शोध मंथन, Impact Factor 5.463 (SJIF), UGC No. 40908 ISSN: (P): 0976-5255, (e) : 2454-339X,
Vol. 9, Issue 4, pp (105-111), Month: Dec. 2018

वाणिज्य संकाय के स्नातकोत्तर विद्यार्थियों के संप्रेषण कौशल का अध्ययन

(देवी अहिल्या विश्वविद्यालय, इंदौर से संबध्द महाविद्यालयों के विशेष संदर्भ में)

डॉ0 (श्रीमती) हेमा मिश्रा

सहायक प्राध्यापक, वाणिज्य विभाग,

श्री क्लॉथ मार्केट कन्या वाणिज्य महाविद्यालय, इंदौर

Email : hemamishrascmkvm@gmail.com.

सारांश

सौम्य कौशल शैक्षणिक योग्यताओं से अलग होते हैं। ये मनुष्य के व्यक्तिगत गुण होते है। ऐसे गैर शैक्षणिक तत्व है जिसमें भाषा, सामाजिकता, नेतृत्वता, आदतें, संस्कार, स्वाभाव तथा व्यक्तिगत विशेषताएं सम्मिलित हैं, सौम्य कुशलताएं कहलाती हैं। इन विशेषताओं का प्रभाव कार्य शैली तथा कार्य की गुणवत्ता पर पडता है। प्रत्येक व्यक्ति की सफलता में इन विशेषताओं का महत्वपूर्ण योगदान होता है। विभिन्न विद्वानों के द्वारा प्रतिपादित व्यवसायोपयोगी सौम्य कुशलताओं में से सबसे महत्वपूर्ण कुशलता है संप्रेषण कौशल। इस में निपुण होना प्रत्येक के लिये आवश्यक है। व्यवसाय जगत तथा समाज को स्नातकोत्तर कक्षाओं में पढने वाले छात्रों से अपेक्षा होती है कि वे अपनी पढाई समाप्त होने पर कार्य करने के लिये एकदम तैयार हो। अर्थात वे "रेडी टु यूज" मानव पूंजी हो। परंतु इसमें सबसे बाधक तत्व है उनकी संप्रेषण कौशल का स्तर। यह आवश्यक नही है की अच्छे प्रतिशत अंक लाने वाले विद्यार्थी को ही नौकरी के लायक माना जाय। परीक्षा के प्राप्तांकों के अलावा अन्य योग्यताओं को भी परखा जाता है। इसलिये वाणिज्य संकाय के स्नातकोत्तर कक्षाओं में अध्ययनरत विद्यार्थियों के संप्रेषण कौशल के स्तर की स्थिति इस शोध अध्ययन के माध्यम से ज्ञात की गई है।

मुख्य शब्द *—वाणिज्य संकाय, सौम्य कौशल, संप्रेषण के विभिन्न घटक, नियोजनीय, स्नातकोत्तर कक्षा।*

प्रस्तावना

वाणिज्य षिक्षा के मुख्य उद्देश्य में व्यवसाय तथा अर्थव्यवस्था का विकास शामिल है। वाणिज्य शिक्षण संस्थाओं से अपेक्षा यह है कि वे ऐसे मानव संसाधन तैयार करें जो व्यवसाय तथा व्यवसाय सहायक कार्य करने के लिये प्रशिक्षित हों। उच्च शिक्षा की एक महत्वपूर्ण शाखा होने के नाते तथा अर्थव्यवस्था का आधार होने के नाते वाणिज्य संकायका दायित्व और भी बढ़ जाता है। परंतु समाज में वाणिज्य शिक्षा के बारे में आम धारणा है कि इसके माध्यम से प्रशिक्षित मानव संसाधन तैयार नहीं हो रहे हैं।मानव संसाधनों को तैयार करने के लिये आवश्यक है कि विद्यार्थियों में शैक्षणिक योग्यताओं के साथ–साथ सौम्य कौशलों का भी विकास हों।

