अध्याय – 3

व्यावसायिक वातावरण

व्यावसायिक वातावरण का अभिप्राय उन घटकों के योग से है जो व्यवसाय को प्रभावित करते हैं। तथा जिन पर व्यवसाय का अवसर दोनों उपलब्ध रहते हैं। व्यवसायिक वातावरण का अध्ययन इन खतरों व अवसरों को पहचानने में प्रबन्धकों की मदद करता है।

व्यावसायिक वातावरण की विशेषताऐं

1. **बाह्य शक्तियों की समग्रताः**– व्यवसायिक वातावरण संस्था के बाहर की शक्तियों/घटकों का योग होता है जिनकी प्रकृति सामूहिक होती है।

2. **विशिष्ट एवं साधरण शक्तियाँः**– व्यवसायिक पर्यावरण में विशिष्ट तथा साधारण दोनों शक्तियाँ सम्मिलित होती हैं। विशिष्ट शक्तियों में ग्राहक, प्रतियोगी, निवेशक आदि आते हैं, जो उद्यमों को प्रत्यक्ष रूप में प्रभावित करते हैं तथा साधारण शक्तियों में सामाजिक, राजनीतिक, आर्थिक, कानूनी तकनीकी दशाएं आती हैं जो उद्यमों को अप्रत्यक्ष रूप से प्रभावित करती हैं।

3. **आंतरिक संबंधः**– व्यवसायिक वातावरण के विभिन्न तत्व/भाग एक–दूसरे से घनिष्ट रूप से जुड़े होते हैं। अतः आंतरिक संबंध होता है।

   उदाहरणार्थः– स्वास्थ्य के प्रति जागरूकता बढ़ने से स्वास्थ्यवर्ण्क भोजन एवं उत्पादों जैसे वसा रहित खाद्य पदार्थ, शूगर फ्री आदि की मांग बढ़ रही है।

4. **गतिशीलः**– व्यवसाय गतिशील होता है जो तकनीकी विकास, उपभोक्ताओं की रूचि तथा फैशन के अनुसार बदलता है।

5. **अनिश्चितताः**– व्यावसायिक पर्यावरण अनिश्चित होता है क्योंकि भविष्य में होने वाले पर्यावरणीय परिवर्तनों तथा उनके प्रभावों का पूर्वानुमान लगाना सम्भव नहीं है।

6. **जटिलताः**– व्यावसायिक पर्यावरण एक जटिल तथ्य है जिसको अलग–अलग हिस्सों में समझना सरल है, परन्तु समग्र रूप से समझना कठिन है।

7. **तुलनात्मकताः–** व्यवसायिक पर्यावरण एक तुलनात्मक अवधारणा है जिसका प्रभाव भिन्न-भिन्न देशों एवं क्षेत्रों में भिन्न-भिन्न होता हैं।

उदाहरणार्थः– पेय पदार्थों में लोग आजकल पेप्सी, कोक की जगह पौष्टिक फलों का रस पसंद करने लगे हैं, यह बदलाव पेप्सी, कोक आदि के निर्माताओं के लिए 'खतरा' है। जबकि जूस बनाने वालों के लिए यह एक 'अवसर' है।

प्र०1 साड़ियों के लिए माँग भारत में अत्याधिक परंतु यूरोप में ना के बराबर है, यह कथन व्यवसायिक वातावरण की किस विशेषता को दर्शाता है? (सापेक्षता)

प्र०2 व्यवसायिक वातावरण में विशिष्ट एवं साधारण दोनों शक्तियाँ सम्मिलित हैं। किन्हीं दो को बताइये। (विशिष्ट– गाहक व जनता)

व्यवसायिक पर्यावरण का महत्त्व

1. **अवसरों की पहचान तथा पहल के लाभः–** व्यवसायिक पर्यावरण के सही अध्ययन से एक उद्यम उपलब्ध लाभकारी अवसरों की पहचान कर सकता है तथा अपने प्रतियोगियों से पहले अवसरों से लाभ उठा सकता है।

