वैज्ञानिक प्रबन्ध से क्या आशय है ? इसके प्रमुख सिद्धान्तों का वर्णन करें। 6

(What is meant by scientific management ? Explain its principles.)

उत्तर—वैज्ञानिक प्रबन्ध का अर्थ (Meaning of Scientific Management)—वैज्ञानिक प्रबन्ध निम्नलिखित दो शब्दों 'वैज्ञानिक' और 'प्रबन्ध' के योग से बना है। वैज्ञानिक प्रबन्ध के अर्थ जानने से पूर्व इन दोनों शब्दों का पृथक्-पृथक् अर्थ जानना भी आवश्यक है। 'वैज्ञानिक' शब्द का अर्थ है विज्ञान सम्बन्धी। विज्ञान शब्द की उत्पत्ति भी दो शब्दों; यथा—वि + ज्ञान से हुई है। 'वि' से आशय विशिष्ट से है और 'ज्ञान' से आशय किसी तथ्य के सम्बन्ध में जानकारी देने से है। इस प्रकार व्यवस्थित विशिष्ट जानकारी या ज्ञान को ही विज्ञान कहा जाता है। 'प्रबन्ध' शब्द का संकीर्ण अर्थ है—अन्य व्यक्तियों से कार्य कराने की युक्ति तथा विस्तृत अर्थ है—निर्धारित लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु विभिन्न मानवीय प्रयासों से सम्बन्ध रखने की कला एवं विज्ञान। अत: वैज्ञानिक प्रबन्ध से आशय किसी कार्य को विशिष्ट ज्ञान सामग्री के आधार पर विभिन्न मानवीय प्रयासों द्वारा पूरा करना है। वैज्ञानिक प्रबन्ध के जन्मदाता **श्री फ्रेडरिक विन्सलो टेलर** ने स्पष्ट किया कि "वैज्ञानिक प्रबन्ध यथार्थ में यह जानने की कला है कि क्या किया जाना है तथा उसको करने की सर्वोत्तम विधि क्या है।" इस प्रकार संक्षेप में यह कहा जा सकता है कि "वैज्ञानिक प्रबन्ध एक दर्शन है अथवा धारणा है जो कार्य और कार्मिकों के प्रबन्ध की तीर एवं तुक्के एवं अँगूठे के नियम पर आधारित परम्परागत

Scanned with CamScanner

विधियों के स्थान पर अनुसन्धान एवं प्रयोगों द्वारा प्रतिपादित सिद्धान्तों के आधार पर अपनायी गयी विधियों के प्रयोग पर बल देते हैं।"

वैज्ञानिक प्रबन्ध की परिभाषाएँ (Definitions of Scientific Management)—विभिन्न विद्वानों ने वैज्ञानिक प्रबन्ध की परिभाषाएँ अपने देश की व्यापारिक स्थिति के अनुसार भिन्न-भिन्न दी हैं। कुछ प्रमुख परिभाषाएँ निम्न प्रकार हैं—

(1) **एच.एस. पर्सन** के अनुसार "वैज्ञानिक प्रबन्ध से आशय संगठन एवं क्रिया-विधि के सोद्देश्य प्रयास के उस स्वरूप से है जो परम्परा, 'परीक्षण एवं भूल' की प्रक्रिया अथवा आकस्मिक रूप से प्राप्त सिद्धान्तों एवं नियमों पर आधारित होने के स्थान पर वैज्ञानिक अनुसन्धान एवं विश्लेषण से निकाले गए सिद्धान्तों एवं नियमों पर आधारित होता है।"

(2) **एफ. डब्ल्यू. टेलर** के अनुसार, "वैज्ञानिक प्रबन्ध यह जानने की कला है कि आप लोगों से यथार्थ में क्या कराना चाहते हैं तथा यह देखना चाहते हैं कि वे उसको सुन्दर तथा सस्ते ढंग से करें।"

(3) **पीटर एफ. ड्रकर** के अनुसार, "वैज्ञानिक प्रबन्ध कार्य का संगठित अध्ययन है, कार्यों के सरलतम भागों का विश्लेषण है तथा कार्य के प्रत्येक भाग में कर्मचारियों के कार्य निष्पादन का विधिवत् सुधार है।"

