

इण्डियन टेलीफोन इण्डस्ट्रीज लिमिटेड रायबरेली के विशेष संदर्भ में मानव संसाधन प्रबन्ध का विश्लेषणात्मक अध्ययन

सारांश

किसी राष्ट्र का विकास अथवा किसी संगठन की सफलता केवल उसके भौतिक साधनों अथवा पूँजी पर ही नहीं वरन् उसके मानव संसाधनों की योग्यता पर भी निर्भर करती है। 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। यह शाघ पत्र इण्डियन टेलीफोन इण्डस्ट्रीज लिमिटेड रायबरेली के विशेष संदर्भ में है जिसमें मानव संसाधन प्रबन्ध का विश्लेषणात्मक अध्ययन किया है। इसका अध्ययन से मानव संसाधन विकास के लिए किये गये प्रयासों का ज्ञान होगा, उद्यम के सम्मुख आने वाली चुनौतियों एवं व्याप्त कमियां को जाना जा सकेगा। 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। रायबरेली इकाई के साथ ही साथ देश के अन्य सार्वजनिक उद्यमों को भी लाभ प्राप्त होगा।

मुख्य शब्द : मानव संसाधन प्रबन्ध, औद्योगीकरण, नेशनल इन्स्टीट्यूट ऑफ लेबर मैनेजमेन्ट

प्रस्तावना

मानव संसाधन प्रबन्ध का विकास श्रमिकों के कल्याण के लिए उस समय अस्तित्व में आया जबकि औद्योगीकरण के परिणामस्वरूप बड़े-बड़े उद्योग धन्धे स्थापित हुए। सन् 1980 में उद्योग तथा व्यावसायिक क्षेत्रों में नई प्रौद्योगिकी का उदय हुआ। मानव संसाधन प्रबन्ध और मानव संसाधन विकास के सामने नई चुनौतियां आयीं। दो व्यावसायिक संस्थाएं इण्डियन इन्स्टीट्यूट ऑफ परसोनेल मैनेजमेन्ट (IIPM) और नेशनल इन्स्टीट्यूट ऑफ लेबर मैनेजमेन्ट (NILM) का सन् 1980 में नेशनल इन्स्टीट्यूट ऑफ परसोनेल मैनेजमेन्ट (NIPM) में विलय हुआ। सन् 1990 के दशक में मानव संसाधन विकास को मानवीय मूल्यों और उनकी उत्पादकता से जोड़ा गया। मानव संसाधन प्रबन्ध में आए इस मूलगामी परिवर्तन का प्रारम्भ अमेरिकन सोसाइटी फार परसोनेल एडमिनिस्ट्रेशन के माध्यम से आया। जो कालान्तर में सोसायटी फार ह्यूमन रिसोर्स मैनेजमेन्ट के नाम से जाना गया। इस प्रकार यह सन् 1920 से प्रारम्भ हुआ और मानव संसाधन प्रबन्ध का विषय व्यवसाय में पूर्णरूप से परिवर्तित हो गया अतः इसकी परिभाषा एवं विषय वस्तु में परिवर्तन निरन्तर हो रहा है।

मानव संसाधन प्रबन्ध सामान्य प्रबन्ध का एक अंग है। देश में औद्योगीकरण के विस्तार, अर्थव्यवस्था के उदारीकरण तथा पेशेवर प्रबन्ध को अपनाने के कारण मानव संसाधन प्रबन्ध का महत्व भी बढ़ता जा रहा है उत्पादन के आधार स्तम्भ मैन, मनी, मशीन, मैटेरियल और मैनेजमेन्ट में मानव ही एक ऐसा संसाधन है जो अन्य संसाधनों का प्रबन्ध करता है। अतएव मानव संसाधन स्वतः ही महत्वपूर्ण हो जाता है। भारत सरकार ने भी इसका महत्व को समझते हुए "मानव संसाधन विकास" मंत्रालय की अलग से स्थापना कर दी 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 सके। इसका केन्द्रीय उद्देश्य मानव संसाधन को आकर्षित, विकसित, प्रेरित और स्थिर करने वाला उत्पादक एवं सहानुभूतिपूर्ण संगठनात्मक वातावरण निर्मित



रूषा मौर्या

असिस्टेन्ट प्रोफेसर,
वाणिज्य विभाग,
दयानन्द बछरावां पी0जी0 कालेज
बछरावां, रायबरेली

