

इण्डियन टेलीफोन इण्डस्ट्रीज लिमिटेड रायबरेली में मानव संसाधन की प्रमुख चुनौतियां एवं समाधान

सारांश

आधुनिक प्रौद्योगिकी एवं मशीनीकरण के युग में भी बिना प्रभावी मानव संसाधन के कोई भी राष्ट्र अपने विकास के उच्चतम स्तर को नहीं प्राप्त कर सकता है। हमारे दश में उद्योगों के त्वरित संगठनात्मक परिवर्तनों के परिणाम स्वरूप मानव संसाधन प्रबन्ध के समक्ष निम्नलिखित चुनौतियां दृष्टिगोचर हो रही हैं जैसे— कार्मिक बल का बदलता हुआ मिश्रण, कार्मिक बल के बदलते हुए व्यक्तिगत मूल्य, कर्मचारियों की बदलती हुई आकांक्षाएं एवं अपेक्षाएं, उत्पादन के बदलते हुए स्तर, बदलता हुआ राष्ट्रीय एवं अन्तर्राष्ट्रीय परिवेश (सरकारी रीति-नीति) इत्यादि। यह शोध पत्र में आई0टी0आई0 लि0 रायबरेली के मानव संसाधन प्रबन्ध की प्रमुख चुनौतियों का अध्ययन किया गया है। इन चुनौतियों के समाधान हेतु कई सुझावों को भी बताया गया है। यदि उन सुझावों का पालन किया जाता है तो उत्पादन की मात्रा में वृद्धि होगी, गुणवत्ता में सुधार होगा, कर्मचारियों का मनोबल बढ़ेगा और वो अधिक मनोयोग से कार्य कर सकेंगे।

मुख्य शब्द: प्रौद्योगिकी, मानव संसाधन, इण्डियन टेलीफोन इण्डस्ट्रीज, मशीनीकरण प्रस्तावना



ऊषा मौर्या

असिस्टेंट प्रोफेसर,
वाणिज्य विभाग,
दयानन्द बछरावां पी0जी0 कालेज,
बछरावा, रायबरेली

किसी राष्ट्र का विकास अथवा किसी संगठन की सफलता केवल उसके भौतिक साधनों अथवा पूंजी पर ही नहीं वरन् उसका मानव संसाधनों की गुणवत्ता (योग्यता) पर भी निर्भर करती है। यद्यपि आधुनिक युग मशीनीकरण का युग है, स्वचालित मशीनों तथा यंत्रों का विकास हो रहा है परन्तु बिना मानवीय प्रयत्नों के कोई भी कार्य सम्पन्न नहीं हो सकता। मशीनें स्वयं नहीं चलती, सामग्री स्वयं उत्पादित माल में परिवर्तित नहीं हो सकती है बल्कि इनके निर्माण में मानवीय प्रयत्नों की आवश्यकता होती है। मानव संसाधनों में कर्मचारियों के ज्ञान, दक्षता, अनुभव और स्वास्थ्य सहित उनके कुल गुणों का समावेश होता है जो उस संगठन के लिए उसके लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए वर्तमान एवं भविष्य के लिए उपलब्ध है। किसी संगठन के प्रमुख संसाधनों में मैन, मनी, मशीन, मैटेरियल और मैनेजमेन्ट में मानव संसाधन को अत्यंत महत्वपूर्ण एवं अत्यंत मूल्यवान माना जाता है क्योंकि वह जनशक्ति की योग्यता ही होती है जो अन्ततः किसी संगठन की सफलता का निर्धारण करती है।

मानव संसाधन विकास मूलतः मानव संसाधन प्रबन्ध का एक अभिन्न अंग है। इसका मुख्य जोर सामान्य कर्मचारी के शारीरिक, मानसिक, सामाजिक, आध्यात्मिक स्तर को बढ़ाकर उससे सर्वोत्तम तथा सर्वश्रेष्ठ कार्यक्षमता प्राप्त करने पर रहता है। साथ ही कर्मचारी भी अपने जीवन में अधिकतम संतुष्टि प्राप्त कर सकें। इसका मुख्य उद्देश्य मानव संसाधन को आकर्षित, विकसित, प्रेरित और स्थिर करने वाला सहानुभूतिपूर्ण संगठनात्मक वातावरण निर्मित एवं सृजित करना है।