2. **खतरों की पहचानः–** व्यवसायिक पर्यावरण की सही जानकारी, एक उद्यम को उन खतरों की पहचान में सहायता करता है जो इसके परिचालन में बाधक हो सकते हैं।

   उदाहरणार्थः– 'बजाज ऑटो' ने 'होन्डा' और विदेशी कम्परियों से खतरा भाँपतें हुए अपने दो पहिया वाहनों में उचित परिवर्तन और सुधार किये।

3. **संसाधन का प्रयोगः–** व्यवसायिक पर्यावरण द्वारा उद्यम का विभिन्न संसाधनों जैसे पूंजी, मशीन, कच्चा माल आदि उपलब्ध कराये जाते हैं संसाधनों की उपलब्धता का पता लगाने तथा उन्हे आवश्यकता अनुसार प्राप्त करने के लिए भी व्यवसायिक पर्यावरण की जानकारी अनिवार्य है।

4. **परिवर्तनों का सामना करनाः–** लगातार व्यवसायिक पर्यावरण के अध्ययन से होने वाले परिवर्तनों का पता चलता है जिससे उनका सामना किया जा सके।

5. **नियोजन एवं नीति निर्धारण में सहायताः–** व्यवसायिक पर्यावरण की समझ एवं

विश्लेषण नियोजन एवं नीति निर्धारण में सहायता करते हैं।

उदाहरणार्थः– 'ITC होटल' ने भारत में विभिन्न होटल खोलने का तब सोचा जब उसे भारत टूरिज़्म उद्योग में अवसर की संभावनाएँ दिखी।

6. **निष्पादन में सुधारः–** व्यवसायिक पर्यावरण का सही अध्ययन एक उद्यम के निष्पादन में सुधार कर सकता है तथा उसे दीर्घकाल तक सफल बना सकता है।

व्यवसायिक वातावरण के आयाम

आन्तरिक/विशिष्ट वातावरण	**बाहरी/साधारण वातावरण**
ग्राहक	आर्थिक घटक
निवेशक	सामाजिक घटक
आपूर्तिकर्ता	राजनीतिक घटक
लेनदान	तकनीकी घटक
श्रमिक	कानूनी घटक
प्रतियोगी	

व्यवसायिक पर्यावरण के आयाम/तत्व

1. **आर्थिक पर्यावरणः–** आर्थिक वातावरण का व्यवसाय पर प्रत्यक्ष आर्थिक प्रभाव होता है। ब्याज की दर, मोद्रिक नीति, मूल्य वृद्धि दर, लोगों की आय में परिवर्तन आदि कुछ आर्थिक तत्व है जो व्यवसायिक उद्यमों को प्रभावित कर सकते हैं। आर्थिक वातावरण जहाँ अवसर उपलब्ध कराता है, वहीं इसके द्वारा अनेक बाधाएं भी खड़ी की जा सकती हैं।

2. **सामाजिक पर्यावरणः–** सामाजिक पर्यावरण में सामाजिक शक्तियां जैसे रीति-रिवाज, मूल्य, सामाजिक बदलाव, जीवन-शैली आदि सम्मिलित होते हैं। सामाजिक पर्यावरण में होने वाले बदलाव व्यवसाय को शीघ्र प्रभावित करते हैं। इसके कारण जहाँ व्यवसाय को विभिन्न अवसर मिलते हैं, वही खतरे भी होते हैं। उदाहरण के लिए आज लोगों द्वारा अपने स्वास्थ्य पर अधिक ध्यान दिया जा रहा है जिसके कारण कुछ वस्तुओं जैसे डायट

पेय पदार्थ, मिनरल वाटर आदि की मांग बढ़ गई है, परन्तु कुछ अन्य वस्तुओं जैसे तम्बाकू, वसा युक्त भोजन की मांग कम हो गई है।

