

बैंकिंग क्षेत्र में कर्मचारी प्रतिधारण रणनीतियाँ

Kishwar Mansuri^{1*}, Dr. Vikash Kumar²

¹ Research Scholar, Shri Krishna University, Chhatarpur M.P.

² Professor, Shri Krishna University, Chhatarpur M.P.

सार- प्रतिधारण रणनीतियों को बेहतर तरीके से समझने के लिए प्रतिधारण कारकों को दो श्रेणियों में विभाजित किया गया है, अर्थात् संगठनात्मक प्रभावक और व्यक्तिगत प्रभावक संगठनात्मक प्रभावक अवधारण के कारक हैं, जो संगठन की मानव संसाधन नीतियों का एक हिस्सा हैं, जैसे प्रदर्शन मूल्यांकन नीतियाँ, कैरियर विकास, और वित्तीय पुरस्कार, गैर-मौद्रिक पुरस्कार, भर्ती और चयन नीतियाँ, सेवानिवृत्ति लाभ आदि। बैंकों ने कैरियर के विकास, मुआवजे, सेवानिवृत्ति लाभ, प्रदर्शन मूल्यांकन आदि के संदर्भ में विभिन्न नवीन पहलों को लागू किया है। दूसरी ओर व्यक्तिगत प्रभावक ऐसे कारक हैं, जो व्यक्तिगत प्रेरणा और काम के प्रति व्यक्तिगत प्रतिबद्धता को मापने में सहायक होते हैं।

कीवर्ड- बैंकिंग क्षेत्र, कर्मचारी प्रतिधारण, रणनीतियाँ

-----X-----

परिचय

बातचीत मानव जीवन और अस्तित्व का एक अभिन्न अंग है। सकारात्मक बातचीत अस्तित्व को वास्तव में योग्य बना सकती है। पारस्परिक संबंधों ने हमेशा संगठनों में भी एक महत्वपूर्ण स्थान शामिल किया है। अच्छे संगठनात्मक वातावरण में विभिन्न पूर्वापेक्षाएँ होती हैं और संगठनों के लिए कर्मचारियों की अपेक्षाओं पर खरा उतरना अनिवार्य है। हालांकि संगठन और कर्मचारियों के लक्ष्य शुरू में मेल नहीं खा सकते हैं, लेकिन संगठन का काम व्यक्तिगत और संगठनात्मक लक्ष्यों को लाइन में रखना है।(1) यह ध्यान रखना आवश्यक है कि संगठन को व्यक्तिगत और संगठनात्मक हित को समान महत्व देना चाहिए। अध्ययन कर्मचारी प्रतिधारण पर प्रकाश डालता है जो संगठनों के लिए महत्वपूर्ण महत्व का है। कर्मचारी प्रतिधारण किसी भी संगठन के मानव संसाधन विभाग के महत्वपूर्ण कार्यों में से एक है। जैसा कि कार्यस्थल कर्मचारियों के लिए दूसरा घर है, यह बहुत महत्वपूर्ण है कि संगठन और विशेष रूप से मानव संसाधन विभाग उन नीतियों को फिर से तैयार करें जो संगठनात्मक वातावरण को अनुकूल बनाने में मदद करती हैं।

अश्वथप्पा (2005) परिभाषित करता है कि "एचआरएम कार्यक्रमों, कार्यों और कार्यों के सेट के रूप में है जो

कर्मचारियों के साथ-साथ संगठनात्मक प्रभावशीलता दोनों को अधिकतम करने के लिए लक्षित और किए गए हैं।" मानव संसाधन प्रबंधन इस बात पर विचार करने में मदद करता है कि कर्मचारी संगठनात्मक लक्ष्यों और उद्देश्यों को प्राप्त करने के आवश्यक साधनों में से एक हैं।(2)

कर्मचारी प्रतिधारण

अध्ययनों ने इस बात पर प्रकाश डाला है कि मानव संसाधन प्रबंधन संगठन के सबसे अनिश्चित पहलुओं में से एक है। किसी भी संगठन की सफलता संगठन के प्रेरित कर्मचारियों पर निर्भर करती है। इस तथ्य में कोई अपवाद नहीं है कि अच्छे कर्मचारी संगठन के लिए मीठे फल काटते हैं। अपने कर्मचारियों को लंबे समय तक बनाए रखने के लिए प्रबंधन की क्षमता कर्मचारी प्रतिधारण है। ऑक्सफोर्ड इंग्लिश डिक्शनरी में रिटेंशन शब्द का अर्थ है 'किसी की सेवा में रहो, किसी व्यक्ति की सेवाओं को सुरक्षित करो या अवशोषित और धारण करो। जैसा कि प्रतिधारण शब्द का शाब्दिक अर्थ यह बताता है कि यह अवशोषित या धारण कर रहा है, इसलिए यह निष्कर्ष निकाला जा सकता है कि संगठन की प्रणाली में कर्मचारियों को रखने और अवशोषित करने के लिए संगठन का प्रयास प्रतिधारण है।(3)