(4) **लारेन्स ए. एप्पले** के अनुसार, "वैज्ञानिक प्रबन्ध अथवा नियोजित प्रबन्ध प्रतिदिन के 'अँगूठे के नियम' एवं 'तीर नहीं तो तुक्का ही सही' के विपरीत प्रबन्ध के उत्तरदायित्वों के निष्पादन का चेतनापूर्ण एवं मानवीय दृष्टिकोण है।"

Scanned with CamScanner

टेलर और फेयोल के सिद्धान्त में जो समानताएँ हैं, उन्हें स्पष्ट कीजिए।
(Explain the similarities in the principle propounded by Taylor and Fayol.)
उत्तर–

क्र. सं. (S. No.)	अन्तर का आधार (Basis of Difference)	फेयोल का योगदान (Contribution of Fayol)	टेलर का योगदान (Contribution of Taylor)
1.	**अर्थ** (Meaning)	"प्रबन्ध का अर्थ है पूर्वानुमान एवं योजना संगठन, निर्देशन, समन्वय एवं नियन्त्रण" "To manage is to forecast and plan, to organise, to command, to co-ordinate and to control." उपरोक्त परिभाषा में फेयोल ने प्रबन्ध को कार्यों के आधार पर परिभाषित किया है।	प्रबन्ध का अर्थ यह जानना है कि आप अपने कर्मचारियों से क्या कराना चाहते हैं और यह देखना कि वे इसे कम से कम व्यय में सबसे अच्छा करते हैं। "Knowing exactly what you want men to do and seeing that they do it in the best and cheapest way." टेलर ने कर्मचारियों द्वारा कम व्यय में सर्वोत्तम काम लेने पर विशेष बल दिया।
2.	**मूल्यांकन** (Valuation)	फेयोल स्वयं प्रबन्धक थे अत: उन्होंने प्रबन्ध की व्यवस्था को तर्कपूर्ण ढंग पर सुधारने का प्रयत्न किया। उन्हें समस्याओं का पता था अत: उन्हें सुधारने का यत्न उन्होंने किया।	टेलर स्वयं श्रमिक भी रहे। अत: श्रमिकों की समस्या, वेतन, कार्य की मात्रा, कार्य करने के ढंग पर वैज्ञानिक रीति से उन्होंने उसका विश्लेषण और व्यवस्था की।
3.	**वर्तमान स्थिति** (Present Position)	फेयोल के सिद्धान्त आज भी उतने ही अटल हैं जितने कि उस समय जब इनका प्रतिपादन हुआ था।	वर्तमान परिस्थितियों में टेलर के सिद्धान्तों में भी काफी परिवर्तन हो चुका है।
4.	**योगदान** (Contribution)	व्यापार को छ: व्यावसायिक क्रियाओं में बाँटा है। प्रबन्ध के पाँच कार्य बतलाए हैं तथा चौदह प्रबन्ध के सिद्धान्तों का वर्णन किया है।	टेलर ने वैज्ञानिक प्रबन्ध का विश्लेषण पाँच वैज्ञानिक तकनीकों के आधार पर किया है–(1) कार्य अध्ययन, (2) कार्य की वैज्ञानिक योजना, (3) कर्मचारियों का वैज्ञानिक चुनाव, (4) प्रमापीकरण एवं (5) मानसिक क्रान्ति।

Scanned with CamScanner

प्रश्न 26. उपभोक्ता संरक्षण के माध्यम बताइए।

(What is the sources of consumer protection?)

उत्तर—उपभोक्त संरक्षण के मुख्य माध्यम इस प्रकार हैं—

(1) **सावधान उपभोक्ता** (Cautious Consumers)—उपभोक्ता संरक्षण के प्रथम माध्यम के रूप में उपभोक्ता को अपना संरक्षण स्वय करना चाहिए। उसे अपने अधिकारों के प्रति सचेत रहना चाहिए। सचेत उपभोक्ता ही विक्रेताओं से अपने अधिकारों की माँग कर सकता है। अत: उपभोक्ता को चाहिए कि वे स्वयं ही अपने अधिकारों को जाने और विक्रेताओं के अनुचित व्यवहार के प्रति आवाज उठायें।

(2) **उपभोक्ता संघ** (Consumer Associations)—उपभोक्ता संघ उपभोक्ताओं को संरक्षण प्रदान करने में महत्वपूर्ण भूमिका अदा करते हैं। जब एक अकेला उपभोक्ता अपने अधिकारों को पूरा करवाने में असफल रहता है तो वह उपभोक्ता संघ की मदद ले सकता है। उपभोक्ता संघ विक्रेता पर उपभोक्ता के हितों का ध्यान रखने के लिए दबाव डाल सकते हैं। उपभोक्ता संघ उपभोक्ताओं को शिक्षित करने का काम भी करते हैं