3. **प्रौद्योगिकीय/तकनीकी पर्यावरणः–** तकनीकी पर्यावरण द्वारा उत्पादन की नई तकनीकी एवं पद्धतियां उपलब्ध कराई जाती है। व्यवसायी को उद्योग में होने वाले तकनीकों परिवर्तनों पर गहरी दृष्टि रखनी चाहिए क्योंकि ये परिवर्तन प्रतियोगियों का सामना करने तथा उत्पाद की गुणवत्ता सुधारने के लिए अनिवार्य होते हैं।

4. **राजनीति/राजनैतिक पर्यावरणः–** राजनैतिक स्थितियों में बदलाव के कारण भी व्यवसायिक संस्थाएँ प्रभावित होती हैं। राजनैतिक स्थिरता व्यवसायिकों में आत्मविश्वास पैदा करती है जबकि राजनैतिक अशांति एवं खराब कानून व्यवस्था, व्यवसायिक क्रियाओं में अनिश्चिता ला सकती है।

   उदाहरणार्थः– बैंगलोर तथा हैदराबाद राजनीतिक समर्थन के कारण सूचना प्रौद्योगिकी हेतु लोकप्रिय स्थान बन गया है।

5. **विधिक/कानूनी पर्यावरणः–** विधिक पर्यावरण में सरकार द्वारा पारित विभिन्न विधेयक, प्रशासनिक आदेश, न्यायालयों के फैसले तथा विभिन्न सरकारी कमीशन एवं एजेंसियों के निर्णय सम्मिलित होते हैं। व्यवसायों को इनका पालन करना होता है। अतः कानून की जानकारी आवश्यक होती है।

   उदाहरणार्थः– एल्कोहल के विज्ञापन पर प्रतिबंध है तथा सिगरेट के विज्ञापन पर वैधानिक चेतावनी लिखने की अनिवार्यता।

प्र०3 निम्नलिखित में व्यवसायिक वातावरण के किस आयाम को दर्शाया गया है ?

1. **बैंकों ने हाउसिंग लोन पर ब्याज दर में भारी कटौती की।**
2. **अधिक से अधिक महिलाओं का नौकरियों एवं व्यवसाय के प्रति रूझान।**
3. **इन्टरेनेट के माध्यम से हवाई जहाज़ की टिकट बुक करना सम्भव होना।**
4. **एल्कोहल के विज्ञापन पर प्रतिबंध।**

	5.	राजनीति स्थिरता से व्यवसायियों ने दीघकालीन परियोजनाओं में निवेश करने के प्रति विश्वास बढाया है।		
प्र०4	1.	आर्थिक वातावरण	3.	तकनीकी वातावरण
	2.	सामाजिक वातावरण	4.	कानूनी वातावरण
	5.	राजनैतिक वातावरण		

भारत का आर्थिक वातावरण

आर्थिक सुधारों को मुख्य रखते हुए, भारत सरकार में नई आर्थिक नीति 1991 की घोषणा की। इसका उद्देश्य था कि भारत आर्थिक संकट में उभर कर शीघ्र आर्थिक वृद्धि की और बढ़ना।

नई औद्योगिक नीति का मुख्य उद्देश्य लाइसेंस प्रणाली के बंधन से उद्योगों को मुक्त कराना (उदारीकरण) सार्वजनिक क्षेत्र की भूमिका को कम करना (निजीकरण) तथा भारत के औद्योगिक विकास में विदेशी निजी क्षेत्र की भागीदारी को प्रोत्साहन देना (वैश्वीकरण) था।

उदारीकरणः– इसका आशय भारतीय व्यवसाय एवं उद्योग को अनावश्यक नियंत्रण एवं प्रतिबंधों से मुक्त करने से हैं इसका मुख्य उद्देश्य कुछ उद्योगों को छोड़कर अधिकांश में लाइसेंस की आवश्यकता को समाप्त करना था, वस्तु एवं सेवाओं के स्थानांतरण में प्रतिबन्धों को हटा लेना, मूल्य निर्धारण की स्वतंत्रता देना, आयात-निर्यात प्रक्रिया को सरल बेहतर उपयोग सुनिश्चित करना था।