सौम्य कौशल शैक्षणिक योग्यताओं से अलग होते हैं। इसे परिभाषित करने के संबंध में विभिन्न विद्वानो के भिन्न–भिन्न मत हैं। सभी के कथन के आधार पर सारांश के रुप में सौम्य कौशल मनुष्य के व्यक्तिगत गुण होते हैं। ऐसे गैर शैक्षणिक तत्व है जिसमें भाषा, सामाजिकता, नेतृत्वता, आदतें, संस्कार, स्वभाव तथा व्यक्तिगत विशेषताएं सम्मिलित हैं, सौम्य कुशलताएं कहलाती है। इन विशेषताओं का प्रभाव कार्य शैली तथा कार्य की गुणवत्ता पर पडता है। प्रत्येक व्यक्ति की सफलतामें इन विशेषताओं का महत्वपूर्ण योगदान होता है। विभिन्न विद्वानों के द्वारा प्रतिपादित व्यवसायोपयोगी सौम्य कुशलताओं में से सबसे महत्वपूर्ण कुशलता है संप्रेषण कौशल। इस में निपुण होना प्रत्येक के लिये आवश्यक है। व्यवसाय जगत तथा समाज को स्नातकोत्तर कक्षाओं में पढने वाले छात्रों से अपेक्षा होती है कि वे अपनी पढाई समाप्त होने पर कार्य करने के लिये एकदम तैयार हो। अर्थात वे "रेडी टु यूज" मानव पूंजी हो। परंतु इसमें सबसे बाधक तत्व है उनकी संप्रेषण कौशल का स्तर। यह आवश्यक नहीं है की अच्छे प्रतिशत अंक लाने वाले विद्यार्थी को ही नौकरी के लायक माना जाय। परीक्षा के प्राप्तांकों के अलावा अन्य योग्यताओं को भी परखा जाता है। इसलिये वाणिज्य संकाय के स्नातकोत्तर कक्षाओं में अध्ययनरत विद्यार्थियों के संप्रेषण कौशल के स्तर की स्थिति इस शोध अध्ययन के माध्यम से ज्ञात की गई है।

उद्देश्य

प्रस्तुत अध्ययन का मुख्य उद्देश्य यह है कि वाणिज्य स्नातकोत्तर विद्यार्थियों के संप्रेषण कौशल के स्तर को ज्ञात करना। इसके अलावा एम0बी0ए0 के विद्यार्थियों के कौशल स्तर से तुलनात्मक अध्ययन करना है।

अध्ययन का महत्व

इस शोध अध्ययन से स्नातकोत्तर स्तर के विद्यार्थियों की संप्रेषण कुशलताओं के बारे में जानकारी प्राप्त होगी। इससे कल के अच्छे शिक्षक, अनुसंधानकर्ता तथा नवप्रवर्तनकारी व्यवसायी बनाने में सहायता होगी।एम. काम तथा एम. फिल की उपाधि रोजगारोपयोगी बनाने में सहायता होगी। स्नातकोत्तर स्तर के विद्यार्थियों की नियोजनीयता में वृद्धि हो सकेगी। इस शोध अध्ययन से वाणिज्यशिक्षा में नये बदलाव करने की दिशा तय की जा सकेगी।

सीमाएं

यह शोध अध्ययन केवल वाणिज्य संकाय के स्नातकोत्तर स्तर पर अध्ययन करने वाले विद्यार्थियों का किया गया है। यह अध्ययन देवी अहिल्या विश्वविद्यालय, इंदौर क्षेत्र तक सीमित है। यह अध्ययन सौम्य कौशल के विभिन्न घटकों में से केवल संप्रेषण कौशल के घटक के अध्ययन तक सीमित है। यह अध्ययन प्राथमिक समंकों पर आधारित है।

परिकल्पना

वाणिज्य संकाय के स्नातकोत्तर स्तर पर अध्ययन करने वाले विद्यार्थियों में संप्रेषण कुशलता की कमी है।