एवं सृजित करना है। इस प्रकार आधुनिक परिप्रेक्ष्य—अर्थव्यवस्था के उदारीकरण एवं भूमण्डलीकरण की दशा में औद्योगिक संगठनों में अप्रत्याशित एवं त्वरित परिवर्तन होने के कारण मानव संसाधन भी अन्य संसाधनों की तरह लागत का एक महत्वपूर्ण एवं मंहगा तत्व हो गया है। आज मानव संसाधन विकास के स्थान पर उद्योगों में “मानव विकास” को महत्व दिया जा रहा है। मानव विकास के लिए व्यक्ति के स्वास्थ्य, ज्ञान, प्रतिभा और चातुर्य में वृद्धि कर उसकी कार्य योग्यता को बढ़ाया जाता है तथा उत्पादक उद्देश्यों, सांस्कृतिक, सामाजिक और राजनैतिक उद्यमों में सक्रिय होने हेतु उनके द्वारा अर्जित कार्य योग्यता का सदुपयोग कर व्यावसायिक संगठन के उद्देश्यों को सुविधाजनक ढंग से प्राप्त किया जाता है।

देश में तीव्र गति से बढ़ती हुई संचार सुविधाओं की आवश्यकता एवं मांग को देखते हुए भारतीय टेलीफोन उद्योग लिमिटेड ने देश के विभिन्न क्षेत्रों में अपनी अन्य इकाइयों को स्थापित किया है जिसमें संस्था का मुख्यालय बंगलौर में है। इसकी निर्मात्री इकाइयाँ बंगलौर, नैनी, श्रीनगर, रायबरेली, पालक्काड़, मनकापुर में है। आई० टी० आई० लिमिटेड रायबरेली की स्थापना 22 अक्टूबर 1973 में हुई थी जिसका मुख्य उद्देश्य दूर संचार के क्षेत्र में देश को आत्मनिर्भर बनाना था। इस उद्यम का समय-समय पर आधुनिकीकरण भी किया गया। इसके उत्पादन में भी परिवर्तन होता रहा है। किन्तु लाभ भी घट रहा है और कर्मचारियों की संख्या भी। प्रारम्भिक समय में कार्यरत कर्मचारियों की संख्या 6361 थी। वर्तमान में यह संख्या घटकर 1537 है। सन् 1994 से निरन्तर घाटे पर चल रही है। उ.प्र. के विशेषकर रायबरेली जनपद के आर्थिक विकास में इस इकाई का अति महत्वपूर्ण स्थान रहा है।

अध्ययन का उद्देश्य

1. आई०टी०आई० लिमिटेड रायबरेली में मानव संसाधन प्रबन्ध में किये गये प्रयासों का अध्ययन।
2. उदारीकरण, निजीकरण, भूमण्डलीकरण का आई०टी०आई० रायबरेली के कर्मचारियों और अधिकारियों पर प्रभाव का अध्ययन।
3. औद्योगिक इकाई में व्याप्त कमियों का अध्ययन।
4. आई०टी०आई० रायबरेली में मानव संसाधन विकास हेतु प्रदान की गई सुविधाओं म कटौतियों का अध्ययन।
5. इकाई के निरन्तर घाटे में चलने के कारणों का अध्ययन।
6. आई०टी०आई० रायबरेली में मानव संसाधन के समक्ष उपस्थित चुनौतियों का अध्ययन।

अध्ययन विधि

शोध में सर्वेक्षण विधि एवं अवलोकन विधि का प्रयोग किया गया है।

शोध उपकरण

प्राथमिक और द्वितीयक आंकड़ा का संग्रह एवं उनका प्रवृत्ति विश्लेषण, सामान्य औसतों, प्रकाशित अभिलेख, वार्षिक रिपोर्ट एवं सारिणियों का प्रयोग किया गया है।

अध्ययन की सीमाएं

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

आई०टी०आई० लिमिटेड रायबरेली में मानव संसाधन प्रबन्ध

उन्नीसवीं शताब्दी के सातवें दशक के समय भारत के औद्योगिक नक्शे पर रायबरेली एक महत्वपूर्ण स्थान के रूप में उभर कर सामने आया। भारत की भूतपूर्व प्रधानमंत्री श्रीमती इंदिरा गांधी ने 22 अक्टूबर 1973 को इण्डियन टेलीफोन इण्डस्ट्रीज लिमिटेड के इस टेलीफोन स्विचिंग उपकरण कारखाने की आधारशिला रखी तथा साथ में पथम परियोजना के रूप में स्ट्राउजर विभाग की स्थापना की और इस परिवर्तित युग में धीरे-धीरे अन्य बहुत सी परियोजनाएँ आयीं।

