे किसी प्रकार की क्षति न हो सके। संग्रहण में माल को सुरक्षित रखने के साथ-साथ भण्डारण की लागत को भी सम्मिलित किया जाता है, विशेष रूप से मौसमी वस्तुओं के उत्पादन करने वाले उत्पादकों के लिए भण्डारगृह का अत्यधिक महत्त्व है।
2. **परिवहन** Transport वस्तुओं को उत्पादन स्थल से उपभोग स्थलों तक पहुँचाने के लिए परिवहन की आवश्यकता पड़ती है। आधुनिक अर्थव्यवस्था में उत्पादन देश के एक स्थान पर होता है, लेकिन उपभोग न उसका केवल सम्पूर्ण देश में होता है, बल्कि विदेशों में भी होता है। यह परिवहन की सुविधा के कारण ही सम्भव हुआ है। वास्तव में देखा जाए तो बड़े पैमाने पर उत्पादन, विशिष्टीकरण, बाजारों का भौगोलिक विकेन्द्रीकरण आदि के कारण परिवहन विपणन का एक अनिवार्य अंग हो गया है।

III. **सहायक कार्य** Auxiliary Functions

विपणन को सुविधाजनक बनाने के लिए निम्नलिखित सहायक कार्य निष्पादित किए जाते हैं

1. **विपणन वित्त व्यवस्था** Marketing Financing वित्त-प्रबन्ध विपणन का मुख्य कार्य है। इसके अन्तर्गत वित्तीय आवश्यकताओं का पूर्वानुमान लगाना, स्थायी तथा चल पूँजी की व्यवस्था करना, उधार और वसूली आदि को

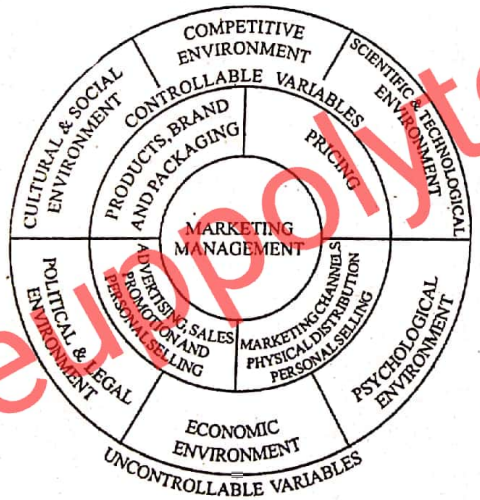
Scanned with CamScanner

सम्मिलित किया जाता है। पर्याप्त मात्रा में वित्त होने पर ठीक समय पर भुगतान करके व्यापार की साख को बनाए रखा जा सकता है, साथ ही व्यापार की साख भी बढ़ती जाती है।

2. **जोखिम वहन करना** Risk Bearing जोखिम से आशय उत्पादक से उपभोक्ता तक वस्तु को पहुँचाने में आने वाले जोखिम से है; जैसे—वस्तु का खो जाना, आग लगना, चोरी हो जाना, दुर्घटना हो जाना या भुगतान न होना आदि। इसके अतिरिक्त, मूल्यों में होने वाले उतार-चढ़ाव को भी जोखिम में सम्मिलित किया जाता है।
3. **मूल्य-निर्धारण** Pricing बिक्री की मात्रा पर मूल्यों का अधिक प्रभाव पड़ता है। अधिक लाभ कमाने के लिए बिक्री की मात्रा को बढ़ाना आवश्यक है। इसके साथ ही वस्तु का मूल्य भी ठीक प्रकार से निर्धारित किया जाना चाहिए ताकि उपभोक्ता को भी पूर्ण सन्तुष्टि प्राप्त हो सके।
4. **बाजार सूचना** Marketing Information विपणनकर्ता की प्रवृत्तियों, सरकार की नीतियों, विभिन्न व्यापारिक संस्थाओं का उत्पादन, वितरण, कीमत निर्धारण सम्बन्धी नीतियों एवं ग्राहकों की रुचियों और फैशनों में हुए परिवर्तनों की सूचनाओं की जानकारी रखना आवश्यक है। इन्हीं सूचनाओं के आधार पर विपणनकर्त्ता अपनी उत्पादन, वितरण, विक्रय वृद्धि आदि में उचित परिवर्तन करके बदली हुई बाजार की स्थिति में अपनी वस्तु की माँग को बनाए रखता है।

प्रश्न 17. विपणन प्रबन्धन सम्बन्धी समस्याओं का वर्णन कीजिए।
Describe the problems of marketing management.

उत्तर **विपणन सम्बन्धी समस्याएँ** Problems of Marketing Management एक विपणन प्रबन्धक (Marketing Manager) के द्वारा निर्णय-निर्धारण (decision-making) करते समय बहुत-सी समस्याओं को ध्यान में रखना पड़ता है। ये समस्याएँ वस्तु, उसकी ब्राण्ड एवं पैकेजिंग, मूल्य, वितरण के तरीके एवं ढंग, विज्ञापन, विक्रय प्रवर्तन, व्यक्तिगत विक्रय व संगठन आदि से सम्बन्धित होती हैं। ये समस्याएँ नियन्त्रण-योग्य (Controllables) कहलाती हैं; क्योंकि इन समस्याओं की उत्पत्ति एक संस्था के निर्णयों से होती है।



चित्र विपणन प्रबन्धक के चर

इसी प्रकार कुछ अन्य समस्याएँ भी होती हैं जिनका सम्बन्ध संख्या से नहीं होता; जैसे—**प्रतियोगिता, विज्ञान एवं तान्त्रिकता, सांस्कृतिक एवं सामाजिक प्रभाव, राजनीतिक एवं वैधानिक वातावरण, आर्थिक वातावरण** आदि। यह सभी **अनियन्त्रण-योग्य** (Uncontrollables) समस्याएँ कहलाती हैं और इनका संस्था से कोई सम्बन्ध नहीं है। उपभोक्ता नियन्त्रण-योग्य एवं अनियन्त्रण-योग्य दोनों प्रकार की समस्याओं को विपणन प्रबन्ध की समस्याएँ (Problems of Marketing Management) कहते हैं। नियन्त्रण-योग्य समस्याएँ अनियन्त्रण-योग्य समस्याओं से घिरी रहती हैं।

एक विपणन प्रबन्ध-को सभी नियन्त्रण-योग्य बातों को ध्यान में रखकर अपनी योजनाएँ बनानी होती हैं और उन योजनाओं में आपस में समन्वय करना होता है, लेकिन विपणन सम्बन्धी निर्णय लेने में यही काफी नहीं है बल्कि अन्य बातों को भी ध्यान में रखना पड़ता है; जैसे—उपभोक्ता की आय, फैशन परिवर्तन, ग्राहकों का व्यवहार, वैधानिक प्रतिबन्ध आदि। यह सभी उसके नियन्त्रण से बाहर हैं, लेकिन एक अच्छा विपणन प्रबन्धक हमेशा यह प्रयत्न करता रहता है कि अनियन्त्रण-योग्य को ध्यान में रखकर नियन्त्रण-योग्य में आवश्यक समायोजन करता रहे जिससे व्यवसाय चलता रहे और संस्था को लाभ होता रहे।

प्रश्न 18. मूल्य सम्बन्धी नीतियाँ (Price Policies) क्या हैं? इसके प्रकारों का उल्लेख कीजिए।
What are the price policies? Describe their types.

उत्तर **मूल्य सम्बन्धी नीतियाँ** Price Policies उपभोक्ता व्यवहार वस्तु की कीमत को प्रभावित करता है। बहुत-सी वस्तुओं को उपभोक्ता इसीलिए खरीदते हैं; क्योंकि उनके उपयोग से उनका समाज में सम्मान बढ़ता है। ऐसी वस्तुओं का मूल्य प्राय: अधिक रखा जाता है। इसके विपरीत, यदि उपभोक्ता वस्तुएँ इसलिए खरीदे रहे हैं; क्योंकि हमारी वस्तु के मूल्य प्रतिस्पर्द्धियों की वस्तुओं के मूल्य से कम हैं तो वस्तु के मूल्य में वृद्धि नहीं करनी चाहिए। इसी प्रकार यदि उपभोक्ता व्यवहार के अध्ययन से पता चलता है कि उपभोक्ता भावनात्मक प्रेरणाओं से प्रभावित होकर वस्तु खरीद रहे हैं तो उस वस्तु का मूल्य अधिक रखा जा सकता है। इसके विपरीत, यदि वे विवेकपूर्ण प्रेरणाओं से प्रेरित होकर वस्तुएँ खरीद रहे हैं तो वस्तु का मूल्य कम निर्धारित करना चाहिए। इस प्रकार उपभोक्ता व्यवहार के अध्ययन से संस्था की मूल्य-सम्बन्धी नीति में निर्णय लेने में सहायता मिलती है।

मूल्य-नीतियों के प्रकार Types of Price Policies

कण्डिफ एवं **स्टिल** के अनुसार, "मूल्य-नीतियाँ मार्गदर्शन प्रस्तुत करती हैं जिसके अन्तर्गत मूल्य रीति-नीति तय करना एवं उसे लागू करना आता है।"

व्यवहार में विभिन्न प्रकार की मूल्य-नीतियाँ प्रयोग में लाई जाती हैं। यह संस्था के उद्देश्य पर निर्भर करता है कि वह अपने अनुकूल कौन-सी नीति अपनाए। मूल्य-नीतियों का संक्षिप्त विवेचन निम्न प्रकार है

1. **लचीलेपन के आधार पर मूल्य-नीतियाँ** On the basis of Flexibility

लचीलेपन के आधार पर मूल्य-नीतियाँ दो प्रकार की होती हैं

(अ) **एक मूल्य-नीति** One price Policy इस विधि के अन्तर्गत प्रत्येक ग्राहक से एक निश्चित मात्रा में, एक ही समय पर क्रय करने पर एक मूल्य लिया जाता है। पेय पदार्थ, शराब एवं आइसक्रीम, आदि के विक्रेता यह नीति अपनाते हैं।

(ब) **लचीली मूल्य-नीति** Flexible Price Policy इस मूल्य-नीति के अनुसार प्रत्येक ग्राहक से अलग-अलग मूल्य वसूल किए जाते हैं। इसमें ग्राहक की मोलभाव क्षमता, ग्राहक से सम्बन्ध एवं उसकी देय क्षमता, आदि बातें विक्रेता को प्रभावित करती हैं। प्राय: कपड़ा, अनाज, आदि बाजारों में इस मूल्य नीति को अपनाया जाता है।

2. **मूल्य स्तर के आधार पर मूल्य-नीतियाँ** On the basis of Price-Level

इस आधार पर प्राय: निम्न मूल्य-नीतियाँ प्रचलित हैं

(अ) **स्पर्द्धा मिलन मूल्य-नीतियाँ** Meeting Competition Policy इस मूल्य-नीति में मूल्यों का निर्धारण बाजार में उपस्थित अन्य प्रतिस्पर्द्धी संस्थाओं की मूल्य नीति के आधार पर किया जाता है; जैसे—मिट्टी का तेल, पेट्रोल एवं डीजल के मूल्य। एक कम्पनी यदि मूल्य में परिवर्तन करती है तो दूसरों को भी करना पड़ता है।

(ब) **बाजार के नीचे मूल्य-नीति** Under the Market Price Policy जैसा कि नाम से ही पता लग जाता है, इस नीति के अन्तर्गत विक्रेता अपने उत्पाद के मूल्य बाजार में प्रचलित उसी उत्पाद के मूल्य से कम रखता है। इस नीति को बाजार प्रवेश एवं विस्तार हेतु अपनाया जाता है।

(स) **बाजार के ऊपर मूल्य-नीति** Above the Market Price Policy उपरोक्त मूल्य-नीति की यह विपरीत है अर्थात् इसमें बाजार में प्रचलित प्रतियोगी मूल्यों से अधिक मूल्य रखे जाते हैं। इस नीति का प्रयोग ख्यातिप्राप्त संस्थाएँ करती हैं जिनका उत्पाद उनके नाम/ब्राण्ड से बिकता है; जैसे—वीडियोकॉन, गोदरेज, वर्लपूल, आदि।

Btedupolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

3. **विशेषता के आधार पर मूल्य-नीतियाँ** On the basis of Speciality

विशेषता के आधार पर मूल्य-नीतियाँ निम्न प्रकार हैं

(अ) **ललचाने वाली मूल्य-नीति** Bait Price Policy इस मूल्य-नीति को अपनाने के पीछे कम मूल्य पर ग्राहक को आकर्षित करके अधिक मूल्य वाली वस्तु बेचने का उद्देश्य रहता है अर्थात् इस नीति में दो वस्तुओं का निर्माण किया जाता है जिसमें एक वस्तु कम मूल्य की होती है, दूसरी अधिक मूल्य की। विक्रेता ग्राहक को पहले कम मूल्य की वस्तु दिखाकर ललचाता है, फिर उस वस्तु के दोष बताकर अधिक कीमत वाली दूसरी वस्तु बेचने का प्रयास करता है।

(ब) **मूल्य पंक्ति मूल्य-नीति** Price Lining Policy इस मूल्य-नीति के अन्तर्गत वस्तुओं के मूल्य पंक्ति से या क्रम से इस प्रकार निर्धारित किए जाते हैं कि ग्राहक नीचे से ऊपर पंक्तिबद्ध माल देखता है और इच्छा एवं क्रय शक्ति अनुसार खरीद लेता है; जैसे—एक पेन निर्माता अपने पेनों का मूल्य ₹5, ₹10, ₹15, ₹20 रखता है तो यह बात साफ है कि इसके बीच (अर्थात् 5-10-15-20) की कीमत पर कोई पेन नहीं है। अत: ग्राहक पंक्ति के जिस उत्पाद को चाहेगा, उसकी उतनी कीमत दे देगा।

(स) **पूरी पंक्ति मूल्य-नीति** Full line Price Policy इस नीति को वे निर्माता अपनाते हैं जो एक से अधिक वस्तुएँ बनाते हैं तथा उसकी प्रत्येक वस्तु की स्थायी लागत ज्ञात करना कठिन होता है तो ऐसी स्थिति में वस्तु की माँग के अनुसार जिस वस्तु की माँग अधिक है, उसका मूल्य अधिक, जिसकी माँग मध्यम है तो मध्य मूल्य एवं जिसकी माँग कम है तो कम मूल्य निर्धारित करता है। इस प्रकार वस्तुओं के मूल्यों का निर्धारण पंक्तिबद्ध होता है।

(द) **नेता मूल्य-नीति** Leader Price Policy जिन वस्तुओं को ग्राहक एकत्रित नहीं कर सकता; यथा—चाय, कॉफी, डबल रोटी, मक्खन, आदि को विक्रेता चुन लेता है और उनका मूल्य काफी कम रखता है ताकि अधिक विक्रय हो सके। इस नीति को अपनाने के पीछे विक्रेता का यह रुझान रहता है कि आम जनता को यह बताना कि उसके मूल्य सबसे कम हैं।

(य) **मलाई-उतार मूल्य-नीति** Skimming Price Policy जब बाजार में प्रतियोगी संस्थाएँ मौजूद नहीं होती हैं, तब एकाधिकार का लाभ उठाने की दृष्टि से निर्माता वस्तु के मूल्य काफी अधिक वसूलते हैं, इसे ही मलाई-उतार मूल्य-नीति कहते हैं।

(र) **बाजार प्रवेश मूल्य-नीति** Penetration Price Policy बाजार में नए उत्पाद को लेकर प्रवेश करने एवं उसे विस्तार देने हेतु इस मूल्य-नीति को अपनाया जाता है। इसमें वस्तु के मूल्य काफी नीचे (कम) रखे जाते हैं ताकि ग्राहक आकर्षित हो सकें।

(ल) **मनोवैज्ञानिक मूल्य-नीति** Psychological Price Policy ग्राहक पर मनोवैज्ञानिक प्रभाव डालने के लिए वस्तु के मूल्य कुछ विचित्र रखे जाते हैं; जैसे— ₹5.97, ₹85.19 आदि। बाटा शू (shoe) कम्पनी ने ऐसा ही मूल्य निर्धारण कर रखा है।

(व) **इकाई मूल्य-नीति** Unit Price Policy इस नीति के तहत् वस्तु की प्रत्येक इकाई के पैकेट पर उसके आधार या वजन, आदि के आधार पर मूल्य छपे रहते हैं; जैसे—50 ग्राम, 100 ग्राम, 150 ग्राम, 200 ग्राम टूथपेस्ट के पैकेट पर।

(श) **हानि नेता मूल्य-नीति** Loss Leader Price Policy कई ख्यातिप्राप्त संस्थाएँ अपनी कई वस्तुओं में से कुछ वस्तुओं के मूल्य कम करके उनका खूब प्रचार-प्रसार करती हैं और जब ग्राहक माल खरीदने आते हैं तो वस्तुएँ देने के साथ-साथ अन्य वस्तुएँ क्रय करने के लिए भी प्रेरित करती हैं।

4. **भौगोलिक आधार पर मूल्य-नीतियाँ** On the basis of Geographical Conditions

इस प्रकार की मूल्य-नीतियाँ निम्न हैं

(अ) **एकसी सुपुर्दगी मूल्य-नीति** Uniform Delivery Price Policy इस प्रकार की मूल्य-नीति में ग्राहक देश के किस स्थान पर बैठा आदेश दे रहा है, यह नहीं देखा जाता अर्थात् इसमें परिवहन व्यय एक-समान लगता है चाहे निर्माता से ग्राहक 5 किमी दूर हो या 500 किमी। माल की सुपुर्दगी क्रेता के स्थान पर होती है। भारतीय डाकघरों द्वारा इस नीति का अनुसरण किया जाता है।

(ब) **क्षेत्रीय सुपुर्दगी मूल्य-नीति** Zonal Delivery Price Policy इस मूल्य-नीति में एक क्षेत्र विशेष के क्रेताओं से वस्तु का एक ही मूल्य लिया जाता है।

(स) **आधारित केन्द्र मूल्य-नीति** Basing Point Price Policy इस मूल्य-नीति के अन्तर्गत ग्राहकों से दो तरह से मूल्य वसूल किए जाते हैं—(1) वस्तु के निर्माण/संग्रह स्थान पर मूल्य तथा (2) क्रेता के स्थान तक मूल्य। दूसरे शब्दों में निर्माण स्थल पर मूल्य कम लिए जाते हैं तथा क्रेता के स्थान पर परिवहन व्यय जोड़कर मूल्य निर्धारित किए जाते हैं।

(द) **उत्पादन केन्द्र मूल्य-नीति** Production Point Price Policy इस नीति में सभी क्रेताओं से उत्पादन केन्द्र/गोदाम पर एक ही मूल्य वसूल किया जाता है। माल की लदाई एवं आगे का परिवहन व्यय क्रेता को देना होता है।

(य) **किराया सोख मूल्य-नीति** Freight Absorption Price Policy बाजार विस्तार के लिए इस मूल्य-नीति को अपनाया जाता है। इसमें किराए का कुछ भाग विक्रेता अथवा निर्माता स्वयं वहन करता है। प्राय: सीमेन्ट फैक्टरियाँ इस मूल्य-नीति को अपनाती हैं।

प्रश्न 19. एक उत्पाद के मूल्य निर्धारण की विभिन्न विधियों का उल्लेख कीजिए। (2016)

Describe the various methods of pricing a product.

उत्तर **मूल्य निर्धारण की विभिन्न विधियाँ** Different Methods of Pricing

मूल्य निर्धारण की सरलतम विधि यह है कि उसकी उत्पादन लागत में कुल लागत का कुछ प्रतिशत (make up percentage) जोड़कर उसका मूल्य (price) निर्धारित कर लेते हैं। विभिन्न कारकों पर विचार करते हुए मूल्य निर्धारण की दो प्रमुख विधियाँ अग्र प्रकार हैं

(a) लागत संकेंद्रित विधियाँ (Cost oriented methods)

(b) बाजार-संकेंद्रित विधियाँ (Market oriented methods)

(a) **लागत संकेंद्रित विधियाँ** Cost Oriented Methods क्योंकि उत्पाद की लागत, एक संभव मूल्य परास (range) के लिए आधार प्रदान करता है अत: अनेक कम्पनियाँ उत्पाद का मूल्य निर्धारण करने के लिए लागत संकेन्द्रित विधियों का प्रयोग करती हैं। लागत संकेन्द्रित विधियाँ निम्न हैं

(i) **लागत योग मूल्य निर्धारण** Cost Plus Pricing इसके अन्तर्गत उत्पाद की लागत में कुछ प्रतिशत और जोड़कर मूल्य निर्धारित किया जाता है।

(ii) **मार्क-अप मूल्य निर्धारण** Mark-up Pricing इस विधि में विक्रय मूल्य के प्रतिशत के रूप में मार्क-अप की गणना की जाती है, न की लागत मूल्य के प्रतिशत के रूप में। क्योंकि लागत (cost) तथा विक्रय मूल्य पर वाँछित प्रतिशत मार्क-अप ज्ञात होता है।

$$\left(\frac{\text{औसत यूनिट लागत}}{\text{विक्रय मूल्य}}\right)$$

(iii) **ब्रेक ईवन मूल्य निर्धारण** Break Even Pricing इस स्थिति में कम्पनी सभी चर तथा अचर लागतों को पुनर्प्राप्ति के लिए विक्रय के स्तर (level) का निर्धारण करती है। ब्रेक ईवन मूल्य वह मूल्य है जिस पर विक्रय राजस्व (sales revenue), विक्रय किये गये उत्पाद की लागत के बराबर होता है। इस प्रकार इसमें ना लाभ/ना हानि रहती है।

(iv) **लक्ष्य वापसी मूल्य निर्धारण** Target Return Pricing इस स्थिति में कम्पनी, निवेश पर वापसी (return on investment) के एक निश्चित स्तर को प्राप्त करने के लिए मूल्य निर्धारित करती है। इसका सूत्र निम्न है

$$\text{लक्ष्य वापसी मूल्य} = \text{कुल लागत} + \frac{\text{वाँछित निवेश वापसी प्रतिशत}}{\text{उत्पादन की कुल बिक्री}}$$

(v) **शीघ्र नगद पुर्नप्राप्ति मूल्य निर्धारण** Early Cash Recovery Pricing कुछ कम्पनियाँ ऐसा मूल्य निर्धारण करती हैं जिससे की बाजार से नगद की शीघ्र प्राप्ति हो, विशेषतया जब बाजार के शीघ्र समाप्त होने की सम्भावना हो।

Scanned with CamScanner

(b) **बाजार-संकेंद्रित विधियाँ** Market Oriented Methods प्रमुख बाजार संकेन्द्रित विधियाँ निम्न हैं

(i) **दृष्टि-मान मूल्य निर्धारण** Perceived Value Pricing अनेक फर्म (firms) अपने सामान और सेवा (services) का मूल्य ग्राहकों के दृष्टि-मान (perceived value) के आधार पर निर्धारित करती है। वे मूल्य निर्धारण में ग्राहक दृष्टि-मान को प्राथमिक कारक तथा फर्म की लागत (firm's cost) को द्वितीयक कारक मानती है।

(ii) **प्रचलित दर मूल्य निर्धारण** Going Rate Pricing इस स्थिति में प्रमुख प्रतिस्पर्धी (major competitors) द्वारा निर्धारित किया गया मूल्य ही एक बैंचमार्क (benchmark) का कार्य करता है। यदि मुख्य प्रतिस्पर्धी अपने उत्पाद के मूल्य में परिवर्तन करता है तो दूसरी फर्में भी अपने उत्पाद मूल्य में परिवर्तन कर देती है, चाहे उत्पादन लागत अथवा माँग कुछ भी हो।

(iii) **मुहर बंद संविदा मूल्य निर्धारण** Sealed Bid Pricing इस प्रकार का मूल्य निर्धारण बड़े आदेशों अथवा ढेकों विशेषतया औद्योगिक क्रेता अथवा सरकारी विभागों के क्रय में अपनाया जाता है। विज्ञापन के प्रति उत्तर में कार्य के लिए फर्में मुहरबंद संविदा जमा कराते हैं तथा क्रेता उनमें से न्यूनतम मूल्य का चुनाव करता है।

(iv) **विभिन्न मूल्य निर्धारण** Differentiated Pricing फर्में अपनी सेवा अथवा समान उत्पाद के लिए अपनी दरों में परिवर्तन कर सकती हैं **उदाहरण के लिए**—बड़े क्रय आदेशों पर मूल्य कम किया जा सकता है या ऑफ सीजन में कम मूल्य चार्ज किया जा सकता है।

प्रश्न 20. सम-विच्छेद विश्लेषण (Break Even Analysis) क्या है? इसके उपयोग बताइए।
What is the break even analysis? Explain its uses.

उत्तर सम-विच्छेद विश्लेषण वह तकनीक है जिसके द्वारा निश्चित कार्य स्तर पर सम्भावित लाभों को निर्धारित करने हेतु लागत को स्थायी तथा परिवर्तनशील घटकों में बाँटकर उसका आगम के साथ विश्लेषण किया जाता है।

सम-विच्छेद विश्लेषण के उपयोग Uses of Break Even Analysis

(i) विभिन्न विक्रय मात्राओं पर लाभ की गणना।
(ii) इच्छित लाभ प्राप्ति हेतु विक्रय की गणना।
(iii) निश्चित सम-विच्छेद बिन्दु के प्रति इकाई विक्रय मूल्य की गणना।
(iv) विक्रय पर स्थिर व परिवर्तनशील लागतों के परिवर्तन के प्रभाव का अनुमान लगाना।
(v) विक्रय मूल्य की कमी पूरी करने के लिए आवश्यक विक्रय की गणना।

प्रश्न 21. वितरण वाहिकाओं (Channels of distribution) से आप क्या समझते हैं? वितरण वाहिकाओं के प्रकारों का वर्णन कीजिए।
What do you understand by channels of distribution? Describe the types of channels of distribution.

उत्तर वस्तु का उत्पादन हो जाने के बाद उस वस्तु को उपभोक्ता तक पहुँचाना आवश्यक हो जाता है; क्योंकि उसका उत्पादन ही उपभोग के लिए किया गया है। प्राचीनकाल में उत्पादक अपनी वस्तु का उत्पादन करने के बाद स्वयं ही उस वस्तु को उपभोक्ता तक पहुँचा देता था; क्योंकि उस समय विपणन का क्षेत्र सीमित या उत्पादन की मात्रा कम थी, परन्तु आधुनिक युग में मनुष्य की आवश्यकताओं में वृद्धि हो गयी है तथा उत्पादन बड़े पैमाने पर होने लगा है। आधुनिक समय में वस्तु का उत्पादन एक स्थान पर होता है तो उसका उपभोग दूसरे स्थान पर बिखरे हुए असंख्य लोगों द्वारा किया जाता है। अत: वर्तमान समय में निर्माता को अपने माल को दूर-दूर तक फैले हुए उपभोक्ताओं तक पहुँचाना असम्भव तो नहीं, परन्तु कठिन जरूर है। इसके अलावा विशिष्टीकरण के युग में उत्पादन और वितरण दोनों क्रियाओं को किसी एक व्यक्ति द्वारा किया जाना न्यायोचित भी नहीं है; अत: उत्पादित माल को उत्पादक से उपभोक्ता तक पहुँचाने में अनेक मध्यस्थों का सहारा लिया जाता है। दूसरे शब्दों में हम कह सकते हैं कि वस्तु को निर्माता और अन्तिम उपभोक्ता के मध्य विभिन्न वितरण माध्यमों या वितरण वाहिकाओं की आवश्यकता होती है। इन वाहिकाओं के माध्यम से वितरण कार्य को प्रभावशाली ढंग से लागू किया जा सकता है।

वितरण वाहिकाओं का अर्थ एवं विभिन्न परिभाषाएँ Meaning & Different Definitions of Channels of Distribution

वितरण वाहिका से आशय ऐसे वितरण माध्यमों से है जिसके द्वारा वस्तु उत्पादक या निर्माता के हाथ से निकलकर अन्तिम उपभोक्ता या प्रयोगकर्त्ता के पास पहुँचती है। वितरण वाहिकाओं की प्रमुख परिभाषाएँ निम्नलिखित हैं

1. **फिलिप कोटलर** के अनुसार—"प्रत्येक उत्पादक विभिन्न मध्यस्थों को परस्पर सुसम्बद्ध करने की चेष्टा करता है, जो फर्म के उद्देश्यों को सर्वोत्तम तरीके से पूर्ण कर सकें। विपणन मध्यस्थों का एक ऐसा सुसम्बद्ध समूह ही विपणन वाहिका कहलाता है।"
2. **रिचर्ड बर्सकिक** के अनुसार—"वितरण वाहिकाओं का आशय उन आर्थिक संस्थाओं की रीतियों से है जिनके द्वारा उत्पादक अपना माल प्रयोगकर्त्ता के हाथ सौंपता है।"
3. **प्रो० मैकार्थी** के अनुसार—"उत्पादक से उपभोक्ताओं तक का संस्थाओं का क्रय जिसमें या तो एक मध्यस्थ होता है या उनकी कोई संस्था हो सकती है, वितरण वाहिका कहलाती है।"
4. **विलियम जे० स्टेन्टन** के अनुसार—"एक उत्पादक के लिए वितरण वाहिका से आशय उस मार्ग से है जिसे माल का स्वामित्व उत्पादक से अन्तिम उपभोक्ता तक या औद्योगिक प्रयोगकर्त्ता तक पहुँचाने के काम में लाया जाता है।"

उपरोक्त परिभाषाओं के आधार पर यह कहा जा सकता है कि वह, जिसमें से होकर वस्तुओं का स्वामित्व या अधिकार उत्पादक से अन्तिम उपभोक्ता तक पहुँचता है, वितरण वाहिका कहलाती है। अधिक स्पष्ट शब्दों में कहें तो वस्तु को अन्तिम उपभोक्ता तक पहुँचाने में जो क्रियाएँ सम्पन्न की जाती हैं, उसे वितरण वाहिका कहते हैं। वस्तुओं का स्वामित्व अधिकार परिवर्तित करने के लिए जिन विभिन्न बिचौलियों या मध्यस्थों की आवश्यकता पड़ती है, उन्हें विपणन मध्यस्थ कहते हैं। इस प्रकार वितरण वाहिकाओं का एक सिरा उत्पादक तथा दूसरा सिरा अन्तिम उपभोक्ता होता है तथा इन सिरों के मध्य विभिन्न विपणन मध्यस्थ होते हैं।

वितरण वाहिकाओं के प्रकार Types of Channels of Distribution

विभिन्न प्रकार की वस्तुओं के लिए अलग-अलग वितरण वाहिकाओं को अपनाया जाता है। इन सबको निम्नलिखित भागों में विभाजित किया जाता है

I. **औद्योगिक वस्तुओं से सम्बन्धित वितरण वाहिकाएँ** औद्योगिक वस्तुओं के लिए निर्माता निम्नलिखित वितरण वाहिकाओं में से किसी एक को चुन सकता है

1. निर्माता द्वारा औद्योगिक प्रयोगकर्त्ताओं को प्रत्यक्ष रूप से वस्तुएँ पहुँचायी जा सकती हैं अर्थात् इस कार्य के लिए विभिन्न मध्यस्थों का सहारा नहीं लेना होता है।
   निर्माता → औद्योगिक प्रयोगकर्त्ता
2. निर्माता अपनी वस्तुओं को औद्योगिक प्रयोगकर्त्ता तक पहुँचाने के लिए थोक व्यापारी की सेवाएँ भी प्राप्त कर सकता है।
   निर्माता → थोक व्यापारी (वितरक) → प्रयोगकर्त्ता
3. निर्माता औद्योगिक वस्तुओं को औद्योगिक प्रयोगकर्त्ता तक पहुँचाने के लिए एजेण्ट की सहायता ले सकता है।
   निर्माता → एजेण्ट → औद्योगिक प्रयोगकर्त्ता
4. निर्माता औद्योगिक वस्तुओं को औद्योगिक प्रयोगकर्त्ता तक पहुँचाने के लिए दो मध्यस्थों की सेवाओं का प्रयोग कर सकता है। ये मध्यस्थ थोक व्यापारी एवं एजेण्ट या दोनों होते हैं।
   निर्माता → थोक व्यापारी → एजेण्ट → औद्योगिक प्रयोगकर्त्ता

II. **उपभोक्ता वस्तु सम्बन्धित वितरण वाहिकाएँ** उपभोक्ता वस्तु का निर्माता या उत्पादक निम्न वितरण वाहिकाओं में से किसी का भी प्रयोग कर सकता है

1. कोई भी निर्माता अपने द्वारा निर्मित वस्तुओं को अपने उपभोक्ताओं या प्रयोगकर्त्ताओं को प्रत्यक्ष रूप से पहुँचा सकता है अर्थात् वह इस कार्य के लिए मध्यस्थों का सहारा नहीं लेता है। जैसे—वह स्वयं दुकानें खोलकर या शृंखलाबद्ध दुकानें खोलकर, विक्रय प्रतिनिधि भेजकर, उपभोक्ताओं से प्रत्यक्ष या डाक द्वारा आदेश या कर आदेश की पूर्ति कर सकता है।
   निर्माता → उपभोक्ता
2. उत्पादक अपनी वस्तु को उपभोक्ता तक पहुँचाने के लिए तीन प्रकार के माध्यमों की सहायता ले सकता है, मध्यस्थ एजेण्ट, थोक व्यापारी तथा फुटकर व्यापारी हो सकते हैं।

Bteupolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

उत्पादक → एजेण्ट → थोक व्यापारी → फुटकर व्यापारी → उपभोक्ता

3. एक उत्पादक अपनी वस्तुओं को उपभोक्ता तक पहुँचाने के लिए फुटकर व्यापारी या एजेण्ट का सहारा ले सकता है।

उत्पादक → फुटकर व्यापारी या एजेण्ट → उपभोक्ता

प्रश्न 22. वितरण वाहिकाओं के कार्यों का वर्णन कीजिए।
Explain the functions of channels of Distribution.

उत्तर **वितरण वाहिकाओं के कार्य** Functions of Channels of Distribution वितरण वाहिकाओं अथवा मध्यजनों द्वारा सम्पादित किए जाने वाले मुख्य कार्य निम्नलिखित है

1. **वित्त का प्रबन्ध** मध्यस्थों द्वारा वित्त प्रबन्ध का कार्य किया जाता है। व्यवसाय की सभी क्रियाओं में वित्त की आवश्यकता होती है। अनेक निर्माताओं के वित्तीय साधन अपर्याप्त होते हैं; अत: निर्माता की इस कठिनाई को दूर करने के लिए थोक व्यापारी उनके द्वारा उत्पादित माल को खरीदकर शीघ्र भुगतान की व्यवस्था करता है। कभी-कभी तो थोक व्यापारी द्वारा निर्माता को कुछ अग्रिम धन भी दे दिया जाता है। अनेक निर्माता अपने स्टॉकिस्ट या वितरक नियुक्त करते हैं, उनको माल के बदले कुछ धरोहर भी निर्माता के पास जमा करनी पड़ती है। फुटकर व्यापारी वैसे तो निर्माता को प्रत्यक्ष कोई साख-सुविधा नहीं देता, परन्तु उपभोक्ता 'को उधार माल' का विक्रय करके निर्माता को अप्रत्यक्ष रूप से सहायता देता है। यदि निर्माता स्वयं उपभोक्ता को माल बेचता तो उसे स्वयं उसको साख सुविधा देनी पड़ती।
2. **मूल्य निर्धारण करना** मध्यस्थों द्वारा वस्तु की कीमत के निर्धारण में निर्माता की सहायता की जाती है। आधुनिक व्यावसायिक युग में यदि विपणन कार्य में सफलता प्राप्त करनी है तो उसे वस्तु की कीमत के निर्धारण के सम्बन्ध में वितरण वाहिकाओं या मध्यस्थों के सुझाव को अवश्य आमन्त्रित करना चाहिए; क्योंकि मध्यस्थ का बाजार और उपभोक्ताओं से प्रत्यक्ष सम्पर्क होता है। इस बात को निर्माता की अपेक्षा मध्यस्थ अच्छी प्रकार जानते हैं कि उपभोक्ता कौन-सी चीज के लिए कितनी कीतम दे सकेगा। यदि निर्माता चाहता है कि उसके द्वारा निर्धारित की गयी कीमतों पर मध्यस्थों का लाभ या कमीशन निर्धारित करते समय उनकी पूर्ण सहमति ले लेनी चाहिए या उसे वस्तु की फुटकर कीमत निर्धारण करने की पूर्ण छूट देनी चाहिए। इस प्रकार हम यह कह सकते हैं कि कीमत निर्धारण में मध्यस्थों या वितरण वाहिकाओं का योगदान होता है।
3. **निर्णयों को नियमबद्ध करना** वितरण वाहिकाएँ निर्णयों को नियमबद्ध करने का भी कार्य करती हैं। एक बार वितरण वाहिका की स्थापना हो जाती है तो वस्तु निर्माता द्वारा उपभोक्ता तक एक निश्चित मार्ग से होकर ही गुजरती है जिससे वितरण व्यय में कमी आती है। निर्माता के वितरण सम्बन्धी निर्णय निश्चित और दैनिक प्रकृति के हो जाते हैं।
4. **संचार में सहायता करना** व्यापार का पैमाना एवं क्षेत्र विस्तृत होने के कारण निर्माता का प्राय: ग्राहकों से कोई प्रत्यक्ष सम्पर्क नहीं रहता है। अत: निर्माता ग्राहकों की आवश्यकताओं से सम्बन्धित सूचनाएँ प्रत्यक्ष रूप से प्राप्त नहीं कर पाता। इस कार्य में मध्यस्थ उनकी मदद करते हैं; क्योंकि मध्यस्थ द्वारा ग्राहकों की आवश्यकताओं और बाजार में होने वाले परिवर्तनों की सूचना निर्माता को दी जाती है एवं मध्यस्थों का ग्राहकों से निकट सम्बन्ध रहता है। अत: उन्हें बाजार प्रकृति का पूरा-पूरा ज्ञान आसानी से हो जाता है जिसे वे निर्माता तक पहुँचाते हैं।
5. **संवर्द्धनात्मक कार्य** प्राय: विक्रय वृद्धि करने के लिए विज्ञापन, विक्रय-संवर्द्धना आदि क्रियाएँ सम्पादित की जाती हैं। यह क्रियाएँ निर्माता व मध्यस्थ के द्वारा की जाती हैं। प्राय: फुटकर व्यापारी दुकान पर वस्तुओं को सजाकर इस कार्य को सम्पन्न करते हैं। इन क्रियाओं के द्वारा ग्राहकों को वस्तु की ओर आकर्षित किया जाता है। थोक व्यापारी इन क्रियाओं को स्वयं भी करते हैं।
6. **सौदे की संख्या कम करना** वितरण वाहिकाओं की सहायता से निर्माता अपनी वस्तुओं को बड़ी मात्रा में बेच सकते हैं। यदि मध्यस्थ न हो तो निर्माताओं को अपने माल को सीधे ग्राहकों के पास भेजने के लिए प्रत्येक ग्राहक से सम्पर्क स्थापित करना होगा। पैकिंग आदि की व्यवस्था करनी होगी जिससे वितरण व्यय अधिक होगा। अत: मध्यस्थों की सहायता से निर्माता को केवल कुछ ही सौदे करने पड़ते हैं।

इस प्रकार वितरण वाहिकाएँ व्यवसाय में महत्त्वपूर्ण कार्य करती हैं।

प्रश्न 23. वितरण वाहिका के चुनाव को प्रभावित करने वाले तत्त्वों का वर्णन कीजिए।
Describe the elements that affect the selection of channel of distribution.

उत्तर **वितरण वाहिका के चुनाव को प्रभावित करने वाले तत्त्व** एक निर्माता द्वारा किया जाने वाला वितरण वाहिका चयन सम्बन्धी निर्णय अनेक घटकों से प्रभावित होता है। अध्ययन की सुविधा की दृष्टि से इन सब घटकों को निम्नलिखित शीर्षकों के अन्तर्गत वर्गीकृत किया जा सकता है

I. बाजार सम्बन्धी घटक, II. उत्पादक सम्बन्धी घटक, III. कम्पनी अथवा उपक्रम सम्बन्धी घटक, IV. मध्यस्थ सम्बन्धी घटक।

I. बाजार सम्बन्धी घटक

वितरण वाहिका के चयन को प्रभावित करने वाले घटकों में बाजार की प्रवृत्ति विशेष महत्त्वपूर्ण है। बाजार घटकों का वर्णन निम्न प्रकार है

1. **उपभोक्ता या औद्योगिक बाजार** किसी वस्तु के लिए वितरण वाहिका का चयन करते समय सबसे पहले इस बात पर विचार करना होता है कि उस वस्तु को उपभोक्ता बाजार में बेचा जाएगा या औद्योगिक बाजार में। यदि उपभोक्ता वस्तु है तो प्राय: फुटकर व्यापारियों की सहायता लेनी पड़ती है और यदि औद्योगिक वस्तुओं का विपणन करना है तो प्राय: वितरण वाहिकाओं में फुटकर व्यापारियों को सम्मिलित नहीं किया जाता है। यदि कम्पनी को औद्योगिक तथा उपभोक्ता दोनों बाजार में विपणन कार्य करना है तो कम्पनी एक से अधिक वितरण वाहिकाओं का चुनाव करती है। सरल शब्दों में कहा जाए तो उपभोक्ता वस्तु के लिए मध्यस्थों की संख्या ज्यादा होनी चाहिए, जबकि औद्योगिक वस्तुओं के लिए कम।
2. **सम्भावित ग्राहकों की संख्या** यदि वस्तु का उपभोग करने वाले ग्राहकों की संख्या विशाल है तो मध्यस्थों की सेवाओं का उपभोग किया जा सकता है तथा करना आवश्यक है। इसके विपरीत, यदि सम्भावित ग्राहकों की संख्या कम है तो निर्माता स्वयं की विक्रय शक्ति का प्रयोग कर सकता है।
3. **आदेश सरकार** आदेशों का आधार भी वितरण वाहिका के चयन निर्णय को प्रभावित करता है। यदि एक निर्माण द्वारा वस्तु के बड़े भण्डारों को बड़ी मात्रा में कुछ ही संख्या में बेचा जाता है तो उत्पादक विक्रय कार्य बिना किसी मध्यस्थ की सहायता के अकेले करता है। इसके विपरीत थोड़ी-थोड़ी मात्रा में छोटे भण्डारों को माल बेचने वाले निर्माता प्राय: थोक व्यापारियों की सहायता लेते हैं।
4. **ग्राहकों की क्रय सम्बन्धी आदतें** ग्राहकों की क्रय आदतें भी वितरण मार्ग निर्णय को प्रभावित करती हैं। जैसे—साख-सुविधा की इच्छा, एक ही स्थान पर समस्त क्रय की सुविधा, व्यक्तिगत विक्रेताओं की सेवा की इच्छा आदि। यदि ग्राहक साख सुविधा माँगे तो निर्माता यह देखेगा कि क्या वह स्वयं ऐसी सुविधा देना चाहेगा या दे सकेगा? यदि वह सुविधा देने की स्थिति में नहीं है तो वह ऐसे मध्यस्थों की सहायता लेगा जो ग्राहक को यह सुविधा दे सकें।
5. **बाजार का भौगोलिक केन्द्रीयकरण** यदि एक वस्तु के क्रेता काफी बड़े क्षेत्र में बिखरे हुए हैं तो निर्माता को मध्यस्थों की सहायता लेनी होगी। इसके विपरीत, यदि ग्राहक एक विशेष सीमित क्षेत्र में ही हैं तो निर्माता स्वयं विक्रय कार्य कर सकता है।

II. उत्पादक सम्बन्धी घटक

उत्पादक सम्बन्धी घटक में निम्नलिखित बातें प्रमुख रूप से सम्मिलित की जाती हैं

1. **इकाई मूल्य** सामान्यत: वस्तु का इकाई मूल्य कम होने पर वितरण वाहिका लम्बी होती है। इसके विपरीत, अधिक इकाई मूल्य वाली वस्तु की वितरण वाहिका छोटी होती है। यही कारण है कि औद्योगिक वस्तुएँ अधिकतर निर्माता द्वारा प्रत्येक उपभोक्ता तक पहुँचती हैं, जबकि सस्ती वस्तुओं के लिए मध्यस्थों की एक लम्बी शृंखला की सहायता ली जाती है।
2. **वजन** यदि वजन भारी है तो उसे निर्माता द्वारा सीधे उपभोक्ता या औद्योगिक प्रयोगकर्त्ताओं को वस्तु बेचनी चाहिए। इस कार्य के लिए रेल या ट्रक सुविधा ली जाती है।
3. **नाशवानता** शीघ्र नष्ट होने वाली वस्तुओं को यथाशीघ्र उपभोक्ता तक पहुँचाने के लिए प्रयास किया जाता है; अत: वितरण वाहिका छोटी रखी जाती है। इसके विपरीत टिकाऊ वस्तु की अवस्था में वितरण वाहिका लम्बी हो

Scanned with CamScanner

सकती है। प्राय: नष्ट होने वाली वस्तुओं का विक्रय या तो निर्माता द्वारा स्वयं किया जाता है अथवा फुटकर व्यापारियों के द्वारा उसे अन्तिम उपभोक्ताओं तक पहुँचाया जाता है।

4. **उत्पाद का तकनीकी स्वभाव** यदि उत्पाद तकनीकी स्वभाव का है तो विक्रय के पहले और बाद में ग्राहकों को कुछ सेवाओं को देना आवश्यक है, तब ऐसे उत्पाद का विक्रय स्वयं निर्माता द्वारा किया जाता है। निर्माता इस कार्य के लिए कुछ नियोक्ताओं की नियुक्ति कर लेते हैं जो ग्राहकों को वस्तु के तकनीकी स्वभाव के बारे में समय-समय पर जानकारी देते हैं तथा विक्रयोपरान्त भी सेवा देते हैं।
5. **उत्पाद पंक्ति** यदि उत्पाद पंक्ति में केवल एक वस्तु है तो निर्माता को मध्यस्थों की सहायता लेनी पड़ेगी, लेकिन यदि उत्पाद पंक्ति में कोई भेद है तो निर्माता उसका विक्रय स्वयं कर सकता है। इसका कारण यह है कि कई वस्तुएँ मिलकर एक बड़ा सौदा बन जाती हैं।

III. कम्पनी अथवा उपक्रम सम्बन्धी घटक

ये घटक निम्नलिखित हैं—

1. **वित्तीय प्रशासन** यदि एक कम्पनी के पास पर्याप्त वित्तीय साधन उपलब्ध होते हैं तो उसे मध्यस्थों की विशेष आवश्यकता नहीं होती है। ऐसी कम्पनी प्रत्यक्ष रूप से ग्राहकों को माल का विक्रय कर सकती है। इस कार्य हेतु वह स्वयं की विक्रय शक्ति की स्थापना कर सकती है, शाखा कार्यालयों की स्थापना कर सकती है, ग्राहकों को साख-सुविधा दे सकती है। इसके विपरीत ऐसी कम्पनियों को, जो वित्तीय दृष्टि से कमजोर हैं, मध्यस्थों की सहायता लेना आवश्यक है।
2. **विपणन अनुभव एवं प्रबन्ध योग्यता** विपणन वाहिकाओं का चयन कम्पनी के विपणन अनुभव एवं प्रबन्ध की योग्यता पर भी निर्भर होता है। एक कम्पनी को जिसके पास विपणन ज्ञान का अभाव होता है, विवश होकर मध्यस्थों की सहायता लेनी पड़ती है। अनुभव के अभाव में प्राय: नवीन कम्पनियाँ मध्यस्थों की सहायता से अपना माल ग्राहकों तक पहुँचाती हैं।
3. **वाहिका पर नियन्त्रण की इच्छा** यदि एक निर्माता वाहिका पर नियन्त्रण रखना चाहता है तो यशाशक्ति वाहिका को छोटा रखा जाता है, भले ही उससे लागत अधिक आए। ऐसा एक निर्माता प्राय: तभी करता है, जबकि वह सोचता है कि वाहिका पर नियन्त्रण रखकर उत्पाद को आक्रामक संवर्द्धन प्रदान किया जा सकता है अथवा फुटकर मूल्य पर अधिक नियन्त्रण रखा जा सकता है।
4. **कम्पनी का आकार** यदि कम्पनी बड़े आकार की है तो उसके वित्तीय साधन, प्रबन्ध सम्बन्धी योग्यता तथा अनुभव भी अधिक अच्छा होता है। ऐसी स्थिति में छोटी वितरण वाहिका ही पर्याप्त होती है।

IV. मध्यस्थ सम्बन्धी घटक

1. **मध्यस्थों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएँ** वितरण वाहिका चयन का करते समय मध्यस्थों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं पर भी विचार करना होता है। उसे ऐसे मध्यस्थ का चुनाव करना चाहिए जो उन सेवाओं को देने के लिए तैयार न हों, जिन्हें वह स्वयं प्रदान करने की स्थिति में नहीं है अथवा उन्हें मितव्ययितापूर्वक प्रदान नहीं कर सकता है, जबकि आक्रामक प्रवर्तन हेतु थोक व्यापारी की तुलना में एजेण्ट अधिक प्रभावशाली होता है।
2. **वांछित मध्यस्थों की उपलब्धता** यदि निर्माता को जिस प्रकार के मध्यस्थों की आवश्यकता है, उस प्रकार के मध्यस्थ उपलब्ध नहीं हैं तो उसे अपने वितरण वाहिका सम्बन्धी निर्णय में परिवर्तन करना होगा।
3. **निर्माता की नीतियों के प्रति मध्यस्थों का मनोभाव** निर्माता की नीतियों के प्रति मध्यस्थों का दृष्टिकोण भी निर्माता द्वारा वितरण वाहिका के चयन निर्णय को प्रभावित करता है। उदाहरण के लिए—अनेक मध्यस्थ अपनी इच्छानुसार कीमतों में कमी तथा वृद्धि करने की स्वतन्त्रता चाहते हैं, ऐसी स्थिति में वे अपने यहाँ ऐसे निर्माता का माल रखना नहीं चाहते जो पुनर्विक्रय अनुरक्षण नीति का प्रयोग करते हैं। इसी प्रकार कुछ मध्यस्थ कीमत में कमी आने के विरुद्ध कुछ गारण्टी की माँग करते हैं तथा उन्हीं निर्माताओं का माल अपने पास रखते हैं जो उनको ऐसी गारण्टी दें। इस प्रकार निर्माता की नीतियाँ मध्यस्थों को स्वीकार न होने की स्थिति में वितरण वाहिका का निर्णय क्षेत्र निर्माता के लिए सीमित हो जाता है।
4. **बिक्री सम्भावना** यह भी विचारणीय घटक है कि कौन-सी वितरण वाहिका अधिकतम विक्रय मात्रा सम्भव बना सकती है। यदि अन्य परिस्थितियाँ समान रहती हैं तो निर्माता उन्हीं वाहिकाओं का चयन करेगा जो थोड़े समय में अधिकतम विक्रय कर सकें।

प्रश्न 24. विपणन की कठिनाइयाँ पर संक्षिप्त लिखिए। **(2017)**

उत्तर **मार्केटिंग या विपणन की समस्याएँ** Problems of Marketing मार्केटिंग/विपणन में होने वाली प्रमुख पाँच समस्याएँ निम्न प्रकार हैं—

(i) **टीम अनुभवहीन है या उसमें सदस्यों की कमी है** मार्केटिंग टीम के सदस्यों का कम होना अथवा अनुभवहीन होना एक प्रमुख समस्या है। प्रबन्धकों को मार्केटिंग की ऐसी टीम बनानी चाहिए जिसमें इंटरनेट मार्केटिंग रणनीतियाँ हों और विषय को प्रस्तुत करने का ज्ञान भी हो।

(ii) **मार्केटिंग रिपोर्ट डाटा की व्याख्या में कठिनाई** एक मार्केटिंग मैनेजर के रूप में मार्केटिंग भाषा विज्ञान की नवीनतम जानकारी होना अत्यन्त कठिन होता है; अत: रिपोर्ट डाटा की सटीक व्याख्या करना भी मुश्किल हो जाता है। इस समस्या के समाधान के लिए इनबाउंड मार्केटिंग एजेन्सी का सहयोग लिया जाता है।

(iii) **मार्केटिंग विभाग संचार में बाधा** प्राय: मार्केट, उद्योग की मार्केटिंग रणनीतियों के अनुरूप कार्य नहीं करती। एक अपर्याप्त रिपोर्टिंग प्रणाली से संचार में बाधा उत्पन्न होने लगती है। अत: मार्केटिंग विभाग को एक ऐसी संचार प्रणाली विकसित करनी चाहिए जो हर रोज शाम को समस्त डाटा प्रबन्धक के सामने प्रस्तुत करे तथा इनबाउंड मार्केटिंग एजेन्सी उस डाटा को परिणाम आधारित रिपोर्ट में परिवर्तित करे।

(iv) **कार्यपालकों** Executives **के साथ बातचीत में अलग-थलग रहना** यदि मार्केटिंग टीम के पास आवश्यक डाटा तथा परिणामों का विश्लेषण न हो तो उन्हें अपने अधिकारियों के सामने अपनी समस्याओं को हल करने वाली रणनीतियों को संचार करने की समस्या होती है। बहुत से मार्केटिंग प्रबन्धक, अपने अधिकारियों के साथ बातचीत करने से कतराते हैं और अपनी योजनाओं को भी ठीक से पेश नहीं कर पाते।

(v) **सेल्स टीम के साथ सीमित होना** अच्छा कार्य करने के बावजूद भी कम्पनी को सेल्स टीम के साथ सीमित होकर नहीं रह जाना चाहिए। कम्पनी की सेल्स टीम को सतत् रूप से नये बाजार, नये ग्राहक तथा नये क्षेत्रों का पता लगाने के लिए योग्य होना चाहिए।

Bteuppolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

Btechpolytechnic.blogspot.com

7 श्रम, औद्योगिक तथा कर-कानून
Labour, Industrial and Tax Laws

Brahma Dev

खण्ड 'अ' : अतिलघु उत्तरीय प्रश्न

प्रश्न 1. कारखाना क्या है?

उत्तर ऐसा परिस्थल या स्थल जिसकी सीमा में दस या इससे अधिक व्यक्ति कार्यरत हो तथा जिसमें किसी बाह्य ऊर्जा स्रोत का प्रयोग करके कोई विनिर्माण प्रक्रिया सम्पन्न की जा रही हो, तो उसे कारखाने की संज्ञा दी जाती है।

प्रश्न 2. आबकारी कर किसे कहते हैं?

उत्तर केन्द्र सरकार देश के उद्योगों में तैयार होने वाले माल पर जो कर लगाती है, उसे आबकारी कर कहते हैं।

प्रश्न 3. हड़ताल किसे कहते हैं?

उत्तर श्रमिकों द्वारा मालिकों से अपनी माँगें मनवाने के लिए कार्य बन्द कर देना हड़ताल कहलाता है।

प्रश्न 4. कारखाना अधिनियम 1948 क्या है?

उत्तर यह अधिनियम कारखानों या फैक्ट्रियों की स्वास्थ्य व सुरक्षा इत्यादि से सम्बन्धित कार्यकारी दशाओं का नियन्त्रण करता है।

प्रश्न 5. ट्रेडमार्क से आप क्या समझते हैं?

उत्तर एक ऐसा संकेत, नाम, चिह्न, शब्द, अंक या संख्या जो किसी व्यापारी, उत्पादक या निर्माता द्वारा अपने उत्पाद के समकक्ष अन्य उत्पादों से पृथक् पहचान दिलाने में सक्षम हो, उसे ट्रेडमार्क कहते हैं।

खण्ड 'ब' : लघु एवं दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

प्रश्न 1. कारखाना अधिनियम, 1948 में विभिन्न कारकों की विवेचना कीजिए। (2005)
Describe the various factors of the Fectory Act, 1948.

उत्तर कारखाना अधिनियम, 1948 में निम्नलिखित कारक थे

1. **कारखाना** Factory ऐसा परिस्थान या स्थल (place) जिसकी सीमा में दस या इससे अधिक व्यक्ति कार्यरत हों तथा जिसमें किसी भी बाह्य ऊर्जा स्रोत [जैसे-विद्युत (electricity), भाप (steam) व तेल (oil) इत्यादि] का प्रयोग करके कोई विनिर्माण प्रक्रिया (manufacturing process) सम्पन्न की जा रही हो, तो उसे कारखाने (factory) की संज्ञा दी जाती है।
2. **विनिर्माण प्रक्रिया** Manufacturing Process किसी वस्तु या पदार्थ का प्रयोग करने, विक्रय करने, स्थानान्तरण करने, प्रेषित करने, या वितरण करने के मन्तव्य (aim) से बनाना, परिवर्तित करना (altering), मरम्मत करना (repairing), परिष्कृत करना (finishing), पैक करना (packing), साफ करना (clearing), धोना (washing), अलंकृत करना (decorating), सजाना (embellishing), तोड़ना (breaking), फोड़ना (tearing), अथवा उद्देश्य पूर्ति कुछ भी अन्य क्रियाएँ करना जैसे—तेल, पेयजल व गन्दा पानी पम्प के द्वारा उठाना, फेंकना व निकालना (pumping oil, water or sewage etc.), विद्युत शक्ति का उत्पादन, रूपान्तरण या वितरण (generating, transforming or transmitting power) छापना, जिल्द बाँधना, फोटो खींचना, जहाज, रेल के इंजन, जलयान बनाना, मरम्मत करना अथवा फेर बदल करना, इत्यादि क्रियाएँ विनिर्माण प्रक्रियाएँ कहीं जाती हैं।
3. **सक्षम व्यक्ति** Competant Person इस अधिनियम के वर्णित प्रावधानों के अनुसार सक्षम व्यक्ति से आशय उस व्यक्ति विशेष से है जिसे मुख्य निरीक्षक ने कारखाने का परीक्षण व निरीक्षण करने हेतु प्राधिकृत किया हो।
4. **केलैण्डर वर्ष** Calender Year किसी वर्ष में 1 जनवरी से 31 दिसम्बर तक की अवधि को केलैण्डर वर्ष कहा जाता है।

5. **श्रमिक** Labour ऐसे सभी व्यक्ति जो कारखाने में किसी भी उद्देश्य से नियुक्त किये हों, चाहे उन्हें वेतन मिलता हो या नहीं, जो किसी निर्माण कार्य में भाग लेते हों, यन्त्रों की सफाई करते हों या उत्पादन स्थल की सफाई करते हों अथवा उत्पादन सामग्री किसी भी कार्य में भाग लेते हों, श्रमिक की श्रेणी में आते हैं।
6. **वयस्क** Adult वह व्यक्ति जिसने 18 वर्ष की आयु पूर्ण कर ली हो, वयस्क कहलाता है।
7. **अल्पवयस्क या नवयुवक** Adolescent वह व्यक्ति जिसने 15 वर्ष की आयु तो पूर्ण कर ली हो, किन्तु 18 वर्ष की आयु पूरी नहीं की हो तो ऐसे व्यक्ति को अल्पवयस्क या नवयुवक कहा जाता है।
8. **बालक** Child वह व्यक्ति जिसने 15 वर्ष की आयु पूरी नहीं की हो, बालक कहलाता है।
9. **शक्ति** Power विद्युत शक्ति अथवा अन्य किसी प्रकार की शक्ति जो यन्त्र चालित ढंग से (mechanically) पारेषित (transmit) की जाती हो, शक्ति कहलाती है।
10. **यन्त्र** Machinery शक्ति (power) उपजाने वाले (generating) संचारित करने वाले (transmiting) व रूपान्तरित करने वाले (transforming) उपकरण (appliances) या पारेषण युक्तियाँ (transmission devices) [जैसे-शॉफ्ट (shaft), पहिया (wheel), ड्रम (drum), घिरनी (pulley) व पट्टा (belt) इत्यादि] तथा मुख्य चालक (prime movers) [जैसे—इंजन (engine), मोटर (motor) इत्यादि] भी यन्त्रों की श्रेणी में आते हैं।
11. **कारखाने का अधिष्ठाता** Occupier of Factory ऐसा व्यक्ति जो कारखाने के सभी मामलों का अन्तिम रूप से निर्णायक (controller) हो और ऐसा उसे कारखाने के प्रबन्ध अभिकर्त्ता (managing agent) के रूप में कारखाने के सभी मामलों पर अन्तिम निर्णय लेने का अधिकार सौंपा गया हो, कारखाने का अधिष्ठाता (occupier of factory) कहा जाता है।

प्रश्न 2. कारखाना अधिनियम, 1948 के मुख्य प्रावधानों के नाम लिखिए। किन्हीं दो प्रावधानों का सविस्तार वर्णन कीजिए। (2003, 09)
Write the name of main provisions of Fectory Act, 1948. Describe any two provisions in detail.