हमारे देश में उद्योगों के त्वरित संगठनात्मक परिवर्तनों के परिणाम स्वरूप मानव संसाधन प्रबन्ध के समक्ष कई चुनौतियाँ उत्पन्न हुई हैं। इसके अतिरिक्त सूचना क्रान्ति (आई0टी0) ने भी मानव संसाधन प्रबन्ध को और अधिक गतिशील एवं उत्तरदायी बना दिया है। बढ़ती हुई जनसंख्या, बेरोजगारी, श्रम संगठनों का राजनैतिकरण तथा व्यावसायिक प्रतिष्ठानों में उनकी आवश्यकताओं से अधिक मानव संसाधन की पूर्ति, सार्वजनिक उपक्रमों के निरन्तर घाटे में चलने के कारण उन्हें निजीकरण की ओर परिवर्तित करने से और अधिक चुनौतियाँ उत्पन्न हो गई हैं। इन सबका विधिवत् एवं गहन अध्ययन तथा मूल्यांकन करने के लिए भारत के एक महत्वपूर्ण सार्वजनिक उद्यम आई0टी0आई0 लि0 को आधार बनाया गया है। दूर संचार का भी व्यावसायिक एवं औद्योगिक विकास में एक महत्वपूर्ण योगदान है। यह उद्यम दूर संचार के क्षेत्र में अपना एक महत्वपूर्ण स्थान रखता है। इस उद्यम का कारपोरेट कार्यालय बंगलौर में स्थित है

तथा इसकी इकाइयाँ (कारखाने) बंगलौर, रायबरेली, श्रीनगर, मनिकापुर, नैनी, पालक्काड (केरल) में स्थित हैं जिसमें एक बड़ी संख्या में कर्मचारी कार्यरत हैं। ये सभी इकाइयाँ एक समय में लाभोपार्जन का केन्द्र बिन्दु रही हैं किन्तु विगत कुछ वर्षों से कई इकाइयाँ घाटे पर चल रही हैं विशेषकर आई० टी० आई० लि० रायबरेली जिसकी स्थापना सन् 1973 में हुई थी जिसका मुख्य उद्देश्य दूरसंचार के क्षेत्र में देश को आत्म निर्भर बनाना था। इस उद्यम का आधुनिकीकरण भी किया गया। इसके उत्पादन में भी परिवर्तन हुआ है। किन्तु लाभ भी घट रहा है और कर्मचारियों की संख्या भी। यहाँ कार्यरत कर्मचारियों की कुल संख्या 6361 थी। सन् 2005 में घटकर इनकी संख्या 4179 हो गई। वर्तमान में कुल संख्या 1565 है जिसमें अधिकारियों की संख्या 865 और कर्मचारियों की संख्या 700 है। सन् 1994 से निरन्तर घाटे पर चल रही है। उत्तर प्रदेश एवं रायबरेली जनपद के आर्थिक विकास में इस इकाई का अति महत्वपूर्ण स्थान रहा है।

अध्ययन का उद्देश्य

मानव संसाधन की प्रमुख चुनौतियों के अध्ययन का उद्देश्य अत्यन्त महत्वपूर्ण है। व्यापार में बढ़ती प्रतियोगिता के कारण आई०टी०आई० लि० रायबरेली पर गहरा प्रभाव पड़ा है। मानव संसाधन के अनुसार कार्यादेश का अभाव है, लक्ष्य के अनुरूप धनराशि का समय से प्रबन्ध नहीं हो पाता है, कार्यशैली एवं दिशा-निर्देश का अभाव रहा है, कार्यादेश के अनुरूप कच्चेमाल की आपूर्ति नहीं हो पा रही है, ग्राहकों की उदासीनता विद्यमान है, भूमण्डलीकरण एवं उदारीकरण का प्रभाव पड़ा है, प्राइवेट कम्पनी से प्रतिस्पर्धा न कर पाने की समस्या बनी हुई है। इन सबके कारण आई०टी०आई० लि० रायबरेली में मानव संसाधन के समक्ष अत्यधिक चुनौतियाँ उत्पन्न हो गई हैं। इस कारण इसका अध्ययन आवश्यक हो गया है।

अध्ययन की सीमाएं

1. अध्ययन की दृष्टिकोण से केवल आई०टी०आई० लि० रायबरेली में कार्यरत अधिकारियों एवं कर्मचारियों तक ही सीमित रखा गया है।
2. शोध कार्य में आई०टी०आई० लि० रायबरेली की स्थापना (सन् 1973) से लेकर सन् 2015-16 तक को सम्मिलित किया गया है।

