

Airo International Research Journal

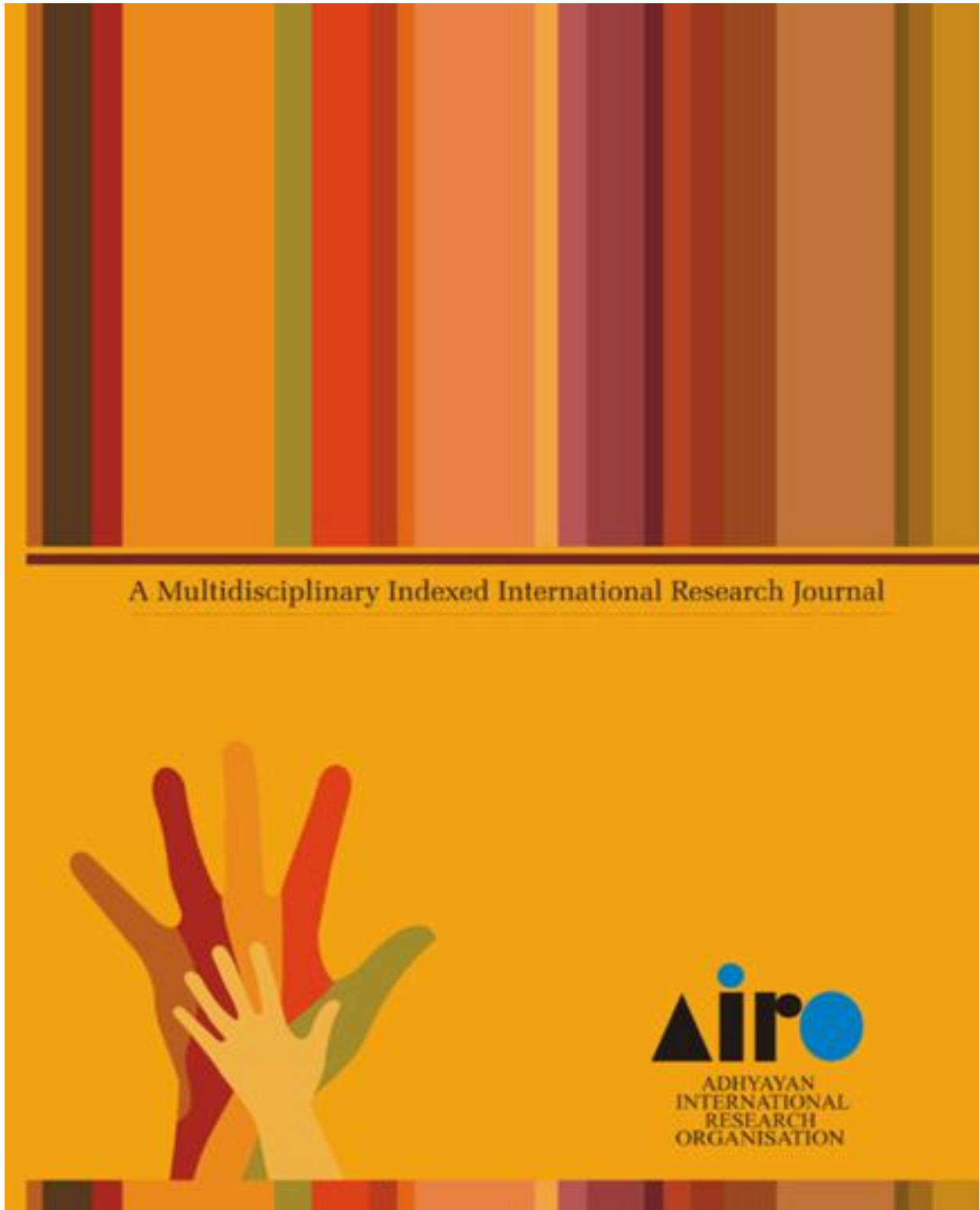
Volume XIII, ISSN: 2320-3714

November, 2017

Impact Factor 0.75 to 3.19



UGC Approval Number 63012



## मध्य प्रदेश में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में प्रशिक्षण और विकास पर एक अध्ययन

**Sachin M. Pathak\***

Assistant Professor, Shri Jain Diwakar Mahavidhyalaya, Indore

**Dr. Atul Loomba, Associate Professor\*\***

Faculty of Management, Rabindranath Tagore University

*Declaration of Author: I hereby declare that the content of this research paper has been truly made by me including the title of the research paper/research article, and no serial sequence of any sentence has been copied through internet or any other source except references or some unavoidable essential or technical terms. In case of finding any patent or copy right content of any source or other author in my paper/article, I shall always be responsible for further clarification or any legal issues. For sole right content of different author or different source, which was unintentionally or intentionally used in this research paper shall immediately be removed from this journal and I shall be accountable for any further legal issues, and there will be no responsibility of Journal in any matter. If anyone has some issue related to the content of this research paper's copied or plagiarism content he/she may contact on my above mentioned email ID.*