शोध विधि

उपरोक्त परिकल्पना के परीक्षण हेतु निम्नानुसार शोध विधि का प्रयोग किया गया है। यह अध्ययन प्राथमिक समंकों पर आधारित है। प्राथमिक समंकों के संकलन हेतु न्यादर्श का आकार 100 है। न्यादर्श की इकाई देवी अहिल्या विश्वविद्यालय से संबद्ध महाविद्यालय है। न्यादर्श का चयन एम. फिल.,एम. कॉम. तथा एम.बी.ए में अध्ययन करने वाले विद्यार्थियों में से किया गया है । न्यादर्श के चयन की पद्धति सविचार न्यादर्श पद्धति है। समंकों का संकलन प्रश्नावली एवं निरिक्षण विधि से किया गया है। विद्यार्थियों से प्राप्त जानकारी के मुख्यतः दो आधार है –संप्रेषण का महत्व तथा वर्तमान स्तर। समंकों की प्रस्तुती टेबल के माध्यम से की गई है। इस प्रकार प्राप्त समंकों का विश्लेषण करके निष्कर्ष ज्ञात किये गये हैं।

संप्रेषण एक ऐसा कौशल है जिसे सभी को आत्मसात करना ही चाहिये। परंतु यह योग्यता आसानी से नहीं सीखी जाती है। इसे सीखने के लिये लगातार अभ्यास की आवश्यकता होती है। संप्रेषण का अर्थ है अन्य लोगों से संवाद स्थापित करना। यह सबसे अच्छा जीवन कौशल है। व्यवसाय में भी सफलता का आधार प्रभावी संप्रेषण है। जो भी लोग अपने विचार तथा भावनाओं को प्रभावी ढंग से संवाद करते हैं वे नौकरी में आसानी से सफलता प्राप्त करते हैं अर्थात संप्रेषण कौशल में निपुणता विद्यार्थी को नियोज्य बनाती है।

प्रभावी संप्रेषण बात करने के अलावा बहुत कुछ है। इसके महत्वपूर्ण घटक है भाषण कला, पढ़ना, श्रवण कला, निरीक्षण क्षमता, लेखन कला, भाषा का ज्ञान तथा आधुनिक जमाने की आवश्यकता कम्प्यूटर का ज्ञान। इन सभी योग्यताओं की आवश्यकता प्रभावी संप्रेषण के लिये होती है। मौखिक संप्रेषण उचित रुप से संवाद स्थापित करने के लिये जरुरी है। अच्छा श्रोता बनने की जरुरत दूसरों के विचारों को समझने के लिये होती है। उचित वाक्य रचना ही जानकारी सही ढंग से प्रेषित कर सकती है। इसके किये शुद्ध तथा उपयुक्त व्याकरण के साथ लिखने की आवश्यकता है। आवश्यक जानकारी के लिये पढ़ना भी जरुरी है। सही समय पर सही जानकारी देने तथा अन्वेषण के लिये निरीक्षण क्षमता का होना आवश्यक है। वैश्विकरण के इस युग में कम से कम एक विदेशी भाषा का ज्ञान होना अनिवार्य है। आज विश्व में व्यावसायिक भाषा के रुप में अंग्रेजी मान्यता प्राप्त भाषा है। इसलिये व्यवसाय की सफलता के लिये अंग्रेजी भाषा का ज्ञान होना आवश्यक है। ई–कामर्स के बढ़ते प्रभावों के कारण अब कम्प्यूटर का ज्ञान भी प्रभावी संप्रेषण के लिये अनिवार्य हो गया है। इस प्रकार संप्रेषण कौशल के अंतर्गत बोलना, सुनना, लिखना, पढ़ना, निरीक्षण, अंग्रेजी भाषा तथा कम्प्यूटर का ज्ञान इत्यादि शामिल है। महाविद्यालय के विद्यार्थियों का संप्रेशण कौशल इन्ही आधारों पर परखा गया है।

➢ संप्रेषण कौशल का महत्व

संप्रेषण कौशल के महत्व से संबंधीत विद्यार्थियों से प्राप्त जानकारी का समग्र विवरण निम्न तालिका में दर्शाया गया है।

संप्रेषण कौशल का महत्व

तालिका क्रमांक 1 (आँकडे प्रतिशत में)