अथवा कारखाना अधिनियम, 1948 की विशेषताएँ लिखिए। (2013)
Write the features of Factory Act, 1948.

अथवा कारखाना अधिनियम, 1948 की प्रमुख विशेषताओं का वर्णन कीजिए। (2014, 16, 17)
Describe the important characteristics of Factory Act, 1948.

उत्तर कारखाना अधिनियम, 1948 के मुख्य प्रावधान निम्नलिखित हैं

I. स्वास्थ्य, II. सुरक्षा, III. श्रम कल्याण, IV. कार्य-घण्टे,
V. अल्प व्यस्कों या नवयुवकों के लिए रोजगार, VI. वार्षिक सवैतनिक अवकाश, VII. दण्ड व्यवस्था।

I. **स्वास्थ्य** इस अधिनियम के अनुसार स्वास्थ्य के लिए निम्नांकित व्यवस्थाए कारखाने में होनी चाहिए

1. **स्वच्छता** Cleanliness (i) प्रतिदिन फर्श (floors), बैंचों (benches) इत्यादि की धूल व गन्दगी को हटाना तथा उचित निस्तारण (disposal) करना।
   (ii) प्रतिसप्ताह कार्यस्थल के फर्श की धुलाई (washing) उपयुक्त रोगाणुनाशक (disinfectant) की सहायता से करना।
   (iii) कार्यस्थल पर अनावश्यक रूप से पानी व तेल इत्यादि के इकट्ठा न होने के प्रभावी निष्कासन तन्त्र (drainage system) की व्यवस्था का होना।
   (iv) फैक्ट्री की समस्त दीवारों (walls), विभाजकों (partitions), छतों (roofs), मार्गों (passages) तथा सीढ़ियों (stairs) इत्यादि पर सफेदी वाली सतहों पर 14 माह में एक बार सफेदी करना तथा प्रलेपित सतहों पर 5 वर्ष में एक बार प्रलेप (paint) करना।
2. **निष्प्रयोज्य तथा बहिः स्राव पदार्थों का निस्तारण** Disposal of Wastes and Effluents विभिन्न निर्माण प्रक्रियाओं से निकले हुए निष्प्रयोज्य (waste) व बहि:स्राव पदार्थों (effluents) के उपचार व निस्तारण की उचित व्यवस्था करना।
3. **धूल एवं धुआँ** Dust and Fumes कारखाने के नियोक्ता की जिम्मेदारी है कि वह कारखाने में कामगारों के कार्य स्थल को धूल व धुएं से सर्वथा मुक्त रखे जो उनके स्वास्थ्य पर प्रतिकूल प्रभाव डाल सकते हों।

Btechpolytechnic.blogspot.com
Follow me on instagram :- bd_maurya
Scanned with CamScanner

4. **संवातन तथा तापमान** Ventilation and Temperature कारखाने के प्रत्येक कक्ष में ताजी (fresh) वायु के परिसंचरण हेतु कार्यस्थल पर उचित संवातन (ventilation) की व्यवस्था तथा स्वास्थ्यदायक व आरामदायक उपयुक्त तापक्रम की उचित व्यवस्था रखी जानी चाहिए ताकि किसी भी श्रमिक का स्वास्थ्य खराब न हो सके और कार्य भी निर्विघ्नता पूर्वक चलता रहे। उद्योग में उच्च तापक्रम वाले भागों को प्रतिरोधित (insulated) किया जाना चाहिए।
5. **कृत्रिम आर्द्रीकरण** Artificial Humidification वस्त्र उद्योग जैसे कुछ विशिष्ट उद्योगों में आर्द्रता को कृत्रिम रूप से बढ़ाया जाता है, जिसके लिए राज्य सरकारों को अधिकार दिया गया है कि वे कृत्रिम रूप से आर्द्रता बढ़ाने के नियम बनाएँ। इसी अधिकार का प्रयोग करते हुए राज्य सरकारों द्वारा इस सम्बन्ध में निम्नांकित बातों के लिए नियम बनाएँ
   (i) आर्द्रीकरण के मानकों (Standard of Humidification) के निर्धारण के लिए।
   (ii) कृत्रिम आर्द्रीकरण के उचित विधियों के निर्धारण के लिए।
   (iii) आर्द्रता का मूल्यांकन करने हेतु उचित परीक्षणों के निर्धारण व रिकॉर्ड रखने के लिए।
   (iv) कार्यस्थल पर वायु का उचित संवाहन तथा गर्मियों में वायु को शीतल करने की उचित विधि का चयन करने के लिए।
6. **भीड़-भाड़ या अति संकुचनता** Over Crowding फैक्ट्री में कार्यस्थल का स्थान पर्याप्त होना चाहिए तथा इसे इतना संकुचित भी नहीं होना चाहिए कि कार्यस्थल पर भीड़-भाड़ एकत्रित हो जाये और कामगारों के स्वास्थ्य पर कुप्रभाव पड़े। इसके निराकरण के लिए कार्यस्थल पर प्रत्येक कामगार को कम-से-कम 500 घन फुट (या 14.2 घन मीटर) स्थान अवश्य दिया जाना चाहिए तथा इसकी गणना करने में फर्श से 14 फुट (या 4.2 मी) से अधिक ऊँचाई नहीं ली जानी चाहिए। इस अधिनियम के अनुसार, 1.4.1948 से पहले स्थापित फैक्ट्रियों में कामगार को कम-से-कम 9.9 घन मीटर स्थान ही पर्याप्त माना है।
7. **प्रकाश व्यवस्था** Lighting Arrangement कार्य-स्थल पर कृत्रिम या प्राकृतिक या दोनों ही प्रकार की प्रकाश की व्यवस्था का प्रबन्ध किया जाना चाहिए। प्रकाश आने के लिए दोनों रोशनदानों को साफ-सुथरा रखा जाना चाहिए। साथ ही कार्यस्थल पर न तो अधिक चमक वाली रोशनी पड़नी चाहिए और न अधिक छाया ही, ताकि आँखों पर अधिक जोर न पड़ने पाये।
8. **पेयजल** Drinking Water फैक्ट्री के अन्दर पीने के पानी की व्यवस्था उचित स्थानों पर होनी चाहिए तथा उन सभी स्थानों पर 'पेय जल (drinking water)' लिखा होना चाहिए। पेय जल का स्थान, धोने के स्थान, थूकदान तथा मूत्रालयों व शौचालयों से कम-से-कम 6 मीटर दूर होने चाहिए।
9. **शौचालय एवं मूत्रालय** Latrines and Urinals कारखाने में महिलाओं तथा पुरुषों के लिए शौचालयों और मूत्रालयों की पृथक्-पृथक् व्यवस्था उचित स्थान पर उचित संख्या में होनी चाहिए। इनमें पर्याप्त प्रकाश एवं संवातन की व्यवस्था की जानी चाहिए। इनकी नियमित सफाई के लिए उचित प्रबन्ध किया जाना चाहिए।
10. **पीकदान या थूकदान** Spittons कारखाने में उपयुक्त स्थानों पर पर्याप्त संख्या में थूकदान लगे होने चाहिए तथा इन्हें हर दशा में स्वच्छ रखा जाना चाहिए। सभी कामगारों को निर्देशित किया जाए कि वे थूकदान में ही थूकें, अन्यत्र नहीं। यदि कोई श्रमिक इसका उल्लंघन करता है तो उस पर ₹5 तक का अर्थ दण्ड भी दिया जा सकता है।

II. **दण्ड व्यवस्था** इस अधिनियम के अनुसार दण्ड व्यवस्था की व्यवस्था निम्न प्रकार होनी चाहिए

1. **अपराधों के लिए सामान्य दण्ड** General Penalty for Offences इस अधिनियम के किसी भी नियम या उपनियम का उल्लंघन करने पर कारखाने के मालिक, साझेदार, निदेशक को दोषी ठहराये जाने पर दो वर्ष तक की कैद (imprisonment) या एक लाख रुपये तक का जुर्माना (fine) या दोनों दण्ड भी दिये जा सकते हैं। यदि उसके द्वारा दण्ड पाने के बाद भी नियमों का उल्लंघन करता है या अपराध जारी रखता है तो उस पर ₹ 1000 प्रतिदिन तक जुर्माना किया जा सकता है।
2. **पूर्व में दोषी ठहराने के पश्चात् दण्ड में वृद्धि** Enhanced Penalty after Previous Conviction यदि वही व्यक्ति अधिनियम के उसी नियम या उपनियम का पुनः उल्लंघन करने या फिर से दोबारा दोषी पाया जाता है तो उसे 3 वर्ष तक की कैद या ₹10,000 से ₹3 लाख तक का जुर्माना या दोनों ही दण्ड दिये जा सकते हैं।
3. **निरीक्षक के कार्य में व्यवधान उत्पन्न करने पर दण्ड व्यवस्था** Penalty for Obstructing Inspector कारखाने का अधिष्ठाता या प्रबन्धक, निरीक्षक को इस अधिनियम के अन्तर्गत अपने अधिकारों का उपयोग करने से रोकता है, या निरीक्षक के माँगने पर उसे निरीक्षण रजिस्टर देने से इंकार करता है अथवा किसी कामगार से पूछताछ करते समय

निरीक्षक के कार्य में गतिरोध या व्यवधान उत्पन्न करता है तो इन अपराधों की सजा के रूप में 6 माह तक की कैद (imprisonment) या ₹ 10,000 तक का जुर्माना अथवा दोनों ही दण्ड उसे दिये जा सकते हैं।
4. **श्रमिकों द्वारा अपराध** Offences by Workers यदि कोई श्रमिक इस अधिनियम के प्रावधानों या नियमों का उल्लंघन करने का दोषी पाया जाये तो उस पर ₹ 500 तक का जुर्माना किया जा सकता है।
5. **अपील** Appeals कारखाने का अधिष्ठाता/प्रबन्धक जिसे कारखाना निरीक्षक (factory inspector) द्वारा अधिनियम के प्रावधानों के अन्तर्गत कोई लिखित आदेश (order) दिया गया हो तो वह इस आदेश की तिथि से 30 दिन के अन्दर अधिकृत प्राधिकारी के पास अपील कर सकता है।
6. **श्रमिकों की बाध्यता** Obligations of Workers इस अधिनियम के अनुसार, कारखाने का कोई भी श्रमिक स्वास्थ्य, सुरक्षा व कल्याणकारी कार्यों के लिए लगाये गये किसी भी उपकरण (appliance) का दुरुपयोग (misuse) कदापि नहीं करेगा अन्यथा दण्ड का भागी होगा। इस नियम का उल्लंघन करने वाले श्रमिक को 3 माह तक की कैद या ₹ 100 तक जुर्माना या दोनों ही दण्ड दिये जा सकते हैं।
7. **सूचनाओं की गोपनीयता भंग करने का प्रतिबन्ध** Restriction on Disclosure of Informations निरीक्षक द्वारा निरीक्षण के दौरान प्राप्त किसी महत्त्वपूर्ण व गोपनीय जानकारी को उद्घोषित या उजागर करने पर उसे 6 माह तक की कैद या ₹ 1000 तक का जुर्माना या दोनों ही दण्ड दिये जा सकते हैं।

प्रश्न 3. कारखाना अधिनियम के तहत सुरक्षा व्यवस्था को समझाइए। (2000)
Explain the security arrangement under Factory Act.

उत्तर कारखाना अधिनियम के तहत सुरक्षा व्यवस्था निम्न प्रकार होनी चाहिए

1. **मशीनों का आवरण तथा घेरा** Encasing and Fencing of Machinery प्रत्येक कारखाने में मशीनरी के चल अंगों (moving parts) को सुरक्षा की दृष्टि से घेरे या आवरण द्वारा ढकना आवश्यक होता है। ऐसे चल अंग मुख्य चालक (prime mover) के चल अंग, गतिपाल पहिये (fly wheels), जल टरबाइन के चल अंग, खराद के शीर्ष स्कन्ध (head stock) से बाहर निकला हुआ स्कन्ध दण्ड (stock bar) इत्यादि हो सकते हैं।
   मशीनों के कुछ ऐसे भी भाग होते हैं, जिन पर स्थायी रूप से सुरक्षा-आवरण (safety guards) लगे होने चाहिए जैसे—विद्युत जनित्र, मोटर इत्यादि के पार्ट्स, संचारण मशीनों के पार्ट्स इत्यादि।
2. **चलती हुई मशीनों पर या उनके पास कार्य करना** Work on or Near Machinery
   (i) चलती हुई मशीन के किसी अंग की जाँच कराना जरूरी हो तो इसे विशेष रूप से किसी प्रशिक्षित वयस्क, पुरुष श्रमिक द्वारा ही करायी जानी चाहिए, जो कि ढीले कपड़े न पहने हों।
   (ii) किसी स्त्री अथवा कम उम्र वाले बाल श्रमिक को चलती मशीन को साफ करने, उसमें स्नेहक (lubricant) डालने या उसके किसी भाग का समायोजन करने, जिसमें कि चोट लगने की आशंका हो, अनुमति कदापि नहीं दी जानी चाहिए।
3. **युवा व्यक्तियों की खतरनाक मशीनों पर नियुक्ति** Employment of Young Persons on Dangerous Machines किसी भी ऐसे युवा अल्प वयस्क व्यक्ति को उन खतरनाक मशीनों पर कार्य करने की अनुमति कदापि नहीं दी जानी चाहिए, जब तक कि उस मशीन से उत्पन्न सम्भावित खतरों एवं बर्ती जाने वाली सावधानियों से वह भली-भाँति परिचित न हो या जब तक कि वह उस मशीन पर कार्य करने का प्रशिक्षण न प्राप्त कर चुका हो अथवा वह किसी वयस्क एवं अनुभवी श्रमिक की देख-रेख में कार्य न कर रहा हो।
4. **उत्थापक मशीनें, चेन, रस्से तथा उत्थापक टैक्ल्स** Lifting Machines, Chains, Ropes and Lifting Tackels कारखाने में प्रयुक्त होने वाले क्रेन तथा अन्य उत्थापक साधन जैसे—विंच (winch), क्रेब (crab), टॉगल (toggle) तथा घिरनी ब्लॉक (pulley block) इत्यादि अच्छी संरचना, मजबूत पदार्थ तथा पर्याप्त सामर्थ्य वाले होने चाहिए, ताकि कार्य के दौरान कोई दुर्घटना घटित न हो सके। इनकी समुचित जाँच वर्ष में एक बार अवश्य ही जानी चाहिए।
5. **हॉयस्ट तथा उत्थापक** Hoists & Lifts प्रत्येक हॉयस्ट (hoist) तथा उत्थापक (lift) की यान्त्रिक दशा श्रेष्ठ होनी चाहिए, इन्हें सुरक्षित व पर्याप्त सामर्थ्यवान होना चाहिए तथा गेट इत्यादि से सुसज्जित होना चाहिए, साथ ही इनका रख-रखाव भी भली-भाँति किया जाना चाहिए। प्रत्येक 6 माह में कम-से-कम एक बार किसी सक्षम व्यक्ति द्वारा इनकी समुचित जाँच भी करायी जानी चाहिए तथा इसका उचित रिकॉर्ड भी एक रजिस्टर में रखा जाना चाहिए।

Scanned with CamScanner

6. **फर्श, सीढ़ी तथा पहुँचने के साधन** Floors, Stairs and Means of Access फर्श, सीढ़ी तथा पहुँचने के साधनों की संरचना सुदृढ़ होनी चाहिए तथा इनकी देख-भाल भी उचित होनी चाहिए और कोई रुकावट भी नहीं होनी चाहिए, साथ ही सीढ़ियों पर रेलिंग (hand rails) लगे होने चाहिए।
7. **दाब संयन्त्र** Pressure Plants ऐसे संयन्त्रों में यह देखना बहुत आवश्यक होता है कि उनके अंगों पर कहीं दाब के सुरक्षित मान (safety value) से अधिक दाब तो नहीं लग रहा है।
8. **अत्यधिक भार** Excessive Weight किसी भी श्रमिक को निर्धारित मात्रा व सामर्थ्य से अधिक वजन उठाने के लिए काम पर नहीं लगाया जा सकता। इस सम्बन्ध में राज्य सरकार द्वारा वयस्क स्त्री व पुरुष, नवयुवक तथा बालक श्रमिकों के लिए अधिकतम उठाये जाने वाले भार की सीमा को निर्धारित करने हेतु नियम बनाये जा सकते हैं।
9. **पिट्स, सम्प तथा फर्श में खुले स्थान इत्यादि** Pits, Sumps & Openings in Floors etc. कारखाने में स्थित प्रत्येक स्थिर पात्र (vessel), सम्प, टैंक, मैदान या फर्श में खुला स्थान तथा पिट्स इत्यादि जिससे किसी दुर्घटना या खतरे की आशंका हो तो उन्हें उचित प्रकार से ढककर अथवा सुरक्षा आवरण रखना चाहिए।
10. **आँखों की सुरक्षा** Protection of Eyes आँखों की सुरक्षा के लिए विशेषकर वैल्डिंग के दौरान या किसी ऐसी प्रक्रम के दौरान जिसमें हानिकारक गैसें व धूम्र (fumes) निकलते हों तो चश्मे को पहनना आवश्यक होता है, ताकि आँखों पर कोई हानिकारक प्रभाव न पड़ सके।
11. **खतरनाक धूम्र, गैसों इत्यादि से सावधानियाँ** Precautions Against Dangerous Fumes, Gases etc. किसी भी व्यक्ति को ऐसे बन्द स्थान (confined space), चैम्बर (chamber), टैंक (tank) व पिट (pit) इत्यादि स्थानों पर जहाँ पर कि खतरनाक व हानिकारक धूम्र व गैसें आदि होने की सम्भावना हो, जाने की अनुमति प्रदान नहीं की जानी चाहिए, जब तक कि कोई उपयुक्त माप का मेन होल या अन्य कोई सुरक्षात्मक व प्रभाव निकास का साधन वहाँ उपलब्ध न हो।
12. **विस्फोटक या ज्वलनशील धूल, धूम्र व गैस इत्यादि** Explosive or Inflammable Dust, Fumes and Gas etc. जिस उत्पादन प्रक्रम में वाष्प (vapour), धूल (dust), धूम्र (fumes) या गैस (gas) इत्यादि पैदा होने से उनके जलकर विस्फोट हो जाने की सम्भावना हो तो ऐसे संयन्त्र (plant) पर प्रभावशाली सुरक्षात्मक व्यवस्था होनी चाहिए तथा इस प्रकार से उत्पन्न गैस, धूल व धूम्र इत्यादि को बाहर निष्कासित करने की प्रभावी व्यवस्था होनी चाहिए ताकि सभी श्रमिक उसे सुनकर सावधानी बरत सकें।
13. **आग से बचाव के लिए सावधानियाँ** Precautions in Case of Fire कारखाने में आग से बचाव हेतु पर्याप्त साधन उपलब्ध होने चाहिए। कारखाने में आग लग जाने की स्थिति में बाहर निकलने के लिए पर्याप्त मार्ग व आपातकालीन ताले रहित दरवाजे होने चाहिए और आग लग जाने पर चेतावनी देने वाले सूचक यन्त्र लगे होने चाहिए जिसे सुनकर श्रमिक अपना बचाव कर सकें।

प्रश्न 4. श्रम कल्याण व्यवस्था पर टिप्पणी लिखिए। (2002)
Write a note on labour welfare.

उत्तर कारखाना अधिनियम, 1948, के तहत श्रम कल्याण व्यवस्था निम्न प्रकार होनी चाहिए

1. **धुलाई सुविधाएँ** Washing Facilities कारखाने में पुरुष व स्त्री श्रमिकों के हाथ, पाँव व मुँह आदि धोने के पृथक्-पृथक् पर्याप्त नल लगे होने चाहिए, जहाँ श्रमिक सुगमतापूर्वक पहुँच सकें तथा इन स्थानों की नियमित सफाई की उचित व्यवस्था की जानी चाहिए।
2. **कपड़ों को रखने तथा सुखाने की सुविधाएँ** Facilities for Storing and Drying Clothing कारखाने में कार्य के दौरान यदि किसी श्रमिक को किसी कारणवश कपड़े बदलने पड़ें तो उनके कपड़ों को रखने के लिए तथा गीले कपड़े सुखाने के लिए उचित स्थान होने चाहिए।
3. **बैठने की सुविधायें** Facilities for Sitting कारखाने में सभी ऐसे श्रमिकों के लिए बैठनें की उपयुक्त सुविधा प्रदान की जानी चाहिए जो कि खड़े होकर कार्य करते हों ताकि वे उन अवसरों पर बैठकर आराम कर सके जब उनके कार्य की कोई हानि न होती हो।
4. **प्राथमिक चिकित्सा के साधन** First-Aid Appliances कारखाने में प्रति 150 श्रमिकों के लिए एक सुसज्जित प्राथमिक चिकित्सा बॉक्स अथवा कप बोर्ड सदैव उपलब्ध रहना चाहिए, जो ऐसे व्यक्ति के पास होना चाहिए जिसके पास प्राथमिक चिकित्सा का वैध प्रमाण-पत्र हो। यदि कारखाने में 500 से अधिक श्रमिक कार्यरत हों तो निर्धारित माप

का एवं निर्धारित उपकरणों से सुसज्जित एम्बूलेंस कक्ष (ambulance room) की व्यवस्था कारखाने में कार्य के दौरान उपलब्ध होनी चाहिए।

5. **कैन्टीन** Canteens यदि कारखाने में 250 से अधिक श्रमिक कार्यरत हों तो उनमें कैन्टीन की व्यवस्था उपलब्ध होनी चाहिए।
6. **आरामगृह तथा भोजन कक्ष** Rest Rooms and Lunch Rooms यदि कारखाने में 150 से अधिक श्रमिक कार्यरत हों तो वहाँ साफ, स्वच्छ, हवादार तथा प्रकाशयुक्त आरामगृह तथा मध्याह्न का भोजन करने हेतु भोजन कक्षों (lunch rooms) की पर्याप्त व्यवस्था होनी चाहिए।
7. **शिशु गृह** Cretches प्रत्येक ऐसे कारखाने में जिसमें 30 से अधिक स्त्री श्रमिक कार्यरत हों तो उनके 6 वर्ष से कम उम्र वाले शिशुओं के उपयोग के लिए साफ, हवादार तथा प्रकाशयुक्त शिशु गृह (cretches) की व्यवस्था होनी चाहिए। शिशुओं की देखभाल में निपुण व प्रशिक्षित महिला को शिशु गृह का प्रभारी (incharge) बनाया जाना चाहिए।
8. **श्रम कल्याण अधिकारी** Labour Welfare Officer प्रत्येक ऐसे कारखाने में एक श्रम कल्याण अधिकारी की नियुक्ति की जानी चाहिए, जिसमें 500 या इससे अधिक श्रमिक कार्यरत हों। राज्य सरकार को इन अधिकारियों की योग्यता, कर्त्तव्य और इनकी सेवा शर्तें निर्धारित करने का अधिकार होगा।

प्रश्न 5. औद्योगिक विवाद अधिनियम, 1948 से सम्बन्धित विभिन्न पदों को परिभाषित कीजिए। (2005)
Define the various terms related to Industrial Dispute Act, 1948.

उत्तर औद्योगिक विवाद अधिनियम, 1948 से सम्बन्धित विभिन्न पद निम्नलिखित हैं

1. **औद्योगिक विवाद** Industrial Dispute औद्योगिक विवाद से आशय ऐसे मन-मुटाव या विवाद से है जो या तो मालिकों के बीच हो या मजदूर के बीच हो या मजदूरों के बीच उत्पन्न हो। ऐसे विवाद जोकि नियोजन (employment), बेरोजगारी (un-employment), नियुक्ति की शर्तों (conditions of appointment) अथवा श्रमिकों की कार्यकारी दशाओं (working conditions of labours) से सम्बन्धित हों, औद्योगिक विवाद की श्रेणी में आते हैं।
2. **हड़ताल** Strike श्रमिकों द्वारा मालिकों से अपनी माँगें मनवाने के लिए कार्य बन्द कर देना हड़ताल कहलाता है। हड़ताल के दौरान श्रमिक अपने अधिकारियों के आदेश मानने से इन्कार कर देते हैं और सामूहिक रूप से अपना निर्धारित कार्य बन्द कर देते हैं।
   हड़तालों के कई स्वरूप हैं, जैसे—आकस्मिक हड़ताल या सहानुभूति रखते हुए अन्य श्रमिकों के समर्थन में हड़ताल करना। कार्यस्थल से अनुपस्थित होकर सामूहिक रूप से कारखाने के बाहर एकत्रित हो जाना तथा माँगें मनवाने हेतु नारेबाजी करना या धरना देना इत्यादि हड़ताल के अन्तर्गत आता है।
   हड़ताल का उद्देश्य उद्योग को हानि पहुँचाकर मालिक को अपनी माँगें (demands) मनवाने के लिए मजबूर करना है। हड़ताल के कारण उचित या अनुचित कुछ भी हो, हड़ताल सदैव राष्ट्रहित के विरुद्ध होती है, इससे वातावरण दूषित होता है तथा मजदूर व मालिक के सम्बन्ध अच्छे नहीं रहते। अत: हड़ताल की स्थिति श्रमिक, उद्योगपति तथा राष्ट्र तीनों में से किसी के भी हित में नहीं होती। यही कारण है कि सरकार ने इस सम्बन्ध में प्रतिबन्ध, नियम, शर्तें तथा विवादों को समाप्त करने के अधिनियम बनाये हैं। सार्वजनिक हितों की रक्षा के लिए सरकार को यह अधिकार प्राप्त है कि वह व्यवसायों तथा उद्योगों को अनिवार्य सेवा घोषित कर उसमें होने वाली हड़ताल या तालाबन्दी पर अंकुश लगा सकती है।
3. **तालाबन्दी** Lock Out नियोक्ता या उद्योगपति द्वारा कर्मचारियों से कार्य करवाना बन्द कर, कारखाने में ताला लगा देना ही तालाबन्दी कहा जाता है। हड़ताल यदि श्रमिक का अस्त्र है तो तालाबन्दी उद्योगपति का ब्रह्मास्त्र है। तालाबन्दी द्वारा उद्योगपति श्रमिकों से अपनी माँगें मनवाने अथवा श्रमिकों से उनकी माँगें वापस लेने के मन्तव्य से श्रमिकों की रोजी-रोटी बन्द कर देता है, जिससे कि उनकी एकता विखण्डित हो जाए और उनकी हिम्मत टूट जाए। हड़ताल के समान ही तालाबन्दी (lock out) से भी श्रमिक की मजदूरी का, उद्योगपति को उत्पादन-क्षति का तथा राष्ट्र को आर्थिक व नैतिक अवनति का नुकसान उठाना पड़ता है। इसीलिए औद्योगिक विवाद अधिनियम से तालाबन्दी के लिए भी प्रावधान रखा गया है ताकि इस अनिष्टकारी गतिविधि पर नियन्त्रण किया जा सके।
4. **कामबन्दी** Lay Off कोयले की कमी, कच्चे-माल की कमी, स्टॉक का जमाव (accumulation of stock) या मशीनरी के ब्रेक-डाउन इत्यादि किसी भी काम से कारखाने में काम की कमी हो जाना, फैक्ट्री का बन्द हो जाना या उद्योग स्वामी द्वारा व्यवसाय को समाप्त कर देना कामबन्दी (lay off) के अन्तर्गत आता है।

Bhuppolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

कामबन्दी एक ऐसी अस्थायी दशा है, जिसमें मालिक व मजदूरी के बीच के सम्बन्ध टूटते नहीं है, बल्कि कुछ समय के लिए निलम्बित हो जाते हैं। इस समय-अवधि में कार्य करने वाले श्रमिकों का नाम वेतन पंजिका से काटा नहीं जाता और इस अवधि में इसे आधा पारिश्रमिक भी दिया जाता है, जिसमें अवकाश के दिनों को सम्मिलित नहीं किया जाता। कामबन्दी की अवधि 45 दिन से अधिक हो जाने पर श्रमिकों की छँटनी (retrenchment) भी की जा सकती है, छँटनी के लिए श्रमिकों का एक माह का नोटिस देकर प्रत्येक सेवा वर्ष के लिए 45 दिन की औसत मजदूरी की दर से उन्हें मुआवजा भी देने का प्रावधान है।

5. **छँटनी** Retrenchment छँटनी का अशय है कि नियोक्ता (employer) द्वारा कामगार या श्रमिक की सेवा समाप्त कर देना। अनुशासनिक कार्यवाही के अतिरिक्त इसका कोई भी कारण हो सकता है। जब श्रमिक ने सेवा का लागातार एक वर्ष पूर्ण कर लिया हो और नियोक्ता उस श्रमिक की छँटनी करना चाहे तो उसे एक महीने का नोटिस देना होगा अथवा नोटिस की अवधि के बराबर मजदूरी का भुगतान करना होगा। इसके अतिरिक्त उस मजदूर ने जितने वर्ष लगातार सेवा के पूर्ण किये हों, उसका 15 दिन प्रति वर्ष की दर से औसत मजदूरी क्षतिपूर्ति के रूप में प्रदान करनी होगी।

प्रश्न 6. औद्योगिक विवाद अधिनियम के अन्तर्गत प्राधिकारियों का क्या प्रावधान है? बताइए।
What are the provisions for authorities under Industrial Dispute Act? Explain.

उत्तर औद्योगिक विवादों का समाधान करने हेतु इस अधिनियम के अन्तर्गत प्राधिकारियों का प्रावधान निम्नलिखित रखा गया है

1. **कार्य समिति** Works Committee जिन कारखानों या व्यावसायिक उद्योगों में 100 या इससे अधिक श्रमिक कार्यरत होते हैं, उन्हीं उद्योगों में कार्य समिति गठित की जाती है। इस अधिनियम में वर्णित प्रावधान के अनुसार राज्य सरकार द्वारा इन्हीं उद्योगों के नियोक्ताओं को कार्य समिति गठित करने का आदेश प्रदान किया जाता है। गठित की जाने वाली कार्य समिति में नियोक्ता तथा श्रमिकों के प्रतिनिधि (representatives) बराबर संख्या में होते हैं। केवल उन्हीं श्रमिकों के प्रतिनिधि इस कार्य समिति में सम्मिलित हो सकते हैं जो या तो वर्तमान में कारखाने में कार्यरत हों या अगले 12 महीनों (preceding 12 months) में जिनकी नियुक्ति होने वाली हो। कार्य समिति गठित करने का मुख्य मन्तव्य (aim) नियोक्ता (employer) तथा श्रमिकों के बीच अच्छे व मैत्रीपूर्ण सम्बन्ध बनाये रखने की चेष्टा करना है।
2. **सुलह या समझौता अधिकारी** Conciliation Officers राज्य सरकार, सरकारी गजट में अधिसूचना जारी करके सुलह या समझौता अधिकारी की नियुक्ति किसी निश्चित क्षेत्र में स्थित उद्योगों के लिए स्थायी तौर पर या एक निश्चित अवधि के लिए कर सकती है। जैसा कि इसके नाम से स्पष्ट है, समझौता अधिकारी का मुख्य कार्य मालिक तथा मजदूरों के बीच उत्पन्न होने वाले विवादों को मध्यस्थता करके निपटाना या उचित समझौता कराना है।
3. **समझौता परिषद्** Board of Conciliation औद्योगिक विवादों (industrial disputes) को निपटाने हेतु सरकारी गजट में अधिसूचना जारी करके राज्य सरकार समझौता परिषद् का गठन कर सकती है। इस समझौता परिषद् में एक अध्यक्ष (chairman) तथा दो या चार सदस्य (members) होते हैं। अध्यक्ष पद के लिए निष्पक्ष व्यक्ति (independent person) का सरकार द्वारा चयन किया जाता है तथा सदस्यों के रूप में दोनों पक्षों (मालिक व मजदूर) के प्रतिनिधि बराबर संख्या में नियुक्त किये जाते हैं। इस परिषद् को दीवानी न्यायालय के समान अधिकार होते हैं।
4. **जाँच न्यायालय** Court of Enquiry किसी औद्योगिक विवाद की न्यायिक जाँच हेतु सरकारी गजट में अधिसूचना जारी करके सरकार द्वारा एक न्यायालय का गठन किया जाता है जिसे जाँच न्यायालय कहा जाता है। जाँच न्यायालय में एक या एक से अधिक निष्पक्ष व्यक्ति हो सकते हैं। यह न्यायालय दिये गये विवादित मामलों की जाँच करके अपनी रिपोर्ट (report) राज्य सरकार को जाँच प्रारम्भ करने के छः माह के भीतर ही प्रस्तुत कर देती है।
5. **श्रम न्यायालय** Labour Court औद्योगिक विवाद अधिनियम की द्वितीय अनुसूची (IInd schedule) में उल्लेखित औद्योगिक विवादों के मामलों पर उचित निर्णय लेने के लिए राज्य सरकार श्रम न्यायालय का गठन सरकारी गजट के अधिसूचना जारी करके कर सकती है। श्रम न्यायालय का पीठासीन अधिकारी (presiding officer) उच्च न्यायालय (high court) का वर्तमान या भूतपूर्व न्यायाधीश अथवा वह जो तीन वर्ष तक जिला न्यायाधीश (district judge) या अतिरिक्त जिला न्यायाधीश के पद पर रहा चुका हो, हो सकता है।

6. **औद्योगिक न्यायाधिकरण** Industrial Tribunals द्वितीय अनुसूची के मामलों (श्रम न्यायालय विचाराधीन मामलों के अलावा) तथा तृतीय अनुसूची में उल्लेखित सभी मामलों से सम्बन्धित औद्योगिक विवादों के निर्णय हेतु राज्य सरकार द्वारा औद्योगिक न्यायाधिकरण का गठन किया जा सकता है, जिसका पीठासीन अधिकारी उच्च न्यायालय का वर्तमान या भूतपूर्व न्यायाधीश या वह व्यक्ति जो 3 वर्ष तक जिला न्यायाधीश या अतिरिक्त न्यायाधीश के पद पर रह चुका हो, हो सकता है। पीठासीन अधिकारी के सलाहकार के रूप में दो व्यक्तियों की नियुक्ति, राज्य सरकार के द्वारा की जा सकती है।
7. **राष्ट्रीय न्यायाधिकरण** National Tribunals राष्ट्रीय महत्त्व के औद्योगिक विवादों के मामलों में से ऐसे विवादित मामले जिनसे एक से अधिक राज्यों में स्थित औद्योगिक प्रतिष्ठानों पर असर पड़ता हो, के निर्णय हेतु केन्द्रीय सरकार (central government) द्वारा राष्ट्रीय न्यायाधिकरण का गठन सरकारी गजट में अधिसूचना जारी करके किया जा सकता है। राष्ट्रीय न्यायाधिकरण के पीठासीन अधिकारी (presiding officer) पद के लिए एक ऐसे निष्पक्ष व्यक्ति की नियुक्ति की जाती है जिसकी उम्र 65 वर्ष से कम हो या जो उच्च न्यायालय में न्यायाधीश के पद पर वर्तमान मे कार्यरत हो या भूतपूर्व न्यायाधीश रहा हो।

प्रश्न 7. हड़ताल व तालाबन्दी के सम्बन्धी प्रावधान बताइए। **(2010)**
Explain the provisions related to strikes and lock-out.

उत्तर **हड़ताल व तालाबन्दी के सम्बन्ध में प्रावधान** Provisions Related to Strikes and Lock-Out औद्योगिक विवाद अधिनियम के अनुसार निम्नांकित परिस्थितियों में हड़ताल (strike) या तालाबन्दी (lock out) की कार्यवाही अवैध मानी जाती है

(i) हड़ताल या तालाबन्दी से पूर्व 6 सप्ताह के अन्दर विधिवत सूचना (legal notice) न देने पर।
(ii) नोटिस में सूचित तिथि से पूर्व नोटिस देने के 14 दिन के अन्दर हड़ताल या तालाबन्दी करने पर।
(iii) समझौता अधिकारी (conciliation officer) या समझौता परिषद् (board of concilation) के पास विवाद प्रेषित किया जा चुका हो या विचाराधीन हो।
(iv) श्रम न्यायालय या औद्योगिक न्यायाधिकरण (labour court or industrial tribunals) में विवाद चल रहा हो और परिणाम निकलने के दो माह के अन्दर हड़ताल या तालाबन्दी कर दी जाये।

प्रश्न 8. औद्योगिक विवाद अधिनियम में श्रमिकों के पक्ष में दिए गए प्रतिबन्धों को लिखिए।
Write the restrictions given under Industrial Dispute Act in the favour of labour.

उत्तर औद्योगिक विवाद अधिनियम में श्रमिक के पक्ष में निम्नलिखित प्रतिबन्ध दिये हैं

(i) नियोक्ता (employer) 21 दिन का नोटिस (notice) दिये बिना श्रमिक की सेवा-शर्तों में किसी प्रकार का परिवर्तन नहीं कर सकता।
(ii) कोई भी ऐसा विवाद (dispute) जो निराकरण हेतु समझौता परिषद् (conciliation board), श्रम न्यायालय (labour court) या उद्योग न्यायाधिकरण (industrial tribunal) के पास भेजा हुआ हो तो इस सन्दर्भ में किसी भी प्रकार का परिवर्तन किया जाना अवैध माना जायेगा।
(iii) जिस अधिकारी के पास में विवाद भेजा हुआ है तो उसकी लिखित अनुमति के बिना किसी भी श्रमिक को दण्ड स्वरूप नौकरी से निष्कासित नहीं किया जा सकता।
(iv) उन सभी उद्योगों में जहाँ प्रतिदिन 50 या इससे अधिक मजदूर कार्य करते हों तो वहाँ कामबन्दी (lay off) में निष्कासित श्रमिकों को आधी औसत मजदूरी की दर से तभी क्षतिपूर्ति (compensation) की जायेगी जब विगत 12 माह में वह श्रमिक 240 दिन लगातार सेवा में रहा हो।
(v) इस अधिनियम में कामबन्दी (lay off) की अवधि 45 दिन से अधिक होने पर श्रमिकों की छँटनी (retrenchment) का प्रावधान है, किन्तु इसके लिए कम-से-कम एक माह का नोटिस परमावश्यक है। अधिनियम के अनुसार, छँटनी में निकाले श्रमिक को प्रति एक वर्ष की सेवा के लिए 15 दिन की औसत मजदूरी की दर से भुगतान किया जायेगा। वह प्रतिबन्ध तभी लागू होगा, जबकि छँटनी (retrenchment) उद्योग के बन्द करने पर की जाती है और यदि उद्योग बन्द करने का कारण उद्योगपति की सामर्थ्य के बाहर हो तो क्षतिपूर्ति की अधिकतम सीमा तीन माह के औसत वेतन के बराबर होगी।

Scanned with CamScanner

प्रश्न 9. मजदूरी भुगतान अधिनियम में धारा-3 से धारा-6 तक मजदूरी भुगतान के सम्बन्ध में क्या नियम उल्लेखित है? बताइए। (2009)

What are the rules that are described under Wages Payment Act from Act-3 to Act-6 related to the payment of wages? Explain.

उत्तर **मजदूरी भुगतान के सम्बन्ध में नियम** Rules Regarding Payment of Wages अधिनियम की धारा-3 से धारा-6 तक मजदूरी भुगतान के सम्बन्ध में जो नियम उल्लेखित हैं, वे नियम निम्नांकित हैं

1. **मजदूरी के भुगतान का उत्तरदायित्व** Responsibility for Payment of Wages मजदूरी के भुगतान के उत्तरदायित्व के सम्बन्ध में अधिनियम (act) की धारा-3 में स्पष्ट रूप से उल्लेखित है कि प्रत्येक नियोक्ता (employer) अपने द्वारा नियोजित किये गये कर्मचारियों की अधिनियम में वर्णित सभी प्रकार की मजदूरी का भुगतान करने के लिए पूर्णरूपेण उत्तरदायी होता है।

   किन्तु उपरोक्त सन्दर्भ में निम्नांकित अपवाद भी हैं जो ऐसे व्यक्तियों के सम्बन्ध में है तथा उन्हीं व्यक्तियों पर लागू होता है जो अन्य नियोक्ताओं द्वारा नियोजित किये गये हैं

   (i) कारखानो मे जहाँ पर किसी व्यक्ति को कारखाना अधिनियम, 1948 के अधीन कारखाने के प्रबन्धक (manager) के रूप में नियुक्त किया गया हो वह प्रबन्धक भी मजदूरी भुगतान के लिए उत्तरदायी होगा।

   (ii) औद्योगिक प्रतिष्ठानों या अन्य संस्थानों में जहाँ कि कोई व्यक्ति उन औद्योगिक प्रतिष्ठानों या अन्य संस्थानों से पर्यवेक्षण (supervision) तथा नियन्त्रण (control) के लिए नियोक्ता (employer) के प्रति उत्तरदायी हो तो ऐसा व्यक्ति भी मजदूरी भुगतान के लिए उत्तरदायी होगा।

   (iii) रेलवे के अन्तर्गत, जहाँ कि नियोजक या नियोक्ता रेलवे प्रशासन है तथा रेलवे प्रशासन ने इस सम्बन्ध में सम्बन्धित स्थानीय क्षेत्र (local area) के लिए यदि किसी व्यक्ति को नामित (nominate) किया है तो ऐसा नामित व्यक्ति भी मजदूरी अदा करने के लिए उत्तरदायी होगा।

2. **मजदूरी की अवधियों का नियत किया जाना** Fixation of Wages Period मजदूरी अवधियों को नियत करने के सम्बन्ध मे इस अधिनियम (act) की धारा-4 में वर्णित प्रावधान निम्नांकित हैं

   (i) मजदूरी के भुगतान के प्रति उत्तरदायी व्यक्ति द्वारा ही मजदूरी की उन अवधियों को नियत किया जायेगा, जिनमें किस मजदूरी का भुगतान किया जायेगा।

   (ii) मजदूरी के भुगतान की यह अवधि किसी भी प्रकरण में एक महीने से अधिक कदापि नहीं होगी।

3. **मजदूरी भुगतान का समय** Time of Payment of Wages मजदूरी भुगतान के समय के सम्बन्ध में इस अधिनियम में धारा-5 के अन्तर्गत निम्नांकित प्रावधान हैं

   (i) किसी भी रेलवे कारखाने या औद्योगिक प्रतिष्ठान में, जहाँ एक हजार से अधिक व्यक्ति कार्य करते हैं, वहाँ प्रत्येक काम करने वाले व्यक्ति को मजदूरी का भुगतान देय कार्य अवधि के अन्तिम दिन से 7 दिन बीतने पूर्व अवश्यमेव किया जायेगा।

   (ii) किसी अन्य रेलवे कारखाने या औद्योगिक या अन्य प्रतिष्ठान में कार्य करने वाले व्यक्ति को मजदूरी का भुगतान देय अवधि के अन्तिम दिन में 10वें दिन व्यतीत होने से पूर्व अवश्यमेव किया जायेगा।

4. **मजदूरी या भुगतान चालू सिक्कों या करेन्सी नोटों के रूप में किया जाना** Wages to be Paid in Current Coins or Currency Notes ऐसी मजदूरी भुगतान के सम्बन्ध इस अधिनियम में धारा-6 के अन्तर्गत निम्नांकित प्रावधान हैं

   सभी मजदूरियों का भुगतान चालू सिक्कों (current coins) या करेन्सी नोटों (currency notes) के रूप में प्रदान किया जायेगा। किन्तु 1976 के संशोधन में यह प्रावधान किया गया है कि नियोक्ता (employer) मजदूरी का भुगतान या तो चैक से कर सकता है या कर्मचारियों के बैंक के खाते में उसे क्रेडिट कराकर भी कर सकता है, बशर्ते इस सम्बन्ध में नियोक्ता ने नियोजित कर्मचारियों से लिखित प्राधिकार पत्र (या उनका लिखित अनुमोदन) प्राप्त कर लिया हो।

प्रश्न 10. मजदूरी से वैध कटौतियाँ काटने के सम्बन्ध में क्या नियम है? प्रत्येक को बताइए।

What are the rules related to legal deductions from wages? Explain each one of them.

उत्तर **मजदूरी से वैध कटौतियाँ** Legal Deductions From Wages अधिनियम की धाराएँ 7 से 13 तक इन कटौतियाँ के सम्बन्ध में हैं, जिनमें मजदूरी से कटौतियाँ काटने के निम्नलिखित नियम हैं

1. **कटौतियाँ** Deductions अधिनियम की धारा-7 में वर्णित प्रावधानों के अनुसार किसी नियोजित व्यक्ति की मजदूरी का भुगतान बिना किसी कटौती के किया जायेगा। मजदूरी से केवल उन्हीं कटौतियों को काटा जा सकता है जो कि इस अधिनियम के द्वारा या इसके अन्तर्गत ही अधिकृत हैं।

2. **कार्य से अनुपस्थित रहने के सम्बन्ध में कटौतियाँ** Deductions for Absence from Duty कार्य से अनुपस्थित रहने के सम्बन्ध में की जाने वाली कटौतियों के बारे में इस अधिनियम की धारा 9 में प्रावधान यह है कि कार्य से अनुपस्थित रहने के सम्बन्ध में कोई कटौती केवल तभी की जायेगी जबकि नियोजित कर्मचारी उस समय पर उन स्थानों से अनुपस्थित या गायब रहा हो जहाँ कि नियोजन की शर्तों (conditions of employment) के अनुसार उसे अनिवार्य रूप से उपस्थित होना चाहिए था।

3. **क्षति या हानि के सम्बन्ध में कटौती** Deduction for Damage or Loss क्षति या हानि के सम्बन्ध में की जाने वाली कटौतियों के बारे में इस अधिनियम की धारा-10 में यह प्रावधान है कि किसी नियोजित कर्मचारी की भूल या असावधानी के कारण घटित होने वाली नियोक्ता (employer) की क्षति या हानि की धनराशि से नियोजित कर्मचारी से की जाने वाली कटौती की धनराशि किसी भी हालत में अधिक नहीं होगी। इस प्रकार की कोई भी कटौती उस समय तक नहीं की जायेगी जब तक कि नियोजित व्यक्ति को कटौती किये जाने के कारण स्पष्ट करने का अवसर न दे दिया जाए अथवा जब तक कि ऐसी कटौती उस कारण के लिए निहित प्रक्रिया के अनुसार न की गयी हो।

4. **सेवा-सुविधाओं के सम्बन्ध में कटौती** Deduction for Availed Services सेवा-सुविधाओं के सम्बन्ध में कटौती के बारे में इस अधिनियम की धारा-11 में यह प्रावधान है कि सेवा-सुविधाओं के सम्बन्ध में की जाने वाली कटौती किसी नियोजित कर्मचारी की मजदूरी से तब तक नहीं की जा सकेगी जब तक कि वह आवासयीय-सुविधाएँ या सेवा-सुविधाएँ या अन्य सुख-सुविधाएँ उस नियोजित कर्मचारी द्वारा नियोजन की शर्त के रूप में स्वीकार न कर ली गयी हों। ऐसी कटौती उस नियोजित कर्मचारी को प्रदान की गई उक्त सुविधाओं के मूल्य से कदापि अधिक नहीं होनी चाहिए। इस तरह की गई कटौती ऐसी शर्तों के अधीन होगी जिसे राज्य सरकार आरोपित करे।

5. **अग्रिम अदायगी की वसूली सम्बन्धी कटौतियाँ** Deductions for Recovery of Advance अग्रिम अदायगी की वसूली से सम्बन्धित कटौतियों के बारे में इस अधिनियम की धारा-12 में निम्नांकित प्रावधान हैं

   (i) नियोजन (employment) प्रारम्भ होने से पहले अग्रिम रूप से अदा की गई धनराशि की वसूली सम्पूर्ण मजदूरी की अवधि में देय मजदूरी के प्रथम भुगतान से की जायेगी, किन्तु ध्यान रहे किसी यात्रा व्यय हेतु दिये गये अग्रिम धन की वसूली कदापि नहीं की जायेगी।

   (ii) नियोजन (employment) आरम्भ होने के पश्चात् प्रदान की गयी धनराशि की वसूली केवल उन्हीं शर्तों (terms) के अन्तर्गत होगी जिन्हें कि राज्य सरकार द्वारा आरोपित किया हो किसी अन्य मनमाने ढंग से नहीं।

6. **कर्जों की वसूली के सम्बन्ध में कटौतियाँ** Deductions for Recovery of Loans कर्जों की वसूली के सम्बन्ध में की जाने वाली कटौतियों के बारे में इस अधिनियम की धारा-13 में प्रावधान यह है कि मजदूरी की ऐसी अग्रिम धनराशि, जो कि पहले से अर्जित नहीं की जा चुकी है, की वसूली राज्य सरकार द्वारा निर्मित नियमों के अन्तर्गत होगी, जो इस बात को सुनिश्चित व नियन्त्रित करते हों, कि इस तरह के ऋण (loans) किस सीमा तक दिए जा सकते हैं तथा उन्हें किस्तों (premiums) के रूप में किस प्रकार वसूल किया जा सकता है।

   किसी नियोजित कर्मचारी को मजदूरी में से उपरोक्त वर्णित कटौतियों की कुल धनराशि सहकारी समितियों के भुगतान के लिए मजदूरी के 75% से किसी भी हालत में अधिक नहीं की जायेगी। यदि कुल प्राधिकृत कटौतियाँ (authorised deductions) 75% से अधिक हों तो अधिक राशि की वसूली निर्धारित तरीके से की जा सकती है।

प्रश्न 11. कर्मचारी राज्य बीमा निगम के अधिकार एवं कर्त्तव्यों पर प्रकाश डालिए। (2002)

Describe the power and functions of Employees State Insurance Corporation.

उत्तर यह निगम बीमाकृत कर्मचारियों के स्वास्थ्य और कल्याण को प्रोत्साहन देने के अतिरिक्त क्षतिग्रस्त कर्मचारियों के पुनर्वास के लिए अग्रलिखित उपाय भी करता है

Btupolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

(i) यह आवश्यकतानुसार बैठक बुला सकता है।
(ii) निगम केन्द्रीय सरकार की अनुमति से ऋण ले सकता है तथा उसके भुगतान के उपायों को अपना सकता है।
(iii) निगम को अपनी स्थायी समिति द्वारा कोष (fund) के प्रचालन (operation) तथा नियुक्ति के लिए अनुमोदन देने का अधिकार प्राप्त है।
(iv) कोष (fund) के प्रशासन का अधिकार निगम को प्राप्त है।
(v) इस अधिनियम के कुछ या सभी प्रयोजनों के लिए निगम अपने दान दाताओं से दान या किसी व्यक्ति द्वारा दिया गया उपहार (gift) प्राप्त कर सकता है।
(vi) केन्द्रीय सरकार द्वारा निर्धारित शर्तों के अधीन निगम को चल-अचल सम्पत्ति अर्जित व धारण, विक्रय अथवा हस्तान्तरण करने का अधिकार प्राप्त है।
(vii) निगम (corporation) अपने स्टाफ या उनके किसी वर्ग के लिए कोष की व्यवस्था करने में सर्वथा सक्षम होता है।
(viii) सभी के लिए अंशदान निगम में निहित व सुरक्षित होंगे।
(ix) स्थापना के पूर्व अर्जित सम्पत्ति निगम में निहित होगी।
(x) अंशदानों (contributions) की अदायगी की दर सुनिश्चित करने का अधिकार निगम को प्राप्त है।
(xi) किसी कारखाने या कर्मचारी के सम्बन्ध में अंशदान की राशि निश्चित करने का अधिकार निगम को है।
(xii) किसी व्यक्ति द्वारा अनुचित तरीके से लाभ प्राप्त करने पर निगम उसे ग्रहण कर सकता है।
(xiii) यदि अंशदान की अदायगी में मुख्य नियोजक विफल रहता है या असावधानी बरतता है तो निगम वह रकम नियोजक से वसूल की जा सकती है।
(xiv) निरीक्षकों के क्षेत्राधिकारी एवं उनकी नियुक्ति और संख्या एवं उनके कार्यों को निर्दिष्ट करने का अधिकार निगम (corporation) को ही प्राप्त है।

कर्मचारी राज्य बीमा निगम के कर्त्तव्य इस निगम के प्रमुख कर्त्तव्य निम्नलिखित हैं
(i) इसका प्रमुख कर्त्तव्य बीमा-कोष (insurance-fund) को प्रशासित करना तथा उसके प्रशासन का दायित्व निभाना है।
(ii) निगम का यही कर्त्तव्य है कि वह अपनी पुस्तक में सभी राशियों पर होने वाले उन खर्चों का हिसाब-किताब रखे, जो प्राप्त होते या किये जाते हैं।
(iii) निगम अपनी आय तथा व्यय का लेखा-जोखा ठीक वैसा ही रखेगा, जैसा कि केन्द्रीय प्रतिवेदना केन्द्रीय सरकार के समक्ष प्रेषित करेगा।
(iv) अपने कार्यों एवं दायित्वों का मूल्यांकन करने का भार निगम के ऊपर ही होता है, जिसका मूल्यांकन केन्द्रीय सरकार द्वारा नियुक्त किसी मूल्यांकन कर्त्ता (evaluator) द्वारा दिया जाता है।

प्रश्न 12. कर्मचारी राज्य बीमा अधिनियम के अनुसार राज्य सरकार के अधिकारों पर प्रकाश डालिए।
Throw light on the rights of state government according to the Employee's State Insurance Act.

उत्तर कर्मचारी राज्य बीमा अधिनियम के अनुसार राज्य सरकार के अधिकार निम्नलिखित हैं
(i) निगम में राज्य सरकार अपने राज्य का प्रतिनिधित्व करने के लिए एक सदस्य की नियुक्ति कर सकती है।
(ii) चिकित्सा लाभ परिषद् के लिए राज्य सरकार अपने राज्य का प्रतिनिधित्व करने के लिए सदस्य नियुक्त करने का अधिकार रखती है।
(iii) राज्य सरकार यदि चाहे तो निगम को अनुदान (grand), दान तथा उपहार भी दे सकती है।
(iv) अस्पतालों, डिस्पेन्सरीज तथा मेडिकल संस्थाओं को खोलने व बन्द रखने का अधिकार राज्य सरकार को प्राप्त है।
(v) राज्य सरकार द्वारा बीमाकृत व्यक्तियों तथा परिवारजनों के लिए अस्पताल, डिस्पेन्सरीज तथा उपयुक्त शल्य चिकित्सीय उपचार की उचित व्यवस्था कर सकती है।
(vi) राज्य सरकार द्वारा कारखाने या व्यावसायिक प्रतिष्ठानों को छूट प्रदान भी की जा सकती है।
(vii) कर्मचारी बीमा न्यायालय में दिये जाने वाले आवेदनों के लिए दिए जाने वाले शुल्क का निर्धारण राज्य सरकार कर सकती है।

(viii) बीमाकृत व्यक्तियों का अस्पतालों, डिस्पेन्सरीज तथा अन्य मेडिकल संस्थाओं में स्थान दिलाने हेतु इन संस्थाओं की स्थापना राज्य सरकार द्वारा की जा सकती है, ताकि बीमाकृत व्यक्तियों के परिवारजन भी लाभान्वित हो सकें।
(ix) किसी भी अस्पताल, डिस्पेन्सरीज, क्लीनिक या संस्था में प्रदेय हित लाभ की दर, मेडिकल लेखा-जोखा (record) रखना या सांख्यिकी (statistical return) भेजना भी राज्य सरकार के अधिकार में आता है।
(x) उपरोक्त अस्पतालों तथा संस्थाओं इत्यादि में प्रदेय दवाओं की व्यवस्था तथा इनमें कर्मचारियों के विस्तार की कार्यवाही करना भी राज्य सरकार का दायित्व है।

प्रश्न 13. कर्मचारी राज्य बीमा अधिनियम के अनुसार केन्द्र सरकार के अधिकारों को लिखिए। (2002)
Write the rights of central government according to the Employee's State Insurance Act.

उत्तर कर्मचारी राज्य बीमा अधिनियम के अनुसार केन्द्र सरकार के अधिकार निम्नलिखित हैं
1. अधिनियम के प्रावधानों को लागू करने की शक्ति।
2. शासकीय राजपत्र में जारी अधिसूचना द्वारा कर्मचारी राज्य बीमा निगम की स्थापना करना तथा उसके सदस्यों की नियुक्ति करना।
3. स्थायी समिति (standing committee) तथा चिकित्सा लाभ परिषद् (medical benefit council) की स्थापना करना तथा उनके विरुद्ध न्यायोचित कार्यवाही करना।
4. कर्मचारी जीवन-बीमा निगम व स्थायी समिति को निरस्त करना तथा उनके सदस्यों की नियुक्ति करना।
5. निगम, स्थायी समिति व चिकित्सा लाभ परिषद् के मुख्य पदाधिकारियों (जैसे—महानिदेशक, चिकित्सा, आयुक्त, मुख्य लेखा अधिकारी तथा जीवन बीमा प्रबन्ध इत्यादि) की नियुक्ति करना।
6. निगम में वार्षिक सूचना (annual report), कार्य सम्बन्धी प्रतिवेदन तथा बजट पाने की शक्ति। साथ ही लेखा परीक्षकों (auditors) से भी रिपोर्ट (report) पाने की शक्ति तथा लेखा परीक्षकों को उचित हिसाब-किताब रखने के सम्बन्ध में निर्देश देने की शक्ति थी।
7. रिजर्व बैंक के अलावा कोष की राशि को किसी अन्य बैंक में जमा कराने हेतु निर्देश देना अथवा इस राशि को निगम के पास रखने के सम्बन्ध में भी केन्द्रीय सरकार नियम बना सकती है।
8. निगम, स्थायी समिति तथा चिकित्सा लाभ परिषद् के सदस्यों के लिए शुल्क, भत्ते इत्यादि निर्धारित करना।
9. नियोक्ता (employer) के अंशदान के लिए छूट देने का एकमात्र अधिकार केवल केन्द्रीय सरकार को ही प्राप्त है।
10. कारखाने, व्यावसायिक प्रतिष्ठान या उनके समूहों तथा व्यक्ति या व्यक्ति समूहों को छूट देने का अधिकार।
11. केन्द्रीय सरकार निगम की सलाह लेकर पूर्व प्रकाशन के अधीन इस अधिनियम से संगत नियमों को प्रावधानों में क्रियान्वित कराने के लिए बना सकती है।

प्रश्न 14. कर्मचारी राज्य बीमा अधिनियम के अन्तर्गत बीमाकृत व्यक्ति को कौन-कौन से लाभ पाने का अधिकार है? (2006)
What kind of benefits an insured person can avail under the Employees State Insurance Act.