शोध प्राविधि

यह शोध कार्य प्राथमिक और द्वितीयक सामग्री पर निर्भर करता है। प्राथमिक स्रोत के अन्तर्गत आई०टी०आई० लि० रायबरेली में कार्यरत कर्मचारियों एवं अधिकारियों से व्यक्तिगत भेंट एवं साक्षात्कार किया गया और साथ-साथ स्वयं अपने अध्ययन विषय के अनुरूप प्रश्नावली बनाकर तथ्यों को एकत्रित किया है। द्वितीयक स्रोत के अन्तर्गत उद्यम के प्रकाशित अभिलेख, वार्षिक रिपोर्ट एवं आंकड़ों का प्रयोग कर निष्कर्ष ज्ञात किया है।

उपकरण

प्राथमिक और द्वितीयक आँकड़ा का संग्रह एवं उनका प्रवृत्ति विश्लेषण, सामान्य औसतों एवं सारिणियों का प्रयोग किया गया है।

मानव संसाधन की प्रमुख चुनौतियाँ एवं समाधान के उपाय आई०टी०आई० लि० रायबरेली के संदर्भ में

आई० टी० आई० लि० रायबरेली आज गम्भीर चुनौतियों का सामना कर रही है। अध्ययन करने के बाद जो निष्कर्ष सामने आए उनके अनुसार इस उद्योग के समक्ष चुनौतियाँ निम्नलिखित हैं

1. रायबरेली इकाई में पूर्णकालिक निदेशक का न होना
2. वित्तीय सहायता का अभाव
3. मानव संसाधन के अनुसार कार्यादेश का अभाव
4. कर्मचारियों के आधिक्य की समस्या
5. उत्पाद की उपयोगिता एवं समय से विपणन का अभाव
6. व्यापार में बढ़ती प्रतिस्पर्धा का आई०टी०आई० लि० रायबरेली पर प्रभाव
7. भूमण्डलीकरण एवं उदारीकरण का प्रभाव
8. कार्याभाव के कारण कर्मचारियों को विभिन्न इकाइयों में समायोजन
9. कर्मचारियों को देय सुविधाएं प्रदान न करना
10. बिना कार्य के भुगतान अथवा नियमित वेतन न मिलना
11. वैकल्पिक आय अर्जन की उदासीनता
12. खर्चीला आधारभूत ढाँचा

समाधान के उपाय

प्रस्तुत शोध के दौरान में आई०टी०आई० लि० रायबरेली के मानव संसाधन प्रबन्ध में जो कमियाँ देखने को मिली अथवा उपलब्ध प्रपत्रों के माध्यम से जो जानकारी हासिल हुई उसके आधार पर निम्नलिखित सुझाव प्रस्तुत हैं-

1. सर्वप्रथम आई० टी० आई० में पूर्णकालिक निदेशक की नियुक्ति की जाए तथा उसके समस्त वित्तीय एवं प्रशासनिक अधिकारों को बहाल किया जाए जिससे फ़ैक्ट्री के संचालन के लिए प्रभावकारी निर्णय तुरन्त लिये जा सके तथा उन्हें मजबूती से लागू कराया जा सके। उपर्युक्त कार्य पूर्ण होने से इकाई में बना अनिश्चितता का माहौल समाप्त होगा तथा यह अपना कार्य पूरा कर सकेगा।
2. वित्तीय संयंत्र को संचालित करने के लिए मिलने वाली अग्रिम सहायता धनराशि कार्पोरेट आफिस के खाते में न भेजकर सीधे आई०टी०आई० रायबरेली के खाते में जमा की जाए जिससे वित्तीय प्रबन्धन में होने वाली अनावश्यक विलम्ब को रोका जा सके। ऐसा करने से सही समय पर धनराशि का भुगतान होगा तथा संयंत्र अपना उत्पादन सही समय पर पूरा करके सप्लाई कर सकेगी। यह व्यवस्था हो जाने पर इकाई को अतिरिक्त ऋण ब्याज नहीं अदा करना पड़ेगा।
3. बाजार में जिस वस्तु की उपादेयता ज्यादा हो उसी के अनुरूप समय से कार्यादेश प्राप्त कराया जाए जिससे उत्पादित वस्तु बाजार में आसानी से बिक सके।
4. आई०टी०आई० अपनी उत्पादित वस्तुओं को इस प्रकार मार्केट में उतारे कि वह सस्ती, टिकाऊ एवं प्रदर्शन योग्य हो।