(3) **व्यापार संघ** (Business Associates)—उपभोक्ता संरक्षण के लिए केवल उपभोक्ताओं के प्रयास ही पर्याप्त नहीं हैं बल्कि व्यवसायियों द्वारा भी ऐसे प्रयास किये जाते हैं। व्यवसायी स्वयं अपने संघ बनाकर उपभोक्ता से अनुचित व्यवहार पर प्रतिबन्ध लगा सकते हैं। व्यापार संध व्यवसायियों के लिए आचार संहिता तैयार कर सकते हैं। आचार संहिता में यह निश्चित कर दिया जाता है कि उन्हें उपभोक्ताओं से किस प्रकार का व्यवहार करना चाहिये। ऐसा करना व्यवसाय जगत के हित में होता है

(4) **सरकार** (Government)—सरकार विभिन्न अधिनियम बनाकर उपभोक्ताओं के हितों को सुरक्षित करती है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 सरकार द्वारा पीड़ित उपभोक्ताओं को संरक्षण प्रदान करने के लिए बनाया गया एक महत्वपूर्ण अधिनियम है। इसके लिए तीन स्तरीय (Three Tier) न्यायिक तन्त्र का प्रावधान किया गया है, जैसे—

(1) जिला स्तर पर जिला फोरम,

(2) राज्य स्तर पर राज्य आयोग तथा

(3) राष्ट्रीय स्तर पर राष्ट्रीय आयोग

तीन स्तरीय न्यायिक तन्त्र उपभोक्ताओं को निम्नलिखित उपचार उपलब्ध करवाता है—

(i) वस्तु के दोषों को दूर करना।

(ii) दोषपूर्ण वस्तु के स्थान पर नयी वस्तु देना।

(iii) उपभोक्ता को माल का मूल्य वापस करना।

(iv) क्षति के लिए उपभोक्ता को हर्जाने का भुगतान करना।

(1) **जिला फोरम** (District Forum)—उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अनुसार, राज्य सरकार प्रत्येक जिले में एक या अधिक जिला फोरम स्थापित कर सकती है। इसकी विशेषताएँ निम्न प्रकार हैं—

(i) इसमें एक अध्यक्ष सहित तीन सदस्य होते हैं जिसमें से एक महिला सदस्य का होना अनिवार्य है। ये नियुक्ति राज्य सरकार करती है।

(ii) जिला फोरम में 20 लाख रुपए से कम मूल्य के विवादों से सम्बन्धित शिकायतों का समाधान किया जाता है।

(iii) शिकायत उपभोक्ता द्वारा किसी रजिस्टर्ड उपभोक्ता संघ के माध्यम से की जा सकती है।

(iv) शिकायत दर्ज होने पर इस बात की सूचना विरोधी पक्षकार को भेज दी जाती है।

(v) परीक्षण के बाद यदि यह सिद्ध हो जाये कि माल दोषपूर्ण है तो विरोधी पक्षकार को जिला फोरम अग्र में से एक या अधिक आदेश दे सकता है—

Scanned with CamScanner

वित्तीय प्रबन्धक के कार्य बताइए।

(Discuss the functions of financial management.)

उत्तर—"वित्तीय व्यवसाय जीवन रक्त कहलाता है।" अतएव व्यवसाय के स्वस्थ संचालन के लिए पर्याप्त वित्त का होना परम आवश्यक है। इस दृष्टि से वित्तीय प्रबन्ध का प्राथमिक कार्य व्यवसाय के कुशल संचालन के लिए यथा समय पर्याप्त वित्त की व्यवस्था करना है। वित्तीय प्रबन्धकों ने वित्त के कार्य को दो भागों में बाँटा है—

(I) प्रशासनिक कार्य (Administrative Functions)

(II) नैतिक अथवा दैनिक कार्य (Routine Functions)