एक अच्छा संगठन स्वस्थ मनुष्य की भौतिक कार्य करता है, जिस प्रकार मानव शरीर में अंग एक दूसरे से जुड़े होते हैं, उसी प्रकार रायबरेली इकाई के प्रत्येक विभाग में कार्यरत अधिकारी, कर्मचारी मिलजुल कर लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु प्रयास करते हैं।

आई०टी०आई० रायबरेली म मानव संसाधन प्रबन्ध का सुनिश्चितीकरण करने के लिए इसकी मुख्य शाखा बंगलौर में एक केन्द्रीय संगठन बनाया गया है। इस संगठन में बोर्ड ऑफ डायरेक्टर, कानूनी सलाहकार, अकंक्षक, बैंकर, प्रबन्धक एवं इकाई के अधिकारी निदेशक शामिल हैं। उपरोक्त संगठन द्वारा समय-समय पर मानव संसाधन नियोजन की योजनाएँ बनाई जाती हैं। बदलते परिवेश में उन्हें अपडेट किया जाता है तथा उन नियमों को लागू कराया जाता है। बंगलौर स्थित मुख्यालय द्वारा जारी आदेश ही उनकी समस्त संयंत्रों पर लागू होते हैं। इस इकाई के कार्यों का विश्लेषण औद्योगिक अभियन्त्रण विभाग द्वारा किया जाता है। कर्मचारियों की नियुक्ति की पूरी प्रक्रिया एक स्टाफ चयन समिति के द्वारा सम्पन्न की जाती है। रायबरेली इकाई में कर्मचारियों की भर्ती सन् 1974 से प्रारम्भ हुई और सन् 1989 में इसकी संख्या बढ़कर 6361 हो गई। यह वर्ष रायबरेली का अधिकतम नियोजन का वर्ष था। सन् 1990 से प्रतिवर्ष कर्मचारियों की संख्या में गिरावट आती गई।

आई०टी०आई० लिमिटेड रायबरेली एक लेबर इन्टेन्सिव इण्डस्ट्री थी जिसका संचालन पूर्णतः मानव संसाधन पर आश्रित था। लेकिन तकनीकी परिवर्तन एवं आधुनिकीकरण के कारण इस प्लान्ट को सन् 1992 में पूर्ण रूप से इलेक्ट्रॉनिक एक्सचेंजों में परिवर्तित कर दिया गया। इस तकनीकी परिवर्तन के चलते स्ट्राउजर, क्रासबार एक्सचेंजों के उपकरणों की भारी संख्या में क्षति हुई जिससे इस इकाई को करोड़ों रुपयों का नुकसान हुआ। इस आधुनिकीकरण के कारण इकाई में समस्त कार्यों को कम्प्यूटर एव इलेक्ट्रॉनिक मशीनों के द्वारा किया जाने लगा। जिसमें 6361 मानव संसाधन के कार्यों को लगभग 3000 मानव संसाधन द्वारा किया जाने लगा। शेष

कर्मचारियों के लिए यहां विशेष कार्य नहीं रह गया। इस दशा में ये कर्मचारी खाली हो गये तथा बैठ कर अपने वेतन एवं अन्य कल्याणकारी सुविधाओं को प्राप्त करने लगे। इस आधुनिकीकरण के कारण यह इकाई प्रभावित हुई।