अथवा **कर्मचारी राज्य बीमा अधिनियम 1948 की प्रमुख विशेषताओं का वर्णन कीजिए।** (2015)
Describe the key features of the Employees State Insurance Act 1948.

उत्तर कर्मचारी राज्य बीमा अधिनियम के अनुसार प्रत्येक बीमाकृत व्यक्ति एवं उसके आश्रितों को निम्नांकित लाभ पाने का अधिकार है
(i) **चिकित्सा लाभ** Medical Benefit निगम द्वारा संचालित अस्पतालों या सरकार द्वारा प्राधिकृत अस्पतालों में बीमा कराये हुए कर्मचारी व उनके आश्रितों को यह लाभ चिकित्सा की आवश्यकता होने पर निदान के लिए निगम या सरकार के नियमों के अनुसार दिया जाता है।
(ii) **अस्वस्थता का लाभ** Sickness Benefit इस अधिनियम के प्रावधानों व नियमों के अन्तर्गत बीमारी या अस्वस्थता लाभ का दावा करने पर केन्द्रीय सरकार द्वारा निर्धारित दर व अवधि के अनुसार नगद रूप में कर्मचारी की बीमारी की अवस्था में दिया जाता है।

Scanned with CamScanner

इसके लिए कर्मचारी को अधिकृत चिकित्सक से बीमारी प्रमाण-पत्र लेकर प्रस्तुत करना होता है।

(iii) **अयोग्यता लाभ** Disablement Benefit कर्मचारी को कार्य के दौरान दुर्घटना हो जाने पर अस्थायी अयोग्यता अथवा पूर्ण या आंशिक स्थायी अयोग्यता होने पर केन्द्रीय सरकार द्वारा निर्धारित दर, अवधि व दशाओं के अनुसार नियत समय से भुगतान के रूप में अयोग्यता लाभ उस कर्मचारी को दिया जाता है।

(iv) **आश्रित लाभ** Dependent Benefit यदि बीमाकृत कर्मचारी की नियोजन के दौरान दुर्घटना के कारण मृत्यु हो जाती है तो उसके आश्रित को यह लाभ केन्द्रीय सरकार द्वारा निर्धारित दर, अवधि व दशाओं के अनुसार (लाभ सूची में वर्णित लाभों के अनुरूप) नियत समय से भुगतान के रूप में देय होता है।

(v) **प्रसूति या प्रसव लाभ** Maternity Benefit कोई भी बीमाकृत नियोजित स्त्री कर्मचारी अपनी प्रसव सुविधा का दावा किसी प्रसव काल के लिए जो कि लाभ की अवधि में आता है, कर सकती है बशर्ते उसका देय अंशदान 13 सप्ताह से कम नहीं है। स्त्री कर्मचारी गर्भपात के लिए भी लाभ पाने की दावेदार तभी होगी जबकि गर्भपात भारतीय दण्ड संहिता के अन्तर्गत दण्डनीय न हो। स्त्री कर्मचारी अपनी प्रसव, गर्भावस्था या प्रसव के कारण बीमारी हो जाने पर अधिकृत चिकित्सक का प्रमाण-पत्र प्रस्तुत करने पर लाभ पाने की हकदार होगी, किन्तु इस लाभ का समय प्रसव काल से पहले 6 सप्ताह से अधिक नहीं होगा।

प्रश्न 15. कर्मचारी क्षतिपूर्ति अधिनियम (Workmen Compensation Act) 1923 के प्रमुख प्रावधानों का वर्णन कीजिए। (2016)

Discuss the salient features of Workmen Compensation Act 1923.

उत्तर कर्मचारी क्षतिपूर्ति अधिनियम-1923 के प्रमुख प्रावधान Salient Features of Workmen's Compensation Act 1923

1. यह अधिनियम कर्मचारी (अथवा उसका आश्रित) को उसके कार्य (employment) के निष्पादन के समय हुई दुर्घटना के कारण लगी चोट (injury) की क्षतिपूर्ति के लिए दावा (claim) कर सकने का अधिकार देता है बशर्ते कार्य करते समय कर्मचारी नशे में न हो तथा उसने जानबूझकर सुरक्षा सम्बन्धी नियम की अवहेलना न की हो।
2. क्षतिपूर्ति की राशि चोट की तीव्रता तथा परिणाम (result) तथा विकलांगता (disablement) की प्रकृति पर निर्भर करती है।
3. सभी गंभीर दुर्घटनाओं को कमीश्नर के संज्ञान में लाना चाहिए तथा नियोक्ता को 30 दिन के अन्दर क्षतिपूर्ति की राशि कमीश्नर के पास जमा करनी पड़ती है।
4. यह अधिनियम दुर्घटना के कारण श्रमिक की मृत्यु अथवा स्थायी अयोग्यता की स्थिति में श्रमिक तथा उसके आश्रितों के हितों की रक्षा करता है।
5. यह अधिनियम कर्मचारियों का, उनके क्षतिपूर्ति के भुगतान में होने वाले शोषण से बचाव करता है।
6. क्षतिपूर्ति देने का प्रमुख उद्देश्य, श्रमिक को हुये वास्तविक नुकसान की कुछ हद तक भरपाई करना है।

प्रश्न 16. आयकर पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए। (2005)

Write the short note on income tax.

अथवा **आयकर की अवधारणा स्पष्ट कीजिए।** (2014)

Describe the concept of income tax.

उत्तर आयकर यह कर केन्द्रीय सरकार की आय का एक अत्यन्त महत्त्वपूर्ण स्रोत है। वर्तमान युग में देश में आर्थिक एवं सामाजिक समानता को प्राप्त करने तथा पूँजी के विकेन्द्रीकरण (decentralisation) को रोकने के लिए इस आयकर की उपयोगिता को समझा गया। सन् 1799 में **विलियम पिट** (William Pit) द्वारा सर्वप्रथम इस कर को आरोपित (imposed) किया गया और तभी से यह आयकर (income tax) सबसे अधिक महत्त्वपूर्ण प्रत्यक्ष कर (direct tax) हो गया है। भारत में आयकर अधिनियम को सन् 1961 में बनाया गया, जोकि वास्तव में 1 अप्रैल, 1962 से सम्पूर्ण भारत में लागू किया गया। इसके बाद इस अधिनियम के प्रत्येक वर्ष के वित्त अधिनियम द्वारा कई महत्त्वपूर्ण संशोधन भी किये गये हैं। आयकर व्यक्ति की वैयक्तिक वार्षिक आय (individual annual income) पर तथा

व्यावसायिक उपक्रम या उद्योग या कम्पनी या किसी अन्य संस्था की वार्षिक आय पर भी लगाया जाता है। जब किसी व्यक्ति या संस्था की वित्तीय वर्ष में कुल आय (total income) निर्धारित न्यूनतम आय के बराबर या इससे कम होती है तो ऐसी आय, कर से मुक्त (free from tax) होती है, किन्तु जैसे-जैसे कुल वार्षिक आय में वृद्धि होती जाती है वैसे-वैसे उस आय पर कर आरोपण की दर (rate of charging the tax) भी बढ़ती जाती है; अर्थात् ऐसा व्यक्ति या संस्था, जिनकी कुल आय निर्धारित न्यूनतम पर मुक्त आय से अधिक हो तो उसे सरकार को निर्धारित दरों पर आयकर देना होता है। आयकर की वसूली तथा आयकर की दरों के निर्धारण के लिए सरकार ने हर जिले स्तर पर आयकर विभाग (income tax department) की स्थापना कर रखी है। कर योग्य आय तथा उस पर कर की गणना केन्द्रीय सरकार के इन आयकर विभागों द्वारा की जाती है। ये कर विभाग प्रत्यक्ष करों (direct taxes) के केन्द्रीय बोर्ड के नियन्त्रण एवं उसकी देख-रेख में कार्य करते हैं। प्रत्यक्ष करों का केन्द्रीय बोर्ड भारत सरकार के वित्त मन्त्रालय (finance ministry of Indian government) के अधीन होता है। अत: यह बात स्पष्ट है कि आयकर सीधे केन्द्रीय सरकार द्वारा वसूल किया जाता है।

प्रश्न 17. आयकर के मुख्य लक्षण बताइए।

Describe the main characteristics of income tax.

उत्तर आयकर के मुख्य लक्षण निमनलिखित हैं

(i) **आयकर प्रत्यक्ष कर है** Income Tax is Direct Tax आयकर का वहन एवं भुगतान करने वाला हर वह व्यक्ति होता है जिसकी वार्षिक आय कर योग्य (taxable) होती है। यह एक प्रत्यक्ष कर (direct tax) है, जिसे दूसरे व्यक्ति को कदापि हस्तान्तरित नहीं किया जा सकता।

(ii) **आयकर किसी व्यक्ति की विभिन्न स्रोतों से प्राप्त वार्षिक आय पर लगाया जाता है** Income Tax is Charged on the Annual Income of Any Person Earned from Different Sources किसी व्यक्ति को बाहरी स्रोतों (external sources) से प्राप्त होने वाली वार्षिक आय पर ही आयकर लगाया जाता है। व्यक्ति को यह आय प्राय: जिन पाँच स्रोतों से प्राप्त हो सकती है वे हैं-वेतन, मकान, सम्पत्ति, व्यापार या पेशा द्वारा लाभार्जन तथा अन्य जमा राशियों से प्राप्त आय।

(iii) **आयकर प्रत्येक व्यक्ति या फर्म द्वारा देय होता है** Income Tax is Payable by an Each Individual of Firm आयकर प्रत्येक उस व्यक्ति या कम्पनी या फर्म द्वारा देय होता है जिसकी वार्षिक आय कर योग्य होती है। यहाँ व्यक्ति से अभिप्राय एक व्यक्ति, हिन्दू अविभाजित परिवार, फर्म, कम्पनी, स्थानीय सत्ता एवं कृत्रिम व्यक्ति से है, जिनकी आय पर पृथक् रूप से कर लगाने का प्रावधान है।

(iv) **आयकर गत वित्तीय वर्ष की आय पर लगाया जाता है** Income Tax would be Charged on the Income of Previous Financial Year आयकर सदैव चालू वर्ष (current year) से पूर्व की 12 माह की अवधि में प्राप्त एवं अर्जित आय पर लगाया जाता है।

(v) **अर्जित या शुद्ध कर योग्य आय पर ही कर लगाया जाता है** Income Tax would be Charged on Earned or Net Taxable Income अर्जित आय वह आय होती है जिसे कमाया जाता है, बेशक वह प्राप्त हुई हो अथवा नहीं। प्राप्त आय वह आय होती है जो कि प्राप्त हो गयी है, बेशक वह कमाई गयी हो अथवा नहीं। इसी प्रकार शुद्ध कर योग्य आय वह होती है जोकि आयकर दाता को विभिन्न स्रोतों से अर्जित या प्राप्त की हुई आय से आयकर अधिनियम की धारा 10 (13 A) के अन्तर्गत छूट, अन्य कर मुक्त भत्ते तथा आयकर अधिनियम की धारा 80 C के अन्तर्गत प्रदत्त छूट घटाने के उपरान्त जो आय प्राप्त होती है। यही शुद्ध कर योग्य आय है जिस पर अधिनियम की धारा 180 में प्रदत्त दरों से आयकर की गणना की जाती है।

प्रश्न 18. उत्पादन कर या आबकारी कर पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए। (2008)

Write the short note on production tax or excise tax.

उत्तर • उत्पादन कर या आबकारी कर उत्पादन कर या आबकारी कर सरकारी राजस्व वृद्धि का सर्वाधिक महत्त्वपूर्ण एवं प्रमुख साधन हैं। केन्द्रीय सरकार (central government) देश के उद्योगों में तैयार होने वाले माल पर जो

Bteupolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

कर लगाती है, उस कर को ही उत्पादन कर या आबकारी कर (production tax or excise duty or excise tax) कहते हैं। हमारे देश की सरकार को इस कर के माध्यम से विपुल राजस्व की प्राप्ति होती है।

भिन्न-भिन्न उत्पादित वस्तुओं पर उत्पादन कर की दरें भिन्न-भिन्न हैं और समय-समय पर सरकार उत्पाद कर की दरों में संशोधन करती रहती है। दैनिक उपयोग की आवश्यक वस्तुओं जैसे—सस्ती दवाओं, कपड़ों व जूते इत्यादि पर उत्पादन कर की दरें प्राय: निम्न रखी जाती हैं तथा उच्च आय-वर्ग की भोग-विलास (luxurious) की वस्तुओं [जैसे—महँगे रेशमी कपड़े, महँगे सौन्दर्य प्रसाधन की वस्तुएँ (साबुन, शैम्पू, क्रीम इत्यादि), प्रशीतन एवं वातानुकूलन के यन्त्र (जैसे—रेफ्रीजरेटर, ए०सी०, वाशिंग मशीन व कूलर आदि), महँगें इलेक्ट्रॉनिक उपकरण (जैसे—कलर टी०वी०, ऑडियो-विडियो सिस्टम, कलर मोबाइल फोन व कम्प्यूटर इत्यादि) पर उत्पादन कर की दर अधिक उच्च रखी जाती हैं। कर दर प्रति मीटर, प्रति किलो, प्रति नग, प्रति टन तथा लीटर के आधार पर निर्धारित की जाती है।

प्रश्न 19. सरकार द्वारा लगाए जाने वाले विभिन्न प्रकार के करों का वर्णन कीजिए। (2015)

Explain the various types of taxes imposed by the government.

उत्तर **बिक्री कर या स्थानीय कर** Sales Tax or Local Tax बिक्री कर या स्थानीय कर को अब व्यापार कर के नाम से भी जाना जाता है। राज्य सरकारों की आय का यह सबसे महत्त्वपूर्ण स्रोत है। राज्य में उत्पादित एवं बिकने वाली वस्तुओं पर राज्य सरकार द्वारा बिक्री कर लगाया जाता है। यह कर विक्रेता के माध्यम से ग्राहकों (customers) से वसूल किया जाता है। राज्य से बाहर बिकने वाली वस्तुओं में यह कर केन्द्रीय सरकार द्वारा लगाया जाता है। रोजमर्रा की आवश्यक वस्तुओं एवं आम जनता के सामान्य उपयोग की वस्तुओं; जैसे—सस्ते कपड़े, दवाएँ, सस्ते जूते एवं चप्पल, शैक्षिक उपयोग की वस्तुओं, राष्ट्रीय बचत पत्र (N.S.S.) व इन्दिरा विकास पत्र इत्यादि में धन विनियोजित करने पर आयकर पर बिक्री कर की दरें कम रखी जाती हैं, जबकि भोग-विलास व सौन्दर्य प्रसाधन की महँगी वस्तुओं; जैसे—ऑटोमोबाइल्स, फर्नीचर, फ्रिज, कलर टी०वी०, रूम कूलर, ए०सी०, क्रीम, पाउडर, शैम्पू, आदि तथा महँगे इलेक्ट्रानिकी उपकरणों; जैसे—कम्प्यूटर, कलर मोबाइल फोन, इत्यादि पर जिन्हें मुख्यत: उच्च वर्ग द्वारा सुख सुविधाओं के रूप में प्रयोग किया जाता है, बिक्री कर उच्च दर से लगाया जाता है। बिक्री कर की दरों में समय-समय पर राज्य सरकारों द्वारा परिवर्तन व संशोधन किया जाता है। राज्यों के भिन्न-भिन्न स्थानों पर बिक्री कर की दरें भिन्न-भिन्न होने के कारण इसे स्थानीय बिक्री कर या स्थानीय कर के नाम से उद्घोषित किया जाता है।

उ०प्र० बिक्री कर अधिनियम के अनुसार बिक्री कर निम्नांकित दो प्रकार के होते हैं

(i) **चयनित बिक्री कर** Selective Sales Tax जैसा कि इसके नाम से परिलक्षित होता है, यह बिक्री कर सब वस्तुओं की बिक्री पर न लगाकर केवल कुछ चुनी हुई वस्तुओं या उत्पादों पर ही लगाया जाता है।

(ii) **सामान्य बिक्री कर** Normal Sales Tax इसमें बिक्री कर सामान्य रूप से अधिकतम वस्तुओं की बिक्री पर लगाया जाता है, किन्तु ध्यान रहे कि जिन वस्तुओं को अधिनियम में बिक्री कर से कर मुक्त (tax free) घोषित किया जा चुका है, उन वस्तुओं पर यह कर नहीं लगाया जाता।

प्रश्न 20. प्रत्यक्ष तथा अप्रत्यक्ष करों में अन्तर बताइए। (2014)

Describe the difference between direct taxes and indirect taxes.

उत्तर **प्रत्यक्ष तथा अप्रत्यक्ष में अन्तर**

क्र०सं०	प्रत्यक्ष कर (Direct Tax)	अप्रत्यक्ष कर (Indirect Tax)
1.	प्रत्यक्ष कर 'कर देने के सिद्धान्त' और समानता के सिद्धान्त की सन्तुष्टि करते हैं। ये कर प्राय: आरोही (progressive) होते हैं, इसलिए ये कर न्यायसंगत होते हैं।	अप्रत्यक्ष कर करदेय-सामर्थ्य व समानता के सिद्धान्तों की सन्तुष्टि नहीं करते। इसलिए ये न्यायसंगत नहीं होते।
2.	प्रत्यक्ष कर मितव्ययी होते हैं।	अप्रत्यक्ष कर मितव्ययी नहीं होते।
3.	प्रत्यक्ष कर निश्चितता के सिद्धान्त को सन्तुष्ट करते हैं।	अप्रत्यक्ष कर अनिश्चित होते हैं।
4.	प्रत्यक्ष कर लोचपूर्ण होते हैं। ये कर बहुत उत्पादक होते हैं।	अप्रत्यक्ष कर प्राय: लोचपूर्ण नहीं होते, अथवा ये बहुत कम लोचपूर्ण होते हैं। ये बहुत कम उत्पादक होते हैं।

5.	प्रत्यक्ष कर नागरिकता की भावना जागृत करते हैं।	अप्रत्यक्ष कर नागरिकता की भावना को जागृत नहीं करते।
6.	प्रत्यक्ष कर असुविधाजनक होते हैं।	अप्रत्यक्ष कर सुविधाजनक होते हैं।
7.	प्रत्यक्ष करों में कर-वचन बहुत आसानी से हो जाता है।	अप्रत्यक्ष करों में कर-वचन कठिन होता है।
8.	प्रत्यक्ष कर समाज के निर्धन वर्ग से वसूल नहीं किए जाते।	अप्रत्यक्ष कर प्राय: प्रत्येक नागरिक से वसूले जाते हैं। इस कर-प्रणाली का आधार बहुत विस्तृत होता है।
9.	प्रत्यक्ष कर बचत और निवेश को हतोत्साहित करते हैं।	अप्रत्यक्ष करों की दर बहुत कम होती है, इसलिए इनका बचत व निवेश पर कोई विशेष प्रभाव नहीं पड़ता।
10.	प्रत्यक्ष करों से कोई विशेष सामाजिक लाभ प्राप्त नहीं किया जा सकता ।	अप्रत्यक्ष करों को मादक पदार्थों पर लगाकर सामाजिक लाभ प्राप्त किए जा सकते हैं।
11.	प्रत्यक्ष करों को इकट्ठा करने में कठिनाई रहती है।	अप्रत्यक्ष करों को सुगमता से इकट्ठा किया जा सकता है।

प्रश्न 21. बौद्धिक सम्पदा अधिकार से आपका क्या अभिप्राय है? इसका संक्षिप्त परिचय दीजिए।

What do you understand by the intellectual property rights? Give its short introduction.

अथवा **बौद्धिक सम्पदा अधिकार पर टिप्पणी लिखिए।** (2015)

Write note on intellectual property rights.

उत्तर व्यापार के स्थायित्व व विकास के परिप्रेक्ष्य में मानव मस्तिष्क के चिन्तन का परिणामात्मक स्वरूप ही बौद्धिक सम्पदा अधिकार हैं, अर्थात् व्यापार के स्थायित्व (stability) व विकास की दिशा में मानव मस्तिष्क के रचनात्मक चिन्तन की परिणति (result) ही मूर्तरूप में बौद्धिक सम्पदा अधिकारों का उद्गम होता है। संक्षेप में, व्यापार स्थायित्व व विकास को दृष्टिगत रखते हुए मानव मस्तिष्क के रचनात्मक चिन्तन के फलस्वरूप जो परिणाम मूर्तरूप में परिलक्षित होता है, उसे ही बौद्धिक सम्पदा अधिकारों के नाम से उद्घोषित किया जाता है। विश्व के अनेक देश विगत कई सदियों से अपने-अपने ढंग से निजी कानून निर्मित करके इन बौद्धिक सम्पदा अधिकारों को संरक्षित व सुरक्षित करते आ रहे हैं। सर्वप्रथम सन् 1955 में विश्व व्यापार संगठन (World Trade Organisation) का गठन हुआ। इस संगठन के ही समझौते (agreement) द्वारा विभिन्न सदस्य देशों की बौद्धिक सम्पदाओं (पेटेण्ट, कॉपीराइट व ट्रेडमार्क इत्यादि) को सम्मिलित करके इन्हें बौद्धिक सम्पदा अधिकारों (intellectual property rights) के अन्तर्गत अस्तित्व में लाया गया। व्यापार से सम्बन्धित महत्त्वपूर्ण पहलुओं पर आधारित विश्व व्यापार संगठन के इस समझौते को संक्षेप में ट्रिप्स (TRIPS) के नाम से जाना जाता है। यही विश्व व्यापार संगठन (WTO) द्वारा संचालित अन्तर्राष्ट्रीय सन्धि है और इसी सन्धि में बौद्धिक सम्पदा के अधिकारों के न्यूनतम मानकों का निर्धारण सन् 1994 में गैट [GATT (general agreement on trade and tariff)] के अष्टम चक्र (उरुग्वे चक्र) के आखिर में किया गया।

प्रश्न 22. ट्रिप्स (TRIPS) के अनुसार बौद्धिक सम्पदा अधिकार कितने प्रकार के होते हैं? किन्हीं दो का वर्णन कीजिए।

How many types of intellectual property rights are there according to TRIPS? Explain any two.

अथवा **ट्रेडमार्क (Trade Mark) पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।** (201

Write the short note on trade mark.

उत्तर ट्रिप्स के अनुसार, बौद्धिक सम्पदा अधिकार निम्न सात प्रकार के होते हैं

1. कॉपीराइट एवं इनसे सम्बन्धित अधिकार (Copyright and related rights to it)
2. ट्रेडमार्क (Trademark)
3. औद्योगिक अभिकल्पन (Industrial design)
4. भौगोलिक संकेत (Geographical indications)
5. समाकलित परिपथों के ले आउट-अभिकल्पन (या स्थानिक भूगोल) [Lay out designs (or topography) of integrated circuits]

Scanned with CamScanner

6. अप्रकाशित सूचना का संरक्षण (Protection of undisclosed information)
7. पेटेण्ट (Patent)

ट्रेडमार्क Trademark एक ऐसा संकेत, नाम, चिह्न, शब्द, अंक या संख्या जो किसी व्यापारी, उत्पादक या निर्माता द्वारा अपने उत्पाद (product) के समकक्ष अन्य उत्पादों से पृथक् पहचान दिलाने में सक्षम हो, उसे ट्रेडमार्क (trademark) कहा जाता है। बाजार में उपलब्ध वैद्यनाथ, डाबर, कोलगेट, निरमा इत्यादि अनेक ब्रांडों को अपने एक विशिष्ट अंदाज में लिखा हुआ आप देख सकते हैं, यही ट्रेडमार्क (trademark) होता है। यदि ट्रेडमार्क के रूप में दर्शाये गये नाम के बाद छोटे अक्षरों में दायें हाथ पर ऊपर की ओर TM लिखा हुआ परिलक्षित हो, तो इसका तात्पर्य है कि उस ब्रांड नाम के निर्माता ने ट्रेडमार्क के लिए आवेदन कर रखा है, अर्थात् ट्रेडमार्क अपेक्षित है अभी उसे प्राप्त नहीं हुआ है। फ्रांस में ब्रांड नाम के बाद दायीं ओर छोटे अक्षरों में TM के स्थान पर MC (marque de commerce) लिखा जाता है। भारत में निर्माता को ट्रेडमार्क प्राप्त हो जाने पर ब्रांड नाम पर दायीं ओर TM के स्थान पर एक छोटे से वृत्त (circle) के अन्दर (R) लिखा जाता है। फ्रांस में R के स्थान पर MD (marque deposee) लिखा जाता है। वैसे ट्रेडमार्क (trademark) की समय अवधि अनन्त होती है, किन्तु ट्रिप्स (TRIPS) के अनुसार, प्रत्येक सात वर्ष के पश्चात् ट्रेडमार्क का नवीनीकरण होना अनिवार्य है। ब्रांड नाम प्रसिद्ध हो जाने पर इसका मूल्य बढ़ जाता है, जिसे आवश्यकतानुसार बेचा भी जा सकता है। आपको यह जानकर विस्मय होगा कि nescafe ब्रांड का बाजार मूल्य लगभग 11.5 बिलियन डॉलर है, जबकि बहुचर्चित व लब्ध प्रतिष्ठित coca-cola ब्रांड का बाजार मूल्य लगभग 20 मिलियन डॉलर है।

औद्योगिक अभिकल्पन Industrial Design औद्योगिक अभिकल्पन (industrial design) के अन्तर्गत ऐसे आकार आते हैं जो किसी प्रतिरूप (pattern), आकृति, डिजाइन या किसी औद्योगिक प्रक्रम या विधि से सम्बन्धित हों। उदाहरणार्थ किसी जूते, चप्पल तथा किसी आभूषण के अभिकल्पन (design) आदि का अधिकार औद्योगिक अभिकल्पन (industrial design) के अधिकार के अन्तर्गत ही प्रदत्त होता है। यह अधिकार प्राप्त हो जाने के बाद कोई अन्य उत्पादक उस आकार या डिजाइन की हूबहू नकल नहीं कर सकता। नकल करने पर वह अपराधी होगा। इस अधिकार के अन्तर्गत कोई औद्योगिक विधि चाहे व रासायनिक हो अथवा यान्त्रिक का अधिकार भी सुरक्षित व संरक्षित किया जा सकने का प्रावधान है किन्तु ट्रिप्स (TRIPS) से पूर्व केवल उत्पाद (product) का संरक्षण होता था, औद्योगिक विधि का नहीं। ट्रिप्स ने उत्पाद तथा औद्योगिक विधि दोनों का ही संरक्षण सम्भव कर दिया है।

कोई भी डिजाइन या प्रतिरूप जो इससे पूर्व भारत में प्रकाशित न हुआ हो, तो ऐसे प्रतिरूप या डिजाइन को डिजाइन धारक या मालिक (proprietor) अपने नाम पंजीकृत करा सकता है। यदि किसी एक वस्तु की डिजाइन को पंजीकृत कराना हो, तो इसके लिए फार्म-15 को भरना होगा और यदि वस्तुओं के समूह को पंजीकृत कराना हो, तो इसके लिए फार्म-17 को भरकर कार्यवाही पूरी करनी होगी। पंजीकृत कराने वाली वस्तु का त्रिविमीय रेखाचित्र या आरेख भी फार्म के साथ तीन प्रतियों में भेजना होता है। अपने देश में वर्तमान में औद्योगिक अभिकल्पन का अधिकार केवल पाँच वर्ष के लिए भी सुरक्षित कराया जा सकता है तथा अगले दस वर्षों के लिए नवीनीकरण द्वारा संरक्षण का अधिकार बढ़वाया भी जा सकता है, जबकि ट्रिप्स (TRIPS) के अनुसार औद्योगिक अभिकल्पन के अधिकार की अधिकतम संरक्षण अवधि 10 वर्ष है, इससे अधिक नहीं।

प्रश्न 23. पेटेण्ट पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।
Write a short note on patent.

उत्तर **पेटेण्ट** Patent बौद्धिक सम्पदा अधिकार मानव मस्तिष्क द्वारा किये गये चिन्तन की परिणति हैं तथा इनमें सर्वाधिक महत्त्वपूर्ण हैं पेटेण्ट (patent)। पेटेण्ट एक ऐसी सम्पदा है जिसे विरासत में प्राप्त किया जा सकता है। पेटेण्टधारक (patent holder) पेटेण्ट का उल्लंघन करने वाले तरीके अथवा उत्पाद के निर्माण को न्यायालय द्वारा रुकवा सकता है। दूसरे शब्दों में, पेटेण्टधारक अपने पेटेण्ट को किसी और को प्रदान (assign) कर सकता है या बन्धक रख सकता है। यदि अन्य लोगों ने पेटेण्टधारक से लाइसेंस न ले रखा हो, तो पेटेण्टधारक उन लोगों को अपने पेटेण्ट का प्रयोग करने से अथवा उसका विक्रय करने से रोक सकता है। पेटेण्टधारक (patent holder) को अधिकार है कि वह लाइसेंस के द्वारा अन्य लोगों को अपना कार्य करने के लिए अनुमति दे दे और इसके लिए वह उन व्यक्तियों से अपने पेटेण्ट के अधीन रॉयल्टी भी ले सकता है। यदि कोई व्यक्ति पेटेण्ट धारक से बिना लाइसेंस लिए

उसके पेटेण्ट का अनधिकृत प्रयोग करता है, तो पेटेण्टधारक उस व्यक्ति पर हर्जाने का मुकदमा अथवा निषेधाज्ञा (injunction) का मुकदमा दायर कर उससे उचित अनुतोष (gratification) प्राप्त कर सकता है।

प्रश्न 24. 'पेटेण्ट्स का इतिहास' पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए। (2016)
Write a short note on history of patents.

उत्तर **पेटेण्ट्स का इतिहास** History of Patents पेटेण्ट शब्द की उत्पत्ति लैटिन के शब्द 'Lilterate Patents' से हुई है। पेटेण्ट का सामान्यत: अर्थ है 'खुला' एवं Lilterae Patents का शाब्दिक अर्थ है 'Letters Patents' या 'खुले पत्र'। प्राचीन काल में मुगल शासकों या सरकारों द्वारा उपाधि, पदवी, हक या खिताब विशेष अधिकार पत्र के माध्यम से दिया जाता था। यह एक ऐसा दस्तावेज होता था जोकि हकदार को सार्वजनिक रूप से प्रदान किया जाता था, इसीलिए इन्हें हमेशा खुले रूप में रखा जाता था।

किन्तु वर्तमान में, पेटेण्ट शब्द का प्रयोग आविष्कारों के सम्बन्ध में किया जाता है तथा इस प्रकार का प्रयोग 15वीं शताब्दी के आस-पास पहली बार दृष्टिगोचर हुआ था। सर्वप्रथम पेटेण्ट कानून जो वर्तमान में भी प्रचलन में है 14 मार्च, 1474 को वेनेटियन सिनेट (Venetian Senate) के द्वारा पारित हुआ था।

पेटेण्ट आविष्कारों के लिए दिया जाता है। 'आविष्कार' का अर्थ उस उत्पाद (product) या प्रक्रम (process) से है, जोकि औद्योगिक अनुप्रयोग (industrial application) के सर्वथा योग्य हो। आविष्कार को नवीन तथा उपयोगी भी होना चाहिए, साथ ही इसका उस समय की तकनीक की जानकारी से अगला कदम (next step) होना चाहिए। आविष्कार को पेटेण्ट अधिनियम की धारा 3 के परिपेक्ष्य में भी देखा जाना चाहिए जो यह परिभाषित करती है कि क्या-क्या आविष्कार की श्रेणी में नहीं आते। किसी भी बात को आविष्कार की संज्ञा तब तक नहीं दी जा सकती, जब तक वह नवीन न हो।

प्रश्न 25. श्रमिक कल्याण योजनाएँ पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए। (2017)

उत्तर **श्रमिक कल्याण योजनाएँ** Labour Welfare Scheme श्रमिक कल्याण मुख्यत: निम्न दो विधियों से किया जाता है—

(i) उद्योग के अन्दर तथा (ii) उद्योग के बाहर।

(i) **उद्योग के अन्दर** उद्योग के भीतरी संचालित किये जाने वाले श्रमिक कल्याण कार्यक्रम निम्न हैं—(a) उद्योग का अच्छा वातावरण, (b) दुर्घटना से बचाव, (c) भर्ती तथा प्रशिक्षण

(ii) **उद्योग के बाहर** उद्योग के बाहर संचालित होने वाले श्रमिक कल्याण कार्यक्रम निम्न हैं—(a) सस्ती दरों पर कैंटिन सुविधा, (b) रहने की उचित व्यवस्था, (c) कपड़ों की उचित व्यवस्था, (d) स्कूल/कॉलेज की व्यवस्था, (e) मनोरंजन की उचित व्यवस्था, (f) बेहतर चिकित्सा सुविधाएँ, (g) भविष्य निधि तथा सामूहिक बीमा योजना, (h) पेंशन तथा ग्रेच्युइटी।

Bteupolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

8 स्कन्ध-सामग्री या पदार्थ प्रबन्ध
Material Management

खण्ड 'अ' : अतिलघु उत्तरीय प्रश्न

प्रश्न 1. सामग्री प्रबन्ध क्या है?

उत्तर सामग्री प्रबन्ध एक ऐसी सतत् एवं क्रमबद्ध प्रक्रिया है, जो मूल-सामग्री की खरीद से प्रारम्भ होकर उत्पाद के तैयार होने तक चलती है।

प्रश्न 2. अधिकतम स्कन्ध-सामग्री स्तर किसे कहते हैं?

उत्तर भण्डारगृह में रखी जाने वाली स्कन्ध-सामग्री की वह अधिकतम मात्रा जिससे अधिक स्कन्ध-सामग्री बढ़ाने पर प्रति इकाई संग्रहण लागत तथा सामग्री पर निवेशित पूँजी का अभाव बढ़ जाता है, अधिकतम स्कन्ध-सामग्री स्तर कहलाता है।

प्रश्न 3. औसत स्कन्ध-सामग्री स्तर क्या है?

उत्तर सामग्री के स्कन्ध का ऐसा स्तर जो भण्डारगृह में रखी जाने वाली सामग्री के औसत स्कन्ध का निर्माण करता है, औसत स्कन्ध स्तर कहलाता है।

प्रश्न 4. पुनः आदेश बिन्दु किस मान्यता पर आधारित है?

उत्तर पुन: आदेश बिन्दु निम्नलिखित मान्यताओं पर आधारित है

(i) उत्पादक इकाई द्वारा सामग्री के उपभोग की दर में कोई परिवर्तन नहीं होता।

(ii) अग्रता समय स्थिर रखा जाता है।

(iii) आदेशों की पूर्ति का समय पूर्व निश्चित होता है।

खण्ड 'ब' : लघु एवं दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

प्रश्न 1. सामग्री प्रबन्ध से आप क्या समझते हैं? सामग्री कितने प्रकार की होती है? सामग्री प्रबन्ध के कार्य तथा उद्देश्य लिखिए।

What do you understand by the material management? How many types of material are there? Write the work and objectives of material management.

उत्तर सामग्री प्रबन्ध एक ऐसी सतत् एवं क्रमबद्ध प्रक्रिया है, जो मूल-सामग्री की खरीद से प्रारम्भ होकर उत्पाद के तैयार होने तक चलती है। सामग्री का क्रय करना, सामग्री को वर्गीकृत करना, बिन कार्ड बनाना, माल का भण्डारण करना, भण्डार खाता बनाना तथा उत्पाद निर्मित करने हेतु माल की आपूर्ति करना आदि सामग्री प्रबन्ध के अन्तर्गत आते हैं।

सामग्री के प्रकार सामग्री मुख्यत: निम्नांकित चार प्रकार की होती है

1. **कच्चा माल** Raw Material यह मूल पदार्थ है जो उत्पादन में प्रयोग में लाया जाता है।
2. **अर्द्ध-निर्मित माल** Semi-finished Material ऐसा पदार्थ जिस पर उत्पादन की कुछ प्रक्रमें (processes) तो हो चुकी हों तथा कुछ उत्पादन प्रक्रियाओं से उसे और गुजरना शेष हो, अर्द्ध-निर्मित माल कहा जाता है।
3. **निर्मित माल** Finished Material जोकि विक्रय हेतु एकदम तैयार हालत में होता है।
4. **अन्य सामग्री** Other Materials इसमें अतिरिक्त पुर्जे (spare parts) तथा औजार (tools) इत्यादि आते हैं, जिन्हें स्टॉक में रखा जाता है, क्योंकि ये उत्पादन कार्य में सहायक होते हैं।

सामग्री प्रबन्ध के कार्य सामग्री प्रबन्ध के निम्नलिखित कार्य हैं

1. सामग्रियों का नियोजन, प्रोग्रामिंग एवं बजटिंग (Planning, programming and budgeting of materials)
2. अधिप्राप्ति या सामग्रियों को खरीदना (Procurement or purchasing materials)

3. सामग्री की आपूर्ति करना (Supply of materials)
4. माल को प्राप्त करना, निरीक्षण करना तथा गोदाम को व्यवस्थित करना (Receiving, inspection of goods and ware housing)
5. भण्डारण तथा भण्डार प्रशासन (Storage and store administration)
6. सामग्री नियन्त्रण (Inventory control)
7. मानकीकरण (standardisation), सरलीकरण (simplification) तथा मूल्य-विश्लेषण (value-analysis)
8. सामग्री हस्तान्तरण (material handling) तथा बाह्य-परिवहन (external transportation) की व्यवस्था करना अर्थात् माल का परिवहन कार्य रेल (rail), जहाज (ship) इत्यादि द्वारा करना
9. पैकिंग (packing), डिस्पैचिंग (dispatching) करना तथा अवशिष्ट (scrap), अतिरिक्त (surplus) व निष्प्रयोज्य (obsolete) सामग्री का निस्तारण (disposal) करना।

सामग्री प्रबन्ध के उद्देश्य सामग्री प्रबन्ध के निम्नलिखित उद्देश्य हैं

1. सामग्री लागत (materials cost) को यथासम्भव न्यूनतम रखना।
2. आवश्यकता पड़ने पर यथासम्भव न्यूनतम मूल्य पर अभीष्ट गुणवत्ता (desired quality) की सामग्री खरीदना (procure) व देना (provide)।
3. स्कन्ध की सभी प्रकार की सामग्रियों (inventory materials) की लागत पर कम-से-कम निवेश (investment) करना तथा उनका उच्च टर्न-ओवर (turn-over) विकसित करना।
4. सामग्री आपूर्ति (materials supply) के नये स्रोतों (new sources) की खोज (trace) करना तथा उनके साथ अच्छे व मधुर सम्बन्ध स्थापित करना, ताकि उचित दरों पर सतत् रूप से सामग्री की आपूर्ति सम्भव हो सके।
5. सरलीकरण (simplification), मानकीकरण (standardisation), गुण-नियन्त्रण (quality control), मूल्य-विश्लेषण (value-analysis), क्रय-शोध (purchase-research), आयात-विकल्प (import-substitution) तथा सामग्री नियन्त्रण (inventory control) इत्यादि के माध्यम से सामग्री लागत को यथासम्भव घटाने की चेष्टा करना।
6. सामग्री हस्तान्तरण (material handling), बाह्य परिवहन (external transportation) तथा भण्डारण (storage) की मितव्ययी ढंग से व्यवस्था करना तथा सामग्री का उचित प्रवाह बनाये रखना।
7. गोदाम में रखे माल का अपव्यय (wastage) को रोकना।
8. बाजार में होने वाले परिवर्तनों (changes) तथा अन्य प्रभावित करने वाले कारकों (factors) की सूचना कम्पनी को प्रेषित करना।
9. सामग्री की अधिप्राप्ति (procuring of materials) में अनावश्यक रूप से होने वाले विलम्ब (delay) को रोकने हेतु उचित कदम उठाना।
10. उत्पादन की लागत को कम करने हेतु सामग्री के मूल्य, उसकी खपत व गुणवत्ता से सम्बन्धित अध्ययन (studies) की व्यवस्था करना।
11. सामग्री प्रबन्ध के क्षेत्र में सम्बन्धित व्यक्तियों को प्रशिक्षण प्रदान कराने की व्यवस्था करना ताकि उनकी परिचालन दक्षता (operational efficiency) में वृद्धि हो सके।

प्रश्न 2. सामग्री प्रबन्ध के आवश्यक तत्त्व कौन-कौन से हैं? बताइए।

What are the necessary elements of material management? Explain.

उत्तर **सामग्री प्रबन्ध के आवश्यक तत्त्व** सामग्री प्रबन्ध के आवश्यक तत्त्व निम्नलिखित हैं

1. **स्कन्ध या सामग्री का वर्गीकरण एवं चिह्न** Classification and Identification of Inventories भण्डार (store) में विभिन्न प्रकार की सामग्रियों को सुव्यवस्थित ढंग से रखा जाना चाहिए, साथ ही उसका उचित अभिलेख (record) भी उपलब्ध रहना चाहिए। यह बहुत ही महत्त्वपूर्ण कार्य है जिसके लिए यह जरूरी है कि प्रत्येक मद (item) को एक निश्चित कोड संख्या (code no.) तथा चिह्न (mark) प्रदान किया जाए तथा उसका वर्गीकरण भी किया जाए अर्थात् उसे A, B, C तथा D इत्यादि वर्गों में क्रमश: वर्गीकृत किया जाए। इसी प्रकार कोड संख्या (code no.) व चिह्न (marking) हेतु आवश्यकतानुसार अक्षर (letters) व संख्याओं (numbers) का प्रयोग किया जाना चाहिए।

Bteuppolytechnic.blogspot.com
Follow me on Instagram :- bd_maurya
Scanned with CamScanner

उदाहरणार्थ माना कि पीतल (brass) के लिए B सांकेतिक अक्षर दिया जाए और उसकी किस्म विशेष को 400 कोड संख्या दी जाये तो उस सामग्री को B-400 से उद्घोषित किया जायेगा। इस तरह भण्डार में रखी किसी भी सामग्री को इन सांकेतिक कोड संख्या व चिह्न के आधार पर ढूँढ़ने में काफी सुगमता हो जाती है। क्रय विभाग तथा लागत लेखा विभाग के कर्मचारियों को भी इससे लेखा कार्य में सुगमता व शीघ्रता हो जाती है।

2. **स्कन्ध या सामग्री का सरलीकरण तथा मानकीकरण** Simplification and Standardisation of Inventories सामग्री के क्रय तथा नियन्त्रण में सुगमता तभी अनुभव होती है, जबकि सामग्री की किस्म एवं श्रेणियाँ मानकीकृत हों, साथ ही इनके आकार व प्रकार का वर्गीकरण जितना कम हो उतना ही सुगम व सुविधाजनक होगा।
3. **पर्याप्त सूचनाएँ** Adequate Reports भण्डार में जो भी सामग्रियाँ उपलब्ध हों उन सभी का विस्तृत अभिलेख (record) बनाना चाहिए, जिसमें मुख्यत: हस्तगत सामग्री (material in hand), रास्ते में सामग्री, आदेशित सामग्री (ordered material) तथा सामग्री के विभिन्न स्तरों इत्यादि विभिन्न सूचनाओं की पर्याप्त जानकारी सदैव उपलब्ध रहनी चाहिए।
4. **न्यूनतम व अधिकतम स्कन्ध स्तर या मात्रा का निर्धारण** Determination of Minimum and Maximum Levels सामग्री प्रबन्ध द्वारा प्रत्येक मद (item) की न्यूनतम एवं अधिकतम स्कन्ध मात्रा का निर्धारण विवेकपूर्ण ढंग से किया जाना चाहिए, क्योंकि अत्यधिक सामग्री भण्डार में एकत्रित होने अथवा भण्डार में सामग्री के एकदम समाप्त हो जाने से अनावश्यक संकट उत्पन्न हो सकता है। इस संकट से मुक्ति पाने के लिए प्रत्येक मद की न्यूनतम व अधिकतम मात्रा का निर्धारण किया जाना आवश्यक होता है, जिससे सामग्री के अतिविनियोग पर भी अंकुश लगता है।
5. **मितव्ययी आदेश मात्रा** Economic Order Quantity एक फर्म को क्रय आदेश सदैव मितव्ययी आदेश मात्रा (economic order quantity) में ही दिया जाना चाहिए ताकि उत्पादन में किसी भी प्रकार का व्यवधान उत्पन्न न हो सके।
6. **बजटन** Budgeting सामग्री के क्रय करने से पूर्व सामग्री का विस्तृत बजट तैयार किया जाना चाहिए। इस बजट के अनुसार ही सामग्री के क्रय की प्रक्रिया को अपनाया जाना चाहिए, तभी क्रय में मितव्ययता लाना सम्भव हो पायेगा, अन्यथा नहीं।
7. **अनुभवी स्टॉफ** Experienced staff सामग्री का प्रबन्ध कार्य दक्षतापूर्ण ढंग से तभी सम्पन्न हो पायेगा, जबकि प्रबन्ध में योग्य एवं अनुभवी स्टॉफ विद्यमान होंगे। उनमें इतनी क्षमता अवश्य होनी चाहिए कि वे सामग्री का विस्तृत अभिलेख (record) तैयार कर सकें तथा सामग्री की यथार्थ सूचनाएँ समय से सम्बन्धित विभागों को प्रेषित भी कर सकें।
8. **भण्डारण के लिए पर्याप्त स्थान** Adequate Space for Storage सामग्री के भण्डारण के लिए पर्याप्त स्थान उपलब्ध होना चाहिए, ताकि सामग्री खराब न होने पाये तथा उसे रखना एवं निकालना भी सुगम हो।।
9. **आन्तरिक नियन्त्रण** Internal Control सामग्री पर उचित नियन्त्रण बनाये रखने के लिए आन्तरिक निरीक्षण एवं जाँच (internal inspection and checking) की व्यवस्था चुस्त व दुरुस्त होनी चाहिए।
10. **क्रय, उत्पादन व विपणन विभागों के साथ उचित सामंजस्य** Proper Coordination with Purchase, Production and Marketing Departments सामग्री प्रबन्ध का क्रय विभाग, उत्पादन विभाग तथा विपणन विभाग के साथ अच्छा सामंजस्य (coordination) होना चाहिए। वैसे यह कार्य वित्त प्रबन्धक के अधीन होता है।

प्रश्न 3. स्कन्ध नियन्त्रण से आप क्या समझते हैं? इसके उद्देश्य बताइए। (2010)

What do you understand by material control? Define its objectives.

उत्तर स्कन्ध नियन्त्रण एक ऐसी वैज्ञानिक विधि है जिसके द्वारा यह ज्ञात किया जाता है कि उत्पादन की माँग की आपूर्ति के लिए कितनी मात्रा में आवश्यक सामग्री भण्डार में उपलब्ध रखी जाए, जिससे सही समय पर, सही मात्रा में, सही पदार्थ की मितव्ययी ढंग से पूर्ति की जा सके।

एक अच्छी स्कन्ध नियन्त्रण प्रणाली के उद्देश्य एक अच्छी स्कन्ध नियन्त्रण प्रणाली के निम्नलिखित उद्देश्य हैं

1. पदार्थों (materials) की खरीदारी मितव्ययी मूल्य (economical price), उचित समय तथा पर्याप्त मात्रा (sufficient quantity) में की जाये, ताकि किसी भी क्षण सामग्री की कमी (shortage) न होने पाये।
2. भण्डारण (storage) के लिए सुरक्षित (secure) तथा उपयुक्त स्थान उपलब्ध हो।
3. भण्डार में सभी सामान रखने, लाने ले जाने के लिए उचित स्थल हो।

4. स्कन्ध सामग्रियों (inventories) की पहचान (identification) के लिए एक सुनिश्चित प्रणाली हो।
5. भण्डार कक्ष (store room) के लिए योग्य, अनुभवी व जिम्मेदार (responsible) स्टाफ पर्याप्त संख्या में हो।
6. अभीष्ट सामग्री की माँग तैयार करने की उचित आवेदन प्रक्रिया (requisition procedure) हो।
7. उद्धयतन (up to date) तथा यथार्थ अभिलेख (accurate record) बनाया जाए।
8. स्कन्ध पदार्थों (inventories) की भौतिक स्थिति की समय-समय आवर्ती तौर पर जाँच (checking) की जाए।
9. स्कन्ध पदार्थों का वर्गीकरण *A, B, C* विश्लेषण के आधार पर किया जाये, तदनुसार ही उनका नियन्त्रण किया जाए, साथ ही निष्प्रयोज्य व खराब सामान (obsolete inventory) को अविलम्ब हटाया जाये।

प्रश्न 4. स्कन्ध पदार्थों का कार्य-क्षेत्र बताइए।

Explain the working field of material elements.

उत्तर **स्कन्ध पदार्थों का कार्य-क्षेत्र** जिन कार्यों के सम्पादन में स्कन्ध पदार्थों सूची (inventories) की अहम् भूमिका होती है, वे मुख्यत: निम्नांकित हैं

1. यह विभिन्न प्रकार की संक्रियाओं (different operations) को एक-दूसरे से पृथक् (separate) करती है और उन्हें पूर्णत: निराश्रित (independent) बनाती है, ताकि कच्चे पदार्थ की खरीद से लेकर उत्पाद के परिष्कृत होने तक की प्रत्येक संक्रिया मितव्ययी ढंग (economically) से सम्पादित की जा सके। उदाहरणार्थ कच्चे पदार्थ का क्रयादेश (purchasing order of raw-material) तथा निर्मित उत्पादों के वितरण या आदेश (order of distributing finished goods) नामक दोनों ही संक्रियाओं पृथक्-पृथक् रूप से मितव्ययी ढंग से सम्पादित इस तरह की जा सकती हैं कि कच्चे पदार्थ का क्रयादेश तथा निर्मित उत्पादो के वितरण का आदेश छोटे-छोटे बैचों (small batches) की अपेक्षा एक ही बड़े प्लॉट (single big lot) में दिया जाये जो कि मितव्ययी रहता है। इस मितव्ययता के अलावा श्रम (labour) व मशीनरी (machinery) का उपयोग भी तभी श्रेष्ठ (better) हो सकता है, जबकि विभिन्न संक्रियाएँ पृथक्-पृथक् विभिन्न विभागों में सम्पादित की जाएँ न कि सभी संयुक्त रूप से एक ही स्थान पर।
2. यह उत्पाद प्रवाह (product flow) को सतत् (continous), निर्विघ्न (smooth) तथा दक्ष (efficient) बनाती है।
3. इससे कच्चे माल पदार्थों की खरीद पर्याप्त मात्रा में सम्भव हो जाती है, जिससे आपूर्ति (supply) या कीमतों (prices) में परिवर्तनों के प्रभाव (effect of changes) को घटाने में सहायता मिलती है।
4. यह उत्पादन की परिचालन प्रक्रम (operating process) का सतत् रखने में भी योगदान देती है।
5. इससे प्रेरणात्मक प्रभाव (motivational effect) उत्पन्न किया जा सकता है अर्थात् स्कन्ध-सामग्री (inventory) को भारी परिमाण (bulk) में प्रदर्शित करने से व्यक्ति में इसके प्रति आकर्षण (temp) पैदा होने की वजह से उसकी क्रय क्षमता में वृद्धि की जा सकती है।

प्रश्न 5. स्कन्ध नियन्त्रण के लाभ तथा तकनीक बताइए।

Explain the advantages and techniques of the material management.

उत्तर स्कन्ध नियन्त्रण के लाभ निम्नलिखित हैं

1. विनिर्माण प्रक्रमों के लिए पदार्थों (materials) की कोई भी अवस्था (stage) में नहीं होती।
2. अच्छे गुण स्तर वाले पदार्थ जो कि उचित समय पर खरीद लिये जाते हैं, परिष्कृत सामानों (finished goods) को दोषरहित बनाने में सहायक होते हैं।
3. उत्पादन शेड्यूलों (production schedules) में होने वाले विलम्बों (delays) को रोकता है।
4. उत्पादन के अभीष्ट लक्ष्यों को प्राप्त करने में सहायता मिलती है।
5. पूर्णत: निर्मित माल (finished products) की निर्धारित वितरण की तारीखों (delivery dates) में कोई भी परिवर्तन नहीं होता और कम्पनी की साख (credit) में वृद्धि होती है तथा ग्राहकों के साथ सम्बन्धों में भी सुधार होता है।

स्कन्ध नियन्त्रण की तकनीक स्कन्ध-सामग्री नियन्त्रण (inventory control) हेतु जिन महत्त्वपूर्ण तकनीकों के प्रयोग किया जाता है, वे मुख्यत: निम्नांकित हैं

1. 'A', 'B', 'C' विश्लेषण तकनीक ('A', 'B', 'C' analysis technique)
2. स्कन्ध सामग्रियों के विभिन्न स्तरों के निर्धारण की तकनीक (Technique of determining different levels of stock materials)
3. मितव्ययी आदेश मात्रा की तकनीक (Economic order quantity technique)

Bteupolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

प्रश्न 6. स्कन्ध-सामग्री की *ABC* विश्लेषण तकनीक को समझाइए। (2006, 17)

Describe the *ABC* analysis technique of the material management.

उत्तर ***ABC* विश्लेषण तकनीक** किसी उद्योग के आकार में जैसे-जैसे विस्तार होता जाता है वैसे-वैसे उसका कार्यक्षेत्र भी विस्तृत होता जाता है। जिसके परिणामस्वरूप क्रय किये जाने वाले मदों (items) में वृद्धि होती जाती है, साथ ही उनके अनुरक्षण का दायित्व भी उत्तरोत्तर बढ़ता जाता है। ऐसी परिस्थिति में विभिन्न प्रकार के सभी आवश्यक मदों (items) को एक साथ, एक ही समय पर, भारी परिमाण (bulk) में खरीदने के कारण उन पर निवेशित धन एकदम बन्धित (block) हो जाता है, जब तक कि उनका सही इस्तेमाल न किया जाए। इतना ही नहीं सभी मदों (items) की खरीद प्रक्रिया में उनकी आपूर्ति से सम्बन्धित अनेक समस्याएँ उत्पन्न हो जाती हैं, भारी मात्रा में धन और समय का अपव्यय होने के कारण खरीद प्रक्रिया मितव्ययी (economical) भी नहीं रहती।

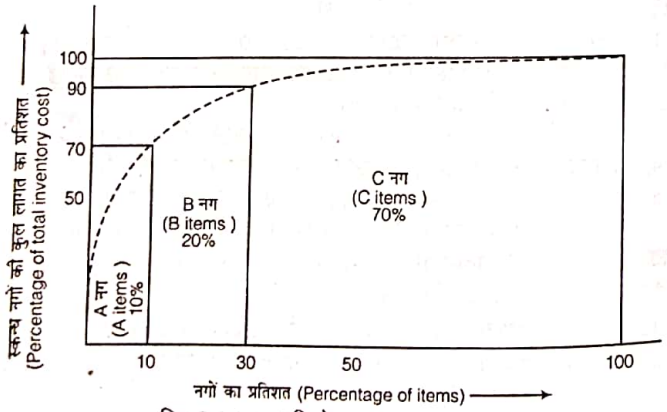
स्कन्ध-सामग्री की *A, B, C* विश्लेषण तकनीक के द्वारा उद्योग में प्रयोग में लाये जाने वाले सभी मदों (items) को उनके मूल्य (price) एवं महत्त्व (importance) के आधार पृथक्कृत (separate) करने में बहुत सहायता मिलती है। यह तकनीक यह भी स्पष्ट करती है कि अमुक मद (particular item) कितना मूल्यवान है और उसे किस हद तक औद्योगिक संगठन के हित में नियन्त्रित किया जा सकता है।

प्रश्न 7. स्कन्ध नियन्त्रण के *ABC* विश्लेषण के प्रमुख पदों को बताइए तथा इसके उपयोग लिखिए। (2012)

Explain the important steps of *ABC* analysis of material control and write its uses.