**सारांश:** मध्य प्रदेश में वित्तीय विकास की प्रक्रिया बैंकिंग प्रणाली के विकास पर प्रभावी ढंग से लागू हुई है। लिबरलाइजेशन, प्राइवेटाइजेशन एंड वैश्वीकरण (एलपीजी), सूचना और संचार प्रौद्योगिकी (आईसीटी) की शुरुआत के कारण मध्य प्रदेश में बैंकिंग उद्योग नब्बे के दशक से लगातार परिवर्तन की प्रक्रिया में जा रहा है। वर्तमान पेपर का पहला उद्देश्य अपने कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण और विकास कार्यक्रम बैंकों की मौजूदा स्थिति का अध्ययन करना है। दूसरा उद्देश्य कर्मचारियों के लिए अपने कर्तव्यों की पूर्ति में प्रशिक्षण और विकास कार्यक्रमों की प्रभावशीलता की जांच करना है। वर्तमान शोध पत्र वर्णनात्मक प्रकार का है और पंजाब नेशनल बैंक के कर्मचारियों द्वारा भरे प्रश्नावली के माध्यम से एकत्रित प्राथमिक डेटा के आधार पर है। वर्तमान पेपर ने प्रशिक्षण और विकास रणनीतियों को बढ़ाने और प्रशिक्षण और विकास में गंभीर प्रतिस्पर्धा के चलते मौजूदा चुनौतियों का सामना करने के लिए कुछ सुझावों को समझाया। अध्ययन के निष्कर्ष बताते हैं कि प्रशिक्षण और विकास किसी भी क्षेत्र में अपरिहार्य और अपरिहार्य है।

**मुख्य शब्द:** प्रशिक्षण और विकास, पंजाब नेशनल बैंक, मानव संसाधन प्रबंधन, कर्मचारी.

**प्रस्तावना:**

### प्रशिक्षण और विकास

**प्रशिक्षण:** किसी भी प्रशिक्षण कार्यक्रम का उद्देश्य नए कर्मचारियों को निर्देश और

अनुभव प्रदान करना है ताकि वे अपनी नौकरियों में तेजी से और आर्थिक रूप से

प्रदर्शन के आवश्यक स्तर तक पहुंच सकें। मौजूदा कर्मचारियों के लिए, प्रशिक्षण नई प्रौद्योगिकियों या प्रक्रियाओं को सीखने, और भविष्य में बढ़ी और उच्च जिम्मेदारियों को लेने के लिए तैयार करने के लिए, अपनी वर्तमान नौकरियों में अपने प्रदर्शन में सुधार करने के लिए क्षमताओं को विकसित करने में मदद करेगा।