(I) **प्रशासनिक कार्य** (Administrative Functions)—वित्तीय प्रबन्ध की आधुनिक विचारधारा के अनुसार वित्त कार्य में निम्न तीन प्रकार के निर्णय-वित्त प्रबन्धन, विनियोग तथा लाभांश सम्मिलित किये जाते हैं। वित्तीय आवश्यकताओं का यथा सम्भव सही पूर्वानुमान लगाकर उनकी पूर्ति के स्रोतों की व्यवस्था करना, विनियोगकर्ताओं द्वारा प्रदत्त निधि का अधिकतम प्रभावशाली ढंग से उपयोग करना, व्यवसाय के स्वामियों के अंशों के मूल्य में वृद्धि करना आदि वित्तीय प्रबन्ध के उद्देश्य हैं जिनकी पूर्ति के लिए वित्त प्रबन्ध निम्नलिखित प्रशासकीय कार्य सम्पन्न करता है—

(1) **वित्तीय पूर्वानुमान** (Financial Forecasting)—वित्तीय प्रबन्ध की आधारशिला वित्तीय पूर्वानुमान है और इस पर वित्तीय अनुमान लगाना वित्तीय प्रबन्ध का प्रथम कार्य है। वित्तीय पूर्वानुमान से आशय वित्त की भावी आवश्यकताओं के सम्बन्ध में पहले से अनुमान लगाना है। एक नवीन व्यावसायिक संस्था के सम्बन्ध में शुरू में इस प्रकार का पूर्वानुमान प्रवर्तकों द्वारा लगाया जाता है, परन्तु चालू व्यावसायिक संस्था में प्रत्येक परियोजना के सम्बन्ध में वित्तीय आवश्यकताओं का पूर्वानुमान वित्तीय पूर्वानुमान लगाने के सम्बन्ध में विभिन्न सांख्यिकीय, गणितीय एवं लेखांकन तकनीकों का उपयोग किया जाता है।

(2) **वित्तीय नियोजन** (Financial Planning)—वित्तीय पूर्वानुमानों को लगाने के पश्चात् वित्तीय प्रबन्ध का दूसरा कार्य वित्तीय नियोजन है। वित्तीय नियोजन के अन्तर्गत निम्न तीन प्रकार की उप-क्रियाएँ सम्पन्न की जाती है—(i) वित्तीय उद्देश्यों का निर्धारण, (ii) वित्तीय नीतियों का निर्धारण तथा (iii) वित्तीय कार्य विधियों का विकास।

(3) **कोषों की अधिप्राप्ति** (Procurement of Funds)—यह वित्तीय प्रबन्ध का तीसरा महत्वपूर्ण कार्य है। इसके अन्तर्गत प्रस्तावित पूँजी ढाँचे के अनुसार विभिन्न स्रोतों से व्यवसाय के संचालन के लिए अपेक्षित कोष अर्थात् पूँजी की अधिप्राप्ति के लिए आवश्यक कार्यों को सम्पन्न किया जाता है।

(4) **वित्तीय निर्णय** (Financial Decision)—यह वित्तीय प्रबन्ध का चतुर्थ कार्य है। इसके अन्तर्गत वित्तीय स्रोतों का निश्चय करना, उनकी तुलनात्मक लागतों का अध्ययन करना, संस्था के अंशधारियों के अंशों पर पड़ने वाले प्रभाव की जाँच करना आदि को शामिल करते हैं।

(5) **विनियोग निर्णय** (Investment decision)—यह वित्तीय प्रबन्ध का पाँचवा कार्य है। इसके अन्तर्गत प्राप्त निधि का विभिन्न सम्पत्तियों से विनियोग करने सम्बन्धी निर्णय सम्मिलित करते हैं। स्थायी सम्पत्तियों में विनियोग (अल्पकालीन) की मात्रा निर्धारित करने सम्बन्धी निर्णय वित्तीय प्रबन्धक द्वारा लिए जाते है।

(II) **नैतिक अथवा दैनिक कार्य** (Routine Functions)—इसके अन्तर्गत वित्तीय प्रबन्ध के उन कार्यों को सम्मिलित किया जाता है जो कि नैत्यिक अथवा दैनिक प्रकृति के होते हैं और प्राय: प्रतिदिन, निम्न स्तरीय कर्मचारियों द्वारा सम्पन्न किये जाते हैं। इन कार्यों की अपनी महत्ता होती है क्योंकि इन कार्यों की सहायता से ही उच्च वित्तीय अधिकारी निर्णयों को लेते हैं। इसमें निम्न कार्यों को शामिल किया जाता है—

(i) वित्तीय अभिलेख रखना,

(ii) वित्तीय विवरणों को तैयार करना,

(iii) रोकड़ शेष बचाये रखना एवं,

(iv) महत्वपूर्ण वित्तीय प्रलेखों को सुरक्षित करना।

Scanned with CamScanner