5. समुचित कार्यादेश को प्राप्त करने के लिए रायबरेली इकाई में स्वतन्त्र रूप से विपणन एवं क्रय विभाग की स्थापना की जाए जिसको यह अधिकार प्राप्त हो कि कार्यादेश को पूर्ण करने के लिए वित्तीय एवं कच्चेमाल की प्रतिस्पर्धा बाजार में लाभ प्राप्त करने का लक्ष्य हासिल कर सके।
6. बहुराष्ट्रीय कम्पनियों के अनुरूप आईटीआई लि० रायबरेली को पूरे देश में अपने विस्तार पटल खोलने चाहिए जिससे बाजार में आईटीआई की पहचान बढ़े, नये आर्डर प्राप्त किये जा सकें, बाजार की सम्भावनाओं के अनुरूप वस्तुओं का उत्पादन किया जा सके, बिक्री एवं ग्राहक सेवा की सुविधा (सर्विस) कम लागत में कम समय में दी जा सके जिससे इसकी पहचान, साख और विश्वास बढ़ेगी। परिणाम स्वरूप इकाई में उत्पादन बढ़ेगा तथा भरपूर मानव संसाधन क्षमता का उपयोग किया जा सकेगा।
7. इण्डस्ट्री को मुक्त बाजार अर्थव्यवस्था के अनुरूप तैयार किया जाए ताकि भूमण्डलीकरण द्वारा पैदा की जा रही प्रतियोगिता का मुकाबला किया जा सके और साथ-साथ इस इकाई का तेजी से आधुनिकीकरण किया जाए।
8. कर्मचारियों के जरूरी देय सुविधाओं को समय से प्रदान किया जाए जिससे उनका कार्य के प्रति मनोबल बना रहे और साथ-साथ कर्मचारियों का वेतन सही समय पर सुनिश्चित किया जाए।
9. प्रबन्धक और मजदूर संघों में आपस में अच्छा सम्बन्ध होना चाहिए क्योंकि यह दोनों ही आईटीआई रायबरेली के कर्मचारियों के लिए प्रेरणा स्रोत का कार्य करता है।
10. आईटीआई लि० रायबरेली के अतिरिक्त खर्चों को कम किया जाए जैसे- दो कक्ष को एक कक्ष में मिलाकर कार्य किया जाए तो इससे टेलीफोन के काल, बिजली, पानी, साफ-सफाई, सुरक्षा इत्यादि के व्ययों को कम किया जा सकता है तथा कालोनी में स्थित सामुदायिक केन्द्र एवं विवाह हाल को व्यापारिक दृष्टि से उपयोग करना एवं खाली मकानों को बाजार किराया के हिसाब से वहां के अवकाश प्राप्त कर्मचारी तथा सामान्य कर्मचारी को दे कर लाभ कमाया जा सकता है।
11. इन्वैन्ट्रि (स्टॉक) मैटेरियल एवं स्क्रेप (रद्दी) मैटेरियल के द्वारा विभिन्न घरेलू समान की वस्तुओं का निर्माण करना चाहिए इससे खाली बैठे हुए कर्मचारियों को काम मिलेगा। वस्तुओं के उत्पादन से स्क्रेप मैटेरियल का सदुपयोग होगा। इस प्रकार इकाई में विविधीकरण हो जाए तो आय भी प्राप्त होती रहेगी।
12. रिसर्च एण्ड डेवलपमेन्ट विभाग को चाहिए कि दूर संचार क्षेत्र के अलावा नई एवं विभिन्न प्रकार के अन्य वस्तुओं का निर्माण बाजार मांग के अनुरूप कम लागत में बनाने का प्रयत्न करें जिससे बेकार पड़े हुए सामान का उपयोग होगा और उसकी बिक्री से आय प्राप्त होगी।
13. आईटीआई लि० रायबरेली में कर्मचारियों की आधिक्य संख्या कम करने के लिए अनिवार्य सेवानिवृत्त योजना लाई जाए या फिर मानव संसाधन