**विकास:** कर्मचारी विकास कार्यक्रम विशिष्ट उद्देश्यों को पूरा करने के लिए डिज़ाइन किए गए हैं, जो कर्मचारी और संगठनात्मक प्रभावशीलता दोनों में योगदान देते हैं। प्रबंधन विकास की प्रक्रिया में कई कदम हैं। इनमें संगठनात्मक उद्देश्यों की समीक्षा करना, संगठन के मौजूदा प्रबंधन संसाधनों का मूल्यांकन करना, व्यक्तिगत जरूरतों को निर्धारित करना, विकास कार्यक्रमों को डिज़ाइन करना और कार्यान्वित करना और इन कार्यक्रमों की प्रभावशीलता का मूल्यांकन करना और कार्य जीवन की प्रतिभागियों की गुणवत्ता पर प्रशिक्षण के प्रभाव को मापना शामिल है।

**प्रशिक्षण और विकास की परिभाषाएं:** मिशेल आर्मस्ट्रांग के मुताबिक, "प्रशिक्षण किसी व्यक्ति द्वारा पर्याप्त रूप से दिए गए कार्य या नौकरी करने के लिए आवश्यक ज्ञान, कौशल और दृष्टिकोण का व्यवस्थित विकास होता है"।

एडविन बी फ्लिपो के अनुसार, "प्रशिक्षण एक विशेष नौकरी करने के लिए एक कर्मचारी के ज्ञान और कौशल को बढ़ाने का कार्य है।"

डेल एस बीच परिभाषित किया गया है "प्रशिक्षण आमतौर पर संगठित प्रक्रिया के रूप में माना जाता है जिसके द्वारा लोगों को ज्ञान प्राप्त होता है और एक निश्चित उद्देश्य के लिए कौशल में वृद्धि होती है"

**प्रशिक्षण और विकास के बीच मतभेद:** कर्मचारी प्रशिक्षण प्रबंधन विकास या कार्यकारी विकास से अलग है। जबकि पूर्व परिचालन, तकनीकी और संबद्ध क्षेत्रों में कर्मचारियों को दिए गए प्रशिक्षण को संदर्भित करता है, उत्तरार्द्ध सिद्धांतों के क्षेत्र में एक कर्मचारी, और प्रबंधन, प्रशासन, संगठन और संबद्ध लोगों की तकनीक विकसित करना है।

**बैंकों में प्रशिक्षण और विकास:** बैंकों में, परिचालन पहलुओं और व्यापार के व्यवहार पहलुओं पर ग्राहक देखभाल सेवाओं के क्षेत्रों में कर्मचारियों के निरंतर प्रशिक्षण और विकास की आवश्यकता है। जरूरतों की पहचान कैसे की जाती है? प्रशिक्षण आवश्यकताओं का मूल्यांकन कार्य विश्लेषण और प्रदर्शन विश्लेषण के माध्यम से किया जाता है, जिसे सर्वेक्षण के माध्यम से, या विभागों के प्रमुखों द्वारा दी गई जानकारी

से, 360 डिग्री फीडबैक सिस्टम की रिपोर्ट से भी, ग्राहक शिकायतों के माध्यम से किया जा सकता है। बड़े बैंकों के मामले में, प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करने के दो तरीके हैं- एक स्थापित विभाग के माध्यम से पूर्णकालिक एचआरडी कार्यकर्ता जो पंजाब नेशनल बैंक के सभी प्रशिक्षण और विकास कार्यों की निगरानी करता है या एचआरडी विभाग द्वारा समन्वित बाहरी प्रशिक्षकों के माध्यम से इन दिनों पंजाब नेशनल बैंक ग्राहकों को उच्च गुणवत्ता वाली सेवाएं प्रदान करने में अपने प्रतिस्पर्धियों पर प्रतिस्पर्धी बढ़त विकसित करने के लिए, अपने कर्मचारियों को प्रशिक्षण और पुनः प्रशिक्षण की आवश्यकता को पहचाना है। परंपरागत रूप से, बैंकों ने युवा स्कूल लीवर की भर्ती की है, और उनका प्रारंभिक प्रशिक्षण मूल प्रशिक्षु संचालन में या तो नौकरी या नौकरी या औपचारिक प्रशिक्षण था। प्रबंधन की स्थिति के उम्मीदवारों को पंजाब नेशनल बैंकर संस्थान के सहयोगी जहाज या समकक्ष योग्यता के लिए पढ़कर व्यावसायिक रूप से अर्हता प्राप्त करने के लिए प्रोत्साहित किया गया था। यह तर्क दिया गया कि बैंकिंग को अपने कर्मचारियों के लिए ध्वनि प्रशिक्षण और विकास कार्यक्रमों का अभ्यास करने की आवश्यकता है।