निजीकरणः– इसका आशय राष्ट्र निर्माण में निजी क्षेत्र की भूमिका में बढोत्तरी करना तथा सार्वजनिक क्षेत्र की भूमिका को कम करने से है। औद्योगिक एवं वित्तीय बोर्ड की स्थापना की गई ताकि हानि पर चलने वाले सार्वजनिक क्षेत्र की बीमार इकाइयों का जीणोंद्धार किया जा सके। इन सबका उद्देश्य कार्यक्षमता बढ़ाना, बजट घाटा कम करना और संसाधनों का बेहतर उपयोग सुनिश्चित करना था।

वैश्वीकरणः– इसका अर्थ है विश्व की विभिन्न अर्थव्यवस्थाओं का एकजुट हो जाना जिससे एक सम्मिलित वैश्विक अर्थव्यवस्था का उदय हो सके। यह विश्व की अर्थव्यवस्था में अधिक एकीकरण तथा आर्थिक अन्तनिर्भरता की एक प्रक्रिया है जिसके माध्यम से विभिन्न देशों में पारस्परिक लेन-देन में वृद्धि होगी। इसके परिणामस्वरूप निर्यात शुल्क हट गया, आयात शुल्क कम हो गया, पूंजीगत आयातों का उदारीकरण हो गया।

प्र०4 नई आर्थिक नीति जिसमें उदारीकरण, निजिकरण तथा वैश्वीकरण शामिल है के लिए उत्तरदायी एक कारण बताइये। (देश का आर्थिक विकास)

प्र०5 क्या व्यवसायिक वातावरण के विभिन्न घटकों के व्यवसाय पर प्रभाव को अलग-अलग पहचाना जा सकता है?

(**संकेतः**- नहीं, क्योंकि सभी घटक एक दूसरे से संबंधित हैं।

व्यावसाय एवं उद्योग पर सरकारी नीतियों में परिवर्तन का प्रभावः-

1. **प्रतियोगिता में वृद्धिः**- लाइसेंस में छूट के कारण तथा भारतीय बाजार में विदेशी फर्मों के प्रवेश के कारण भारतीय फर्मों के लिए प्रतियोगिता में वृद्धि हुई है।

2. **अधिक मांग करने वाले ग्राहकः**- आज का ग्राहक जागरूक है तथा वह बाजार की अधिक से अधिक जानकारी रखता है। जिसके कारण बाजार क्रेता- अभिमुखी बन गये हैं। ग्राहकों को आज गुणवत्ता वाली वस्तु एवं सेवाएं उपलब्ध कराई जाती हैं तथा उन्हें चयन के अवसर भी अधिक प्राप्त होते हैं।

3. **प्रौद्योगिकी / तकनीकी पर्यावरण में तेजी से परिवर्तनः**- तकनीकी विकास के कारण उत्पादन प्रक्रिया में तेजी से सुधार हो रहा है। जिसके कारण कम से कम लागत पर अधिक से अधिक उत्पादन हो पा रहा है। परन्तु तकनीकी बदलाव के कारण छोटी फर्मों के सामने अनेक कठिनाइयां तथा चुनौतियां आ रही है।

4. **परिवर्तन की आवश्यकताः**- नई आर्थिक नीति के बाद से बाजार शक्तियां मांग तथा पूर्ति के आधार पर अधिक तेजी से बदल रही है। व्यावसायिक वातावरण के विभिन्न घटकों में तेजी से हो रहे परिवर्तन के कारण फर्मों को भी अपने प्रचालन में निरंतर बदलाव/ संशोधन करना पड़ता है।

5. **मानव संसाधनों के विकास की आवश्यकताः**- आज के बदलते परिवेश में उच्च क्षमतावान तथा अधिक प्रतिबद्ध लोगों की मांग बढ़ रही है। अतः मानव संसाधनों के विकास की आवश्यकता हो गयी है जिससे उनकी कार्यक्षमता तथा उत्पादिकता में वृद्धि हो सके।