उत्तर 'A', 'B', 'C' विश्लेषण तकनीक की प्रक्रिया के लिए प्रयुक्त होने वाले प्रमुख पदों (steps) का क्रमशः विवरण निम्नांकित है

1. उद्योग में प्रयोग में लाने वाले सभी नगों या मदों (items) की पहचान (identification) करना।
2. सभी नगों (items) को उनके मूल्यों (value) के अनुसार क्रमशः तीन *A, B, C* श्रेणियों में सूचीबद्ध करना। अर्थात् सभी नगों को *A, B, C* तीन श्रेणियों में इस प्रकार विभक्त करना कि *A, B, C* श्रेणियों में क्रमशः उच्च मूल्य वाले (high valued), मध्यम मूल्य वाले (medium valued) तथा निम्न मूल्य वाले (low valued) नगों (items) की पृथक्-पृथक् सूची तैयार हो।
3. फिर उच्च मूल्य वाले, मध्यम मूल्य वाले तथा निम्न मूल्य वाले नगों (items) की गिनती करके उपरोक्त *A, B, C* तीनों श्रेणियों के अन्तर्गत तैयार की सूचियों में पृथक्-पृथक् श्रेणियों के नगों की संख्याएँ ज्ञात करना।
4. तत्पश्चात् उच्च मूल्य वाले, मध्यम मूल्य वाले तथा निम्न मूल्य वाले नगों (items) के प्रतिशत मानों की गणना करना। उच्च मूल्य वाले नगों (items of high valued) की लागत व अंशदान (contribution) सामान्यतः स्कन्ध-सामग्री की कुल लागत (total inventory cost) का लगभग 70% होता है, जबकि मध्य मूल्य तथा निम्न मूल्य वाले नगों की लागत का अंशदान क्रमशः लगभग 20% तथा 10% ही होता है।
5. फिर इन नगों की प्रतिशत (percent of items) को *X*-अक्ष पर लेते हुए तथा स्कन्ध-सामग्री की कुल लागत के प्रतिशत (percentage of total inventory cost) को *Y*-अक्ष पर लेते हुए इन दोनों के मध्य एक ग्राफ (graph) खींचना। इस ग्राफ का नमूना चित्र 8.1 में दर्शाया गया है ताकि पाठकों को ग्राफ खींचने में



चित्र 8.1 *A, B, C* विश्लेषण (*A, B, C* Analysis)

कोई असुविधा न हो। यह ग्राफ पेरेटो वक्र (pareto curve) के नाम से भी जाना जाता है।

चित्र 8.1 में प्रदर्शित ग्राफ से स्पष्ट है कि स्कन्ध-सामग्री की कुल लागत (total inventory cost) का 70% भाग कुल नगों (total items) के 10% भाग [*A* नगों (A items)] पर खर्च होता है। जबकि स्कन्ध पदार्थ की कुल लागत (total iventory cost) का 20% भाग कुल नगों के 20% भाग [*B* नगों (*B* items)] पर खर्च होता है और इस प्रकार स्कन्ध-पदार्थ की कुल लागत (total inventory cost) का 10% भाग कुल नगों के 70% भाग [अर्थात् *C* नगों (*C* items)] पर खर्च होता है।

***ABC* विश्लेषण के उपयोग** Applications of *ABC* Analysis वास्तव में *A, B* तथा *C* नगों की नियन्त्रण नीतियाँ निम्न सिद्धान्तों पर आधारित हैं

1. स्कन्ध में पूँजी का न्यूनतम सम्भव प्रयोग करना।
2. आवश्यकता के अनुसार सभी पदार्थ अथवा सामग्री की उपलब्धता सुनिश्चित करना।

ABC विश्लेषण का पदार्थ प्रबन्धन में प्रभावी प्रयोग किया जा सकता है। विभिन्न स्तर, जहाँ यह विश्लेषण प्रयोग किया जा सकता है निम्न हैं

1. उन नगों की जानकारी के लिए, जिन्हें उच्च कोटि के नियन्त्रण की आवश्यकता हो।
2. उपयोगी पुनर्आदेश नीति के मूल्यांकन के लिए।
3. स्टॉक लेखा (stock accounts)
4. विभिन्न नगों (items) की वरीयता स्थापित करने के लिए।
5. सुरक्षित स्टॉक सीमाएँ ज्ञात करने के लिए।
6. भण्डार के ले-आउट (stores layout) के लिए।
7. मूल्य विश्लेषण (value analysis) के लिए।

प्रश्न 8. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए

Write short notes on following :

1. न्यूनतम स्कन्ध-सामग्री स्तर (Minimum inventory level)

2. अधिकतम स्कन्ध-सामग्री स्तर (Maximum inventory level)

3. औसत स्कन्ध-सामग्री स्तर (Average inventory level)

उत्तर 1. **न्यूनतम स्कन्ध-सामग्री स्तर** न्यूनतम स्कन्ध-सामग्री स्तर (minimum inventory level) को बफर स्कन्ध (buffer stock), या सुरक्षित स्कन्ध (safety stock) या आरक्षित स्कन्ध (reserve stock) के नाम से भी जाना जाता है।

न्यूनतम स्कन्ध-सामग्री स्तर (minimum inventory level) से आशय भण्डारगृह में हर समय उपलब्ध रहने वाली सामग्री की उस न्यूनतम मात्रा (minimum quantity) से है, जिसके अभाव में उत्पादन ठप्प या बन्द होने की स्थिति में आ जाता है। न्यूनतम स्कन्ध की सामग्री का प्रयोग केवल निम्नांकित परिस्थितियों में ही किया जाता है।

(i) जब सामग्री की आपूर्ति में विलम्ब हो रहा हो।

(ii) जब उत्पाद की खपत में उतार-चढ़ाव (fluctuation) हो रहा है।

(iii) जब लीड समय (lead time) में परिवर्तन हो रहा हो।

न्यूनतम स्कन्ध-सामग्री स्तर की गणना Computation of Minimum Inventory Level इसकी गणना निम्नांकित सूत्र की सहायता से की जा सकती है

न्यूनतम स्कन्ध-सामग्री स्तर = [पुनः आदेश स्तर (re-order level)]

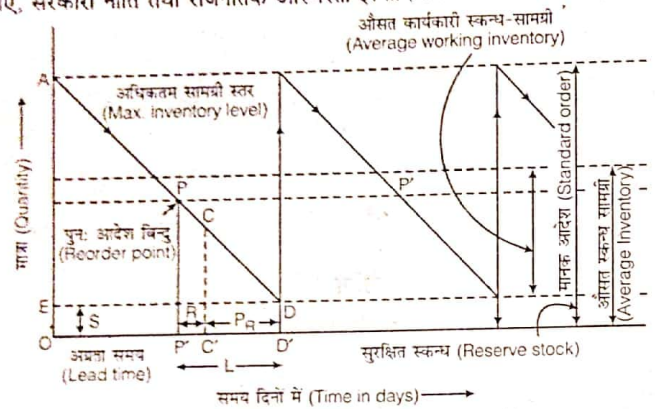
− [औसत उपयोग दर (average using rate) × अग्रता समय (lead time)]

उदाहरण यदि किसी व्यावसायिक प्रतिष्ठान में आदेश पूर्ति में 15 दिन का समय लगता है और प्रतिदिन 1 क्विंटल माल का उपयोग निर्माण कार्य में होता हो तथा इसका पुनः आदेश स्तर 25 क्विंटल हो तो इसके न्यूनतम स्कन्ध-सामग्री स्तर की गणना कीजिए।

हल सूत्रानुसार न्यूनतम स्कन्ध-सामग्री स्तर = 25 − (1 × 15) = 10 क्विंटल

Scanned with CamScanner

2. **अधिकतम स्कन्ध-सामग्री स्तर** भण्डारगृह में रखी जाने वाली स्कन्ध-सामग्री की वह अधिकतम मात्रा जिससे अधिक स्कन्ध-सामग्री बढ़ाने पर प्रति इकाई संग्रहण लागत (storage cost) तथा सामग्री पर निवेशित पूँजी का अभाव बढ़ जाता है, अधिकतम स्कन्ध-सामग्री स्तर कहा जाता है। इसे चित्र 8.2 में दर्शाया गया है।
भण्डारगृह मे अधिकतम स्कन्ध-सामग्री स्तर का निर्धारण मुख्यत: क्रय की जाने वाली स्कन्ध-सामग्री के मूल्यों में परिवर्तन की सम्भावना, भण्डारण की सुविधा (storing facilities), प्रतिष्ठान की वित्तीय स्थिति, सामग्री के अप्रचलन की सम्भावनाएँ, सरकारी नीति तथा राजनैतिक अस्थिरता इत्यादि तत्त्वों के आधार पर सुनिश्चित किया जाता है।



चित्र 8.2 मात्रात्मक मानक (Quantitative Standards)

चित्र 8.2 के अनुसार प्रारम्भ में जब स्कन्ध-सामग्री (inventory) *OA* भण्डार में उपलब्ध है तो इस उपलब्ध मात्रा की खपत धीरे-धीरे *A* से *D* तक एक समान दर (uniform rate) पर *AD* के अनुदिश होती है। यह बात पूर्व में ही ज्ञात कर ली जाती है कि क्रय आदेश (purchase order) जारी करने के कितने दिन बाद आदेशित अभीष्ट सामग्री की प्राप्ति हो पायेगी इस अनुमानित अवधि को अग्रता समय (lead time) कहा जाता है। चित्र 8.2 में अग्रता समय (lead time) को *P' D'* दूरी द्वारा दर्शाया गया है। स्कन्ध-सामग्री (inventory) की मात्रा जब बिन्दु *P* पर पहुँच जाती है, उसी समय क्रय माँग पत्र (purchase requisition) तैयार करने की कार्यवाही प्रारम्भ कर दी जाती है तथा इस कार्यवाही में बिन्दु *P* से *C* तक को जो समय *R* व्यतीत होता है उसे क्रय माँग पत्र कार्यवाही का समय (purchase requisition time) कहा जाता है। बिन्दु *C* से *D* तक लगने वाला समय (जो कि चित्र 8.2 में दूरी (P_R) द्वारा दर्शाया गया है) क्रयादेशित सामग्री का **अधिप्राप्ति समय** (procurement time) कहा जाता है। बिन्दु *D* पर, जब केवल सुरक्षित स्टॉक (safe stock or reserve stock) ही भण्डारगृह में शेष रह जाता है तब तक क्रयादेशित सामग्री की प्राप्ति अवश्य हो जानी चाहिए। इस क्रयादेशित सामग्री के प्राप्त होते ही स्कन्ध की कुल मात्रा बढ़कर अधिकतम स्कन्ध-सामग्री स्तर (maximum inventory level) पर अर्थात् बिन्दु *A'* पर पहुँच जाती है, जहाँ स्कन्ध-सामग्री की कुल मात्रा पहले के बराबर (अर्थात् *A'* = *A*) हो जाती है।

3. **औसत स्कन्ध-सामग्री स्तर** Average Inventory Level सामग्री के स्कन्ध का ऐसा स्तर जो भण्डारगृह में रखी जाने वाली सामग्री के औसत स्कन्ध (average stock) का निर्माण करता है, औसत स्कन्ध स्तर (average inventory level) कहा जाता है।
औसत स्कन्ध-सामग्री स्तर की गणना के लिए निम्नांकित सूत्र का प्रयोग किया जा सकता है

औसत स्कन्ध-सामग्री स्तर (average stock material level or average inventory level)
= 1/2 [न्यूनतम स्कन्ध-सामग्री स्तर (min. inventory level)
+ अधिकतम स्कन्ध-सामग्री स्तर (max. inventory level)]

उपरोक्त के अलावा औसत स्कन्ध-सामग्री स्तर का मापन पुन: आदेश मात्रा (re-order quantity) के आधार पर निम्नांकित सूत्र की सहायता से भी किया जा सकता है

$$= \frac{2 \text{ (न्यूनतम स्कन्ध सामग्री स्तर)} + \text{(पुन: आदेश मात्रा)}}{2}$$

प्रश्न 9. सेफ्टी स्टॉक पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए। (2016)
Write a short note on safety stock.

उत्तर **सुरक्षित स्टॉक** Safety Stock यदि उपभोग की दर तथा अग्रता समय का पूर्वानुमान भली-भाँति लगाया जाये तो नगों की अधिकतम इन्वेन्ट्री को क्रय आदेश की मात्रा तक सीमित करना संभव है। यदि आदेश की मात्रा अधिकतम स्कन्ध (inventory) के बराबर होगी तब औसत इन्वेन्ट्री *Q* / 2 तथा न्यूनतम इन्वेन्ट्री शून्य होगी। वास्तव में ऐसा कर पाना कठिन होता है क्योंकि
1. आपूर्तिकर्त्ता डिलीवरी की शर्तों का पालन करने में असफल रहता है।
2. उपभोग दर (consumed rate) का पूर्वानुमान यथार्थ नहीं है।

अत: पुर्वानुमानों के गलत होने तथा स्टॉक समाप्ति से बचने के लिए कुछ अतिरिक्त स्कन्ध, जिसे रिजर्व स्टॉक भी कहते हैं, की आवश्यकता होती है। **इसे सुरक्षित स्कन्ध (Safety stock), आधार स्कन्ध (Base stock) अथवा बफर स्कन्ध (Buffer stock)** भी कहते हैं।
यदि सुरक्षित स्टॉक जरूरत से ज्यादा हो तो स्कन्ध में निवेश अधिक हो जाता है और यदि कम हो तो स्टॉक समाप्ति का भय बना रहता है। किसी नग (item) के सुरक्षित स्टॉक की सही-सही मात्रा, वाँछित अग्रता समय, स्टॉक रखने का व्यय तथा नग (item) की महत्ता पर निर्भर करता है।

प्रश्न 10. लीड टाइम पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए। (2015)
Write the short note on lead time.

उत्तर **लीड टाइम** किसी प्रक्रम के आरम्भ होने एवं पूर्ण होने के मध्य बीतने वाला समय लीड टाइम कहलाता है। लीड टाइम को उत्पादन, सप्लाई शृंखला प्रबन्धन, प्रोजेक्ट प्रबन्धन, इत्यादि में अत्याधिक सावधानीपूर्वक जाँच किया जाता है जिससे औद्योगिक प्रतिष्ठानों के समय की बचत होती है। इसलिए उद्योगों में लीड टाइम की बचत को प्राथमिकता दी जाती है।

प्रश्न 11. कुशल भण्डार व्यवस्था का क्या महत्त्व है? (2006)
What is the importance of well storage arrangement?

उत्तर कुशल भण्डार व्यवस्था के अग्रलिखित महत्त्व हैं
1. उत्पादन आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु कच्चे पदार्थों, अवयवों, औजारों, उपकरणों तथा अन्य आवश्यक सामग्रियों का सन्तुलित प्रवाह बनाये रखना।
2. क्रय की अनियमितताओं से बचने के लिए पर्याप्त स्टॉक बनाये रखना।
3. स्थान (space) का प्रभावी उपयोग।
4. पदार्थ हस्तान्तरण उपस्करों की आवश्यकता को न्यूनतम करना।
5. परिवहन में होने वाली देरी को दूर करना, उचित स्थान उपलब्ध कराना तथा नगों (items) की तुरन्त पहचान करना।
6. उत्पादन कार्यक्रम को लचीला बनाने में मदद करना।
7. अपेक्षाकृत कम दरों पर अधिक मात्रा क्रय कर लेने की सुविधा देना।
8. भण्डार में रखी सामग्री को चोरी, क्षय, बर्बादी अथवा टूट-फूट होने से बचाना।
9. स्टॉक में रखी सामग्रियों के आने-जाने का उचित एवं अपटूडेट रिकॉर्ड रखना।

प्रश्न 12. सामग्री क्रय प्रक्रिया को विस्तार से समझाइए।
Describe material purchase processing in detail.

उत्तर एक प्रभावशाली सामग्री की क्रय प्रक्रिया में मुख्यत: निम्नलिखित पद होते हैं

1. **क्रय विभाग की स्थापना** Establishment of Purchase Department स्कन्ध-सामग्री की प्रभावी खरीदारी के लिए संगठन में एक क्रय विभाग (purchase department) की स्थापना की जानी चाहिए। इस क्रय-विभाग स्थापित करने के कई उद्देश्य हैं; जैसे उत्पादन विभाग के लिए उचित मात्रा में आवश्यक सामग्री उपलब्ध करवाना, सामग्री की खरीदारी संतोषजनक व मितव्ययी ढंग से करना, सामग्री की अभीष्ट मात्रा की आपूर्ति (supply) सुनिश्चित करना, आपूर्ति के स्रोतों (sources of supply) का उचित चयन करना, आपूर्ति बाजार (supply market) में वैकल्पिक सामग्री की उपलब्धता के बारे में जानकारी रखना एवं उपलब्ध सूचनाओं के बारे में अन्य सम्बन्धित विभागों (जैसे डिजाइन,

Photocopytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

उत्पादन, विक्रय व वित्त विभाग इत्यादि) से उचित परामर्श करना, विभिन्न प्रकार के कच्चे-मालों (raw materials) की पुर्जों (components) इत्यादि हेतु बाजार शोध (market research) करना व उनका मूल्य-विश्लेषण करना, अभीष्ट मात्रा व श्रेष्ठ गुणवत्ता वाली सामग्री की सतत् आपूर्ति (continuous supply) सुनिश्चित करना एवं इस कार्य के लिये नये विक्रेताओं (vendors) का पता लगाना व उनके साथ अच्छे सम्बन्ध बनाना तथा सभी सम्बन्धित विभागों के साथ उचित सामंजस्य बनाना इत्यादि।

2. **क्रय बजट तैयार करना** Preparation of Purchase Budget सबसे पहले व्यावसायिक संगठन का उत्पादन लक्ष्य निर्धारित किया जाना आवश्यक होता है, फिर इस उत्पादन लक्ष्य के आधार पर खरीदे जाने वाली सामग्री का क्रय-बजट तैयार किया जाता है। इस क्रय बजट में बजट विधि में क्रय की गई कुल सामग्री का विस्तृत वर्णन होता है। सामग्री बजट (material budget) से प्राप्त सूचनाओं (informations) के आधार पर सामग्री के क्रय बजट को तैयार किया जाता है। क्रय बजट तैयार करते समय सामान्यत: निम्नांकित बातों को विशेष रूप से ध्यान में रखा जाता है
   (i) उत्पादन लक्ष्य के अनुरूप सामग्री के वांछित गुण व मात्रा।
   (ii) सामग्री आपूर्ति का स्रोत।
   (iii) वर्तमान शेष सामग्री की मात्रा तथा क्रयादेशित माल के आने की सम्भावना।
   (iv) आगत वाहन सम्बन्धी व्यवस्था।
   (v) सामग्री मूल्य तथा छूट आदि की शर्तें।
   (vi) लेनदारों के भुगतान हेतु उपलब्ध धनराशि।
   (vii) सामग्री की आपूर्ति की अपेक्षित तिथि।

3. **क्रय माँग पत्र तैयार करना** Preparation of Purchase Requisition Slip क्रय माँग पत्र एक ऐसा प्रपत्र है जिसे क्रय विभाग के समक्ष अन्य सम्बन्धित विभागों द्वारा अपनी माँग (demand) के अनुरूप आवश्यक सामग्री को क्रय हेतु नियमित रूप से भेजा जाता है। इस क्रय माँग पत्र में क्रय की जाने वाली सामग्री का नाम, मात्रा (quantity), कोड संख्या वर्तमान में उपलब्ध सामग्री तथा आपूर्ति की अभीष्ट तिथि जब तक सामग्री की आवश्यकता है, इत्यादि बातों का उल्लेख होता है। विभिन्न व्यावसायिक संस्थाएँ अपनी-अपनी आवश्यकता के अनुसार इस क्रय माँग पत्र को तैयार करती है। विद्या प्रकाशन मन्दिर प्रा०लि०, मेरठ नामक कम्पनी का क्रय माँग पत्र का एक नमूना चित्र 8.3 में दर्शाया गया है।

No. Pr. :.....
Cost Centre ..... Date .....

Vidya Prakashan Mandir (P) Ltd.
Baghpat Road, Near Delhi-Meerut Highway, (Meerut-250002)
(Purchase Requisition Slip)

Please Purchase for ..... department

Item No.	Code No.	Description	Qty. Required	Remarks

Required By ..... Checked By ..... Approved By .....

For use of Department Issuing this purchase requisition			For use of Purchase Department			
Item No.	Qty. in Hand	Consumption per day/Month	Qty. Required	Purchase order No.	Supplier Name	Delivery Date

Store Keeper .....

चित्र 8.3 क्रय माँग पत्र (Purchase Requisition slip)

साधारणतया हर विभाग क्रय माँग पत्र को तीन प्रतियों में तैयार करता है, क्योंकि
1. इसकी मूल प्रति क्रय विभाग को भेज दी जाती है।
2. दूसरी प्रति लागत नियन्त्रण विभाग को भेज दी जाती है।
3. तीसरी प्रति (अन्तिम प्रति) प्रेषक विभाग स्वयं अपने पास अपने सन्दर्भ के लिए रख लेता है।

स्कन्ध-सामग्री को क्रय करने का निर्णय लेने के उपरान्त सम्बन्धित विक्रेताओं (vendors) से निविदा आमन्त्रित किये जाते हैं। क्रय-विभाग (purchase department) को सम्बन्धित विक्रेताओं या आपूर्तिकर्त्ताओं (suppliers) के बारे में पर्याप्त जानकारी रखनी चाहिए। विभिन्न विक्रेताओं से प्राप्त समस्त निविदाओं (tenders) का तुलनात्मक अध्ययन करने एवं भविष्य के सन्दर्भ के लिए क्रय विभाग द्वारा एक निविदा सूची (tender list) तैयार की जाती है, जिसका एक नमूना चित्र 8.4 में दर्शाया गया है।

Vidya Prakashan Mandir (P) Ltd.
Baghpat Road, Near Delhi-Meerut Highway, (Meerut-250002)
(SCHEDULE OF QUOTATION)

S.No..... Material..... Date.....

Name of the party	Qty. offered	Rate per unit	Terms	Time of Delivery	Mode of Delivery	Remarks

Purchase Order No..... Date.....

चित्र 8.4 निविदा सूची (Tender List)

विक्रेताओं से प्राप्त निविदाओं (tenders) में अंकित मूल्य, सामग्री की मात्रा और विक्रेताओं की शर्तों (terms and conditions) का तुलनात्मक अध्ययन करके न्यूनतम मूल्य (lowest price) वाले विक्रेता को अभीष्ट सामग्री की खरीदारी के लिए क्रय-आदेश भेजा जाता है।

4. **क्रय आदेश भेजना** Sending Purchase Order सभी विक्रेताओं (vendors) से प्राप्त निविदाओं (tenders) में अंकित मूल्य, सामग्री की मात्रा, गुण और शर्तों का गहनता से अध्ययन करने के उपरान्त उचित विक्रेता का चयन करके उसी विक्रेता के पास क्रय आदेश (purchase order) प्रेषित किया जाता है। क्रय आदेश (purchase order) में क्रेता (purchaser) द्वारा विक्रेता से निर्दिष्ट सामग्री, निर्दिष्ट मात्रा में, निर्दिष्ट मूल्य पर तथा निर्दिष्ट तिथि तक आपूर्ति करने का आग्रह किया जाता है। एक क्रय आदेश में सामान्यत: निम्नांकित बातों का उल्लेख किया जाता है
   (i) क्रेता का नाम, क्रम संख्या और आदेश प्रेषण की तिथि
   (ii) विक्रेता का नाम तथा उसका पता
   (iii) क्रय की जाने वाली सामग्री का पूर्ण वृत्तान्त व मात्रा इत्यादि।
   (iv) मूल्य, छूट-शर्त एवं भुगतान की शर्तें इत्यादि।
   (v) सुपुर्दगी का स्थान व समय।
   (vi) अनुकरण कार्यवाही की विधि
   (vii) पैकिंग (packing) तथा प्रेषण सम्बन्धी निर्देश
   (viii) क्रय अधिकारी के हस्ताक्षर

चित्र 8.5 में विद्या प्रकाशन मन्दिर प्रा०लि०, मेरठ नामक कम्पनी का क्रय आदेश का एक नमूना प्रदर्शित किया गया है।

Vidya Prakashan Mandir (P) Ltd.
Baghpat Road, Near Delhi-Meerut Highway, Meerut-250002
(Purchase Order)

E. Mail. ..... S. No. .....
Fax. ..... Telephone. .....

Scanned with CamScanner

To,
M/S .....
.....
.....

Reg. No. .....
Our Ref No.....

Please supply the following items in accordance with the terms and conditions mentioned here in.....

Item No.	Description	Quantity	Price	Units	Amount	Remarks

Terms and conditions :
1. .....
2. .....
3. .....

Delivery at : .....
Discount : .....
Excise Duty : .....

Sales Tax : .....
Freight : .....
Terms of payment : .....
For Vidya Prakashan Mandir (P) Ltd.
(Signature)

Acknowledgement :
Kindly acknowledge the receipt of the order.
Received On : .....
Challan No. : ..... Date : ..... Invoice No .....

Date of Delivery : .....
Date : .....

चित्र 8.5 क्रय आदेश (Purchase Order)

5. **क्रय की गई सामग्री की प्राप्ति तथा निरीक्षण** Receival and Inspection of Purchased Materials विशाल आकार के व्यावसायिक प्रतिष्ठानों मे माल की प्राप्ति तथा निरीक्षण के लिए पृथक्-पृथक् विभाग होते हैं किन्तु छोटे-औद्योगिक संस्थाओं में ये दोनों कार्य एक ही विभाग में सम्पन्न होते हैं। चूँकि ये दोनों ही कार्य अत्यन्त महत्त्वपूर्ण होते हैं, इसलिए माल की प्राप्ति तथा निरीक्षण का कार्य योग्य, अनुभवी तथा प्रशिक्षित तकनीकी का ज्ञान वाले सक्षम व्यक्ति के द्वारा सम्पादित होना आवश्यक होता है। यदि कोई सामग्री ऐसी हो जिसके परीक्षण हेतु किसी प्रयोगशाला का होना जरूरी हो तो सही जाँच के लिए व्यावसायिक संस्था के अन्तर्गत ही प्रयोगशाला की स्थापना सुविधाजनक रहती है और मितव्ययी भी।

सामग्री या माल की प्राप्ति की प्रक्रिया में सर्वप्रथम विक्रेता (vendors) द्वारा माल के साथ भेजे हुए सुपुर्दगी नोट (advice note) के जरिये माल का सही ढंग से मिलान किया जाना चाहिए, फिर उसके उपरान्त सामग्री का भली-भाँति निरीक्षण परीक्षण किया जाना चाहिए, फिर सबसे अन्त में माल प्राप्ति नोट (goods received note) को तैयार किया जाना चाहिए। माल प्राप्ति नोट का एक नमूना चित्र 6.6 मे दर्शाया गया है। माल प्राप्ति नोट (goods received note) में सामान्यत: निम्नांकित बातों का स्पष्ट उल्लेख किया जाना चाहिए

(i) क्रम संख्या तथा माल प्राप्ति की तिथि (ii) विक्रेता का नाम व पता
(iii) सामग्री (माल) का विवरण, मात्रा तथा संकेत
(iv) आदेश संख्या
(v) सुपुर्दगी नोट संख्या
(vi) जाँचकर्ता की रिपोर्ट इत्यादि।

उपरोक्त बातों का स्पष्ट उल्लेख करते हुए माल प्राप्ति नोट को पाँच प्रतियों में तैयार किया जाता है और इन पाँचों प्रतियों की निम्नांकित विभागों में सूचनार्थ एक-एक प्रति प्रेषित की जाती है

(i) भण्डारगृह-एक प्रति
(ii) क्रय विभाग-एक प्रति
(iii) लेखा विभाग-एक प्रति
(iv) वह विभाग जिसके द्वारा सामग्री (माल) की माँग की गयी थी-एक प्रति
(v) प्राप्ति व निरीक्षण परीक्षण विभाग-अन्तिम प्रति सन्दर्भ हेतु

6. **क्रय की हुई दोषी सामग्री की वापसी** Returning of Defective Purchased Materials विक्रेता द्वारा भेजी गयी सामग्री के प्राप्ति के पश्चात् यदि निरक्षण के दौरान प्राप्त की गई सामग्री में किसी प्रकार की कोई कमी या दोष पाया जाता है तो उस दोषी माल को वापस लौटाने की कार्यवाही की जानी चाहिए और इस कार्यवाही के लिए माल की वापसी की सूचना चार प्रतियों में तैयार की जाती है, जिसकी एक-एक प्रति सूचनार्थ निम्नांकित सम्बन्धित व्यक्तियों व विभागों को दे दी जाती है

(i) एक प्रति सामग्री के साथ विक्रेता को भेज दी जाती है।
(ii) दूसरी प्रति आवश्यक समायोजनों (adjustments) हेतु बीजक (invoice) के साथ लेखा-विभाग (account department) को दी जाती है।
(iii) तीसरी प्रति भण्डारी (store keeper) को दी जाती है।
(iv) चौथी (अन्तिम) प्रति माँगकर्त्ता विभाग को भेज दी जाती है।

From :
M/s.....
(Supplier) : .....
.....
.....

No. VRN : .....
Date : .....

Goods		Quantity Received	No. of Packets etc.	Order No.	Delivery Note No.	Demanded by Department	Remarks	Inspection	
Description	Code							Quantity	Reasons
Carrier	Received by :		Ledger Store	A/c Ref. :				Inspector's Signature	

चित्र 8.6 माल प्राप्ति नोट (Goods Received Note)

माल लौटाने की स्थिति में बीजक (invoice) की राशि का समायोजन करने हेतु एक डेबिट नोट तैयार करके विक्रेता के पास भेज दिया जाता है। यदि विक्रेता द्वारा भेजा गया माल दिये गये आदेश से अधिक प्राप्त होता है तो उस माल को वापस नहीं लौटाया जाता, बल्कि एक क्रेडिट नोट तैयार करके आवश्यक संशोधन के लिए विक्रेता को भेज दिया जाता है, ऐसा करने से क्रेता के प्रति विक्रेता के मन में विश्वास भी स्थापित होता है।

प्रश्न 13. निम्नलिखित पर टिप्पणी लिखिए
Write the notes on following

1. बिन कार्ड (Bin Card), (2014, 16)

2. भण्डार लेजर (Store Ledger) (2006)

उत्तर 1. **बिन कार्ड** Bin Card भण्डार कक्ष में सामग्रियों तथा अन्य उपलब्ध नगों (items) को उपयुक्त बिन्स (bins), खानों, अलमारियों, दराजों (racks) या ढेरियों (stacks) में व्यवस्थित ढंग से रखा जाता है। प्रत्येक प्रकार के समान एक पृथक्-पृथक् बिन कार्ड (bin card) या स्कन्ध कार्ड (stock card) समान के साथ रखा जाता है। इस बिन कार्ड पर प्रत्येक सामान के प्राप्त होने, निर्गत होने तथा अवशोषण रहने का दैनिक विवरण अंकित रहता है। भण्डारी बिन कार्डो का रख-रखाव उद्धयतन (up to date) रखते हैं। बिन्स (bins) या शैल्फ के स्थान पर जहाँ पर सामान रखा होता है, बिन कार्ड को वहीं पर उसके साथ इस संलग्नित कर दिया जाता है कि देखने पर (बिना निकाले) वस्तु का नाम, सांकेतिक चिह्न, प्राप्ति व निर्गत करने की विधियाँ तथा मात्रा इत्यादि स्पष्ट रूप से दिखाई देती रहें।

बिन कार्ड (bin card) का उपयोग लागत लेखा के लिए नहीं किया जाता है। यह कार्ड भण्डारी को प्रत्येक नग (items) की अवशेष मात्रा की जानकारी देता है जो कि भण्डार में उपलब्ध होती है। बिन कार्ड को दो प्रतियों में बनाया जाता है। एक कार्ड को उस बिन पर लगाया जाता है, जिसमें सामान रखा है तथा दूसरा बिन कार्ड

Bteupolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

भण्डारी (store keeper) की मेज (table) पर रखा जाता है जो उसे हस्तगत सामग्री (material in hand) की अवशेष मात्रा के बारे में तात्कालिक सूचना प्रदान करता है।

बिन कार्ड का प्रयोग स्कन्ध लेजर रेखा (stock ledger account) की जाँच करने हेतु सामग्री लेखांकन खण्ड (material accounting division) मे किया जाता है।

बिन कार्ड पर सामग्री की प्राप्ति (receipt) तथा निर्गत (issue) करने की तिथि के अलावा इसकी उपयोगिता को और बढ़ाने वाली निम्नांकित सूचनाएँ भी प्रदर्शित होती हैं

1. सामग्री के आदान-प्रदान की न्यूनतम व अधिकतम स्तर तथा खतरा स्तर (danger level)
2. खरीद हेतु क्रयादेशित स्तर (ordering level)
3. पुन: आदेश स्तर (re-ordering level)
4. बिन संख्या, सामग्री की कोड संख्या, अवस्थिति कोड (location code) बिन कार्ड की जाँच भण्डार निरीक्षक (store inspector) या लेखा अधिकारी (auditor) द्वारा कराके उसकी विश्वसनीयता सुनिश्चित की जाती है कि उसका रख-रखाव संतोषजनक है।

चित्र 8.7 में बिन कार्ड का एक नमूना दर्शाया गया है, जिसका कि प्रयोग विद्या प्रकाशन मन्दिर, प्रा०लि० मेरठ में किया जा रहा है।

Vidya Prakashan Mandir (P) Ltd,

Baghpat Road, Near Delhi-Meerut Highway, Meerut-250002

(BIN CARD)

Description : .....
Material Code : .....
Location Code : .....
Bin No. : .....
Store Ledger F/No. : .....

Maximum Level : .....
Minimum Level : .....
Danger Level : .....
Ordering Level : .....
Re-order Level : .....

Receipt			Issued			Balance	Audit	
Date	G.R. No.	Qty.	Date	Reqd.	Qty.	Qty.	Date	Initial

चित्र 8.7 बिन कार्ड (Bin Card)

2. **भण्डार लेजर** Store Ledger भण्डार लेजर बिन कार्ड के जैसा ही होता है, अन्तर केवल इतना है कि बिन कार्ड जैसी प्रविष्टियों के साथ-साथ इनमें नगों (items) का मूल्य भी अंकित होता है। भण्डार लेजर (store ledger) में सामान्यत: कार्ड के बजाय खुले पन्ने के रूप में होते हैं, जिसमें भण्डार सामग्री के प्रत्येक नग (item) का विस्तृत लेखा होता है। भण्डार लेजर का रख-रखाव या तो एक पृथक् लेखांकन विभाग (accounting department) द्वारा किया जाता है या फिर छोटे-उद्योगों में स्वयं भण्डारी (store keeper) द्वारा ही किया जाता है।

चित्र 8.8 में एक भण्डार लेजर का लेखा नमूना दिखाया गया है, जिसमें निम्नांकित चिह्नों का प्रयोग करके विवरण अंकित किया है

Q = मात्रा (quantity)
P.O. No. = क्रय आदेश संख्या (purchase order no.)
D.E. = सम्भावित संख्या (date expected)
R.No. = माँग संख्या (requisition No.)

भण्डार लेजर खाते में (store ledger account) में क्रयादेश भाग (ordered section) की प्रविष्टियों (entries) को उस समय किया जाता है जब क्रय विभाग (purchase department) से क्रय आदेश की प्रति प्राप्त हो जाती है। सामग्री लागत होने पर जाँच के उपरान्त बीजक (invoice) या प्राप्ति विभाग (receiving department) की सूचना के आधार पर निर्गत भाग (issuing section) की प्रविष्टियाँ सामग्री माँग पत्र स्लिप (material requisition slip) में की जाती है।

Vidya Prakashan Mandir (P) Ltd,

Baghpat Road, Near Delhi-Meerut Highway, Meerut-250002

(STORE LEDGER ACCOUNT)

Material : .....
Bin No. : .....

Code.....
Filo .....

Maximum Quantity .....
Minimum Quantity.....

	Ordered				Received				Issued						Balance		
S. No.	Date	P.O. No.	Q.	D.E.	Date	P.O. No.	Unit Cost	Total Cost	Date	R. No.	Deptt.	Q.	Unit cost	Total cost	Q	Unit cost	Total cost

चित्र 8.8 भण्डार लेजर लेखा (Store Ledger Account)

प्रश्न 14. निम्नलिखित पर टिप्पणी लिखिए

Write the notes on following

1. भण्डारगृह में सामग्री प्राप्त करना (Receiving Material in Store)

2. सामग्री स्थानान्तरण प्रक्रिया (Material Transfer Processing)

उत्तर 1. **भण्डारगृह में सामग्री प्राप्त करना** कच्चा-माल (raw materials), स्नेहक (lubricants), मोबिल ऑयल, मिट्टी का तेल (kerosene oil), ग्रीस (grease), कॉटन वेस्ट (cotton-waste) इत्यादि विभिन्न आपूर्तियों (supplies) तथा परिष्कृत अवयवों (finished parts) आदि आवश्यक सामग्रियाँ क्रय-विभाग (purchase department) द्वारा क्रय की जाती हैं, फिर प्राप्ति व परीक्षण विभाग द्वारा उक्त क्रय की गई सामग्रियों की जाँच की जाती है। तत्पश्चात् प्राप्ति व परीक्षण विभाग इस जाँच किये हुए माल को माल प्राप्ति नोट (goods receiving note) के साथ भण्डारगृह में भेज देता है। किन्तु छोटे उद्योगों में ऐसा नहीं होता, वहाँ तो विक्रेता के माल की सुपुर्दगी सीधे ही भण्डारगृह को कर दी जाती है। भण्डारी (store keeper) सामग्रियों की पहचान उनकी विशिष्टयों (specifications) के आधार पर करता है।

2. **सामग्री स्थानान्तरण प्रक्रिया** सामान्यत: एक विभाग से दूसरे विभाग को सामग्री के स्थानान्तरण करने पर प्रतिबन्ध होना चाहिए, क्योंकि इससे सामग्री नियन्त्रण में काफी कठिनाई उत्पन्न होती है। किन्तु आपातकालीन स्थिति या किसी विशिष्ट परिस्थिति में जबकि किसी एक विभाग को सामग्री की अविलम्ब आवश्यकता हो तथा दूसरे विभाग में वह माल आधिक्य (surplus) में पड़ा हो, तब तो यह बात अनुभव की जा सकती है कि आधिक्य सामग्री को भण्डार में वापस लौटाने तथा भण्डार से उसी सामग्री को पुन: निर्गत करके उस जरूरतमन्द विभाग को सामग्री देने में व्यर्थ में समय नष्ट होगा तो ऐसी विषम परिस्थिति में तो सीधे सामग्री स्थानान्तरण की अनुमति देना उचित रहता है। ऐसे सीधे सामग्री स्थानान्तरण की प्रक्रिया में सामग्री स्थानान्तरण करने वाला विभाग सामग्री स्थानान्तरण की चार प्रतियाँ तैयार करता है। इसकी प्रथम प्रति तो सामग्री प्राप्त करने वाले विभाग को भेजी जाती है तथा द्वितीय प्रति भण्डारगृह को और तृतीय प्रति लागत लेखांकन विभाग को प्रेषित की जाती है। अन्तिम प्रति सामग्री देने वाला विभाग स्वयं अपने पास सन्दर्भ के लिए सुरक्षित रख लेता है। इसी स्थानान्तरण नोट के आधार पर लागत लेखांकन विभाग सामग्री पाने वाले विभाग के खाते में डेबिट करता है तथा सामग्री भेजने वाले विभाग के खाते में क्रेडिट करता है।

प्रश्न 15. 'पुनरादेश मात्रा' से आप क्या समझते हैं? इसकी गणना करते समय किन घटकों को ध्यान में रखा जाना चाहिए। (2015)

What do you understand by re-order level? What factor should be kept in mind while doing its calculation?

Scanned with CamScanner

उत्तर **पुनरादेश मात्रा** Re-order Level आदेशन स्तर या पुन: आदेश स्तर या बिन्दु (re-order point) स्कन्ध सामग्री का वह स्तर है, जिस पर सामग्री को क्रय करने के लिए आदेश दे दिया जाता है, ताकि सामग्री के स्कन्ध की न्यूनतम सीमा आते-आते आदेशित सामग्री प्राप्त हो जाए। दूसरे शब्दों में, पुन: आदेश बिन्दु (*B*) यह सूचित करता है कि यह क्रय आदेश जारी करने का उचित समय है। यदि इस बिन्दु पर ऐसा नहीं किया तो स्कन्ध सामग्री (inventory) समाप्त हो सकती है, और यहाँ की नई सामग्री के आने से पूर्व ही सुरक्षित स्कन्ध-सामग्री (safe stock or reserve stock) भी प्रयोग में समाप्त हो सकती है।

वैसे आदेशन स्तर या आदेश स्तर, सामग्री के अधिकतम या न्यूनतम स्तर के मध्य किसी उपयुक्त स्थान (*P*) पर इस प्रकार सुनिश्चित किया जाता है कि पूर्व निर्धारित अग्रता समय (lead time) के अन्तर्गत ही क्रयादेशित सामग्री प्राप्त हो जाए तथा इसी बीच में न्यूनतम स्कन्ध सामग्री अर्थात् सुरक्षित स्कन्ध (safe stock) द्वारा उत्पादन की आवश्यकताओं की पूर्ति भी हो जाए। किसी भी दशा में क्रयादेशित सामग्री की प्राप्ति से पहले भण्डार गृह में उपलब्ध सुरक्षित स्कन्ध (safe stock) की सामग्री समाप्त नहीं होनी चाहिए।

आदेशन स्तर (ordering level) या पुन: आदेश स्तर (reorder level) मुख्यत: निम्नांकित दो घटकों पर निर्भर करता है

(i) उपयोग की अधिकतम दर (Rate of maximum usage)

(ii) समय की वह अवधि जो क्रय आदेश देने तथा क्रयादेशित स्कन्ध की प्राप्ति के बीच होती है।

आदेश स्तर या पुनः आदेश स्तर की गणना Computation of Ordering Level or Re-order Level आदेशन स्तर (ordering level) का पुन: आदेश स्तर की गणना निम्नांकित सूत्र की सहायता की जा सकती है

आदेशन स्तर या पुन: आदेश स्तर (ordering level or re-order level)

= [अधिकतम उपभोग प्रतिदिन (maximum usage per day)]
× [अधिकतम पुन: आदेश अवधि (maximum re-order period)]

= [अधिकतम उपयोग प्रतिदिन (maximum usage per day)]
× [अधिकतम वितरण समय (average delivery time)]

= अधिकतम स्तर (max. level) + [सामान्य उपयोग (normal usage)
× औसत पुन: आदेश अवधि (average re-order period)]

पुन: आदेश बिन्दु (*P*) पर स्कन्ध के अधिकतम व न्यूनतम स्तरों का समयान्तर उपयोग (lead time consumption) तथा सुरक्षित स्कन्ध (safe stock) के योग (sum) के बराबर होता है।

अर्थात् $P = L + S$

जहाँ, P = पुन: आदेश बिन्दु (re-order point)

L = पुन: आदेश बिन्दु पर स्कन्ध के अधिकतम व न्यूनतम स्तरों का समयान्तर उपयोग (lead time consumption)

S = सुरक्षित स्कन्ध (safe stock)

पुन: आदेश बिन्दु निम्नलिखित मान्यताओं पर आधारित होता है

(i) उत्पादक इकाई द्वारा सामग्री के उपभोग की दर (rate of consumption) में कोई परिवर्तन (change) नहीं होता।

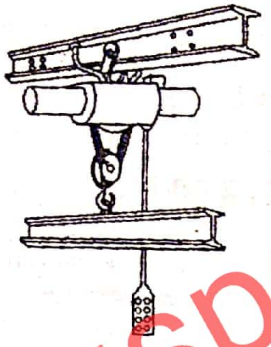
(ii) अग्रता समय (lead time) स्थिर रखा जाता है।

(iii) आदेशों की पूर्ति का समय पूर्व निश्चित होता है।

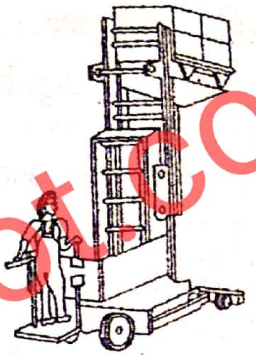
प्रश्न 16. सामग्री प्रबन्धन की विभिन्न विधियों का उल्लेख कीजिए। (2017)

उत्तर **सामग्री हस्तरण तकनीकें** Material Handling Techniques सामग्री हस्तरण हेतु प्रयुक्त होने वाले उपस्करों को निम्न तीन श्रेणियों में बाँटा जा सकता है—(i) ऊपर उठाने व नीचे उतारने वाले उपस्कर, (ii) परिवहन युक्तियाँ तथा (iii) संयुक्त युक्तियाँ।

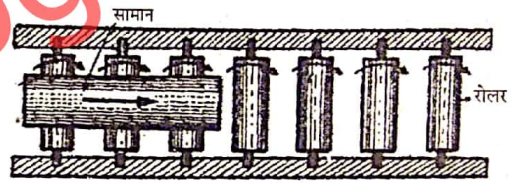
(i) **ऊपर उठाने व नीचे उतारने वाले उपस्कर** इन उपस्करों का प्रयोग सामान को ऊर्ध्वाधर दिशा में उठाने या उतारने में किया जाता है। (a) विन्च क्रैब (Winch Crab), (b) ब्लॉक तथा टैकिल (Block & Tackle), (c) उच्चालक या हॉयस्ट (Hoists) चित्र 8.9।



चित्र-8.9 उच्चालक या हॉयस्ट



चित्र-8.10 उच्च-लिफ्ट प्लेटफार्म ट्रक



चित्र-8.11 रोलर वाहक

(ii) परिवहन युक्तियाँ इनका उपयोग क्षैतिज दिशा में सामान को एक स्थान से दूसरे-स्थान तक ले जाने में किया जाता है। प्रमुख परिवहन युक्तियाँ निम्न हैं—

(a) हाथ ठेला (b) छोटी रेलगाड़ी (c) ट्रेलर सहित ट्रैक्टर (d) पाइपलाइन तथा पम्प।

(iii) संयुक्त युक्तियाँ इनका उपयोग सामग्री को उठाने तथा उतारने के साथ-साथ क्षैतिज रूप से आगे बढ़ाने के लिए भी होता है। प्रमुख संयुक्त युक्तियाँ निम्न हैं—

(अ) सीधी या कुण्डली श्यूट, (ब) उच्चालक का ट्रक (चित्र-8.10) (स) शक्तिचालित ट्रॉली उच्चालक (द) क्रेन ट्रक (य) वाहक।

वाहक (conveyers) भी निम्न प्रकार के हो सकते हैं—

(a) पट्टावाहक (b) रोलर वाहक (चित्र-8.11) (c) स्क्रू वाहक (d) कुण्डली वाहक (e) सफरी वाहक (f) आकाशीय वाहक (g) आकाशीय चलित क्रेन (h) फोर्कलिफ्ट ट्रक।

Btechpolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

9 वित्तीय प्रबन्ध
Financial Management

खण्ड 'अ' : अतिलघु उत्तरीय प्रश्न

प्रश्न 1. वित्तीय प्रबन्ध क्या है?

उत्तर वित्तीय प्रबन्ध, प्रबन्ध विज्ञान की वह शाखा है, जिसका मुख्यत: सम्बन्ध किसी व्यावसायिक संस्थान की अर्थव्यवस्था का नियोजन व नियन्त्रण करने, वित्तीय व्यवस्था करने तथा उसका आवंटन करने से है।

प्रश्न 2. स्थिर या अचल पूँजी क्या है?

उत्तर स्थिर या अचल पूँजी वह पूँजी है जो उद्योग के दीर्घकालीन उद्देश्यों से निहित सम्पत्ति के अर्जन में लगायी जाती है।

प्रश्न 3. कार्यशील पूँजी से आप क्या समझते है?

उत्तर कार्यशील पूँजी, वह पूँजी है जो व्यापार की नित्य प्रतिदिन की व्यय आवश्यकताओं को पूरा करती है।

प्रश्न 4. लागत किसे कहते है?

उत्तर तैयार वस्तु या उत्पाद में जो खर्चे होते हैं, उनके कुल योग को लागत कहा जाता है।

प्रश्न 5. प्रत्यक्ष सामग्री क्या है?

उत्तर प्रत्यक्ष सामग्री वस्तुत: वे पदार्थ हैं जो प्रत्यक्ष रूप से वस्तु के उत्पादन में प्रयुक्त होते हैं और जिन्हें लागत केन्द्र या लागत इकाई का प्रत्यक्ष भाग बनाया जा सकता है।

प्रश्न 6. प्रत्यक्ष श्रम किसे कहते हैं?

उत्तर उत्पादन कार्य में प्रत्यक्ष तथा सक्रिय रूप से योगदान देने वाले श्रम को प्रत्यक्ष श्रम कहा जाता है।

खण्ड 'ब' : लघु एवं दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

प्रश्न 1. वित्तीय प्रबन्ध को समझाइए। इसके मुख्य कार्य लिखिए।
Describe the financial management. Write its main functions.

उत्तर प्रत्येक व्यावसायिक उपक्रम को, चाहे उसकी प्रकृति एवं स्तर कुछ भी क्यों न हो, अपनी गतिविधियों को चलाने के लिए एवं अपने व्यावसायिक उद्देश्यों की पूर्ति के लिए वित्त (finance) की आवश्यकता होती है। कोई भी व्यापारिक उपक्रम जब तक सफल नहीं हो सकता, जब तक उसके पास मिलने वाले अवसरों (opportunities) का लाभ उठाने के लिये पर्याप्त धन न हो। वित्त किसी भी व्यवसाय की जीवन रेखा है।

"वित्तीय प्रबन्ध, प्रबन्ध विज्ञान (management science) की एक ऐसी शाखा है, जिसका मुख्यत: सम्बन्ध किसी व्यावसायिक संस्थान की अर्थव्यवस्था का नियोजन व नियन्त्रण करने, वित्तीय व्यवस्था करने तथा उसका आवंटन करने से है।"

वित्तीय प्रबन्ध के मुख्य कार्य निम्नलिखित हैं

1. उद्योग या फर्म द्वारा अपने धन का उचित व उद्देश्यपूर्ण उपयोग करना।
2. वित्तीय समस्याओं का निराकरण करना।
3. वित्तीय समस्याओं को देखना, परखना तथा उनका विश्लेषण करना।

प्रश्न 2. पूँजी को परिभाषित कीजिए तथा इसके महत्त्व को बताइए।
Define the capital and describe its importance.

उत्तर **पूँजी** Capital किसी उद्योग को प्रारम्भ करने तथा चलाने के लिए अर्थात् उत्पाद अथवा सेवा (service) के उत्पादन और बिक्री के लिए धन के निवेश की आवश्यकता होती है।

Bteuppolytechnic.blogspot.com

Follow Me On Instagram :- bd_maurya

"व्यापार में निवेशित किया गया वह धन, जो आय अर्जित करने के लिए निवेशित किया गया हो, पूँजी (capital) **कहलाती है।"**

पूँजी का महत्त्व Importance of Capital उद्योग, व्यवसाय या व्यापार के लिए पूँजी एक जीवनदायी रक्त के समान है। यह आधुनिक उत्पादन प्रणाली में एक महत्त्वपूर्ण भूमिका अदा करती है। आधुनिक आर्थिक व्यवस्था में पूँजी का विशिष्ट उपयोग ही उद्योग की विशेषीकरण का आधार है। उत्पादकता को बढ़ाने के लिए पूँजी एक नीतिगत भूमिका अदा करती है। मशीनों के निर्माण तथा सदुपयोग, सिंचाई कार्यों का निर्माण, कृषि के औजारों तथा उपस्करों का निर्माण, बाँधों का निर्माण, फैक्टरी, पुलों, हवाई अड्डों, जहाजों का निर्माण आदि देश के आर्थिक विकास के लिए आवश्यक हैं और इसके लिए पूँजी की आवश्यकता होती हैं।

पूँजी का सदुपयोग करके देश में रोजगार की सम्भावना को बढ़ाया जाता है।

प्रश्न 3. पूँजी निर्माण का क्या प्रयोजन है?
What is the purpose of capital formation?

उत्तर **पूँजी निर्माण के प्रयोजन** Purposes of Capital Formation किसी भी व्यापारिक प्रतिष्ठान में पूँजी निर्माण या पूँजी की व्यवस्था निम्नांकित प्रयोजनों की पूर्ति हेतु की जाती है

(i) भूमि (land) या भवन (building) को उपलब्ध (procure) करने के लिए अथवा वर्तमान संयन्त्र (exisiting plant) का प्रसार (expansion) करने के लिए।

(ii) कच्चा माल (raw material), मशीनरी (machinery), उपकरण (instruments) तथा औजारों (tools) इत्यादि को पाने हेतु।

(iii) विद्युत, कोयला, जल, गैस इत्यादि आवश्यक शक्ति स्रोत उद्योग को चलाने हेतु।

(iv) वस्तुओं को लाने व ले-जाने हेतु यातायात वाहनों (transporting vehicles) का क्रय करने के लिए।

(v) व्यापार को संगठित करने के लिए।

(vi) उत्पादों (products) को विविधता (diversity) प्रदान करने तथा विकास (development) परियोजनाओं (projects) को साकार करने के लिए।

(vii) कम्पनी की निर्माण क्षमता (manufacturing capability) को बढ़ाने के लिए।

(viii) अनुसंधान कार्य (research work) तथा प्रशासनिक व्यवस्था के लिए।

(ix) पैकिंग व बिक्री व्यवस्था हेतु।

(x) प्रत्यक्ष (direct) व अप्रत्यक्ष (indirect) कर्मिकों (workers) के वेतन, भत्ते इत्यादि के लिए।

प्रश्न 4. स्थिर पूँजी व कार्यशील पूँजी में अन्तर बताइए।
Explain the difference in fixed capital and working capital.
अथवा **चल पूँजी (working capital) का क्या अर्थ है?** (2014)
What is the meaning of working capital?
अथवा **कार्यशील पूँजी पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।** (2016)
Write the short note on working capital.

उत्तर 1. **स्थिर पूँजी** Fixed Capital वह धन, जो अचल सम्पत्तियों को जुटाने के लिए आवश्यक होता है, स्थिर पूँजी (fixed capital) कहलाती है। ये अचल सम्पत्तियाँ भवन, जमीन, मशीन तथा उपकरण आदि हो सकती हैं जिनका एक लम्बी अवधि तक बारम्बार प्रयोग होता है। ये सम्पत्तियाँ निष्प्रयोज्य (unservicable) नहीं होती और न ही इनका निस्तारण (disposed off) होता है।

वे फर्म, जो वाणिज्य, ट्रेड एजेन्सी अथवा बैंकिंग आदि कार्य करती हैं, को स्थिर पूँजी की कम आवश्यकता होती है। उत्पादन इकाइयों, विशेषकर भारी व बड़े उद्योगों की कुल पूँजी का एक बहुत बड़ा भाग स्थिर पूँजी का होता है।

2. **कार्यशील पूँजी** Working Capital **कार्यशील पूँजी, वह पूँजी है जो व्यापार की नित्य प्रतिदिन की व्यय आवश्यकताओं को पूरा करती है।** इसके अन्तर्गत निम्न पूँजी आती है

(i) कच्चे माल, पार्टस का क्रय, सप्लाई, निर्माणाधीन तथा औजार उत्पाद की लागत।

Scanned with CamScanner

(ii) प्रत्यक्ष तथा अप्रत्यक्ष मजदूरी अर्थात् वेतन बिल।
(iii) अनुरक्षण (maintenance) तथा सेवा गतिविधियाँ, आवश्यक उपयोगी वस्तुएँ तथा ईंधन, सम्पत्ति कर तथा बीमा आदि पर व्यय।
(iv) विक्रय गतिविधियाँ; जैसे विज्ञापन, परिवहन, कमीशन आदि पर होने वाला व्यय।

प्रश्न 5. कार्यशील पूँजी के विभिन्न अवयव बताइये तथा इसको प्रभावित करने वाले कारक बताइए। (2008, 10)

Describe the various elements of working capital and discuss the factors affecting the working capital.

अथवा **चल पूँजी के निर्धारक तत्त्वों का वर्णन कीजिए।** (2014)

Describe the elements of working capital.

उत्तर कार्यशील पूँजी के मुख्य अवयव निम्न हैं

1. चल सम्पत्ति की विवरण सहित सूची (inventories) जिसमें शामिल है
   (i) कच्चा माल,
   (ii) निर्माणाधीन कार्य,
   (iii) तैयार माल, तथा
   (iv) भण्डार तथा स्पेयर
2. देनदार तथा ऋणदाता, जिसमें शामिल है
   (i) प्राप्ति योग्य बिल
   (ii) नाना प्रकार के ऋण
   (iii) नकद तथा बैंक बैलेंस
   (iv) कच्चे माल के आपूर्तिकर्ताओं को दिया गया एडवांस अर्थात् अग्रिम राशि

ये सब अव्यय मिलकर कुल कार्यशील पूँजी का निर्माण करते हैं। नेट कार्यशील पूँजी वर्तमान चालू पूँजी तथा वर्तमान चालू उत्तरदायित्व के अन्तर को कहा जाता है।

कार्यशील पूँजी को प्रभावित करने वाले कारक Factors Affecting Working Capital कार्यशील पूँजी की आवश्यकता अलग-अलग उद्योग के लिए अलग-अलग होती है। कार्यशील पूँजी की आवश्यकता का निर्धारण करते समय निम्न कारकों पर ध्यान देना आवश्यक है

1. विनिर्माण की अवधि (Manufacturing period)
2. इन्वेन्ट्री का टर्नओवर (Turnover of inventories)
3. क्रय-विक्रय की शर्तें (Terms of purchase and sales)
4. व्यापार का आकार (Size or volume of the business)
5. ऋतुओं में बदलाव (Seasonal variations)
6. श्रम का महत्त्व (Importance of labour)
7. व्यापार चक्र (Business cycle)
8. बैंक सुविधाएँ (Banking facilities)

प्रश्न 6. पूँजी निर्माण के विभिन्न स्रोतों का वर्णन कीजिए। (2010)

Describe the various sources of capital formation.

अथवा **सार्वजनिक निक्षेप पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।** (2015)

Write the short note on Public Deposits.