के अनुरूप उनको कार्यादेश मिले आर साथ-साथ कर्मचारी के लिए प्रशिक्षण की अच्छी व्यवस्था की जाए जिससे अधिक से अधिक कर्मचारी मशीनों एवं कम्प्यूटर के द्वारा कार्य कर सकें।

14. आईटीआई लि० रायबरेली को अपने समस्त उत्पादों का प्रचार-प्रसार प्रेस एवं इलेक्ट्रानिक मिडिया द्वारा करना चाहिए ताकि लोगों को यह जानकारो हो कि यहां क्या उत्पादन हो रहा है? तभी जरूरत के अनुरूप लोग इसका उपयोग कर सकेंगे जिससे आईटीआई लि० रायबरेली की बिक्री में बढ़ोत्तरी हो सकेगी।

निष्कर्ष

भूमण्डलीकरण के कारण नित्य बदलती प्रौद्योगिकी और फैलता हुआ बाजार कारखानों के अत्याधुनिक नवीनीकरण पर जोर देता है। इस नवीनीकरण का परिणाम अत्यधिक मशीनीकरण के रूप में सामने आया है। बढ़ता हुआ मशीनीकरण मानव संसाधन की बेकारी का एक प्रमुख कारण है। चूंकि अन्तर्राज्यीय/अन्तर्देशीय व्यापार सस्ते और अच्छे सामान की मांग करता है। जिसके लिए प्रौद्योगिकी आवश्यक हो जाती है।

आईटीआई लि० रायबरेली भी आज गम्भीर चुनौतियों का सामना कर रही है। अपनी स्थापना के समय इस उद्योग ने जिस प्रौद्योगिकी का इस्तेमाल किया तथा जिन उपकरणों का उत्पादन प्रारम्भ किया था कालान्तर में धीरे-धीरे वे पुराने पड गये। आज उस प्रौद्योगिकी और उत्पाद की उपादेयता लगभग समाप्त हो गई जिसका परिणाम यह हुआ कि इस इकाई को न तो बाजार से समुचित कार्य मिलता है और न ही इसके द्वारा तैयार माल की बिक्री हो पाती है। इस प्रकार घटते हुए निवेश (इनपुट) और उपज (आउटपुट) ने इसे घाटे में चलने वाली फैक्ट्री के रूप में बदल दिया जिसका सीधा असर यहाँ कार्यरत मानव संसाधन पर पड़ा।

उदारीकरण, निजीकरण, भूमण्डलीकरण के कारण बाजार में आज खुली प्रतियोगिता है वर्तमान में किसी के साथ प्रतियोगिता करना और भी अत्यधिक जटिल हो गया है। यदि इकाई को सफल बनाना ह तो इसके लिए समय से बजट का आवंटन किया जाए और यहां के मानव संसाधन को नवीनतम तकनीक के द्वारा प्रशिक्षित किया जाए। साथ-साथ टेलीफोन उद्योग को और विकसित किया जाए तथा आधुनिक टेक्नालॉजी को विदेशों से आयात कर इसे भी अन्तर्राष्ट्रीय स्तर का बनाया जाए जिससे इकाई का निर्यात बढ़ सके।

इस उद्योग की स्थापना क्षेत्रीय विषमता को दूर करने के विचार से की गई थी। यदि इसे और विकसित करके प्रोत्साहित किया जाए तो उत्पादन के साथ देश के निर्यात में वृद्धि, रोजगार तथा इस क्षेत्र का विकास और तेजी से सम्भव हो जायेगा।

सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

1. Gupta, C.B.; Human Resource Management, Sultan Chand & Sons Publisher, New Delhi. 2000.
2. I.T.I. Publication – A Manual of Personnel Practices in Indian Telephone Limited, 1981.

P: ISSN NO.: 2321-290X

RNI : UPBIL/2013/55327

Shrinkhla Ek Shodhparak Vaicharik Patrika
Vol-III* Issue-IX* May -2016

E: ISSN NO.: 2349-980X

3. I.T.I. At a Glance, Indian Telephone Industries Limited Raebareli, Dec. 1986.
4. सुराना, प्रो०जी०एस०,शर्मा,प्रो० जी०डी०,डा० के०के०: मानव संसाधन प्रबन्ध,रमेश बुक डिपो, जयपुर, 2000।

आई० टी० आई० प्रकाशन

1. दूरवाणी द्विमासिक पत्रिका
2. दूरवाणी संरक्षा विशेषांक
3. वार्षिक प्रतिवेदन
4. संचार समीक्षा