6. **बाजार अभिविन्यासः**- पहले बाजार में बिक्री अवधारणा प्रचलित थी, परन्तु आज विपणन अवधारणा का बोलबाला है। आज उत्पादक द्वारा बाजार शोध के मामयम से

ग्राहकों की आवश्यकताओं का पहले पता लगाया जाता है तथा फिर उन आवश्यकताओं के आधार पर उत्पादन किया जाता है। विपणन शोध शैक्षित विज्ञापन, विक्रय के बाद सेवाएं आदि अधिक महत्वपूर्ण हो गए।

7. **सार्वजनिक क्षेत्र को बजटीय समर्थन का अभावः**– आज सरकार द्वारा सार्वजनिक क्षेत्र को दिया जाने वाला बजटीय समर्थन कम होता जा रहा है जिससे इस क्षेत्र में कार्यरत फर्मे स्वयं आवश्यक संसाधन एकत्रित करे तथा अपनी कुशलता भी बढ़ाये ताकि उनका विकास हो सके।

अभ्यास के लिए प्रश्न

प्र०1 "अर्थव्यवस्था को अधिक प्रतियोगी बनाने हेतु नौकरशाही शिकंजे से मुक्ति दिलाना है।" उपर्युक्त वाक्य किस को परिभाषित करता है?

प्र०2 व्यवसायिक वातावरण का अध्ययन अवसरों को पहचानने में हमारी मदद करता है। यहाँ अवसर से आप क्या समझते हैं?

प्र०3 वातावरण अनेक घटकों से मिलकर बनता है। ये सभी घटक आपस में एक-दूसरे से संबंधित होते हैं। यहाँ व्यवसायिक वातावरण की किस विशेषता का उल्लेख है?

प्र०4 वातावरण में व्यवसाय के लिए खतरे तथा अवसर दोनों उपलब्ध रहते हैं। व्यवसायिक वातावरण को अध्ययन इन खतरों व अवसरों को पहचानने में प्रबन्ध की मदद करता है। उपर्युक्त प्रसंग द्वारा व्यवसायिक वातावरण के किन्हीं पाँच महत्वों का वर्णन कीजिए।

प्र०5 Lok Sabha Election 2014 के नतीजों के बाद, BSE का Price Index (Sensex) 1000 points से बढ़ा। वातावरण के उस घटक का उल्लेख कीजिए जिसका यहाँ वर्णन है (कारण सहित) किन्हीं दो और आयामों का भी वर्णन करें।

प्र०6 पिछले कुछ वर्षों से कंपनियाँ भारत में संगठित रिटेलिंग (Organised Retailing) को एक अच्छे अवसर के रूप में देख रही हैं। इस विचार के मद्देनज़र अनेक कंपनियों ने एक नए परिवेश में प्रवेश की योजना भी बनाई है। सरकर की ओर से भी इसे पूरा समर्थन मिल रहा है। कंपनियों का इस ओर आकर्षण का मुख्य कारण लोगों की आय में वृद्धि का होना है। इसके अतिरिक्त पिछले कुछ वर्षों में लोगों के क्रय दृष्टिकोण में भी भारी परिवर्तन

आया है। अब लोग बेहतर क्वालिटी के उत्पाद चाहते हैं भले ही उन्हें अधिक दाम क्यों न देने पड़ें। संगठित रिटेलिंग लोगां की इस आकांक्षा को पूरा करने में सक्षम है।

उपरोक्त अनुच्छेद में वर्णित व्यवसायिक वातावरण के आयामों को पंक्तियों उद्धृत करते हुए पहचानिए।

प्र०7 कोर्ट ने प्लास्टिक की थैलियों पर प्रतिबंध लगाने के लिए एक आदेश पारित किया क्योंकि

(क) यह थैलियाँ बहुत सी वातावरण संबंधी समस्याओं को उत्पन्न कर रही हैं जिससे जनसाधरण का जीवन प्रभावित हो रहा है।