उत्तर किसी भी उद्योग अथवा व्यवसाय को प्रारम्भ करने के लिए पूँजी की आवश्यकता होती है। सर्वप्रथम आंकलन करके यह सुनिश्चित किया जाता है कि व्यापार के लिए कितनी स्थिर तथा कितनी चल पूँजी की आवश्यकता होगी। उसके बाद उन स्रोतों का पता लगाया जाता है जहाँ से यह पूँजी जुटाई जाएगी। उद्योग के लिए पूँजी प्राप्त करने के स्रोतों को अग्र दो वर्गों में बाँटा जाता है

1. **आन्तरिक स्रोत** Internal Sources पूँजी के आन्तरिक स्रोतों को मुख्यत: निम्नांकित चार उपवर्गों में वर्गीकृत किया जाता है
   (i) **व्यक्तिगत निधि** Personal Fund इस स्रोत के अन्तर्गत किसी बाहरी व्यक्ति, साहूकार या वित्त पोषक (financer) से अपना विश्वास दिलाकर या उसका विश्वास जीतकर ब्याज पर कम्पनी के लिए ऋण (loan) के रूप में धन प्राप्त किया जाता है। ऋण प्राप्त करने के लिए बाहरी व्यक्ति या साहूकार का विश्वास तभी जीता जा सकता है, जबकि उद्योगपति की स्वयं की व्यक्तिगत निधि भी उसके पास उपलब्ध हो। इस प्रकार की व्यक्तिगत निधि उसे या तो उत्तराधिकार (inherited) में प्राप्त हो सकती है या फिर उसे उसकी स्वयं की बचतों (savings) से प्राप्त हो सकती है।
   (ii) **अंशों की कमाई का प्रतिधारण** Retained Equity Earnings कम्पनी द्वारा अपने अंशधारकों (share holders) की कमाई का कुछ अंश रोककर उसे उद्योग में लगा दिया जाता है, किन्तु कम्पनी को इस बात का विशेष ध्यान रखना आवश्यक होता है कि यह धन अंशधारकों का है तथा उन्हें ही वितरित किया जाना है।
   (iii) **मूल्य ह्रास (या अवमूल्यन) का प्रावधान** Depreciation Provision इसके अन्तर्गत कम्पनी के आन्तरिक स्रोतों से अर्जित पूँजी का एक बड़ा भाग इसलिए सुरक्षित रखा जाता है ताकि उसका उपयोग खराब मशीनों की मरम्मत, नयी व अत्याधुनिक मशीनों की खरीद पर खर्च किया जा सके।
   (iv) **आस्थगित करारोपण** Deferred Taxation उद्योग के पास करों (taxes) के भुगतान के नाम पर कुछ धन जमा रहता है, जिसका उपयोग कम्पनी द्वारा अपने अतिआवश्यक प्रयोजनों के लिए, करों का भुगतान किये जाने तक की अल्प अवधि में किया जा सकता है। इस प्रकार कम्पनी द्वारा कर (tax) जमा करने की तिथि से पहले इस जमा धन राशि से वैकल्पिक तौर पर कुछ कार्य चलाये जा सकते हैं।
2. **बाह्य स्रोत** External Sources पूँजी जुटाने के बाह्य स्रोतों को मुख्यत: अग्रांकित उपवर्गों में वर्गीकृत किया जा सकता है
   (i) **बचतें** Savings बचतों के माध्यम से व्यक्तियों का धन उद्योगों में लगाया जाता है। व्यक्तियों द्वारा अपनी आमदनी का कुछ भाग भविष्य में सम्भावित कठिन समय या कठिन परिस्थितियों के लिए बचाया जाता है। उनके इस बचाये गये धन को विभिन्न लाभकारी योजनाओं में लगाया जाता है, जैसे जीवन बीमा कराने में, बन्ध-पत्रों (bonds) को क्रय करने, अंश (shares) खरीदने में या बैंकों में बचत खाते में जमा करके इत्यादि। इस प्रकार बचतों से प्राप्त यह धन विभिन्न उद्योगों में लगाने के लिए उपलब्ध हो जाता है।
   (ii) **ऋण** Loan राष्ट्रीयकृत बैंक, वाणिज्य बैंक, कर्ज देने वाले वित्तीय संस्थान, मित्र या रिश्तेदारों इत्यादि से ब्याज पर ऋण प्राप्त किया जाता है। जब कहीं से भी कर्ज के रूप में धन लिया जाता है, तब कर्ज लेने वाले की यह जिम्मेदारी होती है कि उसका ब्याज समय पर भुगतान करे तथा ऋण की धनराशि का भुगतान पूर्व सहमति के अनुसार निर्धारित समय अवधि में कर दे।
   (iii) **अंशपूँजी** Share Capital अंश या शेयर जनता को जारी करके कम्पनी के लिए पूँजी का संग्रह किया जाता है। कोई भी कम्पनी अपनी पूँजी की आवश्यकता के अनुसार निश्चित संख्या में निर्धारित मूल्यों के शेयर जनता के लिए जारी करती है। इन शेयरों से प्राप्त धन का उपयोग नई कम्पनी आरम्भ करने अथवा वर्तमान पुरानी कम्पनी का सुधार या विस्तार करने के लिए किया जाता है।
   (iv) **ऋण-पत्र** Debentures ऋण-पत्र एक ऐसा प्रपत्र (document) है जो ऋण या कर्ज लेकर ऋणदाता (creditor) को दिया जाता है। कुछ प्रतिष्ठित व्यापारिक निगम, प्रतिष्ठान अथवा कम्पनियाँ जिनका व्यापारिक रिकॉर्ड बाजार में बहुत अच्छा होता है, अपने व्यापार को विस्तृत करने के लिए बाह्य स्रोतों से ऋण लेते हैं, जिसके बदले में वे ऋणदाता को ऋण-पत्र जारी करते हैं। इस प्रकार ऋण-पत्र कम्पनी की सार्वमुद्रा के अन्तर्गत निर्गमित किया गया ऋण की स्वीकृति का एक प्रमाण पत्र है, जिसमें ऋण की राशि, उस पर देय ब्याज दर तथा अन्य शर्तों का उल्लेख होता है। ऋण-पत्र सामान्यत: गैर-जमानती (unsecured) बन्ध पत्र होते हैं जिनका कम्पनी की पूँजी पर किसी प्रकार का दावा (claim) नहीं होता। इनका मुख्य आधार कम्पनी की साख या प्रतिष्ठा, उसकी उपार्जित शक्ति (earning power) तथा ऋण अदायगी की शर्तें ही ऋणदाता को ऋण देने के लिए प्रोत्साहित करती हैं। ऋण-पत्र जारी करना कोश (funds) एकत्रित करने का एक सरल व सुगम उपाय है। अत: कम्पनियों के लिए दीर्घकालीन पूँजी प्राप्त करने के बाह्य साधनों में ऋण-पत्र एक महत्त्वपूर्ण साधन है। एक कम्पनी अपने

Btsupplytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

पार्षद सीमा नियम द्वारा अधिकार दिये जाने पर ही ऋण-पत्रों का निर्गमन करके दीर्घकालीन वित्त प्राप्त कर सकती है।

(v) **निर्गमित बन्ध पत्र** Corporate Bond निर्गमित बन्ध पत्र दो प्रकार के होते हैं (i) गैर जमानती बन्ध पत्र (unsecured bond) या ऋण-पत्र (debentures) जिनका विस्तृत वर्णन ऊपर किया जा चुका है तथा (ii) जमानती बन्ध पत्र (secured bonds)। जमानती बन्ध पत्र में जमानत के रूप में कम्पनी की पूँजी पर ऋणदाता (creditor) अपना हक कायम रखता है, यदि कम्पनी या निगम ऋणदाता के धन को निर्धारित निश्चित अवधि पर नहीं लौटायी या ब्याज की रकम अदा नहीं करती। गिरवी बन्ध पत्र (mortage bonds) इस प्रकार के जमानती बन्ध पत्रों या निर्गमित बन्ध पत्रों के ही एक उदाहरण हैं।

(vi) **सार्वजनिक जमा** Public Deposits जनता या सर्व साधारण के धन एकत्रित करने को सार्वजनिक जमा या धन निक्षेप (public deposits) की संज्ञा दी जाती है। गैर-वित्तीय कम्पनियों द्वारा आम जनता से अपील की जाती है कि वह अपना धन निश्चित अवधि के लिए जमा कर सकते हैं तथा जमा की अवधि छ: माह से लेकर सात वर्ष तक हो सकती है। गैर-वित्तीय कम्पनियों द्वारा जनता से धन संग्रह करने की परम्परा भारत में बहुत पुरानी है। मुम्बई, अहमदाबाद तथा सूरत की कपड़ा मिलों ने इस वित्तीय साधन की शुरुआत की थी जो आगे चल काफी लोकप्रिय हो गई। सार्वजनिक जमा को भारतीय कम्पनी अधिनियम की धारा 58 (अ) तथा धारा 58 (ब) के अनुसार नियन्त्रित किया जाता है। कम्पनियों द्वारा जमा स्वीकारण नियम 1975 में बनाये गये तथा सन् 1978 में इन नियमों में संशोधन भी किया गया।

सार्वजनिक जमा से सम्बन्धित प्रमुख प्रावधान निम्नांकित हैं

(i) नियम 3 के अन्तर्गत एक गैर-बैंकिंग एवं गैर-वित्तीय कम्पनियाँ अपने अंशधारियों से अथवा अपने आरक्षित ऋणपत्रों के विरुद्ध या अपने संचालकों द्वारा गारण्टी किए गए निक्षेप (deposits) अल्पकालीन निक्षेपों को सम्मिलित करते हुए अपनी अंशपूँजी (share capital) तथा मुक्त सम्पत्तियों के दस प्रतिशत तक स्वीकार कर सकती हैं।

(ii) अन्य सभी निक्षेपों को कम्पनी अपनी प्रदत्त पूँजी तथा मुक्त सम्पत्तियों का 25% तक ही स्वीकार कर सकेगी। ध्यान रहे मुक्त सम्पत्तियों में किसी विशिष्ट उद्देश्य के लिए बनाई गई सम्पत्तियों के पुनर्मूल्यांकन के फलस्वरूप उत्पन्न सम्पत्तियाँ सम्मिलित नहीं होंगी।

प्रश्न 7. अंशपूँजी की प्रमुख विशेषताएँ लिखिए। (2003)

Write the key features of equity capital.

उत्तर अंशपूँजी की प्रमुख विशेषताएँ निम्नलिखित हैं

(i) **स्थायी पूँजी की उपलब्धता** Availability of Permanent Capital अंशों के निर्गमन से कम्पनी को स्थायी पूँजी (permanent capital) उपलब्ध हो जाती है जिसका कम्पनी प्रबन्ध तन्त्र द्वारा उस समय तक उपयोग किया जा सकता है जब तक कि कम्पनी का व्यापार चलता है। अंशपूँजी को वापस लौटाने की चिन्ता भी कम्पनी को नहीं रहती।

(ii) **लाभांश भुगतान की अनिवार्यता नहीं** Payment of Dividend not Necessary अंशपूँजी पर प्रतिवर्ष निश्चित दर से ऋण पूँजी की भाँति ब्याज (interest) देने की आवश्यकता नहीं रहती। कम्पनी के लिए अपनी आमदनी को अंशधारियों (share holders) में वितरण करने की अनिवार्यता भी नहीं होती। कम्पनी प्रबन्ध तन्त्र आवश्यकतानुसार चाहे तो कम्पनी की सम्पूर्ण आमदनी को अपने व्यवसाय में पुनर्विनियोजित भी कर सकता है।

(iii) **अंशधारियों को अपने अंश बेचने का पूर्ण अधिकार** Full Right to Sell Own Shares कम्पनी के अंशधारियों (share holders) को स्वेच्छानुसार अपने अंशों को बेचने का पूर्ण अधिकार होता है। अत: प्रत्येक अंशधारी आवश्यकतानुसार कभी भी अपने अंशों (shares) को बेचकर प्राप्त धनराशि को अन्यत्र कहीं भी विनियोजित कर सकता है।

(iv) **सम्पत्ति को बन्धक रखने की आवश्यकता नहीं** Mortgaging the Property is not Compulsory अंशपूँजी (share capital) अर्जित करने के लिए कम्पनी की सम्पत्ति को गिरवी या बन्धक के रूप में रखने की कोई आवश्यकता नहीं पड़ती।

(v) **कम्पनी के जीवन काल में धन वापसी नहीं** No Returns in the Life Time of Company विनियोजकों (investors) द्वारा अंशपूँजी में विनियोजित किया गया धन स्थायी विनियोजन है, जिसे विनयोजक स्वेच्छा से जब चाहे तब वापस प्राप्त नहीं कर सकते हैं।

(vi) **कम्पनी के परिसमापन की स्थिति में समस्त देनदारियों के अन्त में समता अंशधारियों को धन की वापसी** In Case of Liquidation Last Payment to Equity Share Holders अंशपूँजी (share capital) से प्राप्त धन को कम्पनी को व्यापार के कानूनी ढंग से समापन होने की स्थिति में ही वापस लौटाने का प्रावधान है और वह भी तभी वापस किया जाता है जब कम्पनी की समस्त देनदारियों के भुगतान के बाद भी कम्पनी में धन शेष बचा हुआ हो।

(vii) **आमदनी में से हिस्सा प्राप्त करने का अधिकार** Right to Get Share in Income समस्त अंशधारियों (share holders) को कम्पनी की शुद्ध आय में हिस्सा या भाग लेने का अधिकार होता है। इसका अभिप्राय यह है कि अंशधारी अधिक आय होने की स्थिति में अधिक लाभांश प्राप्त करते हैं तथा कम आय होने की स्थिति में उन्हें कम लाभांश प्राप्त होता है।

(viii) **विभिन्न प्रकार के अंशों का निर्गमन** Issue of Varied Shares अनेक प्रकार के विनियोक्ताओं को लुभाने या आकर्षित करने के लिए कम्पनी द्वारा विभिन्न प्रकार के अंशों (shares) का निर्गमन किया जाता है।

(ix) **सीमित दायित्व** Limited Liability प्रत्येक अंशधारी (share holder) का दायित्व उसके स्वयं के द्वारा क्रय किये गये अंशों के अंकित मूल्य तक ही सीमित होता है, उससे अधिक नहीं।

(x) **कम्पनी के प्रबन्धन का अधिकार** Right of Management of the company कम्पनी के अंशधारी कम्पनी के स्वामी या मालिक होते हैं और उन्हें कम्पनी के प्रबन्धन का पूर्ण अधिकार प्राप्त होता है, जिसका प्रयोग वे अपने प्रतिनिधि (representative) के रूप में संचालक नियुक्त करके करते हैं।

प्रश्न 8. समता अंशों की प्रमुख विशेषताएँ लिखिए। (2001)

Write the key features of the equity of shares.

उत्तर समता अंशों की प्रमुख विशेषताएँ निम्नलिखित हैं

(i) **कम्पनी की सम्पत्तियों पर अधिकार** Claim on Company's Assets समता अंशधारियों (equity share holders) का कम्पनी की सम्पत्तियों पर अन्तिम अधिकार होता है। कम्पनी के समापन की स्थिति में समस्त देनदारियों का भुगतान किये जाने के पश्चात् कम्पनी की जो भी सम्पत्ति शेष रह जाती है, उनमें से सबसे पहले तो अधिमानी अंशधारियों (preference share holders) को भुगतान किया जाता है, फिर उसके बाद यदि कम्पनी की सम्पत्ति शेष बचती है, तो उसे समता अंशधारियों (equity share holders) में उनके द्वारा धारित अंशों के अनुपात में विभाजित कर दिया जाता है।

(ii) **परिपक्वता** Maturity समता अंशों से अर्जित की गई पूँजी कम्पनी की स्थायी पूँजी होती है, क्योंकि समता अंशों से अर्जित पूँजी को कम्पनी अपने जीवन काल में वापिस करने के लिए बाध्य नहीं होती। अर्थात् कम्पनी की चालू अवस्था में यह पूँजी कदापि देय नहीं होती। समता अंशधारी (equity share holders) कम्पनी के वैधानिक समापन के बाद ही अपने अंशों में लगाई पूँजी को वापस प्राप्त कर सकते हैं। यदि समता अंशधारी किसी प्रतिस्पर्धात्मक व्यापार में भौतिक रूप से संलग्न नहीं हैं और वे अंश पूर्णदत्त हैं, तो कम्पनी अपने अंशधारियों को अंशों (shares) को बेचने के लिए बाध्य नहीं कर सकती।

(iii) **आमदनी पर हक** Claim On Income क्योंकि समता अंशधारी (equity share holders) कम्पनी की शेष या अवशिष्ट आमदनी के स्वामी होते हैं। अत: कम्पनी की आमदनी (income) पर इन समता अंशधारियों का हक समस्त देनदारियों के चुकाने के पश्चात् ही बनता है। वास्तविकता यह है कि कम्पनी वैधानिक रूप से समता अंशधारियों में लाभ वितरित करने के लिए बाध्य नहीं है। कम्पनी को यदि लाभ कम होता है, तो समता अंशधारियों में कम लाभांश वितरित किया जाता है और यदि कम्पनी को अधिक लाभ होता है, तो उन्हें अधिक लाभांश वितरित किया जाता है। कम्पनी का प्रबन्ध तन्त्र चाहे तो कम्पनी की सकल शुद्ध आमदनी को अपने संचित कोषों में हस्तान्तरित कर सकता है और चाहे तो उसे समता अंशधारियों में वितरित भी कर सकता है। इस प्रकार निष्कर्षत: कहा जा सकता है कि लाभांश का वितरण कम्पनी के प्रबन्ध की नीति पर आश्रित होता है।

Scanned with CamScanner

(iv) **अंशों को क्रय करने का पूर्वाधिकार** Pre-Emption Right of Purchasing Shares इस अधिकार का मूल उद्देश्य विद्यमान अंशधारियों के समानुपातिक मताधिकार की रक्षा करना, समता को पूर्ववत् बनाये रखना तथा आमदनी को बरकरार रखना होता है। भारतीय कम्पनी अधिनियम 1956 की धारा 81 के अनुसार कम्पनी द्वारा नये निर्गमित किये जाने वाले अंशों (shares) को सर्वप्रथम विद्यमान अंशधारियों को क्रय हेतु प्रस्तुत करना अनिवार्य होता है। समता अंशधारियों के सबसे पहले अंश को क्रय करने के इस अधिकार को अंशों का क्रय करने का पूर्वाधिकार (pre-emption of purchasing shares) कहा जाता है। इस प्रकार निष्कर्षत: कहा जा सकता है कि कम्पनी द्वारा अपनी निर्गमित पूँजी में से अंश निर्गमित करने की स्थिति में अंशों को क्रय करने का पूर्वाधिकार केवल समता अंशधारियों को ही प्राप्त होता है।

(v) **प्रबन्ध और नियन्त्रण का अधिकार** Right to Management and Control कम्पनी का प्रबन्ध, संचालक मण्डल द्वारा किया जाता है। संचालक मण्डल के संचालकों को नियुक्त करने तथा उन्हें हटाने का अधिकार पूर्णरूपेण समता अंशधारियों (equity share holders) के पास ही सुरक्षित होता है। इसके अलावा सभी महत्त्वपूर्ण मसलों में संचालक मण्डल को इन समता अंशधारियों की सहमति प्राप्त करना भी बहुत जरूरी होता है। अत: निष्कर्षत: कहा जा सकता है कि कम्पनी के व्यवसाय के प्रबन्ध एवं इसके नियन्त्रण का अधिकार मूलत: समता अंशधारियों के हाथों में ही सुरक्षित होता है। यह अधिकार उन्हें अपने मताधिकार की वजह से ही प्राप्त होता है।

प्रश्न 9. ऋण-पत्रों तथा अंशों में अन्तर स्पष्ट कीजिए। (2000, 09, 10, 13)

Explain the difference between debentures and shares.

उत्तर **ऋण-पत्रों तथा अंशों में अन्तर**

क्र०सं०	ऋण-पत्र (Debentures)	अंश या शेयर (Shares)
1.	ऋण-पत्र धारक (debenture holder) मात्र ऋणदाता (creditor) होता है, वह कम्पनी के मामलों में न तो कोई हस्तक्षेप कर सकता है और ना ही कम्पनी पर नियन्त्रण।	अंशधारक (share holder) कम्पनी के प्रत्येक मामले में स्वामी जैसी अभिरुचि रखता है, क्योंकि वह कम्पनी का स्वामी होता है।
2.	कम्पनी का समापन (liquidation) होने पर ऋण-पत्र धारक को उसका पूरा विनियित धन वापस मिल जाता है।	अंशधारकों को कम्पनी के समापन की स्थिति में ऋणों, दायित्वों व अधिमानी अंशधारकों के भुगतान के पश्चात् मिल पाता है, कभी-कभी तो इन्हें देने के लिए कम्पनी के पास कुछ शेष नहीं बचता।
3.	ऋण-पत्रों पर एक निश्चित दर पर ब्याज देय होता है।	अंशों (shares) पर केवल लाभांश (dividend) ही देय होता है।
4.	कम्पनी द्वारा ऋण-पत्रों पर ब्याज अवश्य दिया जाता है, कम्पनी का चाहे लाभ हो अथवा हानि।	कम्पनी के लाभ/हानि को दृष्टिगत रखते हुए अंशधारकों को लाभांश दिया जाना या न दिया जाना, अंशों (share) की प्रकृति पर निर्भर करता है।
5.	ऋण-पत्र धारक को ऋण-पत्र पर विनियोजित की गई धनराशि निर्धारित अवधि पूर्ण होने के बाद वापस मिल जाती है।	अंशधारक या धन उसे वापस नहीं किया जाता।

प्रश्न 10. लागत के मुख्य तत्त्वों की संक्षेप में गणना कीजिए। (2007, 09)

Make the calculation of the main elements of cost in short.

अथवा **प्रत्यक्ष खर्चों तथा अप्रत्यक्ष खर्चों की व्याख्या कीजिए।** (2013)

Define the direct and indirect expenses.

उत्तर **लागत के तत्त्व** किसी औद्योगिक प्रतिष्ठान (industrial enterprise) की लागत के अवयवों या तत्त्वों को मुख्यत: निम्नांकित तीन वर्गों में वर्गीकृत किया जा सकता है

1. **सामग्री** Material वे सभी पदार्थ जो किसी वस्तु के उत्पादन में प्रयोग किये जाते हैं, सामग्री कहलाते हैं। सामग्री को मुख्यत: अग्रांकित दो उपवर्गों में वर्गीकृत किया जा सकता है

(i) **प्रत्यक्ष सामग्री** Direct Material प्रत्यक्ष सामग्री वस्तुत: वे पदार्थ हैं जो प्रत्यक्ष रूप से वस्तु के उत्पादन में प्रयुक्त होते हैं और जिन्हें लागत केन्द्र या लागत इकाई या प्रत्यक्ष भाग बनाया जा सकता है। जैसे—फर्नीचर के लिए लकड़ी तथा कपड़े के लिए रुई इत्यादि।

(ii) **अप्रत्यक्ष सामग्री** Indirect Material अप्रत्यक्ष सामग्री वस्तुत: वे पदार्थ हैं। जिनकी उत्पादन प्रक्रिया में आवश्यकता तो पड़ती है किन्तु प्रत्यक्ष रूप से उत्पाद के निर्माण में उनका प्रयोग नहीं होता। दूसरे शब्दों में, ऐसे पदार्थ जो उत्पादन में सहयोग देते हैं, किन्तु जिन्हें लागत केन्द्र या लागत इकाई का प्रत्यक्ष भाग नहीं बनाया जाता, अप्रत्यक्ष सामग्री कहलाते हैं। जैसे—ग्रीस, तेल, रेगमाल, वार्निश, ब्रुश तथा फटे पुराने कपड़े (cotton waste) इत्यादि। अप्रत्यक्ष सामग्री को उपरिशीर्ष व्यय (overhead expenses) के रूप में चार्ज किया जाता है।

2. **श्रम** Labour सामग्री को उत्पाद (product) में परिवर्तित करने हेतु प्रयुक्त होने वाले मानवीय प्रयास को प्राय: श्रम (labour) कहा जाता है। श्रम को मुख्यत: निम्नांकित दो उपवर्गों में वर्गीकृत किया जा सकता है।

(i) **प्रत्यक्ष श्रम** Direct Labour उत्पादन कार्य में प्रत्यक्ष तथा सक्रिय रूप से योगदान देने वाले श्रम को प्रत्यक्ष श्रम (direct labour) कहा जाता है। जैसे—मशीनों पर सक्रिय रूप से कार्य करने वाले श्रमिक।

(ii) **अप्रत्यक्ष श्रम** Indirect Labour उत्पादन कार्य में अप्रत्यक्ष रूप से योगदान देने वाले श्रम को अप्रत्यक्ष श्रम (indirect labour) की संज्ञा दी जाती है। जैसे—कार्यालय स्टाफ (office staff), निरीक्षक, फोरमैन, सफाई कर्मचारी, स्वीपर तथा चौकीदार इत्यादि। इसकी गणना उपरिशीर्ष व्यय में ही की जाती है।

3. **व्यय** Expenses व्यय शब्द का अर्थ सामग्री और श्रम के अतिरिक्त होने वाले खर्चों से है। व्यय को मुख्यत: निम्नांकित दो उपवर्गों में वर्गीकृत किया जा सकता है।

(i) **प्रत्यक्ष व्यय** Direct Expenses ऐसे व्यय जो प्रत्यक्ष रूप से पूर्णत: लागत केन्द्र अथवा लागत इकाई पर वितरित किये जाते हैं, प्रत्यक्ष व्यय (direct expenses) कहलाते हैं। जैसे—मानचित्र, आलेखन व अभिकल्पन (design) पर होने वाले व्यय, विशेष या एकल उद्देश्य मशीनी औजारों का किराया जो विशेष उत्पादन आदेश को पूर्ण करने हेतु प्रयुक्त हों, ठेके के सम्बन्ध में अधिकार शुल्क (royalty) तथा उत्पादन शुल्क (excise duty) तथा विवरणी (catalogue) व मूल्य सूची (price list) तैयार करने में होने वाले व्यय इत्यादि।

(ii) **अप्रत्यक्ष व्यय** Indirect Expenses अप्रत्यक्ष व्यय के अन्तर्गत वे सभी व्यय सम्मिलित होते हैं। जो सामूहिक रूप से समस्त उत्पादन कार्य कर किये जाते हैं, किन्तु किसी विशेष इकाई के उत्पादन में इनका भाग या हिस्सा निर्धारित करने का कोई विशेष आधार या औचित्य नहीं होता। फिर भी इन अप्रत्यक्ष व्ययों का बँटवारा किसी विधि सम्मत आधार पर किया जाता है ताकि वस्तु की सही लागत को ज्ञात किया जा सके। अप्रत्यक्ष व्ययों को भी उपरिशीर्ष के रूप में ही चार्ज किया जाता है। जैसे—भवन का किराया, बीमे की किस्त, विज्ञापन खर्चे, टेलीफोन का बिल तथा यात्रायें व मनोरंजन खर्चे इत्यादि।

प्रश्न 11. प्रत्यक्ष तथा अप्रत्यक्ष लागतों के बारे में संक्षिप्त परिचय दीजिए। (2008)

Give short introduction for direct and indirect cost.

उत्तर **प्रत्यक्ष लागतें** Direct Costs वे सभी लागतें जो प्रत्यक्ष रूप से वस्तु, सेवा या कार्य पर सामग्री, श्रम व अन्य व्यय के रूप में की जाती हैं, उन्हें ही प्रत्यक्ष लागतों (direct costs) की संज्ञा दी जाती है। प्रत्यक्ष लागत को प्रमुख लागत (prime cost) के नाम से भी जाना जाता है।

अप्रत्यक्ष लागतें Indirect Costs उन सभी मदों पर होने वाले व्यय जो उत्पादन से अप्रत्यक्ष रूप से सम्बन्धित हों, उन्हें अप्रत्यक्ष लागतें (indirect costs) कहा जाता है। अप्रत्यक्ष लागतों को उपरिशीर्ष व्यय (overhead expenses) या अप्रत्यक्ष व्यय (on cost) भी कहा जाता है। अप्रत्यक्ष लागतों को फैक्टरी या उत्पादन व्यय, कार्यालय व प्रशासन व्यय तथा विक्रय व वितरण के दौरान अप्रत्यक्ष रूप से सामग्री, श्रम व व्यय के रूप में खर्च किया जाता है।

उपरोक्त आधार पर अप्रत्यक्ष लागतों को निम्नांकित उपवर्गों में वर्गीकृत किया जा सकता है

(i) **फैक्टरी, विनिर्माण या उत्पादन व्यय** Factory, Manufacturing or Production Expenses ऐसे सभी प्रत्यक्ष व्यय (indirect expenses) जो फैक्टरी या प्रतिष्ठान या संयन्त्र (plant) को चलाने हेतु किये जाते हैं और जो किसी उत्पाद विशेष के लिए न होकर सम्पूर्ण उत्पादन के लिए होते हैं, उन्हें ही फैक्टरी, विनिर्माण या उत्पादन व्ययों की

Bteuppolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

संज्ञा दी जाती है। उदाहरणार्थ मशीनों एवं संयन्त्र की सफाई पर होने वाले व्यय, स्नेहकों (lubricants) पर होने वाला व्यय, फोरमैन, निरीक्षण, पर्यवेक्षक व गेटकीपर के वेतन पर होने वाला व्यय, फैक्टरी भवन का किराया, बीमा-किश्तें, कर (taxes), श्रम कल्याण पर होने वाले व्यय, मशीनी औजारों की मरम्मत, देखभाल व ह्रास पर होने वाले व्यय इत्यादि।

(ii) **कार्यालय एवं प्रशासन व्यय** Office and Administration Expenses ऐसे सभी व्यय जो कि कार्यालय व प्रशासन की संचालन व्यवस्था पर किये जाते है, वे कार्यालय एवं प्रशासन व्यय कहलाते हैं। उदाहरणार्थ—कार्यालय अधीक्षक व लिपिक वर्ग के वेतन, प्रशासनिक विभाग के कर्मचारियों (सचिव, प्रबन्धक व संचालक इत्यादि) के वेतन, कानूनी सलाहकारों व ऑडिटरों की फीस, कार्यालय में प्रयुक्त होने वाली लेखन सामग्री, डाक व तार तथा टेलीफोन पर होने वाले व्यय, कार्यालय भवन, फर्नीचर व अन्य जरूरी उपकरणों की मरम्मत, किराया, सफाई, रख-रखाव व ह्रास इत्यादि पर होने वाले व्यय इत्यादि।

(iii) **विक्रय एवं वितरण व्यय** Selling and Distribution Expenses ऐसे सभी व्यय जो उत्पाद के निर्माण होने के पश्चात् उससे सम्बन्धित विज्ञापन, विपणन एवं आदेश प्राप्त करने इत्यादि पर किये जाते हैं, विक्रय व्ययों (selling expenses) के अन्तर्गत आते हैं। उदाहरणार्थ विपणन प्रबन्धक व विक्रय एजेन्टों के वेतन, कमीशन, यात्रा-व्यय व विज्ञापन व्यय तथा विपणन कार्यालय में व्यय इत्यादि।

प्रश्न 12. कुल लागत के विभिन्न अंगों का वर्णन कीजिए।
Explain the various parts of total cost.

अथवा **मूल लागत से आप क्या समझते है?** (2015)
What do you understand by prime cost?

उत्तर कुल लागत के विभिन्न प्रमुख अंग निम्नलिखित हैं

1. **प्रमुख लागत या मूल लागत** Prime Cost प्रमुख लागत वस्तुत: प्रत्यक्ष सामग्री लागत (direct material cost), प्रत्यक्ष श्रम लागत (direct labour cost) तथा प्रत्यक्ष व्ययों (direct expenses) का योग (sum) होता है। किसी व्यावसायिक प्रतिष्ठान (business concern) के विनिर्माण खण्ड (manufacturing division) के लिए इस प्रमुख लागत का उपयोग सीमित रूप से (limited) होता है। प्रमुख लागत की निम्नांकित सूत्र की सहायता से गणना की जा सकती है।

प्रमुख लागत (prime cost) = प्रत्यक्ष सामग्री लागत (direct material cost)
+ प्रत्यक्ष श्रम लागत (direct labour cost) + प्रत्यक्ष व्यय (direct expenses)

2. **फैक्टरी लागत** Factory Cost प्रमुख लागत (prime cost) में फैक्टरी व्यय/उपरिशीर्ष व्यय (factory expenses/overhead expenses) को जोड़कर जो लागत प्राप्त होती है, उसे फैक्टरी लागत (factory cost) की संज्ञा दी जाती है। इस फैक्टरी लागत के माध्यम से उत्पादन क्षमता (production capacity) का अनुमान लगाया जाता है। इसीलिए फैक्टरी लागत को विनिर्माण लागत (manufacturing cost) का उत्पादन लागत (production cost) के नाम से भी जाना जाता है। इस फैक्टरी लागत को निम्नांकित सूत्र की सहायता से ज्ञात किया जा सकता है

फैक्टरी लागत (factory cost) = प्रमुख लागत (prime cost)
+ फैक्टरी उपरिशीर्ष व्यय (factory-overheads)

3. **कार्यालय लागत या प्रशासन लागत** Office Cost or Administration Cost फैक्टरी लागत (factory cost) में प्रशासन व्यय/उपरिशीर्ष व्यय (administration expenses/overhead expenses) को जोड़कर जो लागत प्राप्त होती है, उसे कार्यालय अथवा प्रशासन लागत (office or administration cost) कहा जाता है। इस लागत को निम्नांकित सूत्र की सहायता से ज्ञात किया जा सकता है

कार्यालय या प्रशासन लागत (office or administration cost)
= फैक्टरी लागत (factory cost) + प्रशासन व्यय/उपरिशीर्ष व्यय (administration expenses overhead expenses)

4. **बेचे हुए माल की लागत** Cost of Goods Sold कार्यालय लागत (office cost) में प्रारम्भिक स्कंध (opening stock) को जोड़कर तथा अन्तिम स्कंध (closing stock) को घटाकर जो लागत प्राप्त होती है,उसे बेचे हुए माल की लागत (cost of goods sold) कहा जाता है। इस लागत की तुलना विक्रय मूल्य से करके सकल (gross) लाभ या हानि की जानकारी प्राप्त की जा सकती है।

5. **कुल लागत की गणना** Calculation of Total Cost कुल लागत की गणना दो निम्नांकित ढंग से की जा सकती है

(i) **यदि कुल उत्पादित माल का विक्रय हो गया हो** If Total Manufactured Goods have been Already Sold i.e. Position of Stock Balance is Nil यदि स्टॉक के सम्पूर्ण उत्पादित माल की बिक्री हो गई हो अर्थात् पूर्व-निर्मित माल का प्रारम्भिक व अन्तिम स्कन्ध (stock) बचा न हो तो ऐसी स्थिति में कार्यालय लागत (office cost) में विक्रय व वितरण व्यय/उपरिशीर्ष व्यय को जोड़कर जो लागत प्राप्त होती है उसे ही कुल लागत (total cost) या अन्तिम लागत (final cost) कहा जाता है। अत: पूरा स्टॉक समाप्त होने पर कुल लागत को निम्नांकित सूत्र की सहायता से भी ज्ञात किया जा सकता है।

कुल लागत (total cost) = कार्यालय लागत (office cost) + विक्रय व वितरण व्यय/उपरिशीर्ष व्यय
(selling & distribution expenses/overhead expenses)

(ii) **यदि कुल उत्पादित माल का विक्रय न हुआ हो** If Total M nufactures Goods have not been Sold यदि पूर्व निर्मित माल (pre manufactured goods) का प्रारम्भिक व अन्तिम स्टॉक ज्ञात हो तो कुल लागत (total cost) में उनका समायोजन करने पर विक्रय लागत (cost of sales) ज्ञात हो जाती है, जिसकी गणना निम्नांकित सूत्र की सहायता से की जा सकती है। वैसे देखा जाए तो यह विक्रय लागत ही कुल लागत होती है।

विक्रय लागत (cost of sales) = कुल लागत (total cost)
+ निर्मित माल का आरम्भिक स्कन्ध (opening stock of finished goods)
+ निर्मित माल का अन्तिम स्कन्ध (closing stock of finished goods)

6. **बिक्री मूल्य** Selling Price कुल लागत (total cost) या विक्रय लागत (cost of sales) में लाभ (profit) को जोड़ने पर जो राशि प्राप्त होती है, वह ही विक्रय मूल्य (जिस मूल्य पर उत्पाद को बाजार में बेचा जाता है) कहलाता है।

विक्रय मूल्य को निम्नांकित सूत्र की सहायता से सुगमतापूर्वक ज्ञात किया जाता है

विक्रय मूल्य (selling price) = कुल लागत या विक्रय लागत (total cost or cost of sales) + लाभ (profit)

प्रश्न 13. लाभ-हानि खाता तथा आर्थिक चिट्ठे के महत्व का वर्णन कीजिए। (2016)
Describe the importance of profit-loss account and balance sheet.

उत्तर **लाभ-हानि खाते का महत्त्व** Importance of Profit-loss account यह खाता एक ही वर्ष में कम्पनी के लाभ अथवा हानि को प्रदर्शित करता है। यह इस बात को बताता है कि लाभ अथवा हानि किस प्रकार बढ़ रही है। लाभ-हानि खाते का महत्त्व इस बात में निहित होता है कि इससे लेखा की तारीख (accounting date) का पता चलता है जिसका प्रयोग अनेक प्रबन्धकीय निर्णयों में निम्न प्रकार सहायक होता है

(i) **शुद्ध परिणाम** यह एक निश्चित समयावधि के लिए व्यापार के शुद्ध लाभ अथवा हानि को प्रदर्शित करता है।

(ii) **दक्षता ज्ञात करने हेतु लेखा आँकड़े** लाभ हानि खाते से प्राप्त आँकड़ों की तुलना पूर्व की समान अवधि में हुये लाभ/हानि से करके व्यापार की दक्षता ज्ञात की जा सकती है।

(iii) **खर्चे पर नियन्त्रण** लाभ/हानि खाते से विभिन्न प्रकार के खर्चों का पता चलता है। विभिन्न समयावधियों में हुये खर्चों की तुलना करके अनावश्यक खर्चों पर नियन्त्रण किया जा सकता है।

(iv) **भविष्य में लाभ प्राप्ति हेतु योजना** विभिन्न वर्षों में हुये शुद्ध लाभ को भविष्य के लिए लाभ प्राप्ति हेतु योजना का आधार माना जा सकता है।

आर्थिक चिट्ठे का महत्त्व Importance of Balance sheet आर्थिक चिट्ठे को वित्तीय स्थिति का दस्तावेज भी कहा जा सकता है। यह कम्पनी की सम्पत्ति, देनदारी तथा अन्य जानकारियों का विस्तृत विवरण होता है। बैलेंस-शीट (balance sheet) से कम्पनी अपने व्यापार के लाभ अथवा हानि का पता लगा सकती है। यदि व्यापार की सम्पत्ति तथा देनदारी का अनुपात 1 से कम हो तो व्यापार खतरे में माना जाता है।

आर्थिक चिट्ठे से बैंक भी व्यापार की स्थिति का पता लगाता है जिससे लोन लेने में भी आसानी होती है। यह निवेशकों को भी व्यापार में धन का निवेश करने के लिए सही स्थिति बताती है।

प्रश्न 14. स्थायी लागत तथा परिवर्तनशील लागत में सोदाहरण भेद कीजिए। (2016)
Differentiate between fixed cost and variable cost with the example.

Scanned with CamScanner

उत्तर **स्थायी लागत तथा परिवर्तनशील लागत में भेद**

क्र.सं.	स्थायी लागत (Fixed Cost)	परिवर्तनशील लागत (Variable Cost)
1.	वह लागत जो उत्पादन के घटने व बढ़ने के साथ बढ़ती व घटती नहीं है, स्थायी लागत कहलाती है।	वह लागत जो उत्पादन से सम्बन्धित है और उत्पादन के घटने व बढ़ने पर उसी अनुपात में घट या बढ़ जाती है, परिवर्तनशील लागत कहलाती है।
2.	यह लागत स्थायी होती है। अत: इसका सूत्र $\text{Fixed cost per unit} = \frac{\text{Fixed cost}}{\text{Total units produced}}$	इस लागत को कुल परिवर्तनशील लागत में उत्पादित इकाइयों को भाग देकर निकाला जाता है। अत: इसका सूत्र $\text{Variable cost} = \frac{\text{Total variable cost}}{\text{Total units produced}}$
3.	इसमें भूमि व मकान का टैक्स, किराया, मशीनों का ह्रास, चौकीदारी के व्यय आदि शामिल किए जाते हैं।	इसमें मजदूरी, बिजली का व्यय, पैकिंग व भण्डार व्यय, माल भेजने का व्यय आदि शामिल किए जाते हैं।

प्रश्न 15. एक फैक्टरी में 150 बल्बों का प्रतिदिन निर्माण किया जा रहा है, जिसमें यदि प्रत्यक्ष सामग्री लागत (direct material cost) ₹ 300, प्रत्यक्ष श्रम लागत (direct labour cost) ₹ 250 तथा फैक्टरी उपरिशीर्ष व्यय (factory overhead expenses) ₹ 225 है तथा विक्रय उपरिशीर्ष (selling overheads) फैक्टरी लागत का 30% हो, तो बल्ब का विक्रय मूल्य (selling price) ज्ञात कीजिए। जबकि लाभ, विक्रय मूल्य (selling price) का 10% है।

150 bulbs are being manufactured in a factory every day in which the direct material cost is ₹ 300, direct labour cost ₹ 250 and factory overhead expenses ₹ 225 and selling overheads are 30% of the factory cost, then determine the selling price of bulb when profit is 10% of the selling price.

हल फैक्टरी लागत (factory cost) = प्रत्यक्ष सामग्री लागत (direct material cost)
+ प्रत्यक्ष श्रम लागत (direct labour cost)
+ फैक्टरी उपरिशीर्ष व्यय (factory overhead expenses)

$= ₹ (300 + 250 + 225) = ₹ 775.00$

कुल लागत (total cost) = फैक्टरी लागत (factory cost) + विक्रय उपरिशीर्ष

$= ₹ \left(775 + 775 \times \frac{30}{100}\right) = ₹ 1007.50$ ...(i)

चूँकि हम जानते हैं कि कुल लागत (total cost) = विक्रय मूल्य (selling price) – लाभ (profit)

या कुल लागत = विक्रय मूल्य – विक्रय मूल्य $\times \frac{10}{100}$ ...(ii)

समीकरण (i) तथा (ii) को बराबर करने पर,

विक्रय मूल्य – विक्रय मूल्य $\times \frac{10}{100} = 1007.50$

या विक्रय मूल्य $\left(1 - \frac{10}{100}\right) = 1007.50$

या विक्रय मूल्य $\times \frac{90}{100} = 1007.50$

$\therefore$ विक्रय मूल्य (selling price) $= \frac{1007.50 \times 100}{90} = ₹ 1119.44$

$\therefore$ एक बल्ब का विक्रय मूल्य $= \frac{1119.44}{150} = ₹ 7.46$

प्रश्न 16. दो मोल्डरों (moulders) द्वारा एक ढलाई शाला में 30 गरारियाँ (gears) प्रतिदिन ढाली (cast) जाती हैं। प्रत्येक गरारी का भार 3 किग्रा है और गरारी पदार्थ की लागत ₹ 15 प्रति किग्रा है। यदि उपरिशीर्ष व्यय (overheads expenses) प्रत्यक्ष श्रम लागत का 150% हो तथा दो मोल्डरों को ₹ 80 प्रतिदिन के हिसाब से पारिश्रमिक दिया जाता हो तो एक गरारी का मूल्य ज्ञात कीजिए।

30 gears are cast every day in a foundry by two moulders. Each gear having 3 kg weight and the material cost of gear is ₹ 15 per kg. If overheads expenses are 50% of direct labour cost and if two moulders have given ₹ 80 per day labour charges then find the cost of one gear.

हल कुल लागत (total cost) = प्रत्यक्ष सामग्री लागत (direct material cost)
+ प्रत्यक्ष श्रम लागत (direct labour cost) + उपरिशीर्ष व्यय (overhead expenses)

$= ₹ (30 \times 3 \times 15) + 80 + \left(80 \times \frac{150}{100}\right)$

$= ₹ (1350 + 80 + 120) = ₹ 1550$

मूल्य प्रति गरारी $= ₹ \frac{1550}{30} = ₹ 51.66$

प्रश्न 17. एक फैब्रीकेशन तथा ऐसेम्बली शॉप के अन्तर्गत कुल उपरिशीर्ष व्यय (total overhead expenses) ₹ 12000 था। इस शॉप में प्रयुक्त प्रत्यक्ष सामग्री मूल्य ₹ 12000 था और प्रत्यक्ष श्रमिकों की लागत ₹ 17000 थी तो इसके लिए प्रतिशत उपरिशीर्ष व्यय (percentage overhead expenses) की गणना कीजिए।

यदि किसी उत्पाद विशेष की प्रमुख लागत ₹ 6000 हो तो इस उत्पाद विशेष के लिए भी उपरिशीर्ष व्यय/उपरिलागत की गणना कीजिए।

The total overhead expenses was ₹ 12000 under a fabrication and assembly shop. The price of direct material was ₹ 12000 and direct labour cost was ₹ 17000 in this shop then find the percentage overhead expenses for it.

If the main cost of a particular product is ₹ 6000 then calculate the total overhead expenses for this product.

हल सूत्रानुसार,

(i) उपरिशीर्ष व्यय का प्रतिशत (percentage of overhead expenses)

$= \frac{12000}{12000 + 17000} \times 100$

$= 41.37\%$ (प्रमुख लागत का 41.37%)

(ii) उत्पाद विशेष के लिए

उपरिशीर्ष व्यय/उपरिलागत (overhead expenses/on cost)

$= \frac{41.37}{100} \times 6000 = ₹ 2482.20$

प्रश्न 18. एक फिटिंग व ऐसेम्बली शॉप के अन्तर्गत फैक्टरी उपरिशीर्ष व्यय ₹ 1,30,000 था और प्रत्यक्ष श्रम के रूप में उत्पादन की अवधि 24000 घण्टे थी, तो प्रति प्रत्यक्ष श्रम घण्टे उपरिशीर्ष व्यय की दर ज्ञात कीजिए। यदि कोई जॉब विशेष 20 श्रम घण्टे लेता हो तो इसके लिए उपरिशीर्ष व्यय की दर की भी गणना कीजिए।

The total overhead expenses was ₹ 1,30,000 under a fitting and assembly shop and production period in the form of direct labour was 24000 hours, then calculate the overhead expenses rate per hour of direct labour. If any job takes 20 labour hours especially then find the over head expenses for it.

हल सूत्रानुसार,

प्रत्यक्ष श्रम की प्रतिघण्टा उपरिशीर्ष व्यय की दर $= \frac{1,30,000}{24000} = ₹ 5.41$

(overhead expenses rate per hour of direct labour)

जॉब विशेष के लिए

उपरिशीर्ष व्यय (overhead expenses) $= 20 \times 5.41 = ₹ 108.20$

Bteupolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

प्रश्न 19. यदि किसी फैक्टरी में दो बैण्ड वाले ट्रांजिस्टरों (two band transistors) का निर्माण किसी अवधि विशेष (particular period) में किया जा रहा हो तथा उन पर आँकलित उपरिशीर्ष लागतें (estimated overhead costs) ₹ 10000 हों तो (a) प्रति ट्रांजिस्टर फैक्टरी उपरिशीर्ष व्यय की दर (factory overhead expenses rate) की गणना कीजिए, जबकि उपरोक्त अवधि विशेष में ही 500 ट्रांजिस्टरों का निर्माण किया गया हो। (b) यदि किसी 'P' श्रेणी वाले उत्पादन बैच (production batch of 'P' order) द्वारा ऐसे 125 ट्रांजिस्टरों का निर्माण किया गया हो तो इस 'P' श्रेणी के उत्पादन बैच के लिए फैक्टरी उपरिशीर्ष व्यय की भी गणना कीजिए।

If two band transistors are manufactured in any factory in a particular period and estimated overhead costs imposed on them is ₹ 10,000 then (a) Calculate the factory overhead expenses per transistor rate while 500 transistors have been produced in the above period. (b) If the 125 transistors would have been produced by the production batch of 'P' order then calculate the factory overhead expenses for this production batch of order 'P'.

हल सूत्रानुसार,

(a) प्रति ट्रांजिस्टर फैक्टरी उपरिशीर्ष व्यय दर (factory overhead expenses rate per transistor)

$$= ₹ \frac{10000}{500} = ₹ 20.00$$

(b) 'P' श्रेणी के उत्पादन बैच के लिए फैक्टरी उपरिशीर्ष व्यय (factory overhead expenses for production batch of order 'P')

$$= ₹ 20 \times 125 = ₹ 2,500.00$$

प्रश्न 20. मूल्य-ह्रास या अवमूल्यन को समझाइए तथा इसके लक्षण बताइए। (2008, 10)

Explain the depreciation and discuss its characteristics.

अथवा **ह्रास की परिभाषा दीजिए।** (2015)

Define depreciation.

उत्तर अवमूल्यन का शाब्दिक अर्थ है मूल्य का ह्रास होना अर्थात मूल्य में क्रमिक गिरावट होना। अवमूल्यन का सम्बन्ध स्थायी सम्पत्ति से है। स्थायी परिसंपत्तियों जैसे भवन, मशीनें तथा उपकरण आदि की किन्हीं व्यापारिक गतिविधियों को चलाने के लिए एक लम्बी अवधि के लिए जरूरत पड़ती है। इन परिसम्पत्तियों में घिसाई तथा टूट फूट के कारण, उनके लगातार प्रयोग के कारण, मौसम में परिवर्तन के कारण, समय गुजरने के साथ-साथ लगातार क्षय (deterioration) होता रहता है। इन स्थायी सम्पत्तियों की दक्षता तथा गुण भी लगातार कम होते जाते है और एक समय ऐसा आता है जब इनका और प्रयोग करना अमितव्ययी (uneconomical) हो जाता है। ऐसी परिस्थिति में उन्हें बदलकर नयी यूनिट का प्रयोग करना पड़ता है।

कोई भी स्थायी परिसम्पत्ति, चाहे वह भवन हो, वाहन हो, मशीन हो या कुछ और, समय के साथ-साथ उसका प्राकृतिक क्षय होता रहता है। इसको किसी भी तरीके से रोका नहीं जा सकता है। नियमित अनुरक्षण से सिर्फ इसकी अवधि को थोड़ा बढ़ाया जा सकता है।

परिभाषायें Definitions "किसी उद्योग अथवा प्लाँट, मशीन तथा उपकरण के मान तथा दक्षता में घिसाई एवं टूट-फूट के कारण, लगातार प्रयोग के कारण अथवा जलवायु में परिवर्तन के कारण लगातार होने वाला क्षय "मूल्य ह्रास" या "अवमूल्यन" कहलाता है।"

मूल्य ह्रास के लक्षण Characteristics of Depreciation मूल्य ह्रास अथवा अवमूल्यन के प्रमुख लक्षण निम्न हैं

(i) एक निश्चित समय-अवधि के पश्चात् मूल्य-ह्रास (depreciation) के कारण स्थायी परिसम्पत्ति निष्प्रयोज्य (useless) हो जाती है।

(ii) किसी स्थायी परिसम्पत्ति में होने वाली कमी की प्रकृति गुणात्मक एवं मात्रात्मक होती है।

(iii) मूल्य-ह्रास (depreciation) केवल स्थायी परिसम्पत्तियों (fixed assests) पर ही होता है, चल परिसम्पत्तियों पर नहीं।

(iv) मूल्य-ह्रास या अवक्षयण से सम्पत्ति के मूल्य में निरन्तर व स्थायी कमी होती है।

(v) किसी भी स्थायी परिसम्पत्ति के मूल्य-ह्रास का अवमूल्यन उसके वास्तविक मूल्य से किया जाता है, न कि बाजार मूल्य से।

(vi) किसी स्थायी परिसम्पत्ति के मूल्य में कमी उसके सतत् प्रयोग के कारण या समय व्यतीत होने पर अथवा अन्य किसी भी कारण से होती है।

(vii) किसी भी स्थायी परिसम्पत्ति के प्राकृतिक क्षयण (natural deterioration) को किसी भी कारण से पूर्णत: रोका नहीं जा सकता, चाहे उसका अनुरक्षण क्यों नहीं किया जाए।

(viii) मूल्य-ह्रास अनवरत रूप से शनै: शनै: होता है।

प्रश्न 21. मूल्य-ह्रास के प्रमुख कारण कौन-कौन से हैं? बताइए। (2013)

What are the main causes of depreciation? Explain.

उत्तर मूल्य-ह्रास के प्रमुख कारण निम्नलिखित हैं

1. **भौतिक कारण** Physical Causes मूल्य-ह्रास के प्रमुख भौतिक कारण निम्नांकित हैं
   (i) सामान्य भौतिक घिसावट (wear) तथा टूट-फूट (tear), जो कि मुख्यत: घर्षण (frictions), खिचांव (pull), प्रहार या संघट्ट (impact), थकान (fatigue) तथा मरोड़ (twisting) इत्यादि के कारण उत्पन्न होते हैं।
   (ii) अनुरक्षण की कमी (lack of maintenance) तथा स्थायी परिसम्पत्तियों की समय से मरम्मत (repair) न करने के कारण।
   (iii) मशीनी भागों (components of machines) पर रासायनिक तत्त्वों (chemical elements) की क्रिया (action) के कारण।
   (iv) समय व्यतीत होने के कारण (due to passage of time); कुछ परिसम्पतियाँ ऐसी होती हैं जिनके मूल्य में समय व्यतीत होने के साथ-साथ कमी होती जाती है चाहे इनका प्रयोग न भी किया जाए, जैसे—पट्टे पर ली गई भूमि व भवन इत्यादि।
   (v) मूल पदार्थों (raw material) के खत्म हो जाने के कारण; कुछ सम्पत्तियों का मूल्य उसमें से निकाले गये मूल पदार्थों के साथ-साथ उत्तरोत्तर घटता जाता है, जैसे—खानें (mines), तेल के कुएँ (oil wells) इत्यादि।
2. **परम्परा और प्रयोग करने की रीति** Custom and Usage कार (cars) तथा अन्य वाहन (vehicles) इत्यादि कुछ स्थायी परिसम्पत्तियाँ (fixed assets) ऐसी होती हैं जिन पर परम्परानुसार सम्भावित घिसावट व टूट-फूट (wear & tear) का अनुमान लगा लिया जाता है जो कि प्रतिवर्ष आशानुसार पारम्परिक तौर पर होता रहता है। एक पुरानी कार (second-hand car) की कीमत तथा उसके अवक्षयण का मूल्य ह्रास की राशि में एक निश्चित अनुपात होता है।
3. **अप्रत्याशित या असामान्य घटनायें** Abnormal Occurrences अप्रत्याशित या असामान्य घटनायें मुख्यत: निम्नांकित हो सकती हैं, जो कि मूल्य-ह्रास का कारण होती हैं
   (i) दुर्घटनायें (accidents)
   (ii) सामग्रियों में खराबियाँ (defects in materials)
   (iii) अत्यधिक घिसावट व टूट-फूट (excessive wear & tear)
   (iv) आकस्मिक घटनायें (contingent occurrences); जैसे—दाब खोलों (pressure vessels) में केश-रेखावत दरारों (hair-line cracks) का होना इत्यादि।
4. **प्रौद्योगिकी विकास एवं परिवर्तन** Technological Developments and Changes प्रौद्योगिकी विकास एवं परिवर्तन से सम्बन्धित कारण निम्नांकित हो सकते हैं
   (i) प्रौद्योगिकी के उत्तरोत्तर विकास के कारण नये विकसित उपकरणों के बाजार में आ जाने से पुराने उपकरण (old equipments) निष्प्रयोज्य (useless) हो जाते हैं, जैसे—स्लाइड रूल्स (slide rules) के स्थान पर कैलकुलेटरों (calculators) व कम्प्यूटरों (computers) का बाजार में आ जाना।
   (ii) विनिर्माण विधियों (manufacturing) में निरन्तर परिवर्तन होने से स्वचालित एवं सुविकसित मशीनों का उपयोग होने पर पुरानी वर्तमान मशीनें एकदम निष्प्रयोज्य हो चुकी हैं।
   (iii) अविकसित उपकरणों की मूलभूत खामियों के कारण उनकी कार्य-कुशलता का अपर्याप्त (inadequate) होना, अर्थात् उनके द्वारा निर्गत (high or increase output), अधिक सूक्ष्मता (more precision) तथा श्रेष्ठ गुणवत्ता (best quality) का प्राप्त न होना, जिसे विकसित आधुनिक उपकरणों द्वारा सुगमता से प्राप्त किया जा सकता है।

Scanned with CamScanner

प्रश्न 22. सरल रेखीय विधि और अपचयन अवशेष विधि में अन्तर बताओ। (2008, 10, 15)

Explain the difference between straight line method and diminishing balance method.

उत्तर

सरल रेखीय विधि और अपचयन अवशेष विधि में अन्तर

Difference Between Straight Line Method and Diminishing Balance Method

क्र० सं०	सरल रेखीय विधि (Straight Line Method)	अपचयन अवशेष विधि (Diminishing Balance Method)
1.	इसमें विधि में मूल्य ह्रास की राशि प्रतिवर्ष समान रहती है।	इसमें मूल्य ह्रास की राशि प्रतिवर्ष घटती है।
2.	यह एक अवैज्ञानिक विधि है।	यह एक वैज्ञानिक विधि है।
3.	यह विधि मूल्य-ह्रास की गणना के दृष्टिकोण से सरल होती है।	यह विधि अपेक्षाकृत कठिन है।
4.	यह विधि भारतीय आयकर विधान द्वारा अमान्य है।	यह विधि भारतीय आयकर विधान द्वारा मान्यता प्राप्त है।
5.	इस विधि में परिसम्पत्ति का जीवनकाल समाप्त होने पर उसका मूल्य शून्य हो जाता है।	परिसम्पत्ति का जीवन काल समाप्त होने पर भी उसका मूल्य शून्य नहीं होता।
6.	इसमें परिसम्पत्ति की मूल लागत पर प्रतिवर्ष एक निश्चित दर से मूल्य ह्रास चार्ज किया जाता है।	इस विधि के अन्तर्गत प्रथम वर्ष में परिसम्पत्ति का मूल-लागत पर तथा बाद के वर्षों में घटते हुए अवशेष पर एक निश्चित प्रतिशत से मूल्य ह्रास चार्ज किया जाता है।
7.	इस विधि का प्रयोग कम मूल्य और अल्पकालिक काल वाली परिसम्पत्तियो के लिए किया जाता है।	इस विधि का प्रयोग अधिक मूल्य और दीर्घ जीवन काल वाली परिसम्पत्तियों के लिये किया जाता है।

प्रश्न 23. मूल्य-ह्रास की गणना हेतु प्रयुक्त होने वाली विभिन्न विधियों के नाम लिखिए। किन्हीं दो विधियों का उदाहरण सहित वर्णन कीजिए। (2007, 12, 13)

Write the various methods use to calculate the depreciation. Explain any two methods with the example.

अथवा **ह्रास की विभिन्न विधियाँ क्या हैं? किसी भी एक विधि का वर्णन कीजिए।** (2014)

What are the various methods of depreciation? Explain any one method.

