बैंकों के व्यवसाय वृद्धि में कौशल विकास का महत्व

सुलक्षणा डनसणा
सहायक प्रबंधक
आं का, सम्बलपुर

भारत एक लोकतांत्रिक देश है और इस लोकतांत्रिक अर्थव्यवस्था की रीढ़ की हड्डी बैंक है। बैंक जनता से धनराशि जमा करने तथा जनता को ऋण प्रदान करने का कार्य करती है। लोग अपनी बचत राशि को सुरक्षा की दृष्टि से अथवा ब्याज प्राप्त करने की इच्छा से बैंकों में अपना पैसा जमा करते हैं और आवश्यकतानुसार समय समय पर निकालते रहते हैं इस प्रकार जमा से प्राप्त राशि को व्यापारियों एवं व्यवसायियों को ऋण देकर ब्याज कमाते हैं। लेकिन आज के इस प्रतिस्पर्धात्मक युग में सभी बैंक ग्राहकों को उत्तम सेवा प्रदान करने का प्रयास कर रही है क्योंकि आज बैंक का एकमात्र उद्देश्य लाभ अर्जित करना है जिस हेतु प्रत्येक बैंक को अपनी बैंकिंग सेवाओं को उत्कृष्ट कोटि का बनाना है इसके लिए बैंकिंग क्षेत्र से जुड़े लोगों के कौशल विकास पर जोर देना चाहिए। क्योंकि किसी भी संस्था या संगठन के विकास के लिए कुशल एवं प्रतिभावान कर्मचारी एवं प्रबंधन की आवश्यकता बहुत ही अहम एवं महत्वपूर्ण होती है। आज के वैश्वीकरण के दौर में देश की आर्थिक विकास के लिए सक्षमता और श्रम गुणवत्ता बढ़ाने के लिए कौशल विकास एक अहम भूमिका निभा रहा है। कुशल संप्रेषण प्रणाली से अपने कार्य को सरल व सहज तरीके से पूरा करने हेतु अपने संज्ञानात्मक कौशल से विचारों को व्यक्त करना या अपनी तकनीकी कौशल से कार्य को सफल बनाना ही कौशल विकास है। कौशल विकास का उद्देश्य आवश्यक विकसित कौशल व ज्ञान के साथ कर्मचारियों को तैयार करना है, इससे कर्मचारियों के किसी योजना को सफलतापूर्वक पूर्ण करने की क्षमता प्राप्त होती है। आज की वैश्वीकरण स्पर्धात्मक बाजारीकरण डिजिटलाइजेशन एवं तकनीकी दौर में बैंकों के लिए कौशल विकास एक अहम मुद्दा बन गया है। बैंकों में कौशल विकास का कार्य निरंतर चलने वाली प्रक्रिया व योजना है। जिससे उनके कार्मिकों को अपने वृत्ति जीविका की आकांक्षाओं को पाने में सहायता मिलती है और साथ में संस्था भी प्रगतिशील बनी रहती है इससे कार्मिकों को अपने कौशल व कार्य गुणवत्ता का मूल्यांकन करने व अपने जीवन लक्ष्य को निर्धारित करने और लक्ष्य हासिल करने का सुनहरा मौका मिल पाता है ।

बैंकों में कौशल विकास की प्रक्रिया से उनके कार्मिकों को विशेष कौशल विकास करने का अवसर मिलता है जैसे संप्रेषण कौशल वृद्धि कार्यभार के दबाव में काम करने की क्षमता निर्णय लेने की शक्ति, समय प्रबंधन, स्व प्रेरणा, संघर्ष व समाधान, नेतृत्व, अनुकूल निदान आदि की कुशलता प्राप्त करने का अवसर मिलता है। बैंक एक वित्तीय संस्था होने व बैंकों का कारोबार पूरी तरह से वित्त मामलों से जुड़े होने के कारण बैंकों में कौशल विकास पर ज्यादा जोर दिया है। बैंक के विभिन्न मानदंडों के अनुसार उनके कार्मिकों को तत्व संबंधी जानकारी व प्रशिक्षण समय की मांग के अनुसार व ग्राहकों के वर्ग के अनुसार हर क्षेत्र से जुड़े कौशल विकास संबंधी प्रशिक्षण सेमिनार चर्चा बैठक आदि की जाती है। बैंक का कारोबार सीधे ग्राहक व समाज से जुड़ा होता है जो देश