(ख) सामान्यतः समाज जीवन की गुणवत्ता के प्रति अधिक चिंतित हैं।

जूट व्यवसाय को प्रोत्साहित करने के लिए सरकार ने इसे आर्थिक सहायता दने का निर्णय लिया है। कम कीमतों पर जूट के थैलों का निर्माण करने के लिए विभिन्न नवप्रवर्तन तकनीकों का विकास हो रहा है। आय में वृद्धि हो रही है और लोग इन जूट के थैलों को खरीद सकते हैं।

उपरोक्त विवरणों से पंक्तियों को उद्‌धृत करते हुए व्यवसायिक पर्यावरण के विभिन्न आयामों को पहचानिए।

प्र०8 न्यायाल्य ने आदेश पारित किया कि वाहनों का धुआरहित होना अति आवश्यक है। इस आदेश की अवहेलना होने पर भारी जुर्माना लगाया जाएगा। ऐसा करना लोगों के स्वास्थ के लिए ज़रूरी था। न्यायालय के इस सख़्त आदेश को आधार बनाते हुए जान मोटर्स लिमिटेड ने आधुनिक तकनीक का प्रयोग करके ऐसे वाहन बनाने का निर्णय लिया जिसमें धुआं उत्पन्न ही नहीं होगा। सरकार ने भी ऐसी औद्योगिक इकाइयाँ स्थापित करने के लिए अनेक प्रकार से सहायता प्रदान करने की घोषणा की।

(क) उपर्युक्त अनुच्छेद में वर्णित 'व्यवसायिक वातावरण' के तीन आयामों (Dimensions) को पंक्तियाँ उद्‌धृत करते हुए पहचानिए।

(ख) न्यायालय द्वारा समाज को प्रेषित कोई एक मूल्य बताइए।

उत्तर

उ०1 उदारीकरण

उ०2 इसका अभिप्राय व्यावसायिक वातावरण में होने वाले सकारात्मक परिवर्तनों से है जो संगठन के विकास में सहायक होते हैं।

उ०3 जटिलता

उ०4 व्यावसायिक वातावरण के महत्वः-

1. प्रथम प्रस्तावक के लाभ
2. चेनावनी संकेत
3. उपयोगी संसाधनों की प्राप्ति
4. तेजी से हो रहे परिवर्तनों का सामना करना
5. नियोजन एवं नीति निर्धारण मं सहायक

उ०5 राजनैतिक वातावरण

अन्य व्यवसायिक वातावरण के आयाम

आर्थिक वातावरण, सामाजिक वातावरण, तकनीकी वातावरण, वैधानिक वातावरण (कोई दो)

उ०6 (क) "सरकार की ओर से ..... समर्थन मिल रहा है।"

राजनीतिक वातावरण (Political Environment)

(ख) "कंपनियों का इस ओर..... आय में वृद्धि का होना है।"

आर्थिक वातावरण (Economic Environment)

(घ) "..... क्रय दृष्टिकोण में भी भारी परिवर्तन आया है।"

सामाजिक वातावरण (Social Environment)

उ०7 (क) समाज जीवन की गुणवक्त .....

सामाजिक वातावरण (Social Environment)

(ख) जूट व्यवसाय को प्रोत्साहित .....

आर्थिक वातावरण (Economic Environment)

(ग) कम कीमतों पर जूट के थैलों.....

तकनीकी वातावरण (Technical Envrionment)

(घ) आय में वृद्धि हो रही है और लोग इन .....

आर्थिक वातावरण (Economic Environment)

उ०8 (क) "न्यायालय ने आदेश ..... अति आवश्यक है।"

वैद्यानिक वातावरण (Legal Environment)

(ख) "न्यायालय के इस आदेश ..... उत्पन्न ही नहीं होगा।"

तकनीकी वातावरण (Technological Environment)

(ग) "सरकार ने भी ऐसी..... घोषणा की।"

राजनैतिक वातावरण (Political Environment)