उत्तर मूल्य-ह्रास की गणना के लिए मुख्य रूप से प्रयोग में लायी जाने वाली प्रचलित विधियाँ निम्नांकित हैं

1. सरल रेखीय विधि (Straight line method)
2. ह्रासित अवशेष विधि (Reducing balance method)
3. उत्पादन आधारित विधियाँ (Production based methods)
   (i) उत्पादन इकाई विधि (Production unit method)
   (ii) उत्पादन घण्टा विधि (Production hour method)
4. मरम्मत प्रावधान विधि (Repair provision method)
5. वार्षिकी विधि (Annually method)
6. निक्षेप निधि विधि (Sinking fund method)
7. बंदोबस्ती बीमा पॉलिसी विधि (Endownment insurance policy method)
8. पुनर्मूल्यन विधि (Revaluation method)
9. अंकों के योग की विधि (Sum of the digits method)

1. **सरल रेखीय विधि** इस विधि में परिसम्पत्ति (asset) की मूल्य-ह्रास की राशि को उस परिसम्पत्ति हेतु उसकी अनुमानित या कल्पित (assumed) सेवा-अवधि के वर्षों के बराबर-बराबर वितरित कर दिया जाता है। इसी आधार पर इस विधि को स्थिर किश्त विधि (fixed installment method) या समानुपातिक विधि (proportional method) के नाम से भी जाना जाता है।

इस विधि में यह भी कल्पना की जाती है कि स्थायी परिसम्पत्ति (या उपकरण) की पूरी सेवा-अवधि में उसकी घिसावट (wear) व टूट-फूट (tear) की दर एक-समान बनी रहती है, अर्थात् मूल्य-ह्रास की दर में कोई परिवर्तन नहीं होता।

इस विधि के द्वारा वार्षिक मूल्य-ह्रास की राशि (Annual Depreciation Charges or A.D.C.) की गणना निम्नांकित सूत्र की सहायता से की जाती है

वार्षिक मूल्य ह्रास की राशि $(A.D.C.) = ₹\frac{C-S}{N}$ ...(i)

जहाँ C = परिसम्पति की मूल लागत (original cost of asset)

S = स्क्रैप मूल्य या अवशिष्ट मूल्य जो परिसम्पत्ति की सेवा अवधि के अन्त में शेष हो। (scrap value or residual value at the end of its useful life)

N = परिसम्पत्ति का अनुमानित जीवन काल या सेवाकाल वर्षों में (serviceable life an asset in years)

सरल रेखीय विधि के लाभ व दोष Advantages and Disadvantages of Straight Line Method

लाभ Advantages

(i) इस विधि का प्रयोग सरल है तथा यह विधि समझने में आसान है।

(ii) प्रायोगिक तौर पर यह विधि सरल होने की वजह से अधिक प्रचलित है।

(iii) किसी परिसम्पत्ति पर वर्ष के अन्तर तक काटा गया मूल्य ह्रास परिसम्पत्ति (asset) में से घटाकर दर्शाया जाता है, जिसे देखकर एक सामान्य व्यक्ति भी परिसम्पत्ति की लागत, आर्थिक चिट्ठे की तिथि तक का उस पर मूल्य ह्रास तथा उसके वर्तमान लेखा या पुस्तक मूल्य का सुगमतापूर्वक ज्ञान प्राप्त कर लेता है।

(iv) मूल्य-ह्रास का समायोजन करते-करते परिसम्पत्ति के कल्पित जीवन काल के अन्तिम वर्ष में परिसम्पत्ति का मूल्य स्वत: ही शून्य हो जाता है, और उस परिसम्पत्ति का खाता बन्द हो जाता है।

(v) इस विधि द्वारा मूल्य ह्रास मान ज्ञात करने हेतु बहुत कम परिकलन करना होता है।

दोष Disadvantages

(i) इस विधि द्वारा मूल्य-ह्रास काटने की रीति को अवैज्ञानिक माना जाता है, क्योंकि जैसे-जैसे परिसम्पत्ति पुरानी होती जाती है वैसे-वैसे उसकी उपयोगिता भी कम होती जाती है और उससे प्राप्त लाभ उत्तरोत्तर घटता जाता है। इसीलिए सैद्धान्तिक तौर पर मूल्य ह्रास की राशि भी उत्तरोत्तर उसी अनुपात में कम होती जानी चाहिए, जबकि मूल्य ह्रास की राशि प्रतिवर्ष समान रखी जाती है जो अनैतिक है।

(ii) वर्ष के बीच में नये यन्त्रों का क्रय करने तथा पुराने यन्त्रों को बेचने पर मूल्य-ह्रास की राशि निकालने में काफी कठिनाई होती है।

(iii) यह विधि उन परिसम्पत्तियों के लिए सर्वथा अनुपयुक्त रहती है जिनका मूल्य बहुत अधिक हो अथवा जिनके रख-रखाव पर परिसम्पत्ति के जीवन काल में मूल्य-ह्रास के अलावा और भी व्यय भार हो।

(iv) इस विधि में संयन्त्र (plant) के पुनर्स्थापन के लिए कोई प्रावधान नहीं होता।

(v) स्थायी उपकरण अथवा परिसम्पत्तियाँ अपने जीवन काल के वर्षों में एक समान दर से नहीं घिसते, इसलिए यह विधि कुछ परिस्थितियों में अवास्तविक प्रतीत होती है।

उदाहरण एक स्टील उद्योग की प्रगलन इकाई (melting unit) की प्रारम्भिक क्रय लागत ₹ 20000 थी तथा इस इकाई के संस्थापन व कमीशनिंग (erection & commissioning) पर ₹ 4000 और व्यय हुए। दस वर्ष की सेवा-अवधि के उपरान्त यदि इस इकाई का अवशिष्ट मूल्य (residual value) ₹ 6000 आँकी गयी हो तो (i) इसके मूल्य ह्रास की वार्षिक दर ज्ञात कीजिए तथा (ii) प्रगलन इकाई की खरीद के 7 वर्ष बाद इसके लिए एकत्रित की गई राशि भी ज्ञात कीजिए।

हल प्रश्नानुसार ज्ञात है।

$C = 20000 + 4000 = ₹ 24000$ तथा $S = ₹ 6000$

$N = 10$ वर्ष

Bteupolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

(i) वार्षिक मूल्य ह्रास की राशि (A.D.C.) $= \frac{C-S}{N}$ [समीकरण (i) से]

$= ₹ \frac{24000-6000}{10} = ₹ 1800.00$

तथा (ii) सात वर्ष की सेवा अवधि के बाद मूल्य ह्रास कोष $= ₹ 1800 \times 7 = ₹ 12600$

2. **ह्रासित अवशेष विधि** इस विधि को घटनीय अवशेष विधि (diminishing balance method) तथा पुस्तकीय मूल्य पर प्रतिशत की विधि (percentage on book value method) नामों से भी जाना जाता है।

किसी उपकरण अर्थात् स्थायी परिसम्पत्ति की अनुरक्षण लागत (maintenance cost) उसकी सेवा-अवधि या जीवन-काल के अन्तिम वर्षों में बढ़ जाती है और मूल्य ह्रास (depreciation) की लागत घट जाती है। इसलिए यथासम्भव यही प्रयास किया जाना चाहिए कि परिसम्पत्तियों (assets) के जीवन-काल (life-time) के अन्तिम वर्षों में मूल्य ह्रास के कोष (depreciation fund) में तो कमी आये तथा अनुरक्षण कोष (maintenance fund) में बढ़ोत्तरी हो। यह तभी सम्भव होगा जबकि इन दोनों ही कोषों को बराबर करके (equalise) ऐसे सम्मिलित कोष का निर्माण किया जाए कि दोनों ही कोषों की लागत प्रतिवर्ष एक बराबर मूल्य में उपलब्ध हो।

इस विधि के अन्तर्गत मूल्य ह्रास के गैर-रेखीय परिवर्तन (non-linear change) होते हैं, जिनका वार्षिक मूल्य ज्ञात करने हेतु, स्थिर प्रतिशत 'P' को आधार मानते हुए इसका मान मूल्य-ह्रास रहित अवशेष (undepreciated balance) पर प्रतिवर्ष (every year) ज्ञात किया जाता है।

इस प्रकार 't' समय पर, उपकरण अर्थात् स्थायी परिसम्पत्ति (fixed asset) की मूल्य ह्रास रहित अवशेष (undepreciated balance) की लागत का मान 'S' निम्नांकित सूत्र की सहायता से ज्ञात हो जायेगा।

$$\therefore \quad S = C(1-P)^N \qquad \ldots(i)$$

इस विधि के अनुसार, प्रथम वर्ष के अन्त में परिसम्पत्ति (asset) की मूल लागत का कुछ प्रतिशत भाग राजस्व खाते (revenue account) में बचा कर रखा जाता है। अगले वर्ष परिसम्पत्ति की घटी हुई-लागत, जो प्रथम वर्ष की मूल्य ह्रास लागत को कम करके प्राप्त होती है। उस पर उसी प्रतिशत मूल्य ह्रास के आधार पर दूसरे वर्ष की मूल्य ह्रास की लागत और परिसम्पत्ति की घटी हुई लागत की गणना की जाती है। यही क्रिया प्रत्येक वर्ष तब तक दोहराई जाती है जब तक कि परिसम्पत्ति अर्थात् उपकरण की लागत का अवशेष मूल्य कम होते-होते शून्य (zero) तक पहुँच जाए।

उपरोक्त सम्बन्ध (i) से उपकरण का स्क्रेप मूल्य (S) ज्ञात करने पर

$$S = C(1-P)^N$$

या $$\left(\frac{S}{C}\right)^{\frac{1}{N}} = (1-P)$$

$$\therefore \quad P = 1 - \left(\frac{S}{C}\right)^{1/N} \qquad \ldots(ii)$$

ह्रासित अवशेष विधि के लाभ तथा दोष Advantages and Disadvantages of Reducing Balance Method

लाभ Advantages

(i) यह विधि गणना करने में सरल तथा समझने में आसान है।

(ii) परिसम्पत्ति के निरन्तर उपयोग में आते रहने के कारण अनुरक्षण लागत प्रतिवर्ष बढ़ती रहती है, जबकि मूल्य ह्रास की लागत उत्तरोत्तर घटती जाती है, जिसका सामूहिक प्रभाव यह होता है कि इस विधि के अन्तर्गत मूल्य ह्रास + अनुरक्षण के रूप में परिसम्पत्ति के जीवन काल में प्रत्येक वर्ष लाभ-हानि खाते पर लगभग समान भार पड़ता है।

(iii) ज्यों-ज्यों परिसम्पत्ति पुरानी होती जाती है, त्यों-त्यों उसकी उपयोगिता कम होती जाती है और उससे प्राप्त होने वाले लाभ की मात्रा भी उत्तरोत्तर घटती जाती है। इस विधि में प्रतिवर्ष मूल्य ह्रास की राशि भी घटती जाती है। इसीलिए यह विधि वैज्ञानिक मानी जाती है।

दोष Disadvantages

(i) इस विधि में परिसम्पत्ति में विनियोजित पूँजी पर ब्याज (interest) का किसी प्रकार का कोई प्रावधान नहीं होता और न ही इस विधि में परिसम्पत्ति के पुनर्स्थापन का भी कोई प्रावधान नहीं होता।

(ii) इस विधि में मूल्य ह्रास की दर बहुत ऊँची रखनी पड़ती है, क्योंकि मूल्य-ह्रास की गणना परिसम्पत्ति के घटते हुए मूल्य पर की जाती है।

(iii) इस विधि में प्रतिशत 'P' का मान सही-सही फिक्स (fix) करना सम्भव नहीं हो पाता।

(iv) प्रतिशत 'P' का सभी परिस्थितियों का एक मानक (standard) बनाकर, गणनायें करने में भ्रामक परिणाम प्राप्त होते हैं।

(v) इस विधि के अनुसार परिसम्पत्ति अर्थात् उपकरण के क्रय पर विनियोजित धन को पूर्णरूपेण राइट-ऑफ (write-off) करना असम्भव होता है, किन्तु उपगामी तरीके से इसे पूर्ण राइट-ऑफ की ओर अग्रसारित किया जाता है जो कि पूर्णतः राइट-ऑफ की स्थिति प्राप्त नहीं कर पाती अर्थात् परिसम्पत्ति की लागत कदापि शून्य नहीं हो सकती।

उदाहरण एक पुरानी कार की खरीद ₹ 280000 में की गई। इसके कार्य-काल को 10 वर्ष माना गया तथा स्क्रैप मूल्य (scrap value) ₹ 70000 आँका गया हो तो ह्रासित अवशेष विधि (reducing balance method) का प्रयोग करते हुए (i) मूल्य-ह्रास दर (प्रतिशत में) ज्ञात कीजिए तथा (ii) दो वर्ष की सेवा के बाद मूल्य-ह्रास कोष की राशि का भी आँकलन कीजिए।

हल प्रश्नानुसार $S = ₹ 70000$, $C = ₹ 280000$ तथा $N = 10$

सम्बन्ध (ii) से,

$$\therefore \text{(i)} \quad P = 1 - \left(\frac{S}{C}\right)^{\frac{1}{N}} = 1 - \left(\frac{70000}{280000}\right)^{\frac{1}{N}} = 0.1294$$

$$\therefore \quad P = \mathbf{12.94\%}$$

(ii) दो वर्ष की सेवा के बाद मूल्य-ह्रास कोष की राशि के आकलन के लिए

सम्बन्ध (ii) से

एक वर्ष के बाद कार की कीमत $C_1 = C(1-P)$

या $C_1 = 280000(1-0.1294) = ₹ 243768$

एक वर्ष मूल्य ह्रास कोष की राशि $= 280000 - 243768 = ₹ 36232$ ...(i)

दो वर्ष के बाद कार की कीमत $= C_2 = C_1(1-P) = 243768(1-0.1294)$

$C_2 = ₹ 212224.42$

दूसरे वर्ष की मूल्य ह्रास कोष की राशि $= ₹ (243768 - 212224.42)$

$= ₹ 31543.58$ ...(ii)

दो वर्ष के बाद मूल्य-ह्रास कोष की कुल राशि $= ₹ (280000 - 212224.42) = ₹ \mathbf{67775.58}$

समी० (i) तथा (ii) को जोड़ने पर भी मूल्य ह्रास कोष की यही उपरोक्त राशि प्राप्त की जा सकती है, अर्थात् $36232 + 31543.58 = ₹ \mathbf{67775.58}$

प्रश्न 24. सम-मूल्य रहित अंशों से आप क्या समझते हैं? इसके लाभों का परीक्षण कीजिए। (2003)

What do you understand by non equity shares? Do test of its benefits.

उत्तर इस प्रकार के शेयरों पर भी निश्चित लाभांश वर्ष में एक बार देय होता है, परन्तु अमुक वर्ष में कम्पनी के सकल लाभ में कमी होने के कारण यदि कम्पनी लाभांश देने में असमर्थ होती है तो आगामी वर्षों में जब कम्पनी को लाभ में वृद्धि होती है तब ऐसी स्थिति में अंशधारक बकाया लाभांश प्राप्त करने के हकदार नहीं होते।

(i) सीमित दायित्व,
(ii) अंशों की हस्तान्तरणीयता,
(iii) अंशधारियों द्वारा प्रबन्ध संचालन,
(iv) असीम वित्तीय क्षमता,
(v) बड़े पैमाने के उत्पादन को प्रोत्साहन,
(vi) एकाधिकार के लाभ,
(vii) आय-कर सम्बन्धी विशेष छूटें,
(viii) पृथक वैधानिक अस्तित्व,
(ix) जोखिम का विभाजन,
(x) योग्य कर्मचारियों व विशेषज्ञों की नियुक्ति,
(xi) आधुनिक उत्पादन विधियों से उत्पादन,
(xii) औद्योगिक अनुसंसाधनों की सुविधा,
(xiii) पूँजी एवं प्रबन्ध क्षमता का संगम,
(xiv) अधिक जन विश्वास।

Scanned with CamScanner

प्रश्न 25. 'कर निर्धारण वर्ष' एवं 'गत वर्ष' में अन्तर स्पष्ट कीजिए। (2003)

Explain the difference between tax assessment year and last year.

उत्तर आयकर के अन्तर्गत 'कर निर्धारण वर्ष' अर्जित आय वर्ष से अगला वर्ष कहलाता है। उदाहरण के लिये दिनांक 01-04-2002 से दिनांक 31-3-2003 के मध्य अर्जित आय पर आयकर का निर्धारण होगा जिसके लिये 'कर निर्धारण वर्ष' 2003-2004 कहलायेगा।

आयकर के अन्तर्गत 'गत वर्ष' वही वर्ष कहलाता है जिसे वर्ष की अर्जित आय पर आपको आयकर अदा करना होता है; जैसे—दिनांक 01-04-2002 से दिनांक 31-03-2003 के मध्य अर्जित आय पर जो आयकर अदा करेंगे वह वर्ष (2002-2003) 'गत वर्ष' कहलायेगा।

प्रश्न 26. सरल रेखीय विधि तथा ह्रासित अवशेष विधि में अन्तर स्पष्ट कीजिए।

Differentiate between straight line method and reducing balance method.

उत्तर **सरल रेखीय विधि तथा ह्रासित अवशेष विधि में अन्तर**

क्र०सं०	सरल रेखीय विधि (Straight Line Method)	ह्रासित अवशेष विधि (Reducing Balance Method)
1.	यह अवैज्ञानिक विधि मानी जाती है।	यह वैज्ञानिक विधि मानी जाती है।
2.	इस विधि में मूल्य-ह्रास की राशि प्रतिवर्ष समान रहती है।	इसमें मूल्य-ह्रास की राशि प्रतिवर्ष घटती जाती है।
3.	इस विधि में मूल्य-ह्रास की कमी होती है।	इस विधि में मूल्य-ह्रास की दर अपेक्षाकृत ऊँची होती है।
4.	इसमें परिसम्पत्ति (asset) की मूल लागत पर प्रतिवर्ष एक निश्चित दर से मूल्य-ह्रास (depreciation) अपलिखित (charge) किया जाता है।	इस विधि में प्रथम वर्ष में परिसम्पत्ति की मूल लागत तथा बाद के वर्षों में घटते हुए शेष पर एक निश्चित प्रतिशत से मूल्य-ह्रास अपलिखित किया जाता है।
5.	यह विधि मूल्य-ह्रास की गणना के दृष्टिकोण से सरल होती है।	यह विधि मूल्य-ह्रास की गणना की दृष्टि से सुगम नहीं है।
6.	यह विधि भारतीय आयकर विधान द्वारा अमान्य है।	इस विधि को भारतीय आयकर विधान द्वारा मान्यता प्राप्त है।
7.	इस विधि में परिसम्पत्ति का जीवन काल समाप्त होने पर परिसम्पत्ति का मूल्य शून्य हो जाता है।	परिसम्पत्ति का जीवन-काल समाप्त होने पर भी उसका मूल्य शून्य हो सकता।
8.	इस विधि का प्रयोग कम मूल्य और अल्पजीवन काल वाली परिसम्पत्तियों के लिए किया जाता है।	इस विधि का प्रयोग अधिक मूल्य और दीर्घ जीवन काल वाली परिसम्पत्तियों के लिए किया जाता है।

प्रश्न 27. एक मशीन की लागत ₹ 6000 है और चार वर्ष के बाद इसका अवशिष्ट मूल्य (scrap value) ₹ 3000 हो जाता है तो ब्याज की दर 4% मानते हुए मूल्य ह्रास दर प्रति वर्ष ज्ञात कीजिए।

The cost of a machine is ₹ 6000 and four years later its scrape value will be ₹ 3000, then determine the rate of depreciation per year by assuming the rate of interest is 4%.

हल प्रश्नानुसार, ज्ञात है

$$C = ₹\,6000.00$$

$$S = ₹\,3000.00$$

$$N = 4 \text{ वर्ष}$$

तथा $$I = 4\% = 0.04$$

मूल्य-ह्रास दर प्रति वर्ष (depreciation rate per year)

$$= \frac{[C(1+I)^N - S][1-(1+I)]}{[1-(1+I)^N]}$$

$$= \frac{[6000(1+0.04)^4 - 3000][-0.04]}{[1-(1.04)^4]} = ₹\,946.00$$

प्रश्न 28. भारत में राज्य वित्तीय निगमों (SFCs) के उद्देश्यों की विवेचना कीजिए। (2003)

Explain the main objectives of State Financial Corporations in India.

उत्तर राज्यों के वित्तीय निगम विशेष रूप से निम्न प्रयोजनों के लिये वित्तीय व्यवस्था करने में महत्वपूर्ण भूमिका अदा करते हैं

(i) भूमि की खरीद,

(ii) भवन निर्माण,

(iii) मशीनों तथा उपकरणों की खरीद,

(iv) टैक्नीकल और बेरोजगारों को उदार शर्तों पर ऋण।

मार्जिन धन कम से कम लगाया जाता है। शिक्षित बेरोजगार 50 हजार से एक लाख तक ऋण ले सकते हैं तथा टैक्नीकल व्यक्ति को वह 2 से 3 लाख तक ऋण देते हैं। इन निगमों द्वारा दिये जाने वाले ऋण की राशि दस लाख रुपये से अधिक नहीं हो सकती। सार्वजनिक कम्पनियों तथा सरकारी संस्थाओं के लिये ऋण की यह अधिकतम सीमा बीस लाख रुपये तक कर दी गई है। ये निगम ऋण केवल तभी देते हैं जब आवेदक, औद्योगिक संस्थाएँ उस ऋण के बदले में निगम को अच्छी जमानत दें। निगम जमानत के मूल्य का 50% ही ऋण दे सकते हैं। ऋणों पर ब्याज की दर 8.5% और 10.5% के मध्य लगायी जाती है, लेकिन लघु-उद्योगपतियों को केवल 7.5% से लेकर 9.75% तक ब्याज देना पड़ता है। इसका मुख्य कार्यालय कानपुर में स्थित है जिसके क्षेत्रीय कार्यालय गाजियाबाद, मेरठ आदि जिलों में स्थित हैं।

प्रश्न 29. पूँजी लाभ का क्या अर्थ है? पूँजी लाभों की गणना किस प्रकार की जाती है? (2008)

What is the meaning of capital gains? How the capital gains are calculated?

उत्तर **समता अंशों के लाभ** Advantages of Equity Shares समता अंशों के अनेक लाभ हैं जिनसे विनियोक्ता (investors) तथा कम्पनी दोनों ही लाभान्वित होते हैं, जिनका सविस्तार विवरण निम्नलिखित पृथक्-पृथक् शीर्षक में दिया गया है

1. **विनियोक्ताओं के लिए लाभ** Advantages to Investors समता अंश पूँजी से विनियोक्ताओं को जो लाभ प्राप्त होते हैं वे मुख्यत: निम्नांकित हैं

   (i) **पूँजीगत लाभ** Capital Gain कम्पनी को उत्तरोत्तर लाभ में वृद्धि होने तथा कम्पनी के संचित कोष में उत्तरोत्तर वृद्धि होने की स्थिति में कम्पनी के निर्गमित समता अंशों (equity shares) का मूल्य बाजार में उत्तरोत्तर बढ़ता जाता है, जिसके फलस्वरूप समता अंशधारी अपने अंशों को ऊँचे मूल्यों पर बेचकर पूँजीगत लाभ अर्जित करने में सफल हो जाते हैं।

   (ii) **अधिक आमदनी** More Income कम्पनी की आमदनी में ज्यों-ज्यों वृद्धि होती जाती है, त्यों-त्यों समस्त अंशधारियों को भी अधिक लाभांश प्राप्त होने के कारण उनकी आमदनी भी बढ़ती जाती है।

   (iii) **विनियोग का अच्छा साधन** Good Source of Investment विवेकशील, साहसी तथा जोखिम उठाने वाले विनियोक्ताओं के लिए समता अंशों में अपनी पूँजी विनियोजित करना एक अच्छा साधन है।

   (iv) **कम्पनी के कार्यों में रुचि** Interest in Company's Activities समता अंशधारी मूलत: कम्पनी के स्वामी होते हैं, इसलिए वे सदैव कम्पनी के कार्यों में रुचि लेते हैं तथा कम्पनी की गतिविधियों में अपना योगदान देते हैं।

   (v) **प्रबन्ध एवं नियन्त्रण का अधिकार** Right of Management and Control कम्पनी के व्यवसाय में प्रबन्ध एवं नियन्त्रण का अधिकार मूलत: समता अंशधारियों के हाथों में ही होता है। कम्पनी के संचालन में संचालकों को चुनने या उन्हें हटाने का अधिकार पूर्णरूपेण समता अंशधारियों के पास ही होता है।

2. **कम्पनी के लिए लाभ** Advantages to Company समता अंश पूँजी से कम्पनी को जो लाभ होते हैं वे मुख्यत: निम्नांकित हैं

   (i) **सरल एवं सस्ता साधन** Simple and Economical Means समता अंश पूँजी अर्जित करने का कम्पनी के लिए एक सरल एवं सस्ता साधन है।

   (ii) **जोखिम वहन करना** Sharing Risk समता अंश पूँजी (equity share capital) एक जोखिम वहन कराने वाली पूँजी है जो कि कम्पनी के लिए एक सुरक्षात्मक कवच की भाँति कार्य करती है, क्योंकि कम्पनी के प्रबन्धक इसी पूँजी के आधार पर कठिन परिस्थितियों एवं वित्तीय संकटों का मुकाबला करते हैं।

Bteupolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

प्रश्न 30. अंशों के विभिन्न प्रकारों को समझाइए। अंश, ऋण-पत्रों से किस प्रकार भिन्न है? (2012)

Describe the different types of shares. How shares different from debentures?

उत्तर भारतीय कम्पनी अधिनियम, 1956 में वर्णित प्रावधान के अनुसार दो प्रकार के अंशों (share) का निर्गमन किया जा सकता है (1) सामान्य अंश या समता अंश (ordinary shares or equity shares) तथा (2) अधिमान अंश (preference shares)। भारतीय कम्पनी अधिनियम, 1956 से पूर्व तक कम्पनियाँ आस्थगित अंशों (deferred shares) का निर्गमन भी कर सकती थीं, किन्तु भारतीय साझेदारी अधिनियम, 1956 के द्वारा आस्थगित अंशों के निर्गमन पर प्रबन्ध लगा दिया गया है।

1. **सामान्य अंश या समता अंश** Ordinary Shares or Equity Shares व्यावसायिक कम्पनी के वित्तीय ढाँचे में सामान्य या समता अंश पूँजी का बहुत ही महत्त्वपूर्ण योगदान है, क्योंकि यही पूँजी कम्पनी के व्यापार की आधारशिला होती है जिसके बिना कम्पनी अस्तित्वहीन होती है। इस पूँजी के बल पर कम्पनी प्रबन्ध तन्त्र द्वारा अधिमानी पूँजी (preference capital) एवं ऋण पूँजी (loan capital) अर्जित की जाती है। यदि वास्वविकता में देखा जाए तो समता अंशधारी (equity share holders) ही कम्पनी के वास्तविक स्वामी तथा जोखिम वहन करने वाले होते हैं। कम्पनी के प्रबन्धक समता अंशों से प्राप्त पूँजी (capital) की सहायता से ही कठिन परिस्थितियों एवं वित्तीय संकट का सामना करने में समर्थ होते हैं।
2. **अधिमान अंश** Preference Shares जैसा कि इसके नाम से परिलक्षित होता है, अधिमान अंश समता अंशों (equity shares) की तुलना में अधिक वरीयता अंश होते हैं। अर्थात् कम्पनी द्वारा अधिमान अंशों पर लाभांश (dividend) का भुगतान पहले दिया जाता है, बाद में समता अंशों को लाभांश देने की बारी आती है।

अधिमान अंशों पर एक निश्चित लाभांश देय होता है जिसका भुगतान कम्पनी के सकल लाभ में से किया जाता है।

प्रश्न 31. कम्पनियों द्वारा ऋणपूँजी का प्रयोग क्यों किया जाता है? कम्पनी की ऋण लेने की सीमाओं का वर्णन कीजिए। (2012)

Why companies use Debt Capital? Explain the limitations of Debt. taken by the company.

उत्तर व्यावसायिक उपक्रमों के विस्तार के साथ-साथ उनकी वित्तीय आवश्यकताएँ बढ़ती जाती हैं जिनकी पूर्ति स्वामित्व पूँजी के अतिरिक्त ऋण पूँजी द्वारा भी की जाती है। यह पूँजी ऋणदाताओं द्वारा प्रदत्त होने के कारण ऋण पूँजी कहलाती है। ऋण पूँजी से कम्पनी की अल्पकालीन, मध्यकालीन तथा दीर्घकालीन वित्तीय आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए साधन प्राप्त किये जा सकते हैं। अल्पकालीन ऋण कार्यशील पूँजी के उस भाग की पूर्ति करते हैं जिसकी प्रकृति मौसमी होती है। इसके लिए किसी प्रकार की प्रतिभूतियाँ निर्गमित नहीं की जाती हैं, अत: इन्हें अनिधित ऋण (unfunded debt) कहते हैं। अल्पकालीन ऋण व्यापारिक बैंकों, साहूकारों, संचालकों से प्राप्त किये जाते हैं। दीर्घकालीन ऋण लम्बी अवधि के लिए प्राप्त किये जाते हैं तथा इनसे स्थायी पूँजी एवं कार्यशील पूँजी के स्थायी भाग की वित्तीय व्यवस्था की जाती है। ये ऋण प्राय: ऋण-पत्र अथवा बन्धक पत्र निर्गमित करके प्राप्त किये जाते हैं, इसलिये इन्हें निधित ऋण (funded debt) कहते हैं। ऋण पूँजी चाहे अल्पकालीन साधनों से प्राप्त की जाये अथवा दीर्घकालीन साधनों से प्राप्त की जाये, उसकी एक प्रमुख विशेषता यह होती है कि उस पर निश्चित दर से ब्याज चुकाने तथा ऋण के परिपक्व होने पर उसके शोधन का दायित्व होता है। आज किसी संस्था के लिए ऋण लेना उसकी कमजोर वित्तीय स्थिति का परिचायक नहीं माना जाता बल्कि ऋण लेकर व्यवसाय को सफलतापूर्वक संचालित करना वित्तीय प्रबन्ध की कुशलता का प्रतीक माना जाता है। एक कम्पनी की वित्तीय व्यवस्था ऋण लेने का मुख्य उद्देश्य अपने प्रबन्ध में वाह्य लोगों को अधिकार दिये बगैर उनसे अधिक पूँजी प्राप्त करना होता है जिससे कम्पनी के सदस्यों की आय में वृद्धि की जा सके। कम्पनी की ऋण लेने की क्षमता स्वयं की आर्थिक स्थिति, ऋणदाताओं में उसके प्रति विश्वास, पूँजी बाजार की दशा आदि तत्त्वों पर निर्भर करती है। आज सभी व्यावसायिक कम्पनियाँ अपनी पूँजी का एक भाग स्वामीगत प्रतिभूतियों से प्राप्त करके शेष भाग ऋण पूँजी से प्राप्त करती हैं।

प्रश्न 32. लेजर तथा रोकड़ बही के महत्त्व का वर्णन कीजिए। (2017)

उत्तर लेजर तथा रोकड़ बही Ledger and Cash Book **का महत्त्व** लेजर तथा रोकड़ बही के महत्त्व निम्न प्रकार है—

1. **लेजर** Ledger (i) किसी वयक्ति विशेष, वस्तु या आय/व्यय के मदों में होने वाले लेन-देन को एक स्थान पर सम्बन्धित एकाउण्ट में समूह करके रखा जाता है, (ii) समय-समय पर जब प्रत्येक एकाउण्ट को संतुलित किया जाता है, तब यह उस एकाउण्ट की सही स्थिति को प्रदर्शित करता है, (iii) यह, ट्रायल बैलेंस (Trial Balance) को तैयार करने में एक महत्त्वपूर्ण स्थान रखता है जो लेखा-पुस्तिकाओं की अर्थगणितीय यथार्थता की जाँच करता है, (iv) खाता, उन सभी सूचनाओं के लिए "भण्डारग्रह (Store)" का कार्य करता है, जिनका प्रयोग अन्तिम लेखा तथा फायनेन्शियल स्टेटमेंट तैयार करने के लिए होता है तथा (v) खाता, व्यापार में लाभ/हानि की स्थिति को प्रदर्शित करने वाले "लाभ-हानि लेखा' तथा 'बैलेंस शीट" बनाने में भी मदद करता है।
2. **रोकड़ बही** Cash Book (i) प्रत्येक दिन की नगद प्राप्ति एवं नगद भुगतान को आसानी से पहचाना जा सकता है, (ii) रोकड़ बही के बैलेंस द्वारा किसी समय भी हाथ में रोकड़ (Cash in hand) की स्थिति का पता चलता है, (iii) कैश बुक में हुई किसी त्रुटि को कैश के मिलान से पता लगाया जा सकता है, (iv) नगद का सत्यापन करते समय, धन में किये गये किसी भी गबन (defalacation) को आसानी से पहचाना जा सकता है तथा (v) क्योंकि नगद का प्रतिदिन सत्यापन होता है, इसीलिए रोकड़-बही को सदैव अद्यतन जानकारी युक्त (up to-date) रखा जाता है।

Scanned with CamScanner

10 उद्यमिता विकास
Entrepreneurship Development

खण्ड 'अ' : अतिलघु उत्तरीय प्रश्न

प्रश्न 1. सम-विच्छेदन विश्लेषण क्या है?

उत्तर सम-विच्छेदन विश्लेषण उस स्तर को प्रकट करता है जिस पर लागत एवं आगम साम्यावस्था में होते हैं।

प्रश्न 2. भुगतान वापसी किसे कहते हैं?

उत्तर किसी वित्तीय संस्था में परियोजना के लिए ऋण का भुगतान एक निश्चित अवधि में करना होता है, इस अवधि को ही भुगतान वापसी अवधि कहते हैं।

प्रश्न 3. शुद्ध वर्तमान मूल्य किसे कहते हैं?

उत्तर अनुमानित वार्षिक रोकड़ प्रवाह के कुल वर्तमान मूल्यों तथा परियोजनाओं के प्रारम्भिक निवेश के अन्तर को किसी निवेश प्रस्ताव का शुद्ध वर्तमान मूल्य कहा जाता है।

प्रश्न 4. प्रतिवेदन से आप क्या समझते हैं?

उत्तर किसी व्यक्ति या व्यक्तियों के समूह द्वारा किसी घटना, दुर्घटना या क्रियाकलाप या जाँच की विस्तृत रूप से तैयार की गई लिखित रिपोर्ट को ही प्रतिवेदन कहते हैं।

प्रश्न 5. सूचना प्रतिवेदन से आप क्या समझते हैं?

उत्तर किसी अधिकारी या कर्मचारी द्वारा उद्योग घटित किसी घटना की तैयार की गई विस्तृत रिपोर्ट को सूचना प्रतिवेदन कहते हैं।

खण्ड 'ब' : लघु एवं दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

प्रश्न 1. उद्यमिता से आप क्या समझते हैं? उद्यमीय भावना के विकास में मुख्यतः कौन-कौन से तत्त्व सहायक होते हैं? (2007, 08)

What do you understand by entrepreneurship? What are the main elements that are helpful in the development of the entrepreneur spirit?

अथवा **उद्यमिता का क्या अर्थ है?** (2014)

What is the meaning of entrepreneurship?

अथवा **उद्यमिता की परिभाषा दीजिए।** (2015, 16)

Give the definition of entrepreneurship.

अथवा **'उद्यमिता' को परिभाषित कीजिए तथा इसके महत्त्व का वर्णन कीजिए।** (2017)

उत्तर उद्यमिता पिछड़े, अविकसित तथा ग्रामीण क्षेत्रों में जहाँ पर उद्योग स्थापित करने के लिए उचित औद्योगिक वातावरण वांछनीय हो, तो ऐसे स्थानों पर नये व अनुभवहीन व्यक्ति द्वारा उद्योग-धन्धे स्थापित करने अथवा किसी अन्य नये उद्योग या व्यवसाय को प्रारम्भ करने का साहस (courage) व उपक्रम (endeavour) करना ही उद्यमिता या उद्यमशीलता (entrepreneurship) कहलाता है। दूसरे शब्दों में, नये ढंग से कुछ नयी सृजनात्मक (creative) तथा नवकरणात्मक (innovative) करने की उत्तरदायी स्पृहा (responsible eagerness), जो व्यवसाय (business), कृषि (agriculture), शिक्षा (education) या सामाजिक कार्य के किसी भी क्षेत्र से जुड़ी हो, को उद्यमिता या उद्यमशीलता की संज्ञा दी सकती है और इस तरह की उत्तरदायी स्पृहा जिस व्यक्ति में स्वतः ही उत्पन्न होती है, उस व्यक्ति को उद्यमी (entrepreneur) कहा जाता है। इस उत्तरदायी स्पृहा के लिए व्यक्ति में अदम्य साहस, धैर्य, नेतृत्व (leadership) स्वतः प्रेरणा (initiative) तथा जोखिम उठाने (risk taking) की क्षमता की परमावश्यकता होती है। यदि वास्तव में देखा जाए तो किसी औद्योगिक क्षेत्र अथवा उद्योग उपक्रम के लिए यह अति आवश्यक व महत्त्वपूर्ण

क्रिया-कलाप है। उद्यमिता या उद्यमशीलता केवल वस्तु का उत्पादन करने अथवा उत्पाद (product) तैयार करने तक ही सीमित नहीं होती, बल्कि इसके अन्तर्गत वस्तु का विक्रय व्यापार, बाजार रुख (market trend) एवं सेवाएँ (services) इत्यादि को भी सम्मिलित किया जाता है।

उद्यमीय भावना का विकास उद्यमीय भावना के विकास में मुख्यतः निम्नलिखित तत्त्व आवश्यक हैं

1. एक ऐसे कार्य क्षेत्र का चयन करना जो स्वयं को रचनात्मक, वैयक्तिक तथा उद्यम करने की स्वतन्त्रता प्रदान करे।
2. अपना अभीष्ट कार्य स्थापित करने हेतु स्वयं की गतिविधियों को उन सफल उद्यमियों के अनुसार नियन्त्रित करना, जो उसी प्रकार के धन्धे तथा तकनीक में सफलता प्राप्त कर चुके हों।
3. एक सुस्पष्ट लक्ष्य का निर्धारण करना ताकि अभीष्ट सिद्धि प्राप्त हो सके।
4. अपने क्षेत्र में विशेषज्ञता हासिल करने हेतु अपने क्षेत्र से सम्बन्धित यथासम्भव अधिकतम जानकारी हासिल करना।
5. भूतकाल की उपलब्धियों को और अधिक प्रभावशाली बनाने के लिए सदैव सुधार का प्रयत्न जारी रखना तथा भविष्य के नवीन लक्ष्यों को निर्धारित करने लिए तत्पर रहना।
6. परिवर्तनशील युग में चुनौतियों को स्वीकार करना तथा यथासम्भव उच्चतम लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु सदैव उत्प्रेरक के रूप में कार्य करना और अपनी परिवर्तनशीलता कायम रखना।
7. कर्म के द्वारा नवीन कार्य-क्षेत्रों में सफल होने का मार्ग प्रशस्त करने हेतु सदैव कर्मशील (action oriented) बने रहना।
8. अपनी कमजोरियों का पूर्ण आभास होना तथा अपनी व्यक्तिगत दृढ़ता कायम रखना।
9. कार्य के दायित्व को स्वीकार करते हुए व्यक्तिगत रूप से सम्बन्धित कार्य को यथासम्भव सफल बनाने का भरसक प्रयास करना।
10. अपने लिए कार्य करने वाले व्यक्तियों की योग्यता एवं उनके गुणों का यथासम्भव अधिकतम लाभ उठाना।
11. स्वयं में तथा अपने कर्मचारियों में विश्वास जाग्रत करना।
12. सफल उद्यमी के रूप में समय से उचित निर्णय लेना।
13. अपने व्यक्तित्व एवं छवि को स्थापित करने का भरसक प्रयास करना।
14. अतीत की असफलताओं के बारे में अधिक चिन्तन न होना, केवल वर्तमान की सोचते हुए भविष्य की सफलताओं के लिए अधिक-से-अधिक प्रयासरत रहना।

प्रश्न 2. एक उद्यमी के गुणों तथा कार्यों का वर्णन कीजिए। (2008, 11, 12, 13)

Explain the qualities and functions of an entrepreneur.

अथवा **एक उद्यमी के गुणों का वर्णन कीजिए।** (2015)

Explain the qualities of an entrepreneur.

उत्तर उद्यमी के गुणों के बारे में **मैकलॉन** तथा **क्रिस्टोफर** नामक दो विशेषज्ञों ने वर्णन किया है।

क्रिस्टोफर के अनुसार, उद्यमी में निम्नलिखित गुण होने चाहिए

1. कठोर परिश्रमी तथा सतत् प्रयत्नशील,
2. हीनभावना से मुक्त तथा नवीनता का इच्छुक,
3. शोध, अनुसंधान, विकास एवं परिवर्तन का इच्छुक,
4. सुविचारित, जोखिम उठाने वाला,
5. आत्मविश्वासी एवं इच्छाशक्ति से परिपूर्ण,
6. समयानुसार स्वयं को ढालने वाला,
7. सफलता के प्रति पूर्ण आशावादी,
8. कठिन परिस्थितियों से जूझने वाला,
9. चुनौतियों को स्वीकार करने वाला,
10. चतुर, प्रसन्नचित तथा आकर्षक व्यक्तित्वशाली,
11. सत्य, निष्ठा एवं कर्म में विश्वास रखने वाला,
12. समय का मूल्य पहचानने वाला,

Bsupolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

13. परिणाम प्राप्ति हेतु दायित्व निभाने वाला,
14. सदैव लाभ का इच्छुक,
15. अपरिचितों को प्रभावित करने वला,
16. कुशल विक्रेता एवं मित्रता निभाने वाला,
17. नवीन सम्प्रदाय स्थापित करने की क्षमता रखने वाला,
18. अपने कार्यों को सदैव आगे बढ़ाने वाला,

मैकलॉन (Mechlon) **के अनुसार** उद्यमी में निम्नांकित गुण होने चाहिए

1. उद्देश्य या लक्ष्य प्राप्ति की तीव्र इच्छा (keen desire of achieving goal)
2. जोखिम उठाने की सक्षमता (capability of risk taking)
3. असाधारण उत्पादकता सामर्थ्य (extraordinary productivity capacity)
4. पर्याप्त धैर्य (sufficient patience)
5. जोखिम उठाने को पसन्द करने वाला (like to take risk)
6. आत्म-विश्वासी (self confident) तथा धनात्मक स्वबोध धारणा (positive self concept)
7. वैयक्तिक दायित्वों का निर्वहन (fulfilment of personal responsibilities)
8. भविष्य के प्रति आशावादी (optimist for future)
9. प्रयत्नों का परिणाम जानने की जिज्ञासा (desire to know the result of efforts)
10. समुदाय स्थापित करने वाला (setter of community)
11. असन्तोषी व्यक्ति (unsatisfied person)
12. दूरदर्शिता (foresightness)

उद्यमी के कार्य एक उद्यमी के निम्नलिखित कार्य हैं

1. वह अपने व्यवसाय का प्रबन्ध करता है तथा निर्णय भी खुद ही लेता है।
2. वह बाजार सर्वेक्षण (market survey) करके सही वस्तु-स्थिति का अध्ययन करके उचित व्यवस्था का चयन करता है।
3. वह अपने उद्योग या संयन्त्र (plant) के आकार (size) का चयन स्वयं करता है।
4. अपने संयन्त्र के लिए स्थल (site) का चयन खुद करता है।
5. वह बिक्री की व्यवस्था स्वयं देखता है तथा ग्राहकों (customers) को स्वयं बाँधकर भी रखता है।
6. वह सदैव नयी खोजों की तलाश में रहता है।
7. वह उत्पादन के विभिन्न क्रिया कलापों में सामंजस्य स्थापित करता है।
8. वह अपने व्यवसाय के लिए कच्चे माल (raw materials), मशीनरी तथा वित्त (finance) की व्यवस्था भी स्वयं ही करता है।

प्रश्न 3. उद्यमिता की सफलता मुख्यतः किन-किन कारकों पर निर्भर करती है?
On which factors success of the entrepreneurs would depend?

उत्तर **उद्यमिता की सफलता के घटक** उद्यमिता की सफलता कुछ ऐसे घटकों (factors) पर आश्रित होती हैं, जिन्हें एक उद्यमी सीखता है और उनका अनुपालन करके वह एक सफल उद्यमी की श्रेणी में गिना जाता है, जो कि निम्नांकित हैं

1. **वित्तीय प्रबन्ध** Financial Management किसी व्यवस्था या उद्योग को प्रारम्भ करने के लिए उपयुक्त संसाधन जुटाने की परमावश्यकता होती है, जिसके लिए धन की जरूरत पड़ती है और धन का उचित व मितव्ययी उपयोग करने की कला की कुशलता उद्यमिता की सफलता का प्रतीक है। वही व्यक्ति सफल उद्यमी होता है जोकि वित्तीय प्रबन्ध की कला में पूर्णतः निपुण हो।
2. **संगठन के मूल तत्त्व** Fundamental Elements of Organisation उद्यमिता की सफलता के लिए संगठन के मूल तत्त्वों की जानकारी अति आवश्यक है, क्योंकि किसी भी नये व्यापार या व्यवसाय का प्रारम्भ करने से पूर्व उसके

उपयुक्त संगठन की रचना की जाती है। ऐसे संगठन का स्वरूप क्या हो? यह एकाकी स्वामित्व (single ownership) वाला हो या साझेदारी (partnership) वाला तथा उसमें कितने कर्मचारी हों? इत्यादि बातें अत्यन्त विचारणीय होती हैं।

3. **लेखांकन** Accounting उद्यमिता की सफलता में लेखांकन की अहम् भूमिका होती है। लेखांकन के अन्तर्गत धन, सम्पत्ति व सामग्री का लेखा-जोखा तैयार करना सम्मिलित है। एक सफल उद्यमी को लेखा-जोखा तैयार करना आना चाहिए।
4. **क्रय तथा विक्रय** Purchasing and Selling सामग्री का मितव्ययी क्रय तथा उत्पाद का अच्छे लाभ पर विक्रय करने की निपुणता उद्यमिता की सफलता का परिचायक है। मितव्ययिता के आधार पर सामग्री को क्रय करना तथा निर्मित उत्पाद को अधिक लाभ पर बेचना, दोनों ही घटक उद्यमी को सफल बनाते हैं तथा उद्यमी को सफलता की ओर बढ़ाते हैं।
5. **श्रम शक्ति** Man Power किसी भी उद्योग की सफलता मुख्यतः श्रमिकों की लगन, मेहनत तथा उनकी दक्षता पर आधारित होती हैं। उद्यमी की उद्यमिता की सफलता तभी सार्थक सिद्ध होती है, जबकि उद्यमी (entrepreneurs) भी अपनी लगन व मेहनत को आदर्श श्रमिकों के समक्ष स्वयं प्रदर्शित करके प्रस्तुत करे।
6. **नियोजन** Planning नियोजन उद्यमिता की सफलता का बहुत ही महत्त्वपूर्ण घटक है, जो उद्यमी को अभीष्ट लक्ष्य की ओर अग्रसर कराने में काफी योगदान देता है। उद्यमिता के प्रत्येक स्तर पर चाहे वह संगठन हो, स्टाफिंग (staffing), निर्देशन या नियन्त्रण हो, नियोजन करना अति आवश्यक होता है, क्योंकि अच्छे नियोजन द्वारा अभीष्ट व सुनिश्चित परिणाम प्राप्त हो सकते हैं। नियोजन के अभाव में व्यवसाय में अनिश्चितता बनी रहती है।

प्रश्न 4. उद्यमी उत्प्रेरण से आपका क्या आशय है? समझाइए।
What do you understand by motivation of an entrepreneur? Explain.

उत्तर **उद्यमी उत्प्रेरण** मानव आर्थिक स्थिति के आधार पर प्रायः दो वर्गों में विभाजित है (i) धनी तथा (ii) निर्धन। ये दोनों ही वर्गों के व्यक्ति अपनी दैनिक आवश्यकताओं की पूर्ति या जीवन-यापन के लिए कुछ-न-कुछ कार्य अवश्य करते हैं। इन दोनों ही वर्गों में व्यक्ति परिश्रमी, विवेकशील, विद्वान एवं सक्रिय होते हैं, साथ ही इसके विपरीत अज्ञानी, उग्र एवं निकम्मे या आलसी भी होते हैं। ऐसे व्यक्ति जो कि उग्र, आलसी और अज्ञानी होते हैं या तो धनाभाव में कष्टदायक जीवन व्यतीत करते हैं। उन्हें कार्य करने एवं अपना उद्यम स्थापित करने हेतु उत्प्रेरित किया जाना चाहिए। इसी उत्प्रेरणा द्वारा व्यक्ति उद्यम स्थापित करके धनोपार्जन करके अपनी प्रगति करते हैं और समाज में प्रतिष्ठा प्राप्त करके देश की आर्थिक स्थिति को सुधारने में योगदान देते हैं। स्वयंभू उद्यमी उत्प्रेरणा भी ऐसी ही उत्प्रेरणा का एक भाग है, जिसमें निजी उद्देश्यों की पूर्ति हेतु उद्यमियों को प्राप्त होने वाले लाभों, क्रिया-कलापों एवं गतिविधियों के बारे में अवगत कराया जाता है, ताकि वे उत्प्रेरित होकर स्वतन्त्र रूप से उद्योग करने में सफल हो सकें और नौकरी की तलाश में इधर-उधर भटकने के बजाय वे स्वावलम्बी बन सकें।

प्रश्न 5. ग्रामीण क्षेत्रों के विकास में उद्यमिता की भूमिका की विवेचना कीजिए। **(2001)**
Describe the role of the entrepreneurs in the development of the rural areas.

उत्तर **ग्रामीण क्षेत्रों में उद्यमिता विकास** हमारे देश में ग्रामीण क्षेत्रों में उद्यमिता विकास की परमावश्यकता है, क्योंकि ग्रामीण क्षेत्रों में जनसंख्या के तीव्र गति से बढ़ने, कृषि की अव्यवस्था, कुटीर धन्धों का अभाव, कृषि की मौसमी प्रकृति, कृषि का वर्षा पर आधारित होना तथा भूमि का अत्यधिक विभाजन इत्यादि अनेक कारणों की वजह से ग्रामीण क्षेत्रों में बेरोजगारी का उग्र रूप देखने को मिलता है और ग्रामीण अंचलों की स्थिति आर्थिक व औद्योगिक दृष्टि से उत्तरोत्तर पिछड़ती जा रही है। ग्रामीण क्षेत्रों में उद्यमिता विकास की पहल (initiative) उस क्षेत्र की प्रकृति और बदलते वातावरण को ध्यान में रखते हुए की जानी चाहिए।

भारतीय ग्रामीण समाज न तो बहुत प्राचीन है और न ही बिखरा हुआ है, उसके रीति-रिवाज, परम्पराएँ तथा नैतिक मूल्य समयानुसार बदलते रहते हैं। ग्रामीण क्षेत्र के नवयुवकों में उद्यमिता विकास के लक्षण विद्यमान है, इसलिए यदि उनकी रुचि व प्रतिभाओं का विकास किया जाये तो निःसन्देह वे अच्छे उद्यमी साबित हो सकते है।

ग्रामीण क्षेत्रों में उद्यमिता कार्य को प्रतिरोध का सामना करना पड़ता है। कभी-कभी असफलता का भय भी बदलाव लाने वाली संस्थाओं को ग्रामीण क्षेत्रों में उद्यमिता विकास की चुनौती को पूरा करने के लिए निरुत्साहित व हतोत्साहित करता

Scanned with CamScanner

है, क्योंकि ग्रामीण समाज विरोधाभास की मनोवृत्तियों में लिप्त रहता है। एक ओर तो ग्रामीणों में अत्यन्त साहस, धैर्य तथा पर्याप्त अनुभव विद्यमान है तो दूसरी ओर वे अकथनीय गुटबन्दी के शिकार होते हैं। जिस तरह से वे रहते हैं तथा सोचते हैं, उद्यमिता के साहसिक कार्य की शुरुआत उस विषम स्थिति में अव्यावहारिक और असामान्य प्रतीत होती है। यही कारण है कि एक लम्बे समय की नीति के निर्माण में कठिनाइयाँ अनुभव की गई है। इस धारणा के विरुद्ध ग्रामीण समूह बहुत कम समय में ही अच्छे परिणाम प्राप्त करने का इच्छुक रहता है। ग्रामीण को सुझाये गये प्रस्तावित उद्यमों का स्पष्ट परिणाम दृष्टिगोचर होना आवश्यक है।

कृषि व उद्योग क्षेत्र एक-दूसरे के पर्यायवाची हैं, एक क्षेत्र दूसरे के बिना अधूरा है। दोनों ही क्षेत्र ग्रामीण अंचल के उत्पादन क्षेत्र हैं। दोनों के ही विकास से किसी भी क्षेत्र की आर्थिक स्थिति सुदृढ़ होती है। इसलिए दोनों ही उद्योगों का विकास साथ-साथ किया जाना अत्यन्त जरूरी है। कृषि क्षेत्र में जब आय के स्रोत बढ़ जाते हैं तो व्यक्तियों की आवश्यकता बढ़ती है, जिसके फलस्वरूप उनकी क्रय शक्ति भी बढ़ती है और तभी औद्योगिक क्षेत्रों में अधिक उत्पादों की माँग भी बढ़ती है। इसी प्रकार औद्योगिक क्षेत्रों में आय के स्रोत बढ़ाने से कृषि उत्पादों की माँग बढ़ती हैं। इस प्रकार दोनों क्षेत्र एक-दूसरे के पूरक होते हुए उन्नति के पथ पर अग्रसर होते हैं।

प्रश्न 6. सम-विच्छेद विश्लेषण से आपका क्या आशय है? सम-विच्छेद विश्लेषण की मान्यताएँ लिखिए। (2004, 05)

What do you understand by break-even-analysis? Write the beliefs of break-even-analysis.

अथवा **सम-विच्छेद विश्लेषण क्या है? इसका क्या महत्त्व है।**

What is the break-even-analysis? Discuss its significance.

उत्तर **सम-विच्छेद विश्लेषण** सम-विच्छेद विश्लेषण से आशय विक्रय की मात्रा, उत्पादन की लागत एवं लाभ के विश्लेषण से है। वस्तुत: इस विश्लेषण के अन्तर्गत यह अध्ययन किया जाता है कि उत्पादन एवं विक्रय के किस स्तर पर उत्पादन की लागत एवं विक्रय आगम आपस में एक दूसरे के समान होंगे अर्थात् उत्पादन एवं विक्रय के किस स्तर पर संस्था को न लाभ होगा, न हानि।

सम-विच्छेदन का महत्व Importance of Break-Even-Analysis सम-विच्छेद विश्लेषण निम्न प्रकार की समायोजनाओं को हल करने में सहायक होते हैं—बिक्री की मात्रा, जो आवश्यक हो

1. पूँजी लागत पर न्याय संगत वापसी के लिए,
2. साधारण तथा अपेक्षाकृत लाभांश के लिए,
3. रिजर्व के लिए,
4. एक वस्तु का मूल्य निर्धारण आवश्यक लाभ के लिए,
5. प्रति इकाई अस्थायी मूल्य निर्धारण के लिए।

ब्रेक ईवन बिन्दु की गणना ब्रेक ईवन बिन्दु $= \frac{F}{1-(V/P)}$

जहाँ F = स्थिर लागत, V = चल लागत प्रति यूनिट,

P = विक्रय मूल्य प्रति यूनिट।

माट्ज, करी एवं फ्रेंक के अनुसार, "सम-विच्छेद विश्लेषण उस स्तर को प्रकट करता है जिस पर लागत एवं आगम साम्यावस्था में होते हैं।" (A break-even analysis indicates at what level, cost and revenue are in equilibrium = Matz, Curry and Frank)

सम-विच्छेद विश्लेषण की मान्यताएँ इसकी मान्यताएँ निम्नलिखित हैं

1. प्रत्येक विक्रय स्तर पर विक्रय मूल्य समान रहता है।
2. कुल स्थिर लागतों पर उत्पादन की मात्रा का कोई प्रभाव नहीं पड़ता अर्थात् उत्पादन विक्रय के प्रत्येक स्तर पर कुल स्थिर लागतें समान रहती हैं।
3. प्रत्येक उत्पादन स्तर या विक्रय मात्रा पर परिवर्तनशील लागत प्रति इकाई में कोई परिवर्तन नहीं होता अर्थात् प्रति इकाई परिवर्तनशील लागत प्रत्येक स्तर पर समान रहती है।
4. सभी लागतों को स्थिर एवं परिवर्तनशील में विभक्त किया जा सकता है।

5. उत्पादन तथा विक्रय बराबर होता है अर्थात् प्रारम्भिक एवं अन्तिम स्टॉक नहीं होगा।
6. विक्रय मूल्य सदैव परिवर्तनशील लागत से अधिक होगा।
7. एक से अधिक वस्तुओं का उत्पादन एवं विक्रय होने की दशा में विक्रय-मिश्रण में कोई परिवर्तन नहीं होता अर्थात् विक्रय-मिश्रण अपरिवर्तित रहता है अथवा एक ही वस्तु का उत्पादन किया जाता है।

प्रश्न 7. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए

Write the short note on following

1. ट्राइसेम योजना (Trysem Planning)

2. राष्ट्रीय बायो गैस विकास कार्यक्रम (National Biogas Development Programme)

3. जवाहर रोजगार योजना। (Jawahar Employment Planning)

उत्तर 1. **ट्राइसेम योजना** Trysem Planning or Training of Rural Youth for Self Employment केन्द्र सरकार एवं राज्य सरकार की समान भागीदारी से यह योजना 15 अगस्त सन् 1979 से संचालित की जा रही है। इस योजना के अन्तर्गत ग्रामीण क्षेत्रों के युवक तथा युवतियों को प्रशिक्षण देकर इस योग्य बनाया जाता है कि वे अपना रोजगार स्थापित कर सके और स्वत: नियोजित (self employed) हो सकें। प्रशिक्षण के लिए अभ्यर्थियों का चयन किया जाता है और जनपद स्तर पर प्रशिक्षण संस्थाओं में उनका प्रशिक्षण आयोजित किया जाता है। प्रशिक्षण अवधि में प्रशिक्षु अभ्यर्थियों को छात्र वेतन (stipend), औजार किट (tool kit) तथा कच्चा-माल (raw material) इत्यादि आवश्यक सुविधाएँ प्रदान की जाती हैं।

2. **राष्ट्रीय बायोगैस विकास कार्यक्रम** National Biogas Development Programme राष्ट्रीय बायोगैस विकास कार्यक्रम अपारम्परिक ऊर्जा स्रोत्र का एक अच्छा, सस्ता व सुगम साधन है। यह बहुत ही महत्त्वपूर्ण कार्यक्रम है जो भारत सरकार द्वारा वित्त पोषित है। इस कार्यक्रम का मुख्य उद्देश्य ग्रामीण क्षेत्रों में बायोगैस संयन्त्रों को स्थापित करके बायोगैस का उत्पादन करना है। बायोगैस का प्रयोग खाना पकाने के लिए तथा लालटेन इत्यादि जलाने में किया जा सकता है। इस कार्यक्रम के अन्तर्गत निम्नांकित कार्यवाहियाँ सम्पन्न होती हैं

(i) बायोगैस संयन्त्रों के निर्माण में प्रभावी देख-रेख सुनिश्चित करने के लिए उनका समूह में निर्माण करना।
(ii) बायोगैस संयन्त्रों की स्थापना के लिए वार्षिक लक्ष्य निर्धारित करना।
(iii) बायोगैस संयन्त्रों के निर्माण में निजी उद्यमियों/स्वैच्छिक संस्थानों की अधिकाधिक भागीदारी प्राप्त करना।
(iv) संयन्त्रों का रख-रखाव करना।

3. **जवाहर रोजगार योजना** Jawahar Employment Planning ग्रामीण क्षेत्रों में उद्यमिता विकास हेतु इस योजना के अन्तर्गत निम्नांकित कार्य कराये जाते हैं

(i) निजी भूमि पर वृक्षारोपण।
(ii) भूमि विकास तथा परती या बंजर भूमि का विकास।
(iii) आवासीय योजना के अन्तर्गत मकान बनाना।
(iv) कुँओं के निर्माण की योजना।
(v) अनुसूचित जाति/जनजाति सहित आर्थिक रूप से कमजोर वर्गों को लाभ पहुँचाने वाले कार्यक्रम।
(vi) गाँवों में तालाब बनाना।
(vii) भूमि तथा पानी संरक्षण कार्य।
(viii) मध्यम या मुख्य विकास नालियों का निर्माण या मरम्मत कार्य।
(ix) खेत की नालियों का निर्माण या मरम्मत कार्य।
(x) बाढ़ से बचाव कार्य।
(xi) सामुदायिक स्वच्छ शौचालयों का निर्माण कार्य।
(xii) प्राथमिक स्कूल भवनों का निर्माण।
(xiii) औषधालयों का निर्माण।
(xiv) ग्रामीण सम्पर्क मार्गों का निर्माण तथा मरम्मत कार्य।
(xv) पंचायत घरों का निर्माण कार्य।

Bteupolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

(xvi) आंगनवाड़ी, बालवाड़ी तथा शिशु गृहों का निर्माण कार्य।

(xvii) मानव तथा पशुओं के पीने के लिए पानी की व्यवस्था हेतु सामुदायिक कुओं, हैंडपम्पों तथा सीमेन्ट की हौज इत्यादि का निर्माण कार्य।

प्रश्न 8. परियोजना प्रस्ताव से क्या आशय है? समझाइए। (2006)

What do you mean by project proposal? Explain.