संप्रेषण कौशल	बहुत महत्वपूर्ण	महत्वपूर्ण	कम महत्वपूर्ण	कम महत्वहीन	महत्वहीन	बहुत महत्वहीन
मौखिक	80	20	---	---	---	---
सुनना	20	30	35	10	05	---
लिखना	75	25	---	---	---	---
पढ़ना	40	30	30	---	---	---
निरीक्षण	20	40	25	15	---	---
अंग्रेजी भाषा का ज्ञान	60	30	10	---	---	---
कम्प्यूटर का ज्ञान	60	35	05	---	---	---

उपरोक्त तालिका के अनुसार 80 प्रतिशत विद्यार्थियों का मानना है कि मौखिक संप्रेषण एक अनिवार्य योग्यता है। इसे प्रत्येक विद्यार्थी को आत्मसात करना ही चाहिये। इसके बाद क्रमशः लिखने की योग्यता, अंग्रेजी भाषा का ज्ञान तथा कम्प्यूटर का ज्ञान योग्यताएं हैं, जिन्हें रोजगार की आवश्यकतानुसार विकसित किया जाना चाहिये। छात्रों के अनुसार सुनना तथा निरीक्षण की योग्यता कम महत्व की योग्यताएं है। इस प्रकार संप्रेषण कौशल में बोलना, लिखना, अंग्रेजी भाषा का ज्ञान तथा कम्प्यूटर का ज्ञान महत्वपूर्ण है।

- **संप्रेषण कौशल का वर्तमान स्तर**

संप्रेषण कौशल मे हमारे विद्यार्थी कितने चतुर है इसकी जानकारी प्राप्त की गई थी। इस संबंध में सर्वप्रथम सर्वोच्च कक्षा एम. फिल. के विद्यार्थियों से प्राप्त जानकारी का विवरण इस प्रकार है–

संप्रेषण कौशल का वर्तमान स्तर

एम. फिल. तालिका क्रमांक 2 (आँकडे प्रतिशत में)

संप्रेषण कौशल	बहुत अच्छा	अच्छा	कम अच्छा	कम खराब	खराब	बहुत खराब
मौखिक	15	05	25	40	15	---
सुनना	---	---	40	30	25	05
लिखना	05	10	45	40	---	---
पढ़ना	---	60	20	20	---	---
निरीक्षण	---	---	50	20	20	---
अंग्रेजी भाषा का ज्ञान	---	30	20	25	15	10
कम्प्यूटर का ज्ञान	10	35	20	45	---	---

उपरोक्तानुसार मौखिक संप्रेषण में 15 प्रतिशत विद्यार्थी बहुत अच्छे हैं। कम खराब की श्रेणी में सर्वाधिक अर्थात 40 प्रतिशत विद्यार्थी हैं। सुनने का कौशल केवल 40 प्रतिशत विद्यार्थियों का ठिक–ठाक है। लिखने का कौशल केवल 5 प्रतिशत विद्यार्थियों का बहुत अच्छा है। औसतन 40 प्रतिशत विद्यार्थियों का लेखन कौशल औसत ही है। पढ़ने में 60 प्रतिशत विद्यार्थी

अच्छे हैं। परंतु 50 प्रतिशत विद्यार्थी निरीक्षण में कमजोर है। अंग्रेजी भाषा का ज्ञान 30 प्रतिशत विद्यार्थियों का अच्छा है। ये विद्यार्थी स्कूल से ही अंग्रेजी माध्यम से पढाई कर रहे हैं। अतः उनका अंग्रेजी विषय का ज्ञान अच्छा है। जबकी शेष 70 प्रतिशत विद्यार्थियों की अंग्रेजी तो क्या हिंदी भी ज्यादा अच्छी नहीं है। कम्प्यूटर का संचालन करना केवल 15 प्रतिशत विद्यार्थियों को बहुत अच्छे से आता है। कुल 35 प्रतिशत विद्यार्थियों को कम्प्यूटर के बारे में अच्छी जानकारी है। तथा शेष को कम्प्यूटर के बारे में सामान्य जानकारी ही है। इस प्रकार संपूर्ण संप्रेषण कौशल बहुत कम विद्यार्थियों का "बहुत अच्छा" है। अधिकांश विद्यार्थी "कम अच्छा" अथवा "कम खराब" की श्रेणी में है। इसका अर्थ यह हुआ की संप्रेषण कौशल में एम. फिल. के विद्यार्थी औसत श्रेणी के हैं। यही विद्यार्थी भविष्य में शिक्षक बनने वाले है। यदि शिक्षक बनने के लिये आवश्यक कुशलता विद्यार्थियों के पास अच्छे श्रेणी की नही है तो यह बात गंभीरता पूर्वक सोचने लायक है।