**साहित्य की समीक्षा:** प्रत्येक अध्ययन में एक अच्छी साहित्य समीक्षा न केवल अनुसंधान क्षेत्र में क्या किया गया है, बल्कि ताकत और कमजोरियों के बारे में भी ज्ञान प्रदान करता है, जिस पर कोई अंतर्दृष्टिपूर्ण और उद्देश्यपूर्ण अध्ययन भी कर सकता है।

**जाधव (2013)** ने अपने कर्मचारियों के लिए बैंकों द्वारा किए गए प्रशिक्षण और विकास कार्यक्रमों का अध्ययन किया। वर्तमान अध्ययन का मुख्य उद्देश्य कर्मचारियों के लिए अपने कर्तव्यों का निर्वहन करने और अध्ययन और विकास कार्यक्रम ग्राहकों की संतुष्टि प्राप्त करने में मदद करने के लिए प्रशिक्षण और विकास कार्यक्रमों की प्रभावशीलता का विश्लेषण करना था। पंजाब नेशनल बैंक ग्राहकों को संतुष्ट करने के लिए अपने ज्ञान और कौशल को बढ़ाने के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम प्रदान करते हैं। मध्य प्रदेश में बैंकिंग क्षेत्र की वृद्धि कुशल जनशक्ति का परिणाम है जो प्रशिक्षण और विकास का परिणाम है।

**रामकृष्ण एट अल। (2012)** ने अध्ययन किया है कि मानव संसाधन विकास विभाग को चुनौतियों से लड़ने के लिए कर्मचारियों को आकार देने में और अधिक सक्रिय भूमिका निभानी है। बैंकों को न केवल योजनाएं और नीतियां बनाना और रणनीतियों को तैयार करना है, वास्तविक

कार्यकर्ताओं को नीतियों और रणनीतियों को निष्पादित करने में सक्षमता और प्रभावशीलता दिखाना है। कुर्नूल जिले में सभी पंजाब नेशनल बैंक शाखाओं को कवर करने वाले 85 कर्मचारियों का एक नमूना यादृच्छिक रूप से अध्ययन के लिए विचार किया गया है। अध्ययन से पता चला कि कर्मचारियों ने अधिक प्रशिक्षण और विकास कार्यक्रमों में भाग लिया है, कर्मचारियों ने प्रशिक्षण और विकास कार्यक्रमों की आवश्यकता के बारे में दृढ़ता से सहमति व्यक्त की है, अधिकांश कर्मचारियों ने ट्रेनर की तैयारी को अच्छी तरह से रेट किया है, कर्मचारियों ने प्रशिक्षण के माहौल बनाने वाले प्रशिक्षकों को रेट किया है और कर्मचारियों को प्रशिक्षण के लिए समग्र रेटिंग दी है और विकास कार्यक्रम

**स्थपित (2012)** ने बताया कि रणनीतिक मानव संसाधन विकास कारक मध्य प्रदेश के बैंकों में प्रेरण प्रशिक्षण प्रभावशीलता के मूल्यांकन को प्रभावित करते हैं। यह अध्ययन जून 2001 से जून 2010 तक स्थापित मध्य प्रदेश में विकास बैंकों के 104 निम्न और मध्यम स्तर के प्रबंधकों पर फरवरी मार्च 2012 के दौरान किए गए सर्वेक्षण पर आधारित था। अध्ययन से पता चला कि सीखने के मामले में प्रेरक प्रशिक्षण सबसे प्रभावी और कम से कम प्रभावी व्यवहार परिवर्तन मानदंड।