उत्तर **परियोजना प्रस्ताव** किसी भी कार्य को योजनाबद्ध तरीके से सोचे-समझे बिना प्रारम्भ कर देने पर बहुत ही कठिनाइयाँ, जटिलताएँ एवं समस्याएँ उत्पन्न हो सकती हैं, साथ ही समय, श्रम व धन का सही रूप से उपयोग भी नहीं हो पाता है। अत: किसी भी कार्य को सफलतापूर्वक सम्पन्न करने तथा उसके अभीष्ट उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए उसकी विस्तृत परियोजना तैयार करना अति आवश्यक है, ताकि कार्य में आने वाली सम्भावित समस्याओं व उनके हल के बारे में पहले से ही विचार किया जा सके।

सामान्यतया निजी उद्योग चलाने वाले उद्यमियों के पास इतनी अधिक पूँजी नहीं होती कि उसे लगाकर वह उद्योग प्रारम्भ कर सके। वह उद्योग में अपने पास से आवश्यक पूँजी का थोड़ा सा भाग लगाता है तथा शेष पूँजी किसी वित्तीय संस्था से ऋण के रूप में लेता है, किन्तु ऋणदाता तभी ऋण देता है, जबकि उसे यह पूर्ण विश्वास हो जाता है कि उसका दिया हुआ ऋण डूबेगा नहीं। इसके लिए वह उद्योग की पूरी रूपरेखा को भली-भाँति देखता है तथा सभी सम्भावित पहलुओं का गहन विचार करता है; जैसे उद्यमी को कितने धन की आवश्यकता होगी, कितना लाभ होगा, कितने समय में व किस ढंग से उसे ऋण की वापसी मिल जायेगी। अत: स्पष्ट है कि ऋण लेने वाला उद्यमी उद्योग-धन्धा प्रारम्भ करने से पहले ही उसमें लगने वाली पूँजी के उपयोग एवं प्रतिफल के सम्पूर्ण विवरण सहित पूरी जानकारी ऋणदाता के समक्ष प्रस्तुत करता है, जिसे औद्योगिक परियोजना प्रस्ताव (industrial project proposal) कहा जाता है।

प्रश्न 9. परियोजना पहचान तथा चयन पर एक विस्तृत टिप्पणी लिखिए। (2016)

Write a detailed note on project identification and selection.

उत्तर **परियोजना पहचान तथा चयन** Project Identification and Selection नीतीगत् विनियोजन प्रक्रम (strategic planning process) के अन्तर्गत परियोजना की पहचान करना प्रथम चरण (first step) है। किसी परियोजना पर पर्याप्त समय तथा संसाधन खर्च करने से पूर्व परियोजना लागू करने वाले व्यक्ति में इतनी दक्षता होनी चाहिए की वह परियोजना के जैविक महत्त्व की पहचान कर सके। इसके लिए एक प्रारम्भिक सम्भाव्यता विश्लेषण (initial feasibility analysis) भी किया जाना चाहिए जो यह आकलन कर सके की कैसे स्थानीय अथवा राज्य का राजनीतिक माहौल, अनुमति, फंडिंग (funding) या सामुदायिक स्वीकार्यता (community acceptance) प्रोजेक्ट को रोकते हैं या सहारा देते हैं। जैसे-जैसे परियोजना का विनियोजन (project planning) आगे बढ़ती है, एक टीम का गठन करते हैं जो अवसरों, जटिलताओं और परियोजना को सम्भावित कठिनाइयों को परखने के योग्य हो, अन्त में साझेदारियों का विकास तथा धन जुटाने के अवसरों पर विचार करना भी विनियोजन का प्रमुख अंग है।

किसी भी उद्यमी के लिए अपना उद्यम प्रारम्भ करने से पूर्व सही परियोजना का चयन करना अत्यन्त महत्वपूर्ण है क्योंकि सही शुरुआत का अर्थ है आधी सफलता प्राप्त कर लेना। किसी भी उद्यमी का सफल अथवा असफल होना बहुत हद तक परियोजना पर निर्भर करता है। किसी प्रोजेक्ट के चयन के तीन निम्न प्रमुख पद होते हैं

(i) अनेक सम्भावित परियोजनाओं की पहचान करना।

(ii) परियोजनाओं को वर्गीकृत करना।

(iii) विकास के लिए परियोजना का चयन।

अनेक सम्भावित परियोजनाओं की पहचान सर्वोच्च प्रबन्धन (Top management) तथा समिति (Steering committee) द्वारा की जाती है। परियोजना को निम्न प्रकार से वर्गीकृत कर सकते हैं

(i) परिमाण निर्धारित योग्य तथा अयोग्य परियोजना (Quantifiable and non quantifiable projects)

(ii) त्रैज्यकखण्ड परियोजना (Sectoral projects)

प्रश्न 10. परियोजना रिपोर्ट के प्रमुख अंग कौन-कौन से हैं? बताइए। (2007)

What are the main components of project report? Explain.

उत्तर एक प्रभावी परियोजना रिपोर्ट के मुख्यत: अंग निम्नलिखित हैं

1. उत्पादन का चुनाव (Selection of product)
2. उपक्रम का स्थल (Location of an enterprise)
3. परियोजना रिपोर्ट बनाना (Preparation of project report)
4. भूमि तथा भवन (Land and building)
5. विद्युत शक्ति/जल आपूर्ति (Electricity power/water supply)
6. मशीनों की प्राप्ति (Procurement of machinery)
7. मशीनों की स्थापना (Installation of machinery)
8. कच्चे माल की प्राप्ति (Procurement of raw material)
9. कर्मचारियों की भर्ती (Recruitment of labour)
10. पंजीकरण (Registration)
11. वित्तऋण (Finance loan)
12. वैधानिक अनुज्ञा पत्र (Statutory licences)
13. मजदूरी दर (Wages rates)
14. उत्पादन (Production)
15. बाजारण (Marketing)
16. सम्पूर्णित उत्पाद का मूल्य (Price of finished product)

प्रश्न 11. परियोजना निर्माण पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए। (2016)

Write a short note on project formulation.

उत्तर **परियोजना निर्माण** Project Formulation परियोजना निर्माण या प्रतिवेदन तैयार करने में निम्न पद आवश्यक होते हैं जो परियोजना प्रतिवेदन के प्रमुख संघटक भी कहलाते हैं—

1. **सर्विस अथवा उत्पादन के लिए उत्पाद का चयन** इस सम्बन्ध में जिला उद्योग केन्द्र तथा भारत सरकार का उद्योग मंत्रालय परामर्श प्रदान करते हैं।
2. **मशीनें व उपकरण** चयनित उत्पाद के बनाने में आवश्यक, मशीनों, उपकरणों आदि की उपलब्धता सुनिश्चित करनी चाहिए। साथ ही उनके ले-आउट तथा उनकी लागत प्राप्ति के स्रोत का ब्यौरा भी प्राप्त कर लेना चाहिए।
3. **कच्चा माल** उत्पादन के लिए आवश्यक कच्चे माल की उपलब्धता के स्रोत, उनके स्टॉक की न्यूनतम व अधिकतम मात्रा, लागत आदि का विवरण तैयार करना चाहिए।
4. **भूमि की आवश्यकता** किसी भी उद्योग के लिए भूमि की आवश्यकता उपक्रम के ले-आउट, कच्चे पदार्थों के स्टोरेज, उत्पाद की एसेम्बली तक उसके भण्डारण आदि बातों पर निर्भर करती है।
5. **मार्केट** मार्केट से तात्पर्य ऐसे बाजार से है, जिसके निर्मित उत्पाद की माँग हो। माँग का आकलन करना भी आवश्यक है। बाजार में एक जैसे उत्पादों की तुलना में स्पर्द्धा मूल्य का निर्धारण भी कर लेना चाहिए। इसमें विज्ञापन, विक्रय तथा वितरण आदि के खर्च भी शामिल करने चाहिए।
6. **श्रम शक्ति** उत्पादन के लिए आवश्यक श्रम-शक्ति तथा उद्योग के अन्य क्षेत्रों के लिए श्रम-शक्ति का आकलन किया जाना चाहिए। जैसे—ऐसेम्बली, पैकिंग, स्टोरेज, सेल-सर्विस, प्रशासनिक संगठन लेखा तथा नियन्त्रण आदि।
7. **उत्पादन की मात्रा** इस बात का आकलन किया जाना आवश्यक है कि वांछित आइटम का कितनी मात्रा में उत्पादन किया जाए। इसके लिए यह देखना आवश्यक है कि वस्तु की कितनी मात्रा तैयार की जानी प्रस्तावित है, वह संयन्त्र क्षमता से कम है या अधिक।
8. **उपक्रम के लिए पूँजी की आवश्यकता** उपक्रम के लिए पूँजी की आवश्यकता का आकलन कुछ प्रमुख बातों के आधार पर किया जाना चाहिए। जैसे—भूमि, भवन, मशीनें, उपकरण, संयन्त्र, कच्चे पदार्थ, पगार, बिक्री, वितरण, प्रशासन आदि के खर्चे।
9. **प्रोजेक्ट रिपोर्ट तैयार करना** किसी भी प्रकार के व्यापारिक अभियान के आरम्भ में उसके उत्पाद, स्पर्द्धा, वित्तीय स्रोत मशीनरी तथा प्रस्तावित टर्न ओवर की आवश्यक सूचनाएँ प्रोजेक्ट रिपोर्ट के रूप में एकत्रित करना आवश्यक है।

Scanned with CamScanner

10. **लाभांश** सर्वप्रथम प्रोजेक्ट रिपोर्ट के आधार पर उत्पाद का मूल्य ज्ञात किया जाता है। इस मूल्य के साथ ही उत्पाद के बाजार भाव की तुलना करने के पश्चात् वांछित लाभांश ज्ञात किया जाता है।

प्रश्न 12. प्रतिवेदन को परिभाषित कीजिए। एक 'परियोजना प्रतिवेदन' एवं 'सूचना प्रतिवेदन' में अन्तर स्पष्ट कीजिए। (2012)

Define the report. Differentiate between project report and information report.

उत्तर **प्रतिवेदन** Report प्रतिवेदन (report) अभियन्त्रण में व्यापक पद है, इसकी व्याख्या बहुत बड़ी है; परन्तु सूक्ष्म में हम प्रतिवेदन की परिभाषा निम्न प्रकार व्यक्त कर सकते हैं

"यह किसी व्यक्ति या व्यक्तियों के समूह द्वारा किसी घटना, दुर्घटना या क्रियाकलाप या जाँच की विस्तृत रूप से तैयार की गई लिखित आख्या को ही प्रतिवेदन या रिपोर्ट कहते हैं।"

जैसे 1. औद्योगिक प्रशिक्षण की ट्रेनिंग रिपोर्ट।

2. किसी आपसी विवाद की चीफ प्रोक्टर को रिपोर्ट।

3. विद्यार्थियों के आपसी विवाद की प्रोक्टोरियल बोर्ड द्वारा तैयार की गई जाँच रिपोर्ट आदि।

परियोजना प्रतिवेदन तथा सूचना प्रतिवेदन में अन्तर

क्र०सं०	परियोजना प्रतिवेदन (Project Report)	सूचना प्रतिवेदन (Information Report)
1.	किसी परियोजना या उद्योग की स्थापना से पूर्व उद्यमी द्वारा तैयार की गई लिखित विस्तृत आख्या को परियोजना प्रतिवेदन कहते हैं।	किसी अधिकारी या कर्मचारी द्वारा, उद्योग घटित किसी घटना की तैयार की गई विस्तृत आख्या को सूचना प्रतिवेदन कहते हैं।
2.	यह परियोजना प्रारम्भ करने से पूर्व ही तैयार कर ली जाती है।	यह उद्योग की स्थापना के बाद उद्योग में उत्पादन के दौरान समय-समय पर तैयार की जाती है।
3.	परियोजना प्रतिवेदन से ही उद्योग प्रारम्भ करने से पूर्व ही उद्योग चलाने पर लाभ होगा या हानि होगी, यह पता चल जाता है।	सूचना प्रतिवेदन से उद्योग को लाभ-हानि का बिल्कुल पता नहीं चलता है।
4.	परियोजना प्रतिवेदन से उद्योग में लगायी जाने वाली कुल पूँजी ज्ञात की जा सकती है।	इससे उद्योग में लगायी जाने वाली कुल पूँजी ज्ञात नहीं की जा सकती है।

प्रश्न 13. भारत में ग्रामीण उद्यमिता के क्षेत्र पर टिप्पणी लिखिए। (2005, 13)

Write a short note on rural entrepreneurship in india.

उत्तर ग्रामीण क्षेत्रों में नवयुवकों व नवयुवतियों में उद्यमिता के परिलक्षण विद्यमान होते हैं। इनकी प्रतिभाओं का यदि विकास किया जाये तो उद्यमिता के क्षेत्र में ग्रामीण क्षेत्र के नवयुवक व नवयुवतियाँ भी भागीदार हो सकती हैं और अच्छे उद्यमी बन सकते हैं। आवश्यकता इस बात की है कि ग्रामीण क्षेत्र में उद्यमिता गतिविधियाँ आरम्भ की जायें जिनसे प्रेरित होकर ग्रामवासी उनका लाभ उठा सकें और कुछ नवीन-कार्यों का सूत्रपात हो सके। ग्रामीण क्षेत्रों के लिए कुछ नवीन एवं अभिनव परियोजनाओं की सूची अग्र प्रकार है

1. फल संरक्षण, 2. मधुमक्खी व शहद उत्पादन, 3. मशरूम उगाना व इसके उत्पादों का निर्माण, 4. मसाला पिसाई, 5. बैंत का टोकरा व अन्य सजावटी वस्तुएँ बनाना, 6. रेशे से रस्सी व सुतली बटाई, 7. वस्त्रों पर चिकनी बुनाई, 8. दरी व कालीन बुनाई, 9. रेशम के कीड़े पालना व रेशम रीलिंग, 10. दुग्ध उत्पादों का निर्माण, 11. ऊन से बुने वस्त्र, 12. बड़ी/पापड़/आलू चिप्स बनाना, 13. अगरबत्ती बनाना, 14. रैक्सीन से बनी वस्तुएँ बनाना, 15. डिटरजेन्ट साबुन व पाउडर बनाना, 16. सिले-सिलाये वस्त्र बनाना, 17. पोलीथीन की थैलियाँ बनाना, 18. मोमबत्ती व मोम के अन्य उत्पादन बनाना, 19. जापानी पुदीना व तेल उत्पादन।

उपरोक्त उद्देश्य के लिए भारत सरकार ने प्रदेश सरकारों के माध्यम से अनेक प्रकार की ग्राम विकास योजनाएँ लागू की हैं; जैसे—

1. ट्राइसेम योजना, 2. राष्ट्रीय विकास बायोगैस योजना, 3. जवाहर रोजगार योजना, 4. राष्ट्रीय उन्नत चूल्हा कार्यक्रम, 5. मिलियन वेल्स स्कीम, 6. अनुसूचित जाति/जन जाति पेयजल योजना।

प्रश्न 14. सी०पी०एम० (CPM) और पर्ट (PERT) पर एक लेख लिखिए। (2003, 04, 05)

Write the notes on CPM and PERT.

उत्तर आधुनिक युग मे उद्योगों मे बड़ी तेजी से प्रगति हो रही है, नये-नये प्रक्रमों की खोज हो रही है जिनकी वजह से मूल्यों में निरन्तर वृद्धि और तुलना हो रही है तथा लाभांश भी घट रहा है। अतः उत्पादक का कार्य जटिल एवं कठिन हो गया है। इन परिस्थितियों में शीघ्र निर्णय आवश्यक है। प्रबन्ध मण्डल को ऐसी तकनीक की आवश्यकता है जिससे नियोजन, नियन्त्रण मे शीघ्र निर्णय लिया जा सके तथा जटिल और कठिन उद्योग की समस्याओं को हल किया जा सके।

क्रान्तिक पथ विधि एक नई तकनीक है। जिससे सभी समस्याओं का समाधान शीघ्र किया जा सकता है एवं नियन्त्रण वैज्ञानिक आधार पर किया जाता है व नियोजन मे सहायता मिलती है, सी०पी०एम० कही जाती है। प्रोजेक्ट के किसी भी चरण मे कार्य को पूरा करने तथा किसी घटना के पूर्ण होने मे लगने वाले समय का ज्ञान करना भी इस अध्ययन मे आता है। सी०पी०एम० मूल्य तथा क्रिया के पूर्ण होने की तिथि से सम्बन्धित होती है। उत्पादन कार्य को शीघ्र और छोटे ढंग से समाप्त किये जाने की विधि भी इसी अध्ययन से ज्ञात की जाती है। इसमें किसी भी कार्य में लगने वाले श्रमिक समय तथा स्रोतों की उपलब्धि को मानकर चला जाता है तथा क्रान्तिक पथ की खोज कर ली जाती है। सी०पी०एम० में कार्य को दो भागों मे बाँट लिया जाता है 1. नियोजन, 2. शेड्यूलिंग

नियोजन में यह निश्चय किया जाता है कि क्या किया जाये तथा शेड्यूलिंग में ऑपरेशन समय का निश्चय किया जाता है। क्रान्तिक पथ एक आरेख द्वारा बनाया जाता है जिसमें प्रक्रम की क्रियाओं को क्रमवार दिखाया जाता है तथा प्रत्येक ऑपरेशन को तीर द्वारा बनाया जाता है। तीर का टेल ऑपरेशन का प्रारम्भ होना बताता है तथा हैड ऑपरेशन का अन्त होना दर्शाया है।

क्रान्तिक पथ ज्ञात करने के लिए पहले ऑपरेशन को विभिन्न कार्यों में बाँट दिया जाता है। कार्याँग इस प्रकार हो जो एक-दूसरे से सम्बन्धित हो और छोटे-से-छोटे भाग हों। इनको चार्ट पर वृत्त द्वारा दिखाया जाता है। वृत्त मे गिनती लिखी जाती है जो उस कार्याँग की क्रम संख्या होती है। सभी वृत्तों की क्रियाओं को एक सरल रेखा द्वारा जोड़ दिया जाता है।

उद्योगों मे सी०पी०एम० के सफलतापूर्वक प्रयोग मे आने के कारण इसकी ख्याति तेजी से बढ़ रही है। विकसित देशों में तो यह पहले से ही प्रसिद्ध हो चुकी है तथा भारत जैसे विकासशील देश में भी इसका चलन बढ़ता जा रहा है। इसका उपयोग परियोजनाओं, हथियार प्रणाली कार्यक्रम, उपस्कर संस्थापन, वृहद् अन्वेषण तथा विकास कार्यक्रम, बड़ी उत्पादन फर्मों , बड़े भवन-निर्माण ठेकेदारों, शिल्पियों द्वारा किया जाता है।

पर्ट एक सिस्टम है जिसमें नियोजन तथा नियन्त्रण के गुणों का समावेश है। प्रभावी प्रबन्ध हेतु पर्ट सिस्टम की कुछ प्रमुख विशेषताएँ निम्न हैं

1. परियोजना की समस्त क्रियाओं तथा घटनाओं की पहचान करना जिनका समावेश नेटवर्क में किया जा सके। इसके कार्य मे काफी विचार-विमर्श की आवश्यकता होती है।
2. क्रियाओं तथा घटनाओं की पहचान के पश्चात् उन्हें तर्कसंगत रूप में क्रमानुसार व्यवस्थित करना। इस कार्य में समवर्ती क्रियाओं की पहचान करनी चाहिए।
3. प्रत्येक क्रिया के लिए समयमान का आकलन अर्थात् परियोजना के पूर्ण होने का अपेक्षित समय ज्ञात करना। इस आकलन में निम्न तीन बातों का समावेश होता है
   (i) आशावान समय, (ii) अभीष्ट समय, (iii) निराशावान समय।
4. नेटवर्क द्वारा परियोजना का क्रान्तिक पथ ज्ञात करना। अधिक-से-अधिक लम्बाई क्रान्तिक पथ का समय कहलाता है।
5. परियोजना के वास्तविक निष्पादन के अन्तर्गत समय-समय पर नेटवर्क पर दिये गये समयमान का तुलनात्मक अध्ययन कार्य के वास्तविक समय के साथ किया जाता है।

प्रश्न 15. स्पष्ट रूप से तथा निश्चित रूप से निम्न कथन को समझाइए (2001)

"उद्यमी जन्मजात नहीं होते हैं अपितु तैयार किये जाते हैं।"

Describe the following statement in a clear and definite way.

"Entrepreneurs are not born, infact they are prepared."

Btechpolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

उत्तर बढ़ती हुई बेरोजगारी (विशेष रूप से शिक्षित वर्गों में) के कारण हमारे देश में उद्यमिता वृत्ति विकास की विशेष आवश्यकता अनुभव की गयी है। आर्थिक स्थिति सुदृढ़ करने हेतु भी भारतवर्ष में उद्योग धन्धे खड़े करना अत्यन्त आवश्यक है जिससे सामाजिक सन्तुलन न बिगड़ने पाये। मानव संसाधनों के लगातार प्रयासों के द्वारा ही ऐसा हो सकता है। उद्यमी पैदाइशी नहीं होते बल्कि उन्हें विकसित भी किया जा सकता है जिसके लिए उन्हें ट्रेनिंग इत्यादि दी जाती हैं। उद्यमिता समाज में लघु व्यापार में वृद्धि करती है। लघु व्यापार का इतना महत्त्व क्यों है यह प्रश्न बार-बार पूछा जाता रहा है। कुछ वर्ष पूर्व परम्परागत बुद्धिमता यह थी कि औद्योगिक जीवन के लिए केन्द्रीयकरण तथा आर्थिकता आवश्यक थी, परन्तु आज अर्थशास्त्री, व्यापारी तथा सरकार स्वीकार करती है कि अर्थव्यवस्था में छोटी फर्मों की अत्यन्त महत्त्वपूर्ण भूमिका है। छोटे उद्योग हमारे भविष्य की आर्थिक खुशहाली के आवश्यक भाग हैं जिससे नये रोजगार के अवसर उत्पन्न होते हैं। उद्यमिता वृत्ति विकास के लिए कुछ आवश्यकताएँ हैं रोजगार, उत्पादन, लघु व्यापार गतिशीलता, सन्तुलित आर्थिक विकास।

प्रश्न 16. एकल व्यवसाय की लोकप्रियता के कारणों का उल्लेख कीजिए। (2003)

Mention the reasons for the popularity of the solo business.

उत्तर एकल उद्यमी अपने ग्राहकों से सीधे सम्पर्क में रहता है जिससे वह अपने व्यक्तित्व, व्यवहार कुशलता और चातुर्य से शीघ्र लोकप्रियता प्राप्त कर लेता है, ग्राहकों के स्वभाव और रुचियों से वह शीघ्र परिचित हो जाता है। इसी कारण उद्योग-व्यवसाय की ऐसी इकाइयों से, जहाँ कि व्यक्तिगत सम्पर्क रहता है, एकल-स्वामित्व व्यापार दृढ़पूर्वक स्थिर रहता है; जैसे चार्टर्ड इन्जीनियर, आर्किटेक्ट, डॉक्टर, वकील, अध्यापक आदि। अन्य उद्योग की तुलना में एकल-व्यवसाय में लचीलापन अधिक होता है अर्थात् संगठन में कोई भी परिवर्तन तुरन्त और आसानी से किया जा सकता है। ऐसा करने के लिए उद्योगपति को किसी व्यक्ति से अनुमति लेने या परामर्श लेने की आवश्यकता नहीं पड़ती। एकल-व्यवसाय का उद्यमी अपने उद्योग का चुनाव करने में पूर्णत: स्वतन्त्र होता है। वह अपनी इच्छानुसार अमुक व्यापार चुन सकता है या उसमें आवश्यक परिवर्तन कर सकता है। एकल-व्यवसाय मे दायित्व असीमित होने के कारण ऋण के रूप में ली जा सकती है। उद्योगपति पर ही सम्पूर्ण उद्योग को हानियों का दायित्व भी रहता है, इसलिए वह हमेशा सतर्क रहता है। व्यक्तिगत जिम्मेदारी के कारण वह हानियों को रोकने का यथा सम्भव प्रयास भी करता है। इस तरह के व्यवसाय का पूरा दायित्व एक ही व्यक्ति का होता है। जिस कारण उसमें आत्म-विश्वास जागता है और वह कठिन परिस्थितियों को सरलता से निपटा लेता है।

प्रश्न 17. उद्यमिता की अवधारणा एवं विशेषताओं की विवेचना कीजिए। (2009)

Describe the concept and characteristics of entrepreneurship.

उत्तर ग्रामीण इलाकों, पिछड़े तथा अविकसित क्षेत्रों में जहाँ अनुकूल औद्योगिक वातावरण न हो, ऐसे स्थान पर किसी नये एवं अनुभवहीन व्यक्ति द्वारा उद्योग-धन्धे स्थापित करने या किसी नवीन-उद्योग व्यवसाय को प्रारम्भ करने का साहस व उपक्रम करने को उद्यमिता अथवा उद्यमशीलता कहते हैं।

दूसरे शब्दों में, नये ढंग से कुछ नयी सृजनात्मक तथा नवकरणात्मक करने की उत्तरदायी स्पृह्य, जो व्यवसाय, कृषि, शिक्षा या सामाजिक कार्य के किसी भी क्षेत्र से जुड़ी हो, को उद्यमिता या उद्यमशीलता कहा जाता है। इस तरह की उत्तरदायी स्पृह्य (responsible eagerness) जिस व्यक्ति में स्वत: उत्पन्न होती है, उस व्यक्ति को उद्यमी कहा जाता है। इस उत्तरदायी स्पृह्य के लिए व्यक्ति में अदम्य साहस, धैर्य, नेतृत्व, स्वत: प्रेरणा तथा जोखिम उठाने की क्षमता की परमावश्यकता होती है।

उद्यमिता की विशेषताएँ आर्थिक प्रगति को उन्नत करने के लिए उद्यमियों का एक महत्त्वपूर्ण स्थान है। **पीटर क्लबे** के अनुसार एक उद्यमी की परिभाषा निम्न प्रकार दी गयी हैं

"उद्यमी एक खोजी जानवर की तरह है जिसकी ओर समाजशास्त्रियों, दार्शनिकों एवं अर्थशास्त्रियों का ध्यान आकर्षित रहता है।"

समाजशास्त्री उद्यमी के गुणों को जाति, परिवार, सामाजिक स्तर, प्रतिष्ठा इत्यादि के रूप में मानते हैं।

मनोवैज्ञानिक इसे आम जनता से अलग लेकर उसके उद्देश्य प्राप्ति के व्यक्तिगत गुण; जैसे उद्देश्य प्राप्ति की इच्छा, उत्पादकता, जोखिम उठाने की क्षमता, स्वतन्त्रता, धैर्य, साहस एवं नेतृत्व को मानते हैं।

अर्थशास्त्री इसे परिस्थितियों के वशीभूत गुण; जैसे व्यावसायिक स्थिति, धन की ओर पहुँच तथा व्यवसाय एवं तकनीकी अनुभव पर आधारित कहते हैं।

उद्यमी में कुछ व्यक्तिगत गुण विद्यमान होते हैं जो उसके व्यवहार को प्रभावित करते हैं।

प्रश्न 18. भारत में सार्वजनिक क्षेत्र के उद्यमों के सामाजिक उत्तरदायित्व का वर्णन कीजिए। (2003)

Describe the social responsibility of public sector enterprises in India.

उत्तर सार्वजनिक क्षेत्र की स्थापना का उद्देश्य केवल आर्थिक प्रयोजनों को प्राप्त करना ही नहीं होता, बल्कि कुछ सामाजिक प्रयोजनों को भी प्राप्त करना होता है; जैसे एकाधिकारी प्रवृत्तियों को रोकना जिसके लिए भारत सरकार ने अनेक औद्योगिक संस्थानों को सार्वजनिक क्षेत्र में लगाया है, रोग पीड़ित व जर्जर उद्योगों को सरकारी नियन्त्रण में लिया है। जैसे छोटी-छोटी अनार्थिक कोयला खन्दकों को सरकार ने कोयला विकास निगम को सौंपा, रोजगार के नये-नये अवसर उपलब्ध कराये, वर्गभेद की समस्या को सुलझाया व धन के सम विभाजन में सहायता प्रदान की। हमारे देश की आर्थिक नीति का लक्ष्य 'समाजवादी समाज' की स्थापना करना है। सार्वजनिक क्षेत्र में उद्योगों की स्थापना व विकास इस दिशा में एक महत्त्वपूर्ण कदम है। द्वितीय पंचवर्षीय योजना के आधार बिन्दु में कहा गया था कि "समाजवादी ढंग से समाज को राष्ट्रीय उद्देश्य के रूप में अपनाने एवं देश के तीव्र गति से औद्योगिक विकास की आवश्यकता की पूर्ति के लिए यह अनिवार्य है कि आधार भूत एवं केन्द्रीय महत्त्व के सभी उद्योग तथा जनोपयोगी सेवाओं से सम्बन्धित उद्योग सार्वजनिक क्षेत्र में स्थापित हो।"

प्रश्न 19. देश में रोजगार की दशा के सन्दर्भ में उद्यमिता के महत्त्व का वर्णन कीजिए। (2014)

Describe the importance of entrepreneurship in terms of employment conditions in the country.

अथवा **हमारे देश में नियोजन की दशाओं के संदर्भ में उद्यमिता की आवश्यकता का वर्णन कीजिए।** (2016)

Describe the need of entrepreneurship in terms of planning conditions in our country.

उत्तर किसी भी देश की प्रगति और उसकी आर्थिक उन्नति के लिए औद्योगिक प्रगति का होना परमावश्यक है। औद्योगिक प्रगति स्वयं अपने आप नहीं हो सकती, बल्कि इसके लिए मानव संसाधनों के सतत् प्रयासों की आवश्यकता होती है। औद्योगिक प्रगति में योगदान लेने वाले ऐसे मानव संसाधनों को उद्यमी के नाम से जाना जाता है।

वर्तमान युग को औद्योगिक युग की संज्ञा देना अतिशयोक्ति न होगा। आजकल किसी भी देश की उन्नति का आकलन उसकी औद्योगिक क्षमता से किया जाता है। उद्योगों द्वारा उपलब्ध प्राकृतिक सम्पदा को मानव जाति के लिए उपयोगी वस्तु में परिवर्तित किया जाता है। औद्योगीकरण के बिना कोई भी देश उन्नति के पथपर अग्रसर नहीं हो सकता। जनसंख्या के निर्बाध व तीव्र गति से बढ़ने के कारण हमारे देश में बेरोजगारी की समस्या विकराल रूप धारण करती जा रही है, जिसका एकमात्र हल देश में हर स्तर के छोटे और बड़े उद्योगों को स्थापित करना आवश्यक हो गया है। विशेष रूप से ग्रामीण, पिछड़े अविकसित तथा पहाड़ी व दूर दराज के मैदानी क्षेत्रों में छोटे-बड़े उद्योग-धन्धों की स्थापना पर विशेष बल देने की आवश्यकता अनुभव की जा रही है। इसलिए हमारे देश की केन्द्रीय व राज्य सरकारें मुख्य रूप से इसी बिन्दु पर अपना ध्यान केन्द्रित कर रही हैं। बड़े-बड़े पूँजीपतियों तथा उद्योगपतियों को विभिन्न प्रकार की सहायता देकर सरकारें उद्योग-धन्धे स्थापित करने हेतु उन्हें प्रोत्साहित कर रही हैं, साथ ही साथ गरीब, असहाय, बेरोजगारों को ऋण प्रदान करके लघु व कुटीर धन्धों को खोलने हेतु बढ़ावा भी दिया जा रहा है।

विशेषकर शिक्षित वर्गों में बढ़ती हुई बेरोजगारी के कारण भारतवर्ष में उद्यमिता विकास की विशेष आवश्यकता अनुभव की गई है। देश की आर्थिक स्थिति सुदृढ़ करने हेतु भी हमारे देश में उद्योग-धन्धे स्थापित करना अत्यन्त ही आवश्यक हो गया है, जिससे सामाजिक सन्तुलन न बिगड़ने पाये। मानव संसाधनों के लगातार प्रयासों के द्वारा भी ऐसा सम्भव हो सकता है। उद्यमी पैदायशी नहीं होते बल्कि उन्हें विकसित भी किया जा सकता है। जिसके लिए उन्हें प्रशिक्षण इत्यादि दिया जाता है।

समाज के सर्वांगीण विकास हेतु औद्योगिक तथा आर्थिक विकास दोनों ही पहलुओं का बहुत ही महत्त्व है। उद्यमिता विकास केवल औद्योगिक क्षेत्रों तक ही सीमित नहीं है, बल्कि इसका मूलभूत आधार कृषि क्षेत्र भी है। आर्थिक विकास का मार्ग प्रशस्त करने के लिए औद्योगीकरण तथा कृषि का विकास दोनों ही आवश्यक हैं अर्थात् विकासशील प्रक्रिया में ये दोनों ही क्षेत्र एक-दूसरे के पूरक हैं। आर्थिक विकास पूरे सामाजिक ढाँचे के स्तर को ऊपर उठाने का एक प्रभावी

Scanned with CamScanner

तरीका है, जिसके अन्तर्गत उत्पादकता, आर्थिक व सामाजिक समानता सुधरी हुई मनोवृत्ति, तर्कसंगत नीति निर्धारण तथा क्षेत्र के अविकसित रहने के लिए उत्तरदायी परिस्थितियों को यथासम्भव दूर करना इत्यादि तत्त्व सम्मिलित हैं। आर्थिक विकास से अच्छे रहन-सहन का स्तर, अच्छा पालन-पोषण व शिक्षा, कार्य करने का विस्तृत क्षेत्र, प्रतिव्यक्ति अच्छी आय, अच्छा स्वास्थ्य तथा आरामदायक जीवन प्राप्त होता है। आर्थिक विकास के लिए धन का उतना महत्त्व नहीं जितना कि महत्त्व व आवश्यकता उद्यमिता (entrepreneurship) की है। खूब सुख-सुविधायें होने पर भी जिन समृद्धिशाली राजाओं, सेठ साहूकारों ने उद्यमिता की अपेक्षा करके इसे महत्त्व नहीं दिया और उद्यम या परिश्रम करना छोड़ दिया तो अन्तगोगत्वा वे पतन के गर्त में पहुँचे, ऐसे कई उदाहरण मिल जायेंगे। अत: स्पष्ट है कि आर्थिक विकास के लिए व्यवसाय में उद्यमिता की अत्यन्त आवश्यकता है। हमारे प्राचीन मनीषियों ने भी उद्यमिता की आवश्यकता को महत्त्व दिया है और उपदेशित किया है कि "उद्यमी पुरुष के पास लक्ष्मी स्वयं चलकर आती है तथा सुख सुविधायें उद्यमी पुरुष का आलिंगन करती हैं, किन्तु निष्क्रमणीय या निठल्ले व्यक्ति का लक्ष्मी त्याग कर जाती है और जीवन पर्यन्त उसे कष्टों का ही सामना करना होता है।" उद्यमिता की भावना की आवश्यकता के पीछे गूढ़ रहस्य यह है कि उद्यमिता व्यक्ति को स्वालम्बन की ओर उन्मुख करती है। जिस समाज, राज्य तथा देश में उद्यमिता की आवश्यकता हो, समझने वाली स्वालम्बी व्यक्ति होंगे, उसका नि:सन्देह विकास होगा। यह भी निर्विवाद सत्य है कि सभी विकसित देशों में प्रतिभाशाली नागरिक स्वावलम्बी जीवन जीते हैं और कम प्रतिभाशली नागरिक ही नौकरी की ओर आकर्षित होते हैं, जिसका प्रतिफल यह होता है कि स्वावलम्बी व्यक्ति अपेक्षाकृत अधिक सुखी जीवन व्यतीत करते हैं।

महात्मा गाँधी ने कुटीर व खादी उद्योगों पर इसीलिए विशेष बल दिया कि देश के युवक-युवतियों में स्वतन्त्र मानसिकता का विकास किया जा सके और उनमें ससम्मान, आत्मनिर्भर जीवन व्यतीत करने की भावना का विकास भी किया जा सके। शिक्षा-शास्त्रियों ने समय-समय पर शिक्षा प्रणाली में सुधार करने के सुझाव दिये हैं, उन्हीं का परिणाम है कि शिक्षा प्रणाली में अब उद्यमिता विकास की आवश्यकता को महत्त्व दिया जा रहा है, इसीलिए इस उद्यमिता विकास को तकनीकी शिक्षा के पाठ्यक्रम में भी शामिल किया गया है ताकि देश के सभी नवयुवक स्वावलम्बी बन सकें और बेरोजगारी की समस्या से निजात पा सकें।

अन्य में निष्कर्षत: कहा जा सकता है कि उद्यमिता विकास की आवश्यकता को रोजगार उत्पादन (employment generation) के लिए, लघु व्यापार में वृद्धि के माध्यम से एक वाहन के रूप में स्वीकारा गया है, क्योंकि इसी से उद्योगों का विकेन्द्रीकरण, आर्थिक शक्ति के केन्द्रकरण में कमी तथा सन्तुलित क्षेत्रीय विकास सम्भव हो सकेगा, साथ ही बेरोजगारी की समस्या से छुटकारा भी मिल सकेगा। उद्यमिता ही है जिसकी आवश्यकता इसीलिए की जा रही है ताकि देश के नवयुवक नागरिकों को अपने भविष्य के निर्माण के लिए एक सही व प्रभावी रचनात्मक दिशा मिल सके और देश समृद्धशाली बन सके और इसका सर्वांगीण विकास सम्भव हो सके।

प्रश्न 20. एक उद्यमी तथा एक प्रबन्धक में अन्तर स्पष्ट कीजिए। (2017)

उत्तर **एक उद्यमी तथा एक प्रबन्धक में अन्तर** Distinction between and Entrepreneur and Manager निम्न आधारों पर एक उद्यमी तथा एक प्रबन्धक के मध्य अन्तर को स्पष्ट रूप से समझा जा सकता है—

1. एक व्यक्ति जो एक उपक्रम (Enterprise) को, लाभ प्राप्ति के उद्देश्य से तथा वित्तीय जोखिम (financial risk) उठाकर, बनाता है एक उद्यमी कहलाता है। एक व्यक्ति जो एक संगठन (organisation) में प्रशासन (administration) तथा नियन्त्रण (control) की जिम्मेदारी उठाता है, प्रबन्धक (manager) कहलाता है।
2. किसी उद्यमी का मुख्य ध्यान व्यवसाय को स्थापित करने पर रहता है, जबकि प्रबन्धक का मुख्य ध्यान कार्यकारी गतिविधियों का प्रबन्ध करने में रहता है।
3. किसी उद्यमी के लिए कार्य को पूर्ण करना अर्थात् उपलब्धि (achievements) ही प्रेरणा (motivation) का कार्य करती है जबकि दूसरी तरफ प्रबन्धक के लिए प्रारम्भिक प्रेरणा शक्ति (power) प्राप्त करना होता है।
4. एक मैनेजर की लक्ष्य प्राप्ति हेतु सोच (approach to the task) औपचारिक (formal) होती है, जबकि उद्यमी की सोच इसके ठीक विपरीत होती है।
5. उद्यमी एक उपक्रम का स्वामी (Owner) होता है, जबकि प्रबन्धक (manager) कम्पनी का एक कर्मचारी मात्र होता है।
6. एक प्रबन्धक को उसके द्वारा किये गये कार्यों के पारिश्रमिक के रूप में वेतन प्राप्त होता है, जबकि उद्यमी को पुरस्कार (reward) के रूप में कम्पनी में अर्जित लाभ (profit) मिलता है।

7. किसी उद्यमी के निर्णय विवेचनात्मक तर्कों (inductive logic), साहस तथा दृढ़ संकल्प (determination) पर आधारित होते हैं इसीलिए वे सहज ज्ञान से लिये गये निर्णय (intuitive decision) होते हैं। इसके ठीक विपरीत, प्रबन्धक द्वारा लिये गये निर्णय आकलित (calculative) होते हैं, क्योंकि वे निगनात्मक तर्कों (deductive logic), सलाहों (advices) तथा सूचनाओं (informations) पर आधारित होते हैं।
8. किसी उद्यमी के लिए प्रमुख प्रेरक बल (driving force) सृजनात्मक (creativity) तथा नयापन (innovation) है, जबकि प्रबन्धक गतिविधियों की मौजूदा स्थिति को बनाये रखता है।
9. उद्यमी प्राय: एक जोखिम उठाने वाला व्यक्ति होता है, जबकि प्रबन्धक जोखिम उठाने में अनइच्छुक (Averse) रहता है।

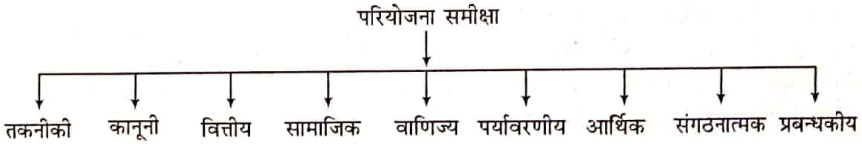
प्रश्न 21. परियोजना मूल्यांकन पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए। (2017)

उत्तर **परियोजना मूल्यांकन अथवा आंकलन** Project Appraisal किसी भी प्रोजेक्ट की सफलता इस बात पर निर्भर करती है कि प्रोजेक्ट रिपोर्ट को कितनी विश्वसनीयता के साथ बनाया गया है।

"परियोजना समीक्षा या आकलन का मुख्य उद्देश्य प्रोजेक्ट की आर्थिक, सामाजिक, वित्तीय तथा तकनीकी योग्यता को ज्ञात करना होता है। यह प्रोजेक्ट को और अधिक यथार्थ बनाने में भी मदद करता है।"

किसी प्रोजेक्ट की सम्भावयता को जाँचने या किसी प्रोजेक्ट/प्रस्तावना पर कार्यवाही करते समय, एक संरचनात्मक तरीके से मूल्यांकन या आँकने को ही प्रोजेक्ट समीक्षा कहते हैं। इसमें वित्तीय समीक्षा तथा अन्य निर्णय विश्लेषण तकनीकों का प्रयोग करके विभिन्न विकल्पों पर विचार किया जाता है।"

परियोजना समीक्षा या आंकलन का कार्य विभिन्न वित्तीय संस्थाओं द्वारा ऋण की स्वीकृति प्रदान करने हेतु किया जाता है। परियोजना समीक्षा का लक्ष्य प्रोजेक्ट रिपोर्ट की कमियों को पहचानकर दूर करना तथा परियोजना चलाने में होने वाले जोखिम को न्यूनतम करना है। इसके अतिरिक्त, प्रमोटरों द्वारा दिये गये सुझावों को भी प्रोजेक्ट रिपोर्ट में समायोजित करके उसे और अधिक प्रभावशाली बनाना है।



परियोजन मूल्यांकन/समीक्षा प्रक्रिया के पद परियोजना की समीक्षा प्रक्रिया के प्रमुख पद निम्न प्रकार हैं—

1. प्रारम्भिक आंकलन (Initial Assessments)
2. समस्या को परिभाषित करना तथा सूची बनाना (Define Problem and Long List)
3. सलाह तथा छँटनी करना (Consult and Shortlist)
4. विकल्पों का मूल्यांकन (Evaluate Alternatives)
5. तुलना करना तथा प्रोजेक्ट समीक्षा का चयन (Compare and Select Project Appraisal)

प्रश्न 22. परियोजना वित्तीयन पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए। (2017)

उत्तर **परियोजना वित्तीयन** Project Financing वित्त परियोजना ऐसे बुनियादी ढाँचे और औद्योगिक परियोजनाओं का दीर्घकालीन वित्त पोषण है जो प्रायोजकों की बैलेंस शीट के स्थान पर परियोजनाओं के अनुमानित नकदी प्रवाह पर आधारित होता है। सामान्यतया एक परियोजना की वित्त पोषण संरचना अनेक इक्विटी निवेशकों को समाहित करती है। जो बैंकों के सिंडिकेट की तरह परियोजना को ऋण प्रदान करते हैं, प्रायोजक कहलाते हैं। परियोजना का वित्त पोषण परियोजना को निम्न प्रकार परिभाषित कर सकते हैं—

Rtupolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

"ऋण व्यवस्था, जिसमें कर्जअदायगी (Repayment) प्रमुखतया परियोजना पूर्ण होने के बाद नकदी प्रवाह द्वारा किया जाता है तथा जिसमे परियोजना की सम्पत्ति, अधिकार तथा हितों को साथ-साथ रखा जाता है।"

ऋण, सबसे अधिक सामान्यत: प्रतिभूति-सीमित ऋण (Non-recourse Loans) है जो परियोजना की परिसम्पत्तियों के द्वारा सुरक्षित रहते हैं और प्रायोजकों की सामान्यत: परिसम्पत्तियों या ऋण पात्रता के स्थान पर परियोजना के नकदी प्रवाह द्वारा प्रदत्त किया जाता है, यह वित्तीय मॉडलिंग द्वारा समर्थित भाग में एक निर्णय है। वित्त पोषण, राजस्व उत्पादन ठेके सहित परियोजना की समस्त परिसम्पत्तियों द्वारा विशिष्ट रूप से सुरक्षित है। परियोजना उधारदाताओं को इन सभी परिसम्पत्तियों पर ग्रहणाधिकार (lien) दिया गया है और अगर परियोजना कम्पनी को परियोजना की ऋण शर्तों के अनुपालन में कठिनाइयाँ हैं, तो वे परियोजना का नियन्त्रण समझ सकते हैं।

प्राय: प्रत्येक परियोजना में विशेष उद्देश्य से इकाई बनाई जाती है जिसके द्वारा परियोजना के प्रायोजकों (Project Sponser) के स्वामित्व वाली अन्य परिसम्पत्तियों को इस परियोजना के निष्फल होने पर क्षतिकारक (Detrimental) प्रभावों से सुरक्षित किया जाता है। एक विशेष प्रयोजन इकाई के रूप में, परियोजना कम्पनी (Project Company), परियोजना के अतिरिक्त अन्य कोई परिसम्पत्तियाँ नहीं रखती है। कभी-कभी परियोजना कम्पनी के मालिकों द्वारा पूँजी योगदान प्रतिबद्धता (Capital Contribution Commitments), परियोजना की आर्थिक सुदृढ़ता सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक होती है। परियोजना वित्त (Project Finance) प्राय: वैकल्पिक वित्त पोषण तरीकों की तुलना में अधिक जटिल होते है।

परम्परागत रूप से परियोजना वित्त पोषण खनन (Mining), परिवहन (Transportation), दूरसंचार (Telecommunication) और सार्वजनिक उपयोगिता (General Uses) के उद्योगों तथा खेलों और मनोरंजन के क्षेत्रों में सबसे अधिक इस्तेमाल किया गया है। पिछले कुछ समय से, विशेषतया यूरोप में, परियोजना के वित्त पोषण के सिद्धान्तों को निजी-सार्वजनिक भागीदारी (Private-Public Partnership) के तहत् बुनियादी ढाँचे (Infrastructure) में या ब्रिटेन, निजी वित्त पहल (PFI) लेन-देन के लिए लागू किया गया है।

11 अर्थशास्त्र के मूलभूत सिद्धान्त
Fundamental Principles of Economics

खण्ड 'अ' : अतिलघु उत्तरीय प्रश्न

प्रश्न 1. सूक्ष्म अर्थशास्त्र क्या है?

उत्तर अर्थशास्त्र की वह शाखा जो यह अध्ययन करती है कि किस प्रकार अर्थव्यवस्था के व्यक्तिगत अवयव, परिवार एवं फर्म, विशिष्ट रूप से उन बाजारों में सीमित संसाधनों के आवंटन का निर्णय करते हैं, जहाँ वस्तुएँ एवं सेवाएँ खरीदी एवं बेची जाती हैं।

प्रश्न 2. दोर्न्बुश और फिशर के अनुसार मैक्रो अर्थशास्त्र को परिभाषित कीजिए।

उत्तर मैक्रो अर्थशास्त्र बूक्स और मंदी के साथ अर्थव्यवस्था के कुछ माल और सेवाओं के उत्पादन एवं उत्पादन की वृद्धि, मुद्रास्फीति और बेरोजगारी की दर, भुगतान और मुद्रा के संतुलन एक पूर्ण रूप में अर्थव्यवस्था के व्यवहार से सम्बद्ध है।

खण्ड 'ब' : लघु एवं दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

प्रश्न 1. सूक्ष्म अर्थशास्त्र (Micro Economics) को समझाइए।
Explain Micro Economics.

अथवा **माइक्रो अर्थशास्त्र पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।** (2016)
Write a short note on micro Economics.

उत्तर **सूक्ष्म अर्थशास्त्र** Micro Economics अर्थशास्त्र की वह शाखा है जो यह अध्ययन करती है कि किस प्रकार अर्थव्यवस्था के व्यक्तिगत अवयव, परिवार एवं फर्म, विशिष्ट रूप से उन बाजारों में सीमित संसाधनों के आवंटन का निर्णय करते हैं, जहाँ वस्तुएँ एवं सेवाएँ खरीदी एवं बेची जाती हैं। सूक्ष्म अर्थशास्त्र यह परीक्षण करता है कि ये निर्णय एवं व्यवहार किस प्रकार वस्तुओं एवं सेवाओं की आपूर्ति एवं माँगों को प्रभावित करते हैं, जो मूल्यों का निर्धारण करती हैं और किस प्रकार, इसके बदले में मूल्य, वस्तुओं एवं सेवाओं की आपूर्ति एवं माँगों को निर्धारित करते हैं।

वृहत अर्थशास्त्र में इसके विपरीत होता है जिसमें वृद्धि, मुद्रास्फीति एवं बेरोजगारी से संबंधित क्रियाकलापों का कुल योग शामिल होता है। सूक्ष्म अर्थशास्त्र के पूर्व में बताये गए पहलुओं पर राष्ट्रीय आर्थिक नीतियों (जैसे कि कराधान के बदलते स्तरों) के प्रभावों की भी चर्चा करता है। विशेष रूप से लुकास की आलोचना के मद्देनजर, अधिकांश आधुनिक वृहत आर्थिक सिद्धांत का निर्माण 'सूक्ष्म आधारशिला' अर्थात् सूक्ष्म स्तर व्यवहार के संबंध में बुनियादी पूर्वधारणाओं के आधार पर किया गया है।

सूक्ष्म अर्थशास्त्र का एक लक्ष्य बाजार तंत्र का विश्लेषण करना है जो वस्तुओं एवं सेवाओं के बीच सापेक्ष मूल्य की स्थापना और कई वैकल्पिक उपयोगों के बीच सीमित ससाधनों का आवंटन करता है। सूक्ष्म अर्थशास्त्र बाजार की विफलता का विश्लेषण करता है, जहाँ बाजार प्रभावशाली परिणाम उत्पन्न करने में विफल रहते हैं और यह पूर्ण प्रतियोगिता के लिए आवश्यक सैद्धांतिक अवस्थाओं का वर्णन करता है। सूक्ष्म अर्थशास्त्र में अध्ययन के महत्वपूर्ण क्षेत्रों में सामान्य संतुलन, असममित जानकारी के अंतर्गत बाजार, अनिश्चितता के अंतर्गत विकल्प और खेल सिद्धांत के आर्थिक अनुप्रयोग शामिल हैं। बाजार व्यवस्था के भीतर उत्पादों के लोच पर भी विचार किया जाता है।

प्रश्न 2. सूक्ष्म अर्थशास्त्र की धारणाओं (Assumptions) का उल्लेख कीजिए।
Describe the assumptions of Micro Economics.

Scanned with CamScanner

उत्तर आम तौर पर आपूर्ति और माँग का सिद्धांत यह मानता है कि बाजार पूर्ण रूप से प्रतिस्पर्द्धात्मक होते हैं। इसका मतलब यह है कि बाजार में कई क्रेता एवं विक्रेता हैं और किसी में भी वस्तुओं और सेवाओं की कीमतों को महत्वपूर्ण रूप से प्रभावित करने की क्षमता नहीं होती है। कई वास्तविक जीवन के लेनदेन में, यह पूर्वधारणा विफल हो जाती है; क्योंकि कुछ व्यक्तिगत क्रेताओं (खरीदार) या विक्रेताओं में कीमतों को प्रभावित करने की क्षमता होती है। अक्सर एक अच्छे मॉडल वाले माँग और आपूर्ति के समीकरण को समझने के लिए एक परिष्कृत विश्लेषण की आवश्यकता है। हालाँकि सामान्य स्थिति में यह सिद्धांत अच्छी तरह से काम करता है।

मुख्य धारा के अर्थशास्त्र एक प्राथमिकता की पूर्वधारणा नहीं करते हैं कि बाजार सामाजिक संगठन के अन्य रूपों के लिए श्रेयस्कर होते हैं। वास्तव में, उन स्थितियों का अधिक विश्लेषण किया जाता है, जहाँ तथाकथित बाजार की विफलता संसाधन आवंटन उपलब्ध कराती है जो कुछ मानक के द्वारा अधिक उच्च मानक या गुणवत्ता वाले नहीं होते हैं (राजपथ इसके क्लासिक उदाहरण हैं, जो उपयोग के लिए सभी के लिए लाभदायक होते हैं, लेकिन वित्तपोषण के लिए सीधे तौर पर किसी के लिए लाभदायक नहीं होते हैं)। ऐसे मामलों में, अर्थशास्त्री उन नीतियों का पता लगाने की कोशिश कर सकते हैं जो सरकारी नियंत्रण द्वारा प्रत्यक्ष रूप से, अप्रत्यक्ष रूप से विनियम द्वारा जो बाजार के प्रतिभागियों को अनुकूलतम कल्याण के अनुरूप कार्य करने के लिए प्रेरित करता है, या कुशल व्यापार करना संभव करने के लिए पहले से अस्तित्व में नहीं रहने वाले 'खोये हुए' बाजार का निर्माण कर, बर्बादी को रोकेंगे, इसका अध्ययन सामूहिक क्रिया वाले क्षेत्र में किया जाता है। यह भी ध्यान दिया जाना चाहिए कि 'अनुकूलतम कल्याण' आम तौर पर परेटो संबंधी मानक का रूप लेता है, जो कैल्डोर-हिक्स के अपने गणितीय अनुप्रयोग में अर्थशास्त्र के मानदंड संबंधी पक्ष के भीतर सामूहिक क्रिया, अर्थात् सार्वजनिक चुनाव (विकल्प) का अध्ययन करने वाले उपयोगितावादी मानक के साथ संगत नहीं रहता है। प्रत्यक्षवादी अर्थशास्त्र (सूक्ष्म अर्थशास्त्र) में बाजार की विफलता अर्थशास्त्री के विश्वास और उसके सिद्धांत को मिश्रित किये बिना प्रभावों में सीमित होती है।

व्यक्तियों द्वारा विभिन्न वस्तुओं के लिए माँग को आम तौर पर उपयोगिता अधिकतम करने वाली प्रक्रिया के परिणाम के रूप में माना जाता है। कीमत और मात्रा के बीच इस संबंध की व्याख्या के द्वारा एक दी हुई वस्तु की माँग की गयी कि सभी वस्तुओं एवं अवरोधों के रहने पर, विकल्पों का यह सेट ऐसा है जो उपभोक्ता को सबसे अधिक खुश बनाता है।

प्रश्न 3. सूक्ष्म अर्थशास्त्र में परिचालन की विधियों पर प्रकाश डालिए।
Enlighten the methods of operation in Micro Economics.

उत्तर **परिचालन की विधियाँ** यह मान लिया जाता है कि सभी फर्म (कम्पनी) तर्कसंगत निर्णय-निर्धारण का अनुसरण कर रही हैं और वे लाभ को अधिकतम करने वाले आउटपुट पर उत्पादन करेंगी। इस धारणा को देखते हुए चार श्रेणियों में एक फर्म के लाभ पर विचार किया जा सकता है

- एक फर्म को आर्थिक लाभ करता हुआ कहा जाता है, जब इसकी कुल औसत लागत अधिकतम करने वाले आउटपुट पर प्रत्येक अतिरिक्त उत्पाद की कीमत से कम होती है। आर्थिक लाभ मात्रा आउटपुट और कुल औसत लागत एवं मूल्य के अंतर के गुणनफल के बराबर होता है।
- एक फर्म को सामान्य लाभ करता हुआ कहा जाता है, जब इसका आर्थिक लाभ शून्य के बराबर होता है। यह तब होता है, जब कुल औसत लागत अधिकतम करने वाले आउटपुट की कीमत के बराबर होती है।
- यदि कीमत कुल औसत लागत एवं अधिकतम सीमा तक ले जाने वाले आउटपुट पर औसत चर लागत के बीच होती है तो फर्म को हानि निम्नतम करने वाली स्थिति में कहा जाता है। फर्म को अब भी उत्पादन करना जारी रखना चाहिए, हालाँकि उत्पादन करना रोक देने पर इसकी हानि अधिक बड़ी होगी। उत्पादन जारी रख कर, फर्म (कंपनी) अपनी चर लागत और कम-से-कम इसके स्थिर लागत के कुछ हिस्से की कमी को पूरा कर सकती है, लेकिन पूरी तरह से रोक कर यह इसकी स्थिर लागत की अपनी सम्पूर्णता को खो देगी।
- यदि कीमत लाभ अधिकतम करने वाले आउटपुट पर औसत चर लागत से कम होती है तो फर्म को काम बंद करना चाहिए। बिलकुल ही उत्पादन नहीं करके हानियों को कम-से-कम किया जा सकता है; क्योंकि कोई भी उत्पादन इतना अधिक प्रतिफल (रिटर्न) उत्पन्न नहीं कर सकता है जिससे कि किसी स्थिर लागत और चर लागत के हिस्से

की कमी को पूरा किया जा सके। उत्पादन नहीं करके, फर्म को केवल इसकी स्थिर लागत की हानि होती है। इस स्थिर लागत की हानि से कंपनी को एक चुनौती का सामना करना पड़ता है। इसे या तो बाजार से बाहर निकल जाना चाहिए या बाजार में बने रह कर एक संपूर्ण हानि का जोखिम उठाना चाहिए।

प्रश्न 4. सूक्ष्म अर्थशास्त्र में बाजार की विफलता के कारणों का उल्लेख कीजिए।
Mention the causes of market failure in Micro Economics.