आर्थिक विकास में अपना महत्वपूर्ण योगदान देते हैं अतः शल विकास और प्रतिभा प्रबंधन को नकारा नहीं जा कता। मानव संसाधन के साथ–साथ उनके अंदर छिपी तेभा को समुचित रूप से निखारना, तराशना व उन्हे उनके शल के अनुरूप कार्य आवंटन करना आज के प्रबंधन के क्ष एक बड़ी चुनौती बन गई है। बैंकों में कौशल विकास व तेभा प्रबंधन से कर्मचारियों की शिक्षा निरंतर चालू रहती है स्था के कारोबार बढ़ाने में भी उनकी सहभागिता सक्रिय ती है और उनके कार्य क्षमता व निष्पादन में बढ़ोतरी होती । उनके कार्य कर्तव्य और जिम्मेदारी बढ़ती है। कौशल कास व प्रतिभा प्रबंधन से कम समय में निर्धारित फल प्राप्ति कार्य को पूरा किया जा सकता है। कर्मचारियों में टीम वर्क नय प्रबंधन नेतृत्व की भावना को उजागर किया जा सकता । आधुनिक व्यवस्था के लिए बैंकों को चाहिए कि मानव साधन के हर एक को कौशलपूर्ण व प्रतिभावन बनाएं र्थिक व्यवस्था के अनुरूप कौशल विकास प्रशिक्षण लाएं। उनके कौशल के अनुरूप कार्य आवंटन करें, मौजूदा शल को निखारने की व्यवस्था करें। मौजूदा आधुनिक कनीक के अनुसार तालमेल बिठाने में कर्मचारियों को शेक्षण देकर उनके कौशल का विकास करें।

बैंकों में कौशल विकास व प्रतिभा प्रबंधन का काम च्छे परिणाम प्राप्त करने के लिए किए जाते हैं। बेहतर हक सेवा उपलब्ध कराने मौजूदा सेवाओं की गुणवत्ता ाने बाजार की स्पर्धा में खरा उतरने सरकारी योजनाओं सही ढंग से कार्यान्वयन करने हेतु बैंक अपने कार्मिकों के शल को तराशने का काम करती है और उन्हें प्रशिक्षण के ध्यम से बाजार की प्रवृत्ति का अध्ययन और उभरती कृष्ट प्रथाओं को अपनाते हुए अपने उत्पाद ग्राहकों के क्ष पेश करने हेतु तैयार करता है। बैंक के सक्षम धिकारी अपनी बहुमूल्य सेवाएं एवं समय श्रमिकों के अंदर जूद कौशल को विभिन्न प्रौद्योगिकी तकनीक बैंकों की योजनाओं व उत्पादों से संबंधित जानकारी हासिल कराने में लगाते हैं ताकि कार्मिकों के कौशल को और भी सही तरीके से तराशा जा सके ।

बैंकों का उद्देश्य होता है कि कौशल विकास के जरिए विशेषज्ञ समूह बनाया जा सके और उनकी प्रतिभाओं के आधार पर उन्हें समुचित कार्यभार सौंप कर संस्था की प्रगति में चार चांद लगा सके। हर बैंकों का अपना मिशन, अपना उद्देश्य, अपना लक्ष्य और अपना नारा होता है जिसके माध्यम से वे अपनी संस्था के सभी कर्मचारियों और अधिकारियों को प्रशिक्षण देते हैं । विभिन्न विभागों को उनके कौशल के अनुरूप टीम बनाकर दूरदृष्टिपूर्ण बनाया जाता है, ताकि अपने ग्राहकों को हर हालात, परिवेश और समयानुसार बैंकिंग की भावी सेवाएं बिना रुकावट के उपलब्ध करवाई जा सके । सामाजिक, आर्थिक व प्राकृतिक आपदाओं से निपटने के लिए बैंकों ने अपने इसी कौशल विकास और प्रतिभा प्रबंधन से अपनी मजबूती का सबूत पेश किया है ।

ग्राहकों की आकांक्षाओं की पूर्ति करते हुए, उच्च तकनीक को अपनाते हुए, समय की मांग को समझते हुए बैंकों को कौशल विकास के कई पहलुओं पर विचार करना पड़ता है । नेटवर्क विज्ञान सामाजिक पहलुओं का चयन वित्त पोषण की निगरानी जोखिम प्रबंधन बाजार जोखिम आधारभूत समर्थन आदि के प्रति गंभीरता से ध्यान देना पड़ता है जिसके लिए बैंकों को कई चुनौतियों का सामना करते हुए खरा उतरना पड़ता है ।