सन् 1990 की नयी औद्योगिक नीति की घोषणा हुई जिसमें विदेशी कम्पनियों को देश में टेलीफोन के क्षेत्र में भागीदारी के लिए प्रोत्साहित किया जाने लगा। ऐसी स्थिति में देश के वर्तमान टेलीफोन उत्पादक केन्द्रों का भविष्य खतरे में आना प्रारम्भ हो गया। यद्यपि सरकार ने सावजनिक क्षेत्र के उद्योगों के बजट का आवंटन करना भी कम कर दिया। औद्योगिक आर्थिक और संचार नीति के बदलने के परिणामस्वरूप बहुराष्ट्रीय कम्पनियों ने अपने विदेशी माल को भारत में उतार दिये जिसके चलते आई०टी०आई० रायबरेली को प्रतिस्पर्धा का सामना करना पड़ा। यह नीति लागू होते ही आई०टी०आई० रायबरेली का एकाधिकार खत्म हो गया। निजीकरण शुरू होते ही देश की अन्य कम्पनियां दूर संचार के क्षेत्र में उत्पादन करने लगीं। स्वयं रायबरेली यूनिट को अब आर्डर का मिलना कम हो गया। अब जो भी कार्यादेश इस इकाई को मिलते थे, वे पूर्ण रूप से टेंडर पर आधारित हो गये। इस प्रकार सन् 1994 से आई०टी०आई० रायबरेली पूर्णरूप से घाटे का शिकार हुई। इसके बाद इस इकाई में ई10बी, सी-डॉट, ट्रान्समिशन सिस्टम, डीपीजी, टीडीएमए, एचडीएसएल, कार-डेक्ट, हैण्डसेट, शेल्टर, टावर आदि परियोजनाएं आयीं लेकिन बहुराष्ट्रीय कम्पनियों के आगे सब प्रोजेक्ट असफल होते गये। असफल होने का कारण यह भी था कि आई०टी०आई० रायबरेली को जो भी कार्यादेश मिलते थे, वे सीधे नहीं प्राप्त होते थे। कार्यादेश एवं तकनीक का बंटवारा हमेशा निगमित कार्यालय बंगलौर द्वारा ही किया जाता रहा है जिसमें रायबरेली इकाई को मानव संसाधन के अनुसार कभी भी कार्यादेश नहीं प्राप्त कराए गये और न ही समय एवं मांग के अनुरूप नई तकनीक उपलब्ध कराई गई जो कार्यादेश मिले भी तो पूंजी के अभाव के कारण कच्चा माल समय से नहीं उपलब्ध हो पाया, सही समय पर माल का उत्पादन न हो पाना, तैयार माल की गुणवत्ता में कमी होना, बाजार में बिक्री पर विलम्ब होना और अन्ततः सामान का स्टॉक में पड़े रह जाना इत्यादि की सारी जिम्मेदारी संयंत्र पर डाल दी जाती है जिसका दुष्परिणाम यहां कार्यरत मानव संसाधन को भुगताना पड़ता है। यद्यपि एसएमपीएस, बीटीएस, जीपीओएन, एचडीपीडू आदि पर उत्पादन के कार्य किये जा रहे हैं। कई वर्षों से इकाई के घाटे पर चलने के कारण मानव संसाधन विकास हेतु जितनी भी सुविधाएं दी जा रही थी, उन सभी सुविधाओं में निरंतर धीरे-धीरे कटौतियां कर दी गईं। वर्तमान म प्रशिक्षण के नाम पर जब कभी कोई नई परियोजना आती है, तो कर्मचारियों को समय-समय पर लेक्चर एवं प्रयोगात्मक प्रक्रिया के द्वारा स्लाइड एवं फिल्म दिखाकर यहां के मानव संसाधन को प्रशिक्षित कर दिया जाता है। सन् 2003-2004 में स्वैच्छिक सेवा निवृत्ति योजना के माध्यम से 1283 कर्मचारियों को बाहर किया गया और वर्तमान में दिन प्रतिदिन कर्मचारियों की संख्या तेजी से घटती जा रही है।

घटते हुए कर्मचारियों की संख्या

वर्ष	रिटायरमेन्ट	स्थानान्तरण	मृत्यु	कुल संख्या
2013	448	6	15	469
2014	571	4	14	589
2015	461	2	16	479
15 अप्रैल 2016	130	1	02	133

उपर्युक्त तालिका द्वारा स्पष्ट है कि कर्मचारियों का प्रतिवर्ष रिटायरमेन्ट तेजी से बढ़ रहा है। मृत्यु होने पर संख्या घट रही है। कार्य के अभाव में कर्मचारियों को दूसरी इकाईयों में समायोजित किया जा रहा है। अप्रैल 2016 में कुल कर्मचारियों की संख्या 1537 है।

इस प्रकार यह कहा जा सकता है कि जब आई०टी०आई० लिमिटेड रायबरेली को यहां स्थापित किया गया था तब इसका एकमात्र उद्देश्य था कि पूरे देश में संचार व्यवस्था का जाल फैलाना, क्षेत्रीय विकास करना, रोजगार देना, शैक्षिक विकास करना तथा सामाजिक समता की स्थापना का प्रयास करना। लेकिन आज वर्तमान में इसका उद्देश्य वह न रहकर केवल बहुराष्ट्रीय कम्पनियों से प्रतिस्पर्धा रह गया है। कार्पोरेट कार्यालय बंगलौर का पूरा सहयोग न मिल पाने के कारण आज प्रतिस्पर्धा के दौर में आई०टी०आई० लिमिटेड रायबरेली पीछे हो गई। इसके तैयार उत्पाद अन्य कम्पनियों की अपेक्षा बाजार में मंहगे पड़ते हैं जिससे यह कई वर्षों से घाटे का शिकार हो गई। कार्यादेश न मिलने की समस्या, आर्थिक समस्या, कर्मचारियों द्वारा मन लगाकर पूरे समय तक कार्य सम्पादित न करना, संस्था का बंदी के भय से कर्मचारियों के सामने अंधकार मय भविष्य की समस्या है।