उत्तर सूक्ष्म अर्थशास्त्र में, 'बाजार की विफलता' शब्द का यह अर्थ नहीं है कि एक दिए गए बाजार ने कामकाज बंद कर दिया है। उसके बजाय, बाजार की विफलता एक स्थिति है जिसमें एक दिया हुआ बाजार कुशलतापूर्वक उत्पादन संगठित नहीं करता है या उपभोक्ताओं को वस्तुएँ एवं सेवाएँ आवंटित नहीं करता है। अर्थशास्त्री सामान्य रूप से इस शब्द को उन स्थितियों में लागू करते हैं, जहाँ प्रथम कल्याण प्रमेय विफल हो जाते हैं जिससे कि बाजार परिणाम अब परेटो की सीमा में बिलकुल नहीं रहते हैं। दूसरी तरफ, एक राजनीतिक संदर्भ में, हितधारक बाजार की विफलता शब्द का प्रयोग उन स्थितियों को बताने के लिए कर सकते हैं, जहाँ बाजार की शक्तियाँ जनहित को पूरा नहीं कराती हैं।

बाजार की विफलता के चार मुख्य प्रकार या कारण हैं

- एकाधिकार या बाजार की शक्ति के दुरुपयोग की अन्य स्थितियाँ जहाँ एक "एकल क्रेता या विक्रेता कीमतों या आउटपुट पर महत्वपूर्ण प्रभाव डाल सकते हैं"। बाजार की शक्ति के दुरुपयोग को एकाधिकारी व्यापार विरोधी विनियमों का उपयोग कर कम किया जा सकता है।
- बाह्यता, उन स्थितियों में उत्पन्न होती हैं, जहाँ "बाजार बाहरी व्यक्तियों के ऊपर एक आर्थिक गतिविधि के प्रभाव पर ध्यान नहीं देता है।" सकारात्मक बाह्यताएँ उन स्थितियों में उत्पन्न होती हैं, जब परिवार के स्वास्थ्य के संबंध में एक टेलीविजन कार्यक्रम सार्वजनिक स्वास्थ्य में सुधार लाता है। नकारात्मक बाह्यताएँ उन स्थितियों में उत्पन्न होती हैं जैसे कि जब कंपनी की प्रक्रियाएँ वायु या जलमार्गों को प्रदूषित करती हैं। नकारात्मक बाह्ययाताओं को सरकारी नियमों, करों या सब्सिडियों का उपयोग कर या कंपनियों एवं व्यक्तियों को अपनी आर्थिक गतिविधि के परिणामों को ध्यान में रखने के लिए प्रेरित करने हेतु संपत्ति के अधिकारों का उपयोग कर कम किया जा सकता है।
- सार्वजनिक वस्तुएँ वे वस्तुएँ हैं जिनकी ये विशेषताएँ है कि वे अत्याज्य और अप्रतिस्पर्द्धात्मक होती हैं और उनमें राष्ट्रीय सुरक्षा, सार्वजनिक परिवहन, संघीय राजमार्ग और सार्वजनिक स्वास्थ्य संबंधी पहल; जैसे—मच्छर उत्पन्न करने वाले दलदलों की सफाई शामिल होती हैं। उदाहरण के लिए यदि मच्छर प्रजनन संबंधी दलदल को निजी बाजार के लिए छोड़ दिया गया तो शायद और भी कम दलदलों की सफाई की जाती। सार्वजनिक वस्तुओं की अच्छी आपूर्ति उपलब्ध कराने के लिए, राष्ट्र विशेष रूप से करों का उपयोग करते हैं जो सभी निवासियों को इन सार्वजनिक वस्तुओं (तृतीय पक्षों/सामाजिक कल्याण के प्रति सकारात्मक बाह्यताओं के अल्प ज्ञान के कारण) के लिए भुगतान करने हेतु विवश करते हैं। आम तौर पर इसका परिणाम समाधान के रूप में सार्वजनिक वस्तु की सेवा के लिए सरकारी या प्रायोजित एकाधिकार के रूप में परिणति है।
- मामले, जहाँ एक असममित जानकारी या अनिश्चितता (जानकारी की अकुशलता) होती है, जानकारी संबंधी असममिति (विषमता) तब होती है, जब लेन-देन के एक पक्ष के पास अन्य पक्ष की अपेक्षा बेहतर जानकारी होती है। उदाहरण के लिए, प्रयोग की हुई कार का विक्रेता यह जान सकता है कि प्रयोग की हुई कार का उपयोग सुपुर्दगी वाहन या टैक्सी के रूप में किया गया है या नहीं, यह जानाकारी उपलब्ध नहीं हो सकती है। विशेष रूप से यह विक्रेता है जो क्रेता की तुलना में उत्पाद के बारे में और अधिक जानता है, लेकिन हमेशा यह बात नहीं होती है। उस स्थिति का एक उदाहरण जहाँ क्रेता (खरीददार) के पास विक्रेता की तुलना में बेहतर जानकारी हो सकती है, वह किसी घर की संपत्ति की बिक्री है, जैसा कि अंतिम वसीयतनामा एवं इच्छापत्र में आवश्यक है। इस घर को खरीदने वाले एक अचल संपत्ति के दलाल के पास घर के बारे में मृतक के परिवार के सदस्यों की अपेक्षा अधिक ज्ञान हो सकता है।

Dteupdatytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

इस स्थिति का वर्णन सबसे पहले वर्ष 1963 में केनीथ जे० ऐरो द्वारा द अमेरिकन इकॉनोमिक रिव्यू में 'अनसर्टेंनटी एंड द वेलफेयर इकॉनोमिक्स ऑफ मेडिकल केयर' शीर्षक स्वास्थ्य सेवा संबंधी एक मौलिक लेख में किया गया। जॉर्ज अकेरलोफ ने बाद में असममित जानकारी शब्द का प्रयोग वर्ष 1970 की अपनी रचना 'द मार्केट फॉर लेमन्स' में किया। अकेरलोफ ने देखा कि इस तरह के बाजार में वस्तु का औसत मूल्य घटता जाता है, यहाँ तक कि पूर्ण रूप से अच्छी गुणवत्ता वाली वस्तुओं का भी; क्योंकि क्रेता के पास यह जानने का कोई रास्ता नहीं होता है कि जिस उत्पाद को वे खरीद रहे हैं, वह एक दोषपूर्ण उत्पाद होगा।

प्रश्न 5. सूक्ष्म अर्थशास्त्र में अवसर लागत (opportunity cost) को समझाइए।
Explain the opportunity cost in Micro Economics.

उत्तर किसी गतिविधि (या वस्तुओं) की अवसर लागत सर्वश्रेष्ठ अगले पूर्वनिश्चित विकल्प के बराबर होती है। हालाँकि अवसर लागत की मात्रा निर्धारित करना मुश्किल है; क्योंकि अवसर लागत का प्रभाव व्यक्तिगत स्तर पर सार्वभौमिक और बहुत ही वास्तविक होता है। वास्तव में, यह सिद्धांत सभी निर्णयों के लिए लागू होता है, न कि केवल आर्थिक सिद्धांतों के लिए। ऑस्ट्रेलियाई अर्थशास्त्री फ्रीड्रिक वॉन विजर की रचना के समय से, अवसर लागत को मूल्य सीमांत सिद्धान्त की नींव के रूप में देखा गया है।

अवसर लागत किसी वस्तु की लागत को मापने का एक तरीका है। किसी परियोजना की लागतों की सिर्फ पहचान करना या लागतों को जोड़ने के बजाय, कोई व्यक्ति समान धन खर्च करने लिए अगले सर्वश्रेष्ठ वैकल्पिक तरीके की भी पहचान कर सकता है। इस अगले सर्वश्रेष्ठ वैकल्पिक तरीके का लाभ मूल पंसद की अवसर लागत है। एक सामान्य उदाहरण एक किसान है जो अपनी भूमि को पड़ोसियों को किराये पर देने, जिसमें अवसर लागत किराए पर देने पर होने वाला पूर्वनिश्चित लाभ है, की बजाय उस पर खेती करने का चुनाव करता है। इस स्थिति में, किसान अकेले ही अधिक लाभ उत्पन्न करने की आशा कर सकता है। इसी प्रकार से विश्वविद्यालय में प्रवेश लेने की अवसर लागत खोई हुई मजदूरी है जिसे कोई विद्यार्थी कार्यबल के द्वारा अर्जित कर सकता था, बजाय ट्यूशन, पुस्तकों और अन्य आवश्यक वस्तुओं के खर्च के (जिसका योग उपस्थिति की कुल लागत की भरपाई करता है)।

ध्यान दें कि अवसर लागत उपलब्ध विकल्पों का योग नहीं होता है, बल्कि बजाय एकल, सर्वश्रेष्ठ विकल्प का लाभ होता है। शहर द्वारा अपनी खाली जमीन पर अस्पताल का निर्माण करने के निर्णय की संभावित अवसर लागत खेल के एक केंद्र के लिए भूमि का नुकसान या पार्किंग के लिए भूमि का उपयोग करने की असमर्थता या रुपया जिसे भूमि को बेच कर प्राप्त किया जा सकता था या विभिन्न अन्य संभावित उपयोगों में से किसी एक की हानि, लेकिन समग्र रूप से सभी नहीं है। सही अवसर लागत उन सूचीबद्धों में से सबसे लाभकारी वस्तु से पूर्वनिश्चित लाभ होगा।

यहाँ एक सवाल उठता है कि इसके लाभ का मूल्यांकन करने के लिए तुलना को सहज करने एवं अवसर लागत का मूल्यांकन करने के लिए प्रत्येक विकल्प से जुड़े हुए एक डॉलर मूल्य का निर्धारण करना चाहिए, जो हमारे द्वारा तुलना की जाने वाली वस्तुओं पर निर्भर करते हुए कमोबेश कठिन हो सकता है। उदाहरण के लिए, कई निर्णयों में पर्यावरण संबंधी प्रभाव शामिल होते हैं जिसके डॉलर मूल्य का मूल्यांकन करना वैज्ञानिक अनिश्चितता की वजह से कठिन होता है। एक मानव जीवन या आर्कटिक में तेल के एक छलकाव के आर्थिक प्रभाव के मूल्यांकन करने में नैतिक प्रभाव के साथ व्यक्तिपरक विकल्प बनाना शामिल होता है।

यह समझना अत्यावश्यक है कि कोई वस्तु निःशुल्क नहीं है। कोई क्या करना चुनता है, इससे कोई फर्क नहीं पड़ता है, वह बदले में हमेशा कुछ छोड़ता रहता है। अवसर लागत का एक उदाहरण एक संगीत कार्यक्रम के लिए जाने और होमवर्क करने के बीच निर्णय करना है। यदि कोई व्यक्ति एक संगीत कार्यक्रम में जाने का निर्णय करता है, तब वह अध्ययन के बहुमूल्य समय को खो रहा है; लेकिन अगर वह होमवर्क करना चुनता है, तब तो लागत संगीत कार्य को छोड़ रहा है। अतः सूक्ष्म अर्थशास्त्र एवं किये गए निर्णय को समझने के लिए अवसर लागत महत्वपूर्ण है।

प्रश्न 6. व्यावहारिक सूक्ष्म अर्थशास्त्र का उल्लेख कीजिए।
Mention the practical Micro Economics.

उत्तर व्यावहारिक सूक्ष्म अर्थशास्त्र में अध्ययन के विशिष्ट क्षेत्रों के विभिन्न प्रकार शामिल हैं जिनमें से कई अन्य क्षेत्रों से पद्धतियाँ अपनाते हैं। व्यावहारिक कार्य अक्सर मूल्य सिद्धांत, माँग और आपूर्ति के मूल तत्वों से थोड़ा अधिक उपयोग करता है। औद्योगिक संगठन और विनियमन फर्मों के प्रवेश एवं निकासी, नवीन तकनीक का प्रयोग, ट्रेडमार्कों की भूमिका जैसे विषयों की जाँच करता है। विधिशास्त्र और अर्थशास्त्र प्रतिस्पर्द्धात्मक कानूनी दौरों एवं उनकी सापेक्ष क्षमताओं के चयन एवं प्रवर्तन के लिए सूक्ष्मआर्थिक सिद्धांत का प्रयोग करता है। श्रम अर्थशास्त्र मजदूरी, रोजगार और श्रम बाजार की गतिशीलता की जाँच करता है। लोक वित्त (जिसे सार्वजनिक अर्थशास्त्र भी कहा जाता है) सरकारी कर के ढाँचे एवं व्यय नीतियों तथा इन नीतियों के आर्थिक प्रभावों (उदाहरण—सामाजिक बीमा के कार्यक्रम) की जाँच करता है। राजनीतिक अर्थव्यवस्था नीति के परिणामों को निर्धारित करने में राजनीतिक संस्थाओं की भूमिका की जाँच करती है। स्वास्थ्य अर्थशास्त्र स्वास्थ्य सेवा संबंधी कार्यबल एवं स्वास्थ्य बीमा कार्यक्रमों की भूमिका सहित स्वास्थ्य सेवा व्यवस्थाओं के संगठन की जाँच करता है। शहरी अर्थशास्त्र, जो शहरों द्वारा सामना की जा रही चुनौतियों; जैसे कि— अव्यवस्थित फैलाव, वायु और जल प्रदूषण, यातायात की सघनता और गरीबी, की जाँच करता है, वह शहरी समाजशास्त्र और शहरी भूगोल के क्षेत्रों को अपनाता है। वित्तीय अर्थशास्त्र के क्षेत्र इष्टतम संविभाग की संरचना, पूँजी के प्रतिफल की दर, सुरक्षा संबंधी प्रतिफलों का अर्थमितीय विश्लेषण और कंपनी संबंधी वित्तीय व्यवहार जैसे विषयों की जाँच करता है। आर्थिक इतिहास का क्षेत्र अर्थशास्त्र, इतिहास, भूगोल, समाजशास्त्र, मनोविज्ञान एवं राजनीतिक विज्ञान के क्षेत्रों से पद्धतियो एवं तकनीकों का उपयोग करते हुए अर्थव्यवस्था और आर्थिक संस्थाओं की जाँच करता है।

प्रश्न 7. मैक्रो अर्थशास्त्र (Macro Economics) से क्या आशय है?
What do you understand by Macro Economics?

उत्तर समष्टि अर्थशास्त्र या मैक्रो अर्थशास्त्र विश्लेषण प्रकृति में योगात्मक है। यह एक व्यक्तिगत इकाई के रूप में राष्ट्र के व्यवहार का अध्ययन करता है। सबसे महत्वपूर्ण मैक्रो इकोनॉमिक्स चर हैं—राष्ट्रीय आय, राष्ट्रीय निवेशमुद्रा की क्रय शक्ति में बदल, मुद्रास्फीति और संकुचन, अर्थव्यवस्था में रोजगार का स्तर, बजटीय सरकार की नीति और देश का भुगतान संतुलन और विदेशी मुद्रा। मैक्रो इकोनॉमिक्स अर्थव्यवस्था एक पूर्णरूप में संचालन का विश्लेषण करती है। यह आर्थिक विकास और विकास की प्रक्रिया को बढ़ाने हेतु अर्थव्यवस्था के प्रदर्शन में सुधार करने के लिए नीतियों की सिफारिश करती है। आर्थिक तर्क के आधार पर सिफारिश की नीतियाँ, निर्माताओं के लिए अनिवार्य हैं, नीतियों का निर्णय लेने और कार्यान्वयन की राजनीति के डोमेन से संबंधित हैं, हालाँकि अर्थशास्त्र की सलाह प्रक्रिया में अपरिहार्य है **दोर्न्बुश** और **फिशर** के अनुसार, "मैक्रो इकोनॉमिक्स बूम्स और मंदी के साथ अर्थव्यवस्था के कुल माल और सेवाओं के उत्पादन एवं उत्पादन की वृद्धि, मुद्रास्फीति और बेरोजगारी की दर, भुगतान और मुद्रा के संतुलन एक पूर्ण रूप में अर्थव्यवस्था के व्यवहार से सम्बद्ध है।" मैक्रो इकोनॉमिक्स की यह विषय-वस्तु राष्ट्रीय आय और रोजगार एवं अल्पावधि में उतार-चढ़ाव है। उपरोक्त परिभाषा से स्पष्ट हो जाता है कि अर्थव्यवस्था में मुद्रास्फीति का कारण बनता क्यों है। आधुनिक अर्थव्यवस्था को आर्थिक विकास कहा जाता है; क्योंकि कम समय में उत्पादन क्षमता और राष्ट्रीय आय में वृद्धि हुई है, जो कि निर्धारित कारकों का विश्लेषण कहा जाता है।

प्रश्न 8. मैक्रो अर्थशास्त्र के महत्त्व (Macro Importance) को स्पष्ट कीजिए।
Define the importance of Macro economics.

उत्तर मैक्रो इकोनॉमिक्स संपूर्ण आर्थिक प्रणाली की कार्यप्रणाली को समझने में मदद करता है। यह अर्थव्यवस्था के कामकाज का विश्लेषण करने के लिए उपकारणों और तकनीकों को प्रदान करता है। यह इस तरह के राष्ट्रीय आय के

Scanned with CamScanner

आँकड़े, मुद्रास्फीति सूचकांक और विदेशी दर, दृढ़ संकल्प के रूप में कुल चर, कंप्यूटिंग के लिए उपकरण प्रदान करता है। ये सभी सूचकांक देश के आर्थिक प्रदर्शन का मूल्यांकन करने में उपयोगी हैं। मैक्रो इकोनॉमिक्स की विषय-वस्तु में राष्ट्रीय आय विश्लेषण, कुल माँग और इसके निर्धारकों के सिद्धांत, रोजगार के सिद्धांत, गुणक और एक्सीलेटर, शेष भुगतान, विदेशी मुद्रा, व्यापार चक्र, मुद्रास्फीति, आर्थिक विकास और आर्थिक नीतियों का सिद्धांत भी शामिल हैं।

प्रश्न 9. मैक्रो अर्थशास्त्र के बेसिक तथ्यों का विवरण दीजिए।
Explain the basic facts of Macro Economics.

उत्तर 1. **शेयर और प्रवाह चर** एक शेयर चर हमेशा एक निश्चित समय पर मापा जाता है। पैसे की आपूर्ति, सूची, घन ऋण, पूँजी और बचत स्टॉक चर के उदाहरण हैं। प्रवाह चर समय की अवधि में मापा जाता है। राष्ट्रीय आय, उत्पादन, खपत और निवेश प्रवाह चर के उदाहरण हैं। एक शेयर चर प्रवाह चर से प्रभावित है।

2. **अतंर्जात और एक्सोजीनस चर** अंतर्जात चर मॉडल के भीतर व्याख्यायित होते हैं। एक्सोजीनस चर मापदंडों के बाहर से दिए गए हैं। कीमत संतुलन मॉडल, वस्तु की कीमत और लेनदेन की मात्रा अंतर्जात चर हैं, जबकि स्वाद और खरीदारों की वरीयताएँ एक्सोजीनस चर हैं।

3. **पूर्व पूर्व और पूर्व पोस्ट चर** पूर्व पूर्व चर का मतलब कुछ भी योजना और इरादा बनाया हुआ होता है, जबकि पूर्व पोस्ट बचत आंशिक बचत को दर्शाता है।

4. **नाममात्र और वास्तविक चर** नाममात्र चर पैसे की इकाइयों में व्यक्त किए जाते हैं। वास्तविक चर वस्तुओं की भौतिक इकाइयों में व्यक्त किए जाते हैं।

5. **स्थिर, गतिशील और तुलनात्मक स्थिर** आर्थिक स्थिर समय तत्व स्वतंत्र रूप से आर्थिक घटना के अध्ययन की एक पद्धति है। यह आर्थिक गतिशील समय के साथ बदलती है जो आर्थिक घटना का अध्ययन है।

12 दुर्घटनाएँ एवं सुरक्षा
Accidents and Safety

खण्ड 'अ' : अतिलघु उत्तरीय प्रश्न

प्रश्न 1. दुर्घटना क्या है?
उत्तर अनियन्त्रित व दुखद परिणाम देने वाली अनजाने में हुई घटना को दुर्घटना कहते हैं।

प्रश्न 2. विद्युत शॉर्ट सर्किट के कारण विद्युत वायरिंग में लगी आग को कैसे बुझाना चाहिए?
उत्तर सूखी रेत या झाग (फोम) पैदा करने वाले अग्निशामक यन्त्र के द्वारा विद्युत शॉर्ट सर्किट के कारण विद्युत वायरिंग में लगी आग को बुझाना चाहिए।

प्रश्न 3. प्राथमिक उपचार बॉक्स क्या होता है?
उत्तर लकड़ी अथवा लौह-शीट से निर्मित वह बॉक्स जिसमें प्राथमिक उपचार हेतु आवश्यक दवाएँ एवं अन्य सामग्री होती है, प्राथमिक उपचार बॉक्स कहलाती है।

प्रश्न 4. प्राथमिक उपचार क्या है?
उत्तर किसी दुर्घटना की स्थिति में व्यक्ति को प्रदत्त किए जाने वाला तात्कालिक उपचार प्राथमिक उपचार कहलाता है।

प्रश्न 5. दुर्घटना से कैसे बचा जा सकता है?
उत्तर सुरक्षा के नियमों का अनुपालन करके दुर्घटना से बचा जा सकता है।

प्रश्न 6. कृत्रिम श्वास की प्राथमिक अनिवार्यता क्या है?
उत्तर श्वास नली को साफ करना।

खण्ड 'ब' : लघु एवं दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

प्रश्न 1. दुर्घटना क्या है? दुर्घटना का वर्गीकरण तथा कारणों का वर्णन कीजिए। (2010)
What is an accident? Describe the classification and causes of accidents.
अथवा **कारखानों में दुर्घटना के कारणों का उल्लेख कीजिए।** (2012)
Describe the causes of accident in factory.

उत्तर **दुर्घटना** Accident कोई भी ऐसी अप्रत्याशित घटना जिससे जान या माल को क्षति पहुँचे, उसे दुर्घटना की संज्ञा दी जाती है।

वर्गीकरण दुर्घटनाओं को निम्नांकित पाँच वर्गों में वर्गीकृत किया जा सकता है

1. सन्निकट-दुर्घटना (Near accident) अर्थात् नुकसानरहित या चोटरहित दुर्घटना।
2. मामूली दुर्घटना (Trivial accident)
3. लघु दुर्घटना (Minor accident)
4. गम्भीर दुर्घटना (Serious accident)
5. विनाशकारी दुर्घटना (Fatal accident)

कारण विभिन्न औद्योगिक संगठनों के सर्वेक्षण से प्राप्त जानकारी के आधार पर दुर्घटनाएँ घटित होने के निम्नांकित कारणों में से कोई भी एक या एक से अधिक कारण हो सकते हैं

1. **मनोवैज्ञानिक कारण** Psychological Causes मनोवैज्ञानिक कारणों के अन्तर्गत अज्ञानता या मन्द बुद्धि, लापरवाही, चिन्ता, भय, भावनात्मक अस्तव्यस्तता, प्रशिक्षण की कमी एवं पक्षपातपूर्ण व्यवहार आदि अनेक कारण आते हैं। लापरवाही या क्षणभर की असावधानी दुर्घटना का कारण हो सकती है। लापरवाही वस्तुतः किसी भी असुरक्षित कार्य (unsafe activity) का पर्याय है। असुरक्षित कार्य कई प्रकार के हो सकते हैं; जैसे—सुरक्षा वस्त्रों

Bteuppolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

को न पहनना, सुरक्षा गार्ड व अन्य सुरक्षा साधनों का उपयोग न करना, कार्यस्थल पर धूम्रपान करना, बिना अनुमति के किसी भी उपस्कर (equipment) को प्रचालित कर देना, लम्बे बालों को कपड़े से बाँधकर न रखना, गलत औजारों का उपयोग करना इत्यादि। चिन्ता व भय के कारण मानसिक तनाव रहता है जिससे कभी भी व्यक्ति दुर्घटना में फँस जाता है। प्रशिक्षण की कमी से भी बहुधा श्रमिक दुर्घटना की चपेट में आ जाते हैं। पक्षपातपूर्ण व्यवहार भी व्यक्ति को दिग्भ्रमित करता है जिससे दुर्घटना घटित होने की स्थिति पैदा हो जाती है। इन सभी मनोवैज्ञानिक कारणों से श्रमिक दक्षता से कार्य नहीं कर पाता और मानसिक तौर पर स्थिर न रहने के कारण श्रमिक कभी भी दुर्घटनाग्रस्त हो सकता है।

2. **शारीरिक कारण** Physical Causes शारीरिक कारणों में कमजोर दृष्टि, अस्वस्थता, जल्दबाजी तथा थकान (fatigue) आदि आते हैं। इन सभी शारीरिक कारणों से प्राय: दुर्घटनाएँ घट जाती हैं। सामान्यत: पाया गया है कि पारी (shift) की समाप्ति के समय अधिकतर दुर्घटनाएँ होने की आशंका रहती है जिसका कारण थकान ही है। औद्योगिक सर्वेक्षण से प्राप्त जानकारी के आधार पर यह पाया गया है कि अधिकांशत: दुर्घटनाएँ नवयुवकों या प्रौढ़ श्रमिकों के साथ ही होती हैं; क्योंकि नवयुवक स्वभावत: जल्दबाज एवं अनुत्तरदायित्वपूर्ण होते हैं, जबकि प्रौढ़ व्यक्ति शारीरिक रूप से अशक्त होने के कारण अपने बचाव के आवश्यक कदम समय रहते उठाने में अक्षम रहते हैं।

3. **तकनीकी कारण** Technical Causes तकनीकी कारणों में निम्नांकित कारण प्रमुख हैं

(i) **दोषयुक्त कार्यकारी दशाएँ** Defective Working Conditions यदि कार्यस्थल की कार्यकारी दशाएँ उपयुक्त नहीं हैं, अर्थात् यदि कार्य करने वाले स्थान में अपर्याप्त प्रकाश, अपर्याप्त वायु प्रवाह के अभाव में घुटन, अनुचित शीत या अनुचित गर्मी, असहनीय शोरगुल तथा ऊब उत्पन्न करने वाले कार्य इत्यादि के कारण कार्यकर्त्ता के मानसिक सन्तुलन में विकृति आ जाने से वह गलती कर बैठता है और दुर्घटना का शिकार हो जाता है।

(ii) **दोषयुक्त मशीन व औजार** Defective Machines and Tools यदि मशीनों की अभिकल्पना सुरक्षा को ध्यान में रखकर नहीं की गई है और उनके गतिशील खतरनाक [illegible] रोकों को नहीं लगाया गया है तो उन भागों में कारीगर उलझकर चोट खा सकते हैं और कोई भी शारीरिक क्षति हो सकती है। इसी प्रकार यदि विद्युत उपकरणों व तार आदि के अनुरक्षण पर ध्यान नहीं रखा गया है तो उनके पृथक्करण (insulation) हट जाने पर बिजली का आघात (electric shock) लग सकता है और कोई भी अप्रिय दुर्घटना घट सकती है। इसके अतिरिक्त यदि मशीनों व औजारों का अनुरक्षण (maintenance) ठीक प्रकार से नहीं किया गया तो उपयोग में आते-आते मशीन व औजार दोषयुक्त हो जाते हैं और वे स्वयं दुर्घटना का कारण हो जाते हैं।

(iii) **दोषयुक्त अभिन्यास** Defective Layout यदि कारखाने के अभिन्यास में सुरक्षा को ध्यान में नहीं रखा गया है तो दोषयुक्त अभिन्यास दुर्घटना का कारण बन जाता है। जैसे—यदि कार्यशाला में मशीनों का संस्थापन (installation) सुरक्षा को नजरअंदाज करके किया गया है और उनके बीच में पर्याप्त स्थान नहीं छोड़ा गया है तो इसके पास से गुजरने वाले श्रमिक या मशीन पर कार्यरत श्रमिक मशीन की चपेट में आकर दुर्घटनाग्रस्त हो सकता है। दोषयुक्त अभिन्यास में गैंग पथ (श्रमिकों के आवागमन का मार्ग) भी सम्मिलित है अर्थात् भारी सामान पकड़कर चलने वाली उपरिशीर्ष क्रेन (overhead crane) यदि एकदम गैंग पथ के ऊपर से होकर चल रही हो तो इससे दुर्घटना घटने की पूर्ण सम्भावना रहती है।

(iv) **दुर्घटना उन्मुखता** Accident Proneness दुर्घटनाओं का सांख्यिकीय विश्लेषण करने के आधार पर निष्कर्षत: कहा जा सकता है कि लगभग 75% दुर्घटनाएँ लगभग 15% श्रमिकों के साथ ही बार-बार होती हैं। अत: ऐसे श्रमिक जो बार-बार दुर्घटनाओं के शिकार होते रहते हैं, उन्हें दुर्घटना उन्मुख कहा जा सकता है। इसका यह मतलब नहीं है कि कोई श्रमिक यदि बार-बार दुर्घटनाग्रस्त हो रहा है तो उसे दुर्घटना उन्मुख मान ही लिया जाए। यह भी सम्भव है कि उसके प्रशिक्षण में कोई कमी शेष रह गई हो या उसका कार्य अन्य श्रमिकों की तुलना में अधिक खतरनाक हो अथवा वह लापरवाह हो जिसके कारण ऐसे श्रमिक का प्राय: दुर्घटनाग्रस्त होना स्वाभाविक ही है जिसके लिए उसे दुर्घटना उन्मुख कहा जाता है। यद्यपि दुर्घटना उन्मुखता का अब तक कोई सटीक कारण खोजा नहीं जा सका है, फिर भी चिड़चिड़ा स्वभाव, भावात्मक अस्तव्यस्तता और शारीरिक

अशक्तता इत्यादि दुर्घटना उन्मुखता के कारण हो सकते हैं। दुर्घटना उन्मुख व्यक्तियों को दुर्घटना से बचाने के लिए उन्हें कम खतरे वाले कामों पर लगाया जाना चाहिए।

(v) **विद्युत एवं आग द्वारा दुर्घटना** Accident by Electric and Fire अधिकांशत: दुर्घटनाएँ विद्युत एवं आग द्वारा घटित होती देखी गई हैं। दुर्घटना के इस कारण का जन्म निम्नांकित परिस्थितियों में होता है

(a) सुरक्षा नियमों की जानकारी एवं प्रशिक्षण की कमी।
(b) अमानक विद्युत यन्त्र, उपकरणों एवं हस्त औजारों का प्रयोग करना।
(c) असावधानीपूर्वक कनेक्शन एवं परीक्षण करना।
(d) खराब पृथक्करण वाले तार व केबिलों का प्रयोग करना।
(e) दोषपूर्ण वायरिंग व्यवस्था।
(f) विद्युत उपकरणों को भली-भाँति भू-सम्पर्कित (earthing) न करना।
(g) विद्युत उपकरणों के पृथक्करण खराब हो जाने पर भी उनका प्रयोग करना।
(h) अनुरक्षण करते समय नियमों की अवहेलना करना और विद्युत प्रवाह बन्द किए बिना कार्य करते रहना।
(i) ओवर हैड नंगे तारों से क्रेन, सीढ़ी या पाइप इत्यादि का छू जाना।
(j) यथास्थान आवश्यक चेतावनी बोर्डों का लगा न होना।
(k) विद्युत के ढीले कनेक्शनों के कारण चिंगारी (spark) का उत्पन्न होना।
(l) भण्डारगृह में धूम्रपान करना।
(m) ज्वलनशील पदार्थों का समुचित रख-रखाव न करना।
(n) ज्वलनशील एवं विस्फोटक पदार्थों का उचित भण्डारण न करना।

(vi) **प्रबन्ध व्यवस्था की कमी** Lack of Management प्रबन्धकीय व्यवस्थाओं में कमियाँ भी दुर्घटनाओं का कारण हो जाती हैं। प्रबन्ध व्यवस्था की कमियाँ मुख्यत: निम्नांकित होती हैं

(a) सुरक्षा संगठन का अभाव।
(b) सुरक्षा कार्यक्रमों का अपर्याप्त आयोजन।
(c) अपर्याप्त सुरक्षा प्रशिक्षण।
(d) सुरक्षा प्रेरणा का अभाव।
(e) सुरक्षा उपकरणों की कमी।
(f) सुरक्षा कार्यों के लिए उचित अर्थ-व्यवस्था न करना।

प्रश्न 2. औद्योगिक दुर्घटनाओं से आप क्या समझते हैं ? पदार्थों के हस्त-हस्तन में अंगीकृत किए जाने वाले सुरक्षा मापदण्डों को समझाइए।
What do you understand by the industrial accidents? Explain the safety parameters to be adopted in hand handling of materials.

उत्तर **औद्योगिक दुर्घटना** ऐसी अप्रत्याशित घटना जो बाह्य स्रोतों से उत्पन्न होकर अचानक घटित हो गई हो, जो श्रमिकों के स्वास्थ्य के लिए अहितकर हो, जिसका सम्बन्ध उसके सवैतनिक कार्य (paid job) के निष्पादन से जुड़ा हो और जिसके फलस्वरूप कार्मिक तत्काल घायल हो जाए और बाद में पूर्णत: असमर्थ हो जाए या फिर वह मृत्यु को प्राप्त हो जाए, औद्योगिक दुर्घटना कहलाती है।

पदार्थों के हस्त-हस्तन में सुरक्षा मापदण्ड सामग्री या पदार्थ हस्तान्तरण के दौरान दुर्घटना घटित होने की सम्भावना बहुत अधिक होती है। अत: दुर्घटना की रोकथाम के उद्देश्य से पदार्थ हस्तान्तरण के दौरान निम्नलिखित बातों को ध्यान में रखना चाहिए

1. पदार्थ हस्तान्तरण क्रिया को पूर्ण सावधानी से पूरा किया जाना चाहिए।
2. पदार्थ हस्तान्तरण कराते समय श्रमिक अवस्था एवं उसकी क्षमता का ध्यान रखा जाना चाहिए।

Scanned with CamScanner

3. पदार्थ हस्तान्तरण के दौरान श्रमिक को उसकी क्षमता से अधिक भार लाने, ले जाने के लिए बाध्य नहीं किया जाना चाहिए। 16 से 18 वर्ष की उम्र के लड़कों से 10 किलोग्राम तक का भार ही उठवाना चाहिए, इससे अधिक नहीं।
4. भारी पदार्थ के हस्तान्तरण के लिए उपयुक्त यान्त्रिक हस्तान्तरण का प्रयोग किया जाना चाहिए।
5. पदार्थ हस्तान्तरण उपस्करों की देख-रेख व जाँच इत्यादि समय-समय पर करते रहना चाहिए।
6. तरल पदार्थों का हस्तान्तरण करते समय यह देखना बहुत आवश्यक है कि पात्र या खोल में कहीं से तरल का क्षरण तो नहीं हो रहा।

प्रश्न 3. औद्योगिक दुर्घटनाओं के कारणों तथा उनसे होने वाले प्रभावों की विवेचना कीजिए।
Discuss the causes and effects of the industrial accidents. (2016)

उत्तर **औद्योगिक दुर्घटना के कारण और उनके प्रभाव** Causes and Effects of Industrial Accidents दुर्घटना एक गैर पूर्वनियोजित घटना है और प्रत्येक ऐसी घटना के लिए कोई न कोई खास कारण होता है। दुर्घटना निम्न कारणों से हो सकती है—

1. तकनीकी कारण ····· असुरक्षित कार्यस्थितियाँ
2. मानवीय कारण ····· असुरक्षित कृत्य ····· व्यक्तिगत कारण

यान्त्रिक कारण Mechanical Cause यांत्रिक कारणों में असुरक्षित यांन्त्रिक डिजाइन या संरचना, खतरनाक व्यवस्थाएँ, अनुचित मशीन गार्ड्स, दोषपूर्ण उपकरण, अनुचित पदार्थ हस्तन (handling), बिना जाँच किये बॉयलर या दाब पात्रों का प्रयोग आदि प्रमुख कारण हैं।

पर्यावरण कारण Environmental Causes कार्यस्थल के आस-पास अनुचित भौतिक तथा वायुमण्डलीय परिस्थितियाँ भी दुर्घटना का कारण बन सकती हैं। पर्यावरण कारणों में बहुत कम या बहुत अधिक कार्यस्थल तापमान, कम या अधिक आर्द्रता (humidity), बहुत कम या चकाचौंध वाली रोशनी, कार्यस्थल पर धुँआ या धूल (dust) का होना, अनुचित वायु आवागमन, अत्यधिक कार्य भार, अत्यधिक कार्य घण्टे तथा ओवरटाइम करने की मजबूरी, अधिक शोर (noise) तथा बदबू (smell), कार्य करने के मध्य आराम के लिए बहुत कम समय आदि प्रमुख कारण हैं।

व्यक्तिगत कारण Personal Causes अनेक व्यक्तिगत कारण; जैसे—उम्र, स्वास्थ्य, आर्थिक स्थिति, घरेलू परिस्थितियाँ, ज्ञान तथा कौशल (skill) का अभाव, कार्य की अनिच्छा, लापरवाही या जल्दबाजी, थकान, भावनात्मक अस्थिरता; जैसे—दुश्मनी, जलन आदि, जरूरत से ज्यादा खतरा उठाने की प्रवृत्ति, सुरक्षा नियमों की अनदेखी, औजारों का गलत प्रयोग आदि भी दुर्घटना का कारण बनते हैं।

दुर्घटना के दुष्प्रभाव Effects of Accidents दुर्घटना घटित होने के कारण होने वाले दुष्प्रभाव निम्न हो सकते हैं

(i) क्षतिपूर्ति बीमे का भुगतान,
(ii) दुर्घटनाग्रस्त कर्मचारी के बिना कार्य के वेतन का भुगतान,
(iii) अस्पताल तथा चिकित्सा खर्चों का भुगतान,
(iv) प्लॉट, पदार्थ या उपकरण की क्षति,
(v) जो श्रमिक काम पर नहीं गये, घायल कर्मचारी के उपचार में लगे रहे उनके कार्य का ह्रास (loss),
(vi) घायल कर्मचारी के स्थान पर नये कर्मचारी को रखने, प्रशिक्षण देने तथा उसके कारण उत्पादन में कमी के कारण नुकसान,
(vii) दुर्घटना के कारण हुये व्यवधान से होने वाला नुकसान,
(viii) दुर्घटनाग्रस्त कर्मचारी पूरे विश्वास एवं क्षमता से काम नहीं कर पाता है,
(ix) दुर्घटना के कारणों को खोजने के लिए टीम का गठन करना पड़ता है, जिसका खर्च तथा समय की बर्बादी अप्रत्यक्ष व्यय को बढ़ाती है।

प्रश्न 4. दुर्घटनाओं की रोकथाम हेतु अपनाए जाने वाले सुरक्षा उपाय कौन-कौन से हैं ? किन्हीं तीन का वर्णन कीजिए।
What are the safety measures adopted for prevention of accidents? Describe any three.

अथवा **औद्योगिक इकाइयों द्वारा पालन की जाने वाली सुरक्षा क्रियाविधि को स्पष्ट कीजिए।**
Explain the safety procedures followed by the industrial units. (2016)

उत्तर दुर्घटनाओं की रोकथाम हेतु अपनाए जाने वाले सुरक्षा उपाय निम्न हैं

1. कार्यस्थल का सुरक्षित अभिन्यास
2. सुरक्षित कार्यकारी दशाएँ
3. सुरक्षा उपकरणों का प्रयोग
4. सुरक्षा युक्तियों का प्रयोग
5. उपयुक्त वस्त्र
6. पदार्थों का सुरक्षित हस्तान्तरण
7. सुरक्षा अधिनियम की जानकारी
8. कार्यस्थल का उचित रख-रखाव
9. सुरक्षित हस्त औजार
10. गतिशील मशीनों की निगरानी
11. आयात केन्द्रों की निगरानी
12. अनुशासन
13. आग से बचाव
14. विद्युत खतरों से बचाव

1. **कार्यस्थल का सुरक्षित अभिन्यास** Safe Work Place Layout दुर्घटनाएँ रोकने के लिए यह बहुत आवश्यक है कि कार्यस्थल का अभिन्यास मानक अभिन्यास के अनुरूप हो। अभिन्यास संरचना के सम्बन्ध में दुर्घटनाएँ रोकथाम के उद्देश्य से अग्रांकित बिन्दुओं को ध्यान में रखना चाहिए
   1. प्रत्येक कर्मचारी को आवागमन एवं कार्य करने हेतु पर्याप्त स्थान उपलब्ध होना चाहिए।
   2. कार्यस्थल के एक स्थान से दूसरे स्थान तक आवागमन एवं सामग्री हस्तान्तरण के मार्ग बाधारहित एवं स्वच्छ रहने चाहिए।
   3. कार्यस्थल की ऊँचाई कारखाना अधिनियम में वर्णित ऊँचाई से कम नहीं होनी चाहिए।
   4. कार्यस्थल के फर्श बिना फिसलन वाले समतल, आसानी से साफ होने वाले तथा ध्वनि अवशोषक होने चाहिए।
   5. मशीन प्रचालक की सुगमता एवं सुविधा के लिए सुरक्षा स्विचों को कार्यस्थल के समीप या मशीन पर लगा होना चाहिए।
   6. खिड़कियाँ पर्याप्त विमाओं की होनी चाहिए, ताकि प्राकृतिक दिन के प्रकाश का सर्वाधिक उपयोग किया जा सके।
   7. दरवाजे बाहर की ओर खुलने वाले होने चाहिए, ताकि आवश्यकतानुसार तुरन्त बाहर भागा जा सके।
2. **सुरक्षित कार्यकारी दशाएँ** Safe Working Conditions सुरक्षित व श्रेष्ठ कार्यकारी दशाओं के सम्बन्ध में अग्रांकित बाते ध्यान देने योग्य है, जो कि दुर्घटनाओं की रोकथाम हेतु आवश्यक है—
   1. कार्य कक्ष में वायु की शुद्धता, गति, वेग एवं वायु तापक्रम व आर्द्रता पर उचित नियन्त्रण रहना चाहिए।
   2. बन्द कमरे में ही नहीं, अपितु पूरे कार्यस्थल पर धूल, धूम्र एवं विषाक्त गैस इत्यादि के निस्तारण का उचित प्रबन्ध होना चाहिए।
   3. प्रकाश एवं संवातन का उचित प्रबन्ध होना चाहिए।
   4. शोरगुल, कम्पन एवं कौतूहल वाली मशीनों का संस्थापन यथासम्भव पृथक् स्थान पर होना चाहिए, ताकि दुर्घटनाओं की रोकथाम की जा सके।

Btevppolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner

3. **सुरक्षा उपकरणों का प्रयोग** Use of Safety Equipments विभिन्न क्रियाओं, प्रक्रमों तथा मशीनों में विभिन्न प्रकार के सुरक्षा उपकरणों का प्रयोग करना आवश्यक है। कुछ प्रचालित सुरक्षा उपकरण निम्नांकित हैं

1. सिर की रक्षा हेतु सुरक्षा कठोर टोप (Safety hard hats)
2. कानों के संरक्षक (Ear protectors)
3. चेहरे का मास्क (Face mask)
4. चेहरा शील्ड (Face shields)
5. वैल्डन हैलमेट (Welding helmets)
6. आँखों का चश्मा (Eye goggles)
7. गैस मास्क (Gas mask)
8. सुरक्षात्मक जूते (Safe shoes)
9. दस्ताने (Gloves)
10. ऑक्सीजन का प्रयोग करने वाले उपकरण (Oxygen or Air-breathing equipments)
11. एप्रन (Aprones)
12. सुरक्षात्मक वस्त्र (Suitable clothes)

प्रश्न 5. दुर्घटना प्रवृत्त कर्मचारी पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए। (2016)

Write a short note on the accident prone workers.

उत्तर **दुर्घटना प्रवृत्त कर्मचारी** Accident Prone Workers दुर्घटना प्रवृत्त कर्मचारी प्राय: ऐसे कर्मचारियों को कहा जाता है जो सुरक्षा नियमों की अनदेखी करते हैं तथा जानबूझ कर खतरनाक गतिविधियों में बिना सुरक्षा उपायों के लिप्त रहते हैं। ये कर्मचारी सुरक्षा प्रशिक्षणों को भी नजरअंदाज करते हैं। प्राय: दुर्घटना प्रवृत्त कर्मचारी वे कर्मचारी होते हैं जो अन्य या औसत कर्मचारियों की तुलना में लगातार दुर्घटना का शिकार होते रहते हैं।

प्रश्न 6. विद्युत आघात से पीड़ित व्यक्ति का उपचार किस प्रकार किया जाता है?

How the treatment can be done of person suffering from an electric shock?

उत्तर विद्युत आघात (electric shock) से पीड़ित व्यक्ति के बचाव के लिए निम्नांकित चरणों में उपचार किया जाना चाहिए

1. **स्पर्श बिन्दु से रोगी को पृथक् करना** सर्वप्रथम विद्युत आघातग्रस्त व्यक्ति को विद्युत स्रोत से अलग करना बहुत जरूरी होता हैं। इस कार्य के लिए मुख्य स्विच को बन्द कर देना चाहिए। यदि मुख्य स्विच को बन्द करना सम्भव न हो तो किसी विद्युत कुचालक द्वारा रोगी का विद्युत तारों से सम्पर्क हटाना चाहिए। विद्युत कुचालक में सुगमता से उपलब्ध वस्तुओं में लकड़ी की लाठी, कपड़ा तथा रस्सी आदि का प्रयोग किया जा सकता है। कुचालक के रूप में रबड़ की चटाई या रबड़ सोल के जूतों का भी प्रयोग किया जा सकता है।
2. **श्वास तथा नाड़ी की जाँच करना** विद्युत आघातग्रस्त व्यक्ति की कुछ समय के लिए श्वास क्रिया बन्द हो जाती है, व्यक्ति बेहोश हो जाता है, किन्तु उसकी नाड़ी चलती रहती है। यदि श्वास तथा नाड़ी चल रही हो तो आघातग्रस्त व्यक्ति के ठीक होने की आशा रहती है। अत: विद्युत आघातग्रस्त व्यक्ति की श्वास व नाड़ी की जाँच करने के तुरन्त बाद कृत्रिम श्वास देने की प्रक्रिया प्रारम्भ कर देनी चाहिए।
3. **कृत्रिम श्वास देना** कृत्रिम श्वास देने के लिए रोगी को किसी गुदगुदे गद्दे पर छाती के बल उल्टा लिटा लिया जाता है और छाती के नीचे कोई तकिया या तह किया हुआ कपड़ा लगा देना चाहिए। तत्पश्चात् शनै:शनै: हाथ की दाब रोगी की पीठ पर देते हुए घुटने के बल उठकर हाथों को आगे की ओर बढ़ाते हैं, इससे फेफड़ों का संकुचन होता है और अन्दर की श्वास बाहर निकल जाती है। फिर हाथ का दाब उसी प्रकार धीरे-धीरे कम करते हुए और पीछे की ओर आते हुए सम्पूर्ण दाब को हटा लिया जाता है। इस क्रिया के करने से वायुमण्डल की स्वच्छ हवा फेफड़ों में प्रवेश करती है। यही क्रिया बार-बार तब तक दोहराते हैं, जब तक कि रोगी पूर्णत: होश में न आ जाए।

4. **अविलम्ब चिकित्सा सुविधा का प्रबन्ध करना** रोगी को यथाशीघ्र चिकित्सा सुविधा का प्रबन्ध किया जाना चाहिए, ताकि विद्युत आघातग्रस्त व्यक्ति की प्राण रक्षा की जा सके।

प्रश्न 7. सुरक्षा से क्या तात्पर्य है ? सुरक्षा की आवश्यकता क्यों होती है ? (2008)

What do you mean by safety? Why there is a need of safety?

उत्तर **सुरक्षा की परिभाषा** Definition of Safety सुरक्षा को निम्नांकित ढंग से परिभाषित किया जा सकता है

- किसी भी दुर्घटना या विपत्ति के विरुद्ध गारन्टी को सुरक्षा कहा जाता है।
- किसी औद्योगिक प्रतिष्ठान मे दुर्घटना के परिणामस्वरूप होने वाली जान-माल की हानि अथवा सम्भावित अप्रिय घटना को घटित न होने देने वाले प्रयास व कृत्य को ही सुरक्षा कहते हैं।
- संक्षेप में, दुर्घटना की सम्भावनाओं को कम करना ही सुरक्षा कहा जा सकता है।

सुरक्षा की आवश्यकता Need for Safety औद्योगिक प्रतिष्ठानों में सुरक्षा के अभाव मे आकस्मिक दुर्घटनाएँ घटती रहती हैं। सुरक्षा जागरूकता की कमी व अनभिज्ञता के कारण समय से पूर्व घटित होने वाली दुर्घटना का अनुमान नहीं लग पाता। औद्योगिक प्रतिष्ठानों में प्राय: देखा गया है कि सुरक्षा जागरूकता की कमी एवं लापरवाही के कारण ही दुर्घटनाएँ घटती हैं जिससे प्रतिष्ठान के सामान्य काम-काज में व्यवधान उत्पन्न होता है, भवन एवं मशीनरी आदि क्षतिग्रस्त हो जाते हैं और प्रतिष्ठान मे कार्यरत श्रमिक वर्ग को शारीरिक क्षति पहुँचती है। सुरक्षा के अभाव में मालिक व श्रमिक दोनों ही वर्गों को हानि पहुँचती है और प्रतिष्ठान की कार्य-निष्पादन क्षमता भी कुप्रभावित होती है। अत: उद्योगों में हर प्रकार से सुरक्षा पर विशेष ध्यान देना परमावश्यक होता है। विभिन्न उद्योगों में सुरक्षा निम्नांकित रूपों में सहायक होती है

1. इससे उत्पादकता में वृद्धि होती है।
2. उत्पादन लागत में कमी आती है।
3. उत्पादन दर में वृद्धि होती है।
4. औजारों, मशीनों व संयन्त्रों के सेवा जीवनकाल एवं कार्यक्षमता में वृद्धि होती है।
5. दुर्घटना की सम्भावना में कमी होती है।
6. इससे श्रमिक सुरक्षित रहते हैं और मालिकों को किसी प्रकार की क्षतिपूर्ति नहीं करनी पड़ती है।
7. यह आकस्मिक मृत्यु से बचाव करती है।
8. उत्पादन सतत एवं निर्विघ्न रूप से चलता रहता है।
9. इससे श्रमिकों का मनोबल ऊँचा रहता है।
10. श्रमिकों की कार्य निष्पादन दक्षता में वृद्धि होती है और वे यथासम्भव दक्षतापूर्वक कार्य सम्पादित करते हैं।
11. इससे औद्योगिक प्रतिष्ठान को प्रत्यक्ष रूप से लाभ प्राप्त तो होता ही है, साथ ही श्रमिकों, मालिकों, उपभोक्ताओं तथा राष्ट्र को भी प्रत्यक्ष व परोक्ष लाभ प्राप्त होता है।

प्रश्न 8. मशीनों में दी जाने वाली विभिन्न सुरक्षा युक्तियों का वर्णन कीजिए। (2004, 05, 09)

Describe the various safety equipments or devices provided in the machine.

उत्तर मशीनों में भी बहुत-सी ऐसी युक्तियाँ हैं जो मशीन पर कार्यरत कर्मचारी को अतिरिक्त सुरक्षा प्रदान करती हैं। किसी भी मशीन का अभिकल्पन तथा उसका निर्माण, उस पर कार्य करने वाले कर्मचारी की आवश्यकताओं, क्षमताओं एवं सुविधाओं को ध्यान में रखकर ही किया जाता है तथा उसके सुरक्षा के सभी आवश्यक प्रबन्ध/युक्तियों का प्रयोग किया जाता है। कुछ प्रमुख सुरक्षा युक्तियाँ निम्न प्रकार हैं

1. **फेलसेफ** Fail Safe यदि नियन्त्रण स्विच असफल हो जाता है तो मशीन अस्वाभाविक प्रकार से ऑपरेट करने लगती है तथा उस पर कार्यरत श्रमिक खतरे की स्थिति में आ जाता है। इस प्रकार की सम्भावना को एक 'फेल सेफ' नामक युक्ति का प्रयोग करके दूर किया जा सकता है। उदाहरण के लिए—मशीन पर कार्य करते समय विद्युत आपूर्ति किसी कारणवश रुक जाती है और मशीन बंद हो जाती है तथा कुछ समय पश्चात् विद्युत आपूर्ति शुरू हो जाती है और मशीन अचानक चल पड़ती है। ऐसे में संभव है कि प्रचालक चल अंगों के नजदीक हो और उनकी

Scanned with CamScanner

चपेट में आ जाए। ऐसे में यदि मशीन के स्टार्टर के साथ एक 'फेल सेफ' युक्ति का प्रयोग किया जाए तो विद्युत आपूर्ति बाधित होते ही ट्रिप (trip) कर जाए तथा आपूर्ति बहाल होने पर प्रचालक द्वारा रीसेट करने पर ही मशीन को चालू किया जाए तो सम्भावित दुर्घटना को टाला जा सकता है।

2. **सेफ्टी इन्टरलॉक** Safety Interlock यह एक इस प्रकार की युक्ति है जिसे पता होता है कि क्या करना है, यदि प्रचालक को याद न रहे। यह युक्ति उस समय दुर्घटना घटित होने से बचाती है जब प्रचालक प्रक्रमों का क्रम भूल जाए। उदाहरण के लिए लिफ्ट का प्रचालक उसका दरवाजा बन्द करना भूल जाए तो लिफ्ट अपना कार्य नहीं करती। प्रचालक को तुरन्त अपनी भूल का अहसास होता है और वह उसे सुधार लेता है, तभी लिफ्ट अपना कार्य करना प्रारम्भ करती है।
3. **लिमिट स्विच** Limit Switches हॉयस्ट (hoists), क्रेन (crane), वाहक (conveyor), मशीन टेबल (machine tables) आदि में लिमिट स्विचों (limit switches) का प्रयोग होता है जिससे कि एक पूर्व-निर्धारित सीमा (preset limit) के बाद कोई गति (movement) संभव न हो चाहे प्रचालक गति को रोकना भूल ही क्यों न जाए।
4. **डैडमैन कंट्रोल** Deadman Control यह एक ऐसी सुरक्षा युक्ति है जो उस समय कार्य करती है, जब प्रचालक किसी कारणवश कार्य करते समय मूर्छित हो जाता है अथवा उसकी मृत्यु हो जाती है। यह युक्ति ऐसी होती है कि जब प्रचालक का हाथ अथवा पैर मशीन के एक विशिष्ट अंग से हट जाये तो मशीन स्वत: ही रुक जाती है। उपरोक्त अतिरिक्त खतरनाक मशीनों के लिए रिमोट कंट्रोल तथा इलेक्ट्रॉनिक कंट्रोल का भी प्रयोग किया जाता है।

प्रश्न 9. सुरक्षा एवं उत्पादकता में पारस्परिक गहन सम्बन्ध है। समझाइए। (2003, 10)

There is a close relation between safety and productivity. Explain.

अथवा **"सुरक्षित कार्य परिवेश उच्च उत्पादकता प्राप्त करने में सहायक है" विवेचना कीजिए।** (2014)

"Safe working environment is helpful in achieving high productivity." Describe it.

उत्तर **सुरक्षा एवं उत्पादकता** Safety and Productivity समय, श्रम एवं पूँजी में बिना वृद्धि किए इनकी बचत करके उत्पादन में वृद्धि करना ही उत्पादकता कहलाता है। कार्य को सस्ते, सुगम तथा द्रुत प्रक्रमो के द्वारा सुरक्षात्मक अच्छे ढंग से पूर्ण करने से उत्पादकता में वृद्धि होती है। अच्छी उत्पादकता के लिए वैयक्तिक एवं यान्त्रिक युक्तियों के उपयोग के साथ-साथ उनमें सुरक्षा की भावना भी जाग्रत होना आवश्यक होता है। सुरक्षात्मक उपायों को अपनाकर तथा दुर्घटनाओं को नियन्त्रित करके उत्पादकता में वृद्धि की जा सकती है। कहने का तात्पर्य यह है कि सुरक्षा तथा उत्पादकता में गहरा सम्बन्ध है। इस सम्बन्ध में हमें यह देखना है कि सुरक्षा तन्त्र के कारण समय, श्रम एवं पदार्थ के अपव्यय में कमी आती है या नहीं। सुरक्षा के कारण उत्पादकता वृद्धि के सम्बन्ध में प्रमुख तथ्य निम्नांकित हैं

1. सुरक्षित वातावरण का श्रमिकों की कार्य निष्पादन दक्षता पर अत्यन्त अनुकूल प्रभाव पड़ता है। श्रमिक निश्चिन्त होकर एकाग्र मन से कार्य करते हैं और समय की बचत करते हुए कम समय में अधिक-से-अधिक उत्पादन करने का प्रयास करते हैं जिससे उत्पादकता में वृद्धि होती है।
2. असुरक्षित कार्यकारी दशाओं में श्रमिकों का ध्यान कार्य निष्पादन में कम तथा दुर्घटना से बचाव की ओर आवश्यकता से अधिक होता है जिसके फलस्वरूप उत्पादन कार्य अपेक्षाकृत कम होता है व समय अधिक लगता है जिससे उत्पादकता में कमी आ जाती है।
3. कोई भी श्रमिक यदि दुर्घटनाग्रस्त हो जाए तो उसी समय उत्पादन कार्य में व्यवधान पड़ जाता है, साथ ही अन्य श्रमिक भी दुर्घटना के कारण भयग्रस्त हो जाते हैं। इस प्रकार दुर्घटना घट जाने पर तनाव का वातावरण बन जाता है जिससे श्रमिकों की कार्यदक्षता में स्वाभाविक रूप से कमी आ जाती है और इस तरह उत्पादकता में भी कमी आ जाती है।

4. दुर्घटना घट जाने के बाद दुर्घटनाग्रस्त कार्मिक के स्थान पर दूसरे नए कार्मिक की व्यवस्था करनी पड़ती है तो भी नया कार्मिक पुराने की तुलना में कम दक्ष होने के कारण उस पुराने कार्मिक के बराबर दक्षता से कार्य निष्पादित नहीं कर पाता; अत: इससे भी उत्पादकता में कमी आ जाती है।
5. दुर्घटनाग्रस्त व्यक्ति जब पुन: अपने कार्य पर वापस लौटता है तो उसमें पहले जैसा आत्म-विश्वास न होने के कारण उसकी कार्य निष्पादन क्षमता में गिरावट आ जाती है, फलत: उत्पादकता में भी कमी आ जाती है।
6. श्रमिकों को सुरक्षा सम्बन्धी प्रशिक्षण प्रदान करने से प्रशिक्षित श्रमिक अपने कार्य को अपेक्षाकृत अधिक विश्वास के साथ सम्पन्न कर सकता है जिससे उत्पादकता में वृद्धि हो जाती है।
7. सुरक्षा उपकरणों का यदि प्रयोग किया जाए तो इससे कार्मिकों की कार्य निष्पादन दक्षता में भी वृद्धि हो जाती है, फलत: उत्पादकता में वृद्धि हो जाती है।

प्रश्न 10. औद्योगिक सुरक्षा की विभिन्न संकल्पनाओं की विवेचना कीजिए। (2007)

Explain the various considerations of the industrial safety.

उत्तर **औद्योगिक सुरक्षा की विभिन्न संकल्पनायें** Various Considerations of Industrial Safety किसी भी उद्योग की सुरक्षा में वहाँ किस प्रकार के उत्पाद बनाये जा रहे हैं, किस प्रकार की मशीनों का उपयोग किया जा रहा है, इन सभी तथ्यों को ध्यान रखते हुए कुछ नियम बनाए जाते हैं जो निम्न प्रकार हैं

1. श्रमिकों को ढीले कपड़े पहनकर काम पर नहीं जाना चाहिए।
2. श्रमिकों को सुरक्षा उपाय; जैसे—चश्मे, हेल्मेट, चमड़े के जूते तथा सेफ्टी बैल्ट आदि का सदैव प्रयोग करना चाहिए।
3. स्त्री श्रमिकों को अपने बाल बाँधकर रखने चाहिए।
4. प्रज्वलनशील पदार्थों को खुले स्थानों पर नहीं रखना चाहिए।
5. ढीले व मोथरे (कुन्द) औजारों का प्रयोग नहीं करना चाहिए।
6. भारतीय फैक्टरी अधिनियम, बिजली अधिनियम, बॉयलर अधिनियम में दिए गए सुरक्षा आदेशों का पूर्ण रूप से पालन करना चाहिए।
7. जहरीली गैसों के स्थान पर श्रमिकों को प्रवेश की अनुमति नहीं देनी चाहिए।
8. कर्मचारियों को बिजली के झटके के बाद दिए जाने वाले उपचारों की शिक्षा दी जानी चाहिए।
9. मशीनों के घूमने वाले भागों पर सुरक्षा गार्ड लगे होने चाहिए।
10. धूम्रपान, मद्यपान करना श्रमिकों के लिए निषेध होना चाहिए।

Btechpolytechnic.blogspot.com

Scanned with CamScanner