**पुरोहित (2012)** ने एचआरडी प्रथाओं के स्तर को विशेष रूप से प्रशिक्षण और विकास और पुरस्कार और कर्मचारियों की मान्यता के बारे में कर्मचारियों के संतुष्टि स्तर का आकलन करने के लिए सहकारी बैंकों में किए गए मौजूदा नीतियों का अध्ययन किया। वर्तमान अध्ययन में गहन व्यक्तिगत साक्षात्कार के माध्यम से संरचित प्रश्नावली का उपयोग प्राथमिक डेटा एकत्र करने के लिए किया जाता है। मध्य प्रदेश के क्षेत्र में बड़ी संख्या में बैंकों से 16 अध्ययन के लिए चुने गए हैं। जानकारी विभिन्न स्तरों के 30 कर्मचारियों से एकत्र की गई थी। इस अध्ययन ने सहकारी बैंकों के चयन के संबंध में यादृच्छिक नमूना अपनाया। अध्ययन से पता चला कि प्रशिक्षण कर्मचारियों को नौकरी के क्षेत्र में बेहतर समझ हासिल करने में मदद करता है और इससे उनके ज्ञान के स्टॉक में वृद्धि होगी। निरंतर विकास प्रदान करने वाला व्यापक प्रशिक्षण, जैसे नौकरी प्रशिक्षण, प्रशिक्षण कार्यक्रम और कार्यशालाएं फर्म में गतिविधियों के लिए एक ड्राइविंग कारक हो सकती हैं। वर्तमान पेपर उन तरीकों और साधनों का भी सुझाव देता है जिनके द्वारा चयनित सहकारी बैंक कार्य प्रथाओं के अपने उच्च प्रदर्शन में सुधार कर सकते हैं।

**श्रीमानारायण एम (2011)** ने अपने अध्ययन में पाया कि आधुनिक मानव संसाधन

प्रबंधन में प्रशिक्षण और विकास बहुत महत्वपूर्ण घटक है और प्रशिक्षण और विकास का दायरा एक संगठन से दूसरे संगठन में भिन्न होता है। वर्तमान अध्ययन प्राथमिक डेटा पर आधारित है। प्रशिक्षण, विकास और विकास के कार्यात्मक क्षेत्र में अपने संबंधित संगठन में तीन साल के न्यूनतम अनुभव के साथ विनिर्माण, आईटी / आईटीईएस और सेवा क्षेत्र में काम कर रहे 105 एचआर / प्रशिक्षण पेशेवरों से डेटा एकत्र किया जाता है। अध्ययन से पता चला कि 75% से अधिक उत्तरदाताओं का मानना है कि प्रशिक्षण के कारण किए गए प्रदर्शन सुधार बेहद मूल्यवान उपाय हैं और 70.48% का मानना है कि सीखने का हस्तांतरण बेहद महत्वपूर्ण है। लगभग (95.24%) उत्तरदाताओं ने उल्लेख किया है कि वे नियमित रूप से प्रशिक्षण कार्यक्रम पूरा करने के बाद प्रतिभागियों की प्रतिक्रिया एकत्र करते हैं। वास्तव में प्रशिक्षण और विकास का आकलन करने के लिए उपयोग किए जाने वाले उपायों के बीच एक अंतर है और एचआर / प्रशिक्षण पेशेवरों के पास प्रशिक्षण और विकास को मापने के लिए आवश्यक डेटा पर नियंत्रण नहीं है।

**मोहंती (2011)** ने समझाया कि कैसे उदारीकरण, निजीकरण और वैश्वीकरण ने कॉर्पोरेट दुनिया के परिदृश्य को बदल दिया है और हमारे लिए कई चुनौतियों का सामना