निष्कर्ष

1990 के दशक में उदारीकरण की ऐसी आंधी चली कि देखते-देखते भारी संख्या में निजी उद्योगों की स्थापना हो गई। इस निजी उद्योगों ने उत्पादन, विनिमय तथा वितरण की व्यवस्था को पूर्णतया व्यक्ति कन्द्रित बना दिया। अत्यधिक कार्यकुशलता, उच्च गुणवत्ता, नई टेक्नालॉजी का प्रयोग तथा कुशल प्रबन्धन ने सार्वजनिक उद्योगों के सामने गम्भीर चुनौतियां प्रस्तुत की।

आई० टी० आई० लिमिटेड रायबरेली भी भूमण्डलीकरण के प्रभाव में आई बाजार में उपलब्ध चीप और बेस्ट विदेशी उपकरणों ने रायबरेली इकाई को बाजार से बाहर कर दिया है।

यह इकाई भी सार्वजनिक क्षेत्र में स्थापित किया गया उद्योग है जिसमें सार्वजनिक क्षेत्र के समस्त दुष्परिणाम तो आ गये लेकिन निजी क्षेत्र की तरह कार्य में निपुणता, उच्च गुणवत्ता, प्रबन्ध की कुशलता, समय पर कार्यादेश को पूरा करना, बाजार की शक्तियों का मुकाबला करना इत्यादि अच्छाइयां नहीं आ पाईं। यहां यह बताना असंगत न होगा कि स्थानीय सांसद श्रीमती सोनिया गांधी के प्रभाव से इण्डियन टेलीफोन इण्डस्ट्रीज की सभी इकाईयों हेतु प्रतिवर्ष धनावंटन के कारण सभी इकाईयों को विशेषकर रायबरेली इकाई को वेतन आदि का भुगतान संभव हो पा रहा है।

सुझाव

प्रबन्ध तन्त्र को मानव संसाधन नियोजन की दृष्टि से पदों का सृजन, पद समापन, कार्य आवन्तन, कार्य अवलोकन, कार्यभार पर विशेष ध्यान देना चाहिये। समय से बजट का आवंटन किया जाये जिससे निरन्तर उत्पादन कार्य हो सके साथ ही समकालीन चुनौतियों को देखते हुए कर्मचारियों को बदलते वैश्विक परिप्रेक्ष्य के अनुरूप प्रशिक्षित किया जाए। प्रतिस्पर्धा के इस दौर में आधुनिक तकनीक का प्रयोग करके अपने उत्पादों के माध्यम से बाजार में अपना स्थान बना सकें। साथ ही साथ शेष कार्यरत कर्मचारियों के मष्तिस्क से शासन और प्रशासन को कार्याभाव के कारण यूनिट की बंदी का भय समाप्त करना चाहिये जिससे वे पूर्ण मनोयोग के साथ अपना कार्य सम्पादित करें। इससे आई०टी०आई० लिमिटेड रायबरेली को लाभ होगा। कर्मचारियों को वेतन सही समय पर मिल सकेगा। जरूरी देय सुविधाओं को भी प्रदान किया जा सकेगा। यदि इसे और विकसित करके प्रोत्साहित किया जाये 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. Venkataratnam, C.S., and Srivastava, B.K., Personnel management and Human Resources, TMH New Delhi 1991
2. Aswathappa, K.; Human Resource and personnel management, Tata Mc Graw- Hill Publishing Company Limited New Delhi, Second Edition, 2000
3. Gupta, C.B.; Human Resource Management, Sultan Chand & Sons Publisher, New Delhi, 2000.
4. I.T.I. Publication – A Manual of personnel Practices in Indian Telephone Limited, 1981.
5. I.T.I. At a Glance, Indian Telephone Industries Limited Raibareli, Dec. 1986.

आई०टी० आई० प्रकाशन

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