एम. कॉम. तथा एम. बी. ए. के विद्यार्थियों के संप्रेशण कौषल के वर्तमान स्तर की जानकारी प्रस्तुत तालिका के माध्यम से दी गई है। इस तालिका के आधार पर दोनों उपाधियों के विद्यार्थियों के मध्य तुलनात्मक अध्ययन भी किया गया है। यहां तुलना करना इसलिये भी आवश्यक है क्योंकि ये दोनों भी स्नातकोत्तर उपाधियां है। वर्तमान में एम. बी. ए. की उपाधि का महत्व ज्यादा है। अतः यह जानना आवश्यक है की इन कक्षाओं में पढ़ने वाले विद्यार्थियों में क्या अंतर है जिससे एम. कॉम. में पढ़ने वाले विद्यार्थियों को रोजगार आसानी से नही मिलता है।

संप्रेशण कौशल का वर्तमान स्तर

स्नातकोत्तर कक्षाएं

तालिका क्रमांक 3 (आँकडे प्रतिशत में)

संप्रेषण कौशल	बहुत अच्छा M.Com	M.B.A	अच्छा M.Com	M.B.A	कम अच्छा M.Com	M.B.A	कम खराब M.Com	M.B.A	खराब M.Com	M.B.A	बहुत खराब M.Com	M.B.A
मौखिक	05	30	10	40	20	10	40	20	10	---	15	---
सुनना	12	15	15	25	32	40	10	20	20	---	11	---
लिखना	10	30	20	40	25	20	25	10	10	---	10	---
पढ़ना	---	05	10	30	15	50	15	10	20	05	40	---
निरीक्षण	---	10	---	20	20	40	30	25	15	05	35	---
अंग्रेजी भाषा	---	25	10	35	20	20	15	20	35	---	20	---
कम्प्यूटर	---	30	10	40	15	30	30	---	20	---	25	---

उपरोक्त तालिका के अनुसार एम. कॉम के विद्यार्थियों में से 5 प्रतिशत मौखिक संप्रेषण में, 12 प्रतिशत सुनने में तथा 10 प्रतिशत लिखने कि विधा में बहुत अच्छे हैं। तुलनात्मक रुप से एम. बी. ए के विद्यार्थियों का प्रतिशत इन तीनों विधाओं में ज्यादा है। इस कक्षा के विद्याथियों में इन विधाओं का प्रतिशत क्रमशः 30, 15, तथा 30 है।

जहां तक पढ़ने की योग्यता का सवाल है, एम. कॉम. के विद्यार्थी इसमें भी पिछड रहे हैं। तकरीबन 40 प्रतिशत एम. कॉम. के विद्यार्थियों में पढ़ने की आदत नहीं हैं। वे अपने पाठ्यक्रम

के अलावा अतिरिक्त जानकारी ज्ञात नहीं करते हैं। यहां तक की अधिकांश विद्यार्थी संपूर्ण पाठ्य विषय को भी नहीं पढ़ते हैं। पाठ्यक्रम में से केवल परीक्षा पास होने के लिये पर्याप्त जानकारीपढ़ते हैं।

निरीक्षण की विधा के संबंध में यह पाया गया की अच्छी निरीक्षण क्षमता एम. कॉम. के एक भी विद्यार्थी में नहीं है। अंग्रेजी भाषा तथा कम्प्यूटर के ज्ञान के संबंध में भी ये विद्यार्थी एम. बी. ए. के विद्यार्थियों कि तुलना में पिछड रहे हैं।