किया है। इस संबंध में, मानव संसाधनों का विकास व्यापारिक दुनिया में नई चुनौतियों को डाल रहा है। इन चुनौतियों का सामना करने के लिए नए कौशल और क्षमताओं की आवश्यकता है और "प्रशिक्षण" प्रदान करना संभव है। प्रशिक्षण अत्यधिक कुशल और प्रेरित मानव संसाधन की मजबूत नींव है। इसलिए, एक संगठन के समग्र प्रदर्शन में सुधार के लिए मानव संसाधन विकास प्रयास में प्रशिक्षण सबसे महत्वपूर्ण साधनों में से एक है। प्रभावी और उपयुक्त प्रशिक्षण हस्तक्षेप संगठन के कामकाज में सुधार और प्रभाव ला सकता है जो कर्मचारियों की व्यवसाय की सफलता के लिए नए कार्य प्रथाओं को अपनाने में मदद करता है। प्रशिक्षण के माध्यम से एक संगठन कर्मचारियों को अधिक प्रभावी और उत्पादक बनाकर हरा जाता है।

**नगर (2009)** सार्वजनिक बैंकों के साथ-साथ निजी क्षेत्र में वाणिज्यिक बैंकों द्वारा आयोजित प्रशिक्षण कार्यक्रमों की प्रभावशीलता का अध्ययन करता है। अध्ययन का क्षेत्र पंजाब नेशनल बैंक ऑफ बीकानेर एंड जयपुर और बैंक ऑफ राजस्थान लिमिटेड के स्टाफ प्रशिक्षण केंद्रों तक ही सीमित है। डेटा एक संरचित प्रश्नावली के माध्यम से एकत्रित किया जाता है जिसमें प्रशिक्षण कार्यक्रम के विभिन्न पहलुओं से संबंधित कई प्रश्न होते हैं।

अध्ययन का ध्यान मुख्य रूप से प्रशिक्षण के विभिन्न पहलुओं, पाठ्यक्रम अवधि, पुस्तकालय सुविधाएं, ट्रेनर, शिक्षण और कंप्यूटर सहायता प्राप्त कार्यक्रम और अन्य आधारभूत सुविधाओं के बारे में प्रशिक्षुओं की राय है और गणना की गई टी मान टी के तालिका मूल्य से कम हैं, इसलिए शून्य परिकल्पना स्वीकार की जाती है या इसलिए दो कर्मचारियों के प्रशिक्षण केंद्रों में उत्तरदाता की राय में कोई महत्वपूर्ण अंतर नहीं होता है।

**ओण्डू (2005)** ने पता लगाया कि योग्य और प्रशिक्षित कर्मचारी की आवश्यकता वैश्विक बाजार में प्रतिस्पर्धा करने के लिए एक महत्वपूर्ण कारक के रूप में पहचानी जाती है। यह अध्ययन सूचना उत्पन्न करने के लिए आयोजित किया गया था जिसका प्रयोग उद्योग, नीति निर्माता और परामर्शदाताओं द्वारा उपयुक्त प्रशिक्षण पहलों को विकसित करने के लिए किया जा सकता है। वर्तमान अध्ययन प्राथमिक डेटा पर आधारित था जो 50 उत्तरदाताओं द्वारा भरे प्रश्नावली की मदद से एकत्र किया गया था।

**राजू (2005)** ने कोयंबटूर में बैंकों की विभिन्न श्रेणियों में प्रबंधन के दृष्टिकोण, चयन प्रक्रिया, प्रशिक्षण की गुणवत्ता, उत्पादकता और व्यक्ति पर प्रशिक्षण के प्रभाव और प्रशिक्षण के विभिन्न पहलुओं

जैसे प्रशिक्षण के विभिन्न पहलुओं पर एक राय सर्वेक्षण किया। कोयंबटूर में 24 बैंकों के 154 कर्मचारियों से बयान पर प्रशिक्षण और राय के विभिन्न पहलुओं सहित एक प्रश्नावली तैयार की गई थी।