बैंकों के विशेषज्ञ दल अपने विविध ज्ञान जैसे विधि जोखिम प्रबंधन वसूली ग्राहक सेवा सरकारी परियोजना प्रायोजित योजनाओं में अपनी जानकारी व अनुभव से कई प्रशिक्षण कार्यक्रम चलाते हैं। सामाजिक व आर्थिक विकास के साथ–साथ संस्था की प्रगति के लिए विस्तृत कार्ययोजना बनाई जाती है और सफल बनाने के लिए कौशल विकास पर जोर दिया जाता है ।

आज के मौजूदा परिवेश में भारत जैसे देश में कुशल श्रम शक्ति की कमी एक गंभीर समस्या बनकर उभर रही है । अन्य विकसित देशों की तुलना में हमारे देश में श्रम शक्ति का योगदान कम है । अतः बैंकों के सामने यह बहुत बड़ी चुनौती है कि कम कर्मचारियों से अधिक से अधिक काम कैसे लिया जाए और उत्कृष्ट ग्राहक सेवाएं कैसे उपलब्ध करवाई जाए तथा देश व संस्था की प्रगति कैसे हासिल की जाए। बैंकों में इस उद्देश्य की पूर्ति के लिए निरंतर प्रशिक्षण कार्यक्रम और कार्य आधारित प्रशिक्षण दिए जाते हैं और फिर से बैंकों के समक्ष गंभीर चुनौती मुंह उठाये खड़ी हो जाती है कि कम स्टाफ से कैसे शाखा के दैनिक कामकाज, ग्राहकों की आकांक्षाओं और सरकारी योजनाओं को समय पर पूरा किया जा सके । यहां ध्यान दिया जाए जाना चाहिए कौशल विकास प्रतिभा प्रबंधन के द्वारा स्टाफ अपना काम लगन, निष्ठा, ईमानदारी से समय पर पूरा करने में सफल हो पाते हैं। बैंक का कामकाज सीधे–सीधे ग्राहक सेवा से जुड़ा होता है इसलिए कौशल विकास से कोई बैंक समझौता नहीं कर सकता । भारत के कई ग्राम, जिलों और शहरों में अभी भी ऐसे लोग मौजूद हैं जिनके कौशल को तराशने और निखारने की जरूरत है । सरकार ने भी यह शपथ ली थी कि भारत के नौजवानों को कौशल विकास का प्रशिक्षण दिया जाए और बैंकों को यह जिम्मेदारी सौंपी गई कि वे कौशल विकास के लिए वित्तपोषण करें कौशल विकास के हर क्षेत्र में युवा पीढ़ी को प्रशिक्षण दिए जाने पर जोर दिया जा रहा है ताकि प्रशिक्षण के तुरंत बाद उन्हें उनके कौशल के अनुरूप नौकरी दी जा सके या लघु उद्योग की शुरुआत की जा सके । सरकार के पास ऐसे कौशल विकास की लगभग 70 योजनाएं मौजूद है और कई प्रतिभागियों को विभिन्न प्रशिक्षण केंद्र से प्रशिक्षण दिया जाता है । इस संबंध में प्रधानमंत्री कौशल विकास योजना की शुरुआत की गई है । इस योजना को 2015 में नई नेशनल स्किल डेवलपमेंट पॉलिसी के तहत लांच किया गया था । इस योजना का लक्ष्य था कि देश से गरीबी को दूर किया जाए । प्रधानमंत्री कौशल विकास योजना का मुख्य उद्देश्य है कि देश में सभी युवा वर्ग को संगठित करके उनके कौशल को निखारकर उनकी योग्यतानुसार रोजगार देना इस योजना के अंतर्गत सभी युवाओं को कौशल विकास प्रशिक्षण देकर बैंकों से ऋण उपलब्ध कराने का लक्ष्य है। सरकार का नारा है "कौशल भारत कुशल भारत" हमारे देश में बहुत सारे ऐसे लोग हैं जिनके पास हुनर है पर पैसे नहीं है । वह किसी भी क्षेत्र में पैसों के अभाव में कौशल विकास का प्रशिक्षण नहीं ले पाता है और ऐसे लोगों को बैंकों के द्वारा ऋण सुविधाएं उपलब्ध कराई जाती है । कौशल विकास योजना के अंतर्गत लोगों को नई–नई तकनीकी की जानकारी एवं प्रशिक्षण दिया जाता है लोगों को जीवन निर्वाह करने के लिए आय की जरूरत होती है और कौशल विकास योजना से लोगों को रोजगार मिलता है और उनके जीवन में सुधार होता है । अतः हम कह सकते है कि जहाँ एक ओर कौशल विकास के द्वारा बैंको के व्यवसाय में वृद्धि होती है तो वहीं दुसरी ओर यह देश की तरक्की में भी अत्यंत महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है ।