इस प्रकार व्यवसाय के लिये आवश्यक संप्रेषण कुशलता के संबंध में एम. कॉम. के विद्यार्थी कमजोर हैं। उनमें से अधिकांश न तो अच्छा बोल सकते हैं और न ही अच्छा लिख सकते हैं। कम्प्यूटर तकनीक तथा अंग्रेजी का पर्याप्त ज्ञान न होने से वे रोजगार के लिये अपनी योग्यता साबित करने में असमर्थ है। इसलिये एम. कॉम के विद्यार्थी एम. बी. ए. के विद्यार्थियों की तुलना में ज्यादा संख्या में बेरोजगार है।

उपरोक्त विश्लेषण से यह स्पष्ट होता है कि वाणिज्य संकाय के स्नातकोत्तर कक्षाओं में अध्ययनरत छात्रों को संप्रेषण कुशलता महत्वपूर्ण तो लगती है परंतु उनके पास इससे संबंधित आवश्यक हुनर नहीं है। वैसे तो संप्रेषण कुशलता के सभी घटक महत्वपूर्ण हैं। परंतु स्नातकोत्तर स्तर पर बोलना, लिखना, पढने जैसी कुशलताओं के साथ–साथ निरीक्षण की योग्यता का भी विकास होना चाहिये। क्योंकि यही विद्यार्थी भविष्य में शोधकर्ता बनने वाले है। कल के शिक्षक, अनुसंधानकर्ता तथा सफल व्यवसायी बनने के लिये वाणिज्य संकाय के विद्यार्थियों के समक्ष सबसे बडी बाधा संप्रेषण कुशलता की कमी होना है। इसलिये वाणिज्य संकाय में अध्ययनरत विद्यार्थियों की नियोज्यता बढाने के लिये उनकी संप्रेषण कुशलता की कमी पर गंभीरता से ध्यान देने की आवश्यकता है। कल के गुणवत्तापूर्ण शैक्षणिक विकास के लिये आज ही जागना होगा। यदि हम विश्व गुरू की पदवी पुनः हासिल करना चाहते हैं, तो हमें आज के मानव संसाधन के गुणवत्तापूर्ण विकास पर ध्यान देना ही होगा।

References

1 *A report by National Skill Development Corporation***-** Study on mapping of human resource skill gaps in India till 2022

2 *A. V. Bharathi Tolani -Communication Skills–Core of Employability Skills: Issues and Concerns Commerce College,* Adipur, Kachchh Dist (Gujarat), India High. Learn. Res. Commun. Vol. 6 Num. 4 | December 2016.P.N. **3-6**

3 *21st Century skills, education & competitiveness*© 2008 Partnership for 21st Century Skills www. 21st centuryskills.org

4 *Communication skills among university students* **-**Zanaton Haji Iksana*, Effendi Zakariaa, Tamby Subahan Mohd Meeraha, Kamisah Osmana, Denise Koh Choon Liana, Siti Nur Diyana Mahmuda Journal of Education and Practice www.iiste.org ISSN 2222-1735 (Paper) ISSN 2222-288X(Online) Vol.8, No.1, 2017 p.n.**18-20**

5 *Craig Maile, Manager, Curriculum and Instructional Materials Center -Soft skills-some suggested resources* - Curriculum and Instructional Materials Center Oklahoma Department of Career and Technology Education —p.n.**3-18**

6 *Communication Skills among University Students*. Available from: https:// www.researchgate.net /publications/257716668_Communication _Skills_among _ University_ Students [accessed Nov 28 .2018]. P.N. **1-3**

7 *Higher education for growth through skills and research*- a on line report

8 *India Human Capital Trends 2013***:** A report by NHRD India Capabilities of organization's HR and talent

9 *National Skill Development Policy- The Government Report*

10 *Rajendra Mahajan - The Key Role Of Communication Skills In The Life Of Professionals* -IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS) Volume 20, Issue 12, Ver. II (Dec. 2015) PP 36-39 e-ISSN: 2279-0837, p-ISSN: 2279-0845. www.iosrjournals.org DOI: 10.9790/0837-201223639 www.iosrjournals.org

11 *Soft Skill Development Initiatives –A Report by* Government of Madhya Pradesh Directorate of Technical Education, Madhya Pradesh

12 *The Role of higher education in career development:* Employer Perceptions , December, 2012 Survey Report America