**उपसंहार:** यह दिखाने के लिए पर्याप्त सबूत हैं कि नियमित रूप से प्रशिक्षित कर्मचारियों को वे ग्राहक हैं जो ग्राहकों को उच्च गुणवत्ता वाली सेवाएं प्रदान करते हैं। एक एकीकृत और सक्रिय प्रशिक्षण और विकास रणनीति विकसित करने के लिए विज्ञापन-प्रसार कार्यक्रमों की बजाय सुसंगत कॉर्पोरेट संस्कृति की आवश्यकता है। बैंकिंग जैसे एक सेवा उन्मुख उद्योग में, लोग सबसे महत्वपूर्ण संपत्तियों में से हैं और पंजाब नेशनल बैंक को इस प्रतिस्पर्धी क्षेत्र में रोजगार के हर चरण के दौरान अपने कर्मचारियों को कुशलता से प्रबंधित करना होगा। यह निष्कर्ष निकाला गया है कि सार्वजनिक क्षेत्र के पंजाब नेशनल बैंक अपने कर्मचारियों के लिए अपनी दक्षता बढ़ाने के लिए प्रशिक्षण और विकास कार्यक्रम चलाते हैं। पंजाब नेशनल बैंक ग्राहकों को संतुष्ट करने के लिए अपने ज्ञान और कौशल को बढ़ाने के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम प्रदान करते हैं। भारत में बैंकिंग क्षेत्र की वृद्धि कुशल जनशक्ति का परिणाम है जो प्रशिक्षण और विकास का परिणाम है।

## संदर्भ ग्रन्थ सूची:

[1] रामकृष्ण जी, कमलेश्वरी, कुमार, एम। गिरधर, कृष्णुडू सीएच। (2012), "प्रशिक्षण और विकास कार्यक्रमों की प्रभावशीलता- कुरनूल जिले में पंजाब नेशनल बैंक कर्मचारियों का एक केस स्टडी", बहुआयामी अनुसंधान के अंतर्राष्ट्रीय जर्नल, वॉल्यूम संख्या 4 4. पीपी 150-162।

[2] पुरोहित मनीषा (2012), "पुणे क्षेत्र में सहकारी बैंकों में अनुवर्ती एचआरडी प्रथाओं का मूल्यांकन", अकादमी: एक अंतर्राष्ट्रीय बहुआयामी अनुसंधान पत्रिका, खंड 2, अंक 8, पीपी 186-195।

[3] गोपाल (2008), "कार्यकारी प्रशिक्षण कार्यक्रमों की प्रभावशीलता", इंडियन जर्नल ऑफ कॉमर्स, वॉल्यूम 6, संख्या 3, पीपी 143-150।

[4] पाठक नीतू (2008), "कॉर्पोरेट प्रशिक्षण कार्यक्रम - संगठन के लिए एक प्रभावी उपकरण", इंडियन जर्नल ऑफ कॉमर्स, वॉल्यूम 1, संख्या 3, पीपी 113-119।

[5] सहारन टीना (2010), "प्रशिक्षण प्रमुख कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण ऑटोमोबाइल इंडस्ट्रीज का सामना कर रहे हैं", अनुकूलन, वॉल्यूम संख्या 1, पीपी.88-99।

[6] नगर वैशाली (200 9), "मापने प्रशिक्षण प्रभावशीलता", इंडियन जर्नल ऑफ कॉमर्स, वॉल्यूम 6, संख्या 4, पीपी.86-90।

[7] श्रीमानारायण एम (2011), "मापने प्रशिक्षण और विकास", इंडियन जर्नल ऑफ इंडस्ट्रियल रिलेशंस, वॉल्यूम 7, नंबर 1, पीपी 117-125।

[8] स्थित अरहान (2012), "प्रेरण प्रशिक्षण प्रभावशीलता के मूल्यांकन में रणनीतिक कारक पंजाब नेशनल बैंक प्रबंधकों का एक अन्वेषक अध्ययन" एक्सेल इंटरनेशनल जर्नल ऑफ मल्टीडिशनलरी मैनेजमेंट स्टडीज, वॉल्यूम 2। समस्या 8, पीपी.16-32।

[9] जाधव अजीत (2013), "भारतीय अध्ययन में प्रशिक्षण और विकास पर एक अध्ययन", एबीएचआईएनएवी राष्ट्रीय मासिक रेफरीड जर्नल ऑफ रिसर्च इन कॉमर्स एंड मैनेजमेंट, वॉल्यूम 1, संख्या 1, पेज 4-39।