कर्मचारी प्रतिधारण को प्रभावित करने वाले कारक

मुआवज़ा:

संगठन की क्षतिपूर्ति नीतियां कर्मचारी प्रतिधारण को काफी हद तक प्रभावित करती हैं। मुआवजे की संरचना भी एक बड़ा अंतर बनाती है और कर्मचारी इसके कारण या तो आकर्षित या विचलित हो सकते हैं। मुआवजे के कुछ बुनियादी तत्व हैं जैसे मूल वेतन, प्रोत्साहन और भत्ते। कंपनियों के लिए उचित मुआवजा नीतियां बनाना बहुत महत्वपूर्ण है क्योंकि संगठन में काम करने वाले कर्मचारियों के लिए यही वास्तविक कारण है।

काम का माहौल:

भौतिक सुविधाओं और कार्य संस्कृति सहित समग्र कार्य वातावरण एक संगठन का वातावरण बनाता है। विभिन्न अध्ययनों ने निर्दिष्ट किया है कि समग्र प्रतिधारण का आकलन करने में कार्य वातावरण महत्वपूर्ण कारकों में से एक है। कार्य वातावरण में कार्यालय की जगह, आवश्यक सामग्री और उपकरण, आरामदायक बैठने आदि शामिल हो सकते हैं। कार्य वातावरण कारक संगठन की संस्कृति को भी उजागर करता है। यदि कर्मचारियों के बीच बेहतर पारस्परिक संबंध हैं और एक व्यक्ति के रूप में एक-दूसरे की देखभाल करते हैं, तो काम करना मजेदार हो जाता है।

(4)

वृद्धि:

एक और बहुत महत्वपूर्ण कारक जो कर्मचारी प्रतिधारण को प्रभावित करता है वह है विकास के अवसर। यह सच है कि कोई भी स्थिर जीवन नहीं चाहता है, इसलिए यह महत्वपूर्ण है कि कर्मचारियों को संगठन में पर्याप्त विकास के अवसर मिले। कैरियर उन्नति योजनाएं, विकास के अवसर, चुनौतीपूर्ण अवसर समग्र कर्मचारी प्रतिधारण में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। प्रतिनिधियों के लिए काम करने के लिए प्रेरणा महत्वपूर्ण है और महत्वपूर्ण प्रेरणा में से एक विकास की संभावनाएं हैं।

रिश्ता:

यह एक ज्ञात तथ्य है कि संगठन में काम करने वाले लोगों की भावना को बनाए रखने में रिश्ते महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। रिश्ते चाहे औपचारिक हों या अनौपचारिक कर्मचारी रखरखाव के लिए महत्वपूर्ण हैं। फेयोल्स के प्रबंधन के सिद्धांतों ने कुछ सिद्धांत दिए हैं जो

कर्मचारियों के साथ अच्छे संबंध बनाए रखने पर ध्यान केंद्रित कर रहे हैं। कर्मचारियों और नियोक्ताओं के बीच अच्छे संबंध सुनिश्चित करने के लिए प्रबंधन सिद्धांत जैसे कि स्पैन ऑफ कंट्रोल, चेन ऑफ कमांड आदि का निर्माण किया गया है। (5)

मान्यता:

प्रशंसा और मान्यता मानव की परम आवश्यकता है और इसका कोई अपवाद नहीं है। यह न केवल उन्हें अपनेपन की भावना देता है बल्कि कर्मचारियों को संगठन के साथ रहने के लिए प्रेरित करता है। संगठन को अपने लोगों को हर बार प्रेरित और प्रेरित रखने के प्रयासों को पहचानने और उनकी सराहना करने में सावधान रहना चाहिए। न केवल प्रशंसा बल्कि प्रशंसा का समय भी महत्वपूर्ण है। उपलब्धि की भावना और पहचाने जाने से न केवल कर्मचारियों का मनोबल बढ़ता है, बल्कि यह उन्हें भविष्य में चुनौतीपूर्ण कार्य करने के लिए प्रेरित करने में भी मदद करता है। यह कर्मचारियों को स्वस्थ और काम करने योग्य वातावरण में बेहतर योजना बनाने और निष्पादित करने का उत्साह देता है। सभी हितधारकों यानी नियोक्ताओं, ग्राहकों, आपूर्तिकर्ताओं से मिलने वाली सराहना कर्मचारियों के लिए बेहद प्रेरक है। (6)

प्रशिक्षण:

प्रशिक्षण जो आम तौर पर कौशल उन्नयन और क्षमता वृद्धि के लिए होता है, कर्मचारियों के विकास और उन्हें आगे बढ़ाने के लिए बड़ी संभावनाएं खोलता है। **Google, Apple** जैसी कंपनियां प्रशिक्षण में भारी मात्रा में निवेश करती हैं। डिजिटल दुनिया में संगठनों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम देना आसान हो गया है, वेब आधारित प्रशिक्षण बहुत लोकप्रिय हैं और हर स्तर पर और हर समय प्रशिक्षण देने में मदद करते हैं। सूचना संचार और प्रौद्योगिकी का उपयोग प्रशिक्षण प्रभावशीलता को बढ़ाता है। कर्मचारी प्रतिधारण सुनिश्चित करने के लिए प्रशिक्षण बहुत महत्वपूर्ण हो गया है। आज संगठनों को न केवल प्रदर्शन मूल्यांकन करना है, बल्कि संभावित मूल्यांकन भी करना है जहां आंतरिक क्षमताओं और क्षमता का पूरी तरह से उपयोग किया गया है। (7)

कर्मचारी विकास

जैसा कि पहले उल्लेख किया गया है कि कर्मचारी मूल्यवान संपत्ति हैं और कर्मचारियों में अधिक मूल्य पैदा करना संगठन की जिम्मेदारी है। कर्मचारियों में अधिक मूल्य पर जोर देने की एक ऐसी तकनीक कर्मचारी विकास कार्यक्रम है। चूंकि प्रशिक्षणों का एक छोटा सा उद्देश्य होता है और सीधे कर्मचारियों की नौकरी की आवश्यकताओं से जुड़ा होता है, इसके विपरीत विकास कार्यक्रमों में एक लंबी अवधि की दृष्टि होती है और नौकरी की भविष्य की आवश्यकताओं से जुड़ी होती है। विकास कार्यक्रम संभावित मूल्यांकन कार्यक्रमों की तरह होते हैं और संगठन के भीतर नेताओं को विकसित करने में मदद करते हैं। ये कार्यक्रम औपचारिक और अनौपचारिक दोनों हैं और कर्मचारियों की भावना को सशक्त और समृद्ध करने में मदद करते हैं।⁽⁸⁾ अब सवाल यह उठता है कि विकास कार्यक्रमों को कर्मचारी प्रतिधारण से कैसे जोड़ा जाता है, इसलिए यह महसूस किया जा सकता है कि जब कर्मचारियों को विकसित होने का मौका दिया जाता है तो वे अधिक व्यस्त महसूस करते हैं और इस प्रकार इसका परिणाम कर्मचारी प्रतिधारण में होता है।

प्रासंगिक साहित्य की समीक्षा और बैंक कर्मचारियों, वरिष्ठ बैंक अधिकारियों, बैंक ट्रेड यूनियनों के साथ बातचीत से, इस उद्योग में आम तौर पर रोजगार संबंधों और प्रतिधारण को निर्धारित करने के लिए निम्नलिखित आयाम पाए गए:

- पर्याप्त और उचित मजदूरी मुआवजे का प्रावधान,
- पदोन्नति के रास्ते और पदोन्नति के मानदंड,
- कर्मचारी शिकायत निवारण,
- निर्णय लेने में कर्मचारियों की भागीदारी और भागीदारी
- उनके काम/कार्य से संबंधित प्रक्रिया,
- कर्मचारियों का प्रशिक्षण और विकास,
- कर्मचारियों के साथ निष्पक्ष, वस्तुनिष्ठ और तर्कसंगत व्यवहार,
- कर्मचारियों को पर्याप्त कल्याण सुविधाओं का प्रावधान,

- नौकरी की सुरक्षा, सुरक्षित और स्वस्थ काम करने की स्थिति,
- कार्य स्वायत्तता और अधिकार का प्रत्यायोजन,
- गैर-निष्पादकों की तुलना में कलाकारों की पहचान और प्रशंसा,
- संघवाद की सीमा,
- बैंकिंग क्षेत्र में परिचालन का स्वचालन,
- ग्राहक सेवा के संदर्भ में कर्मचारियों की उत्पादकता

कर्मचारी प्रतिधारण और प्रेरणा

यह कहना गलत नहीं होगा कि 'कर्मचारी प्रतिधारण कर्मचारी प्रेरणा का परिणाम है'। जब तक कर्मचारी प्रेरित महसूस नहीं करता तब तक वह संगठन के साथ अधिक समय तक नहीं रह सकता है। विभिन्न प्रेरणा सिद्धांत हैं जैसे कि मास्लो की जरूरतों का पदानुक्रम, हर्ज़बर्ग का प्रेरक-स्वच्छता, वरुम की प्रत्याशा सिद्धांत आदि और ये सभी सिद्धांत यह वर्गीकृत करने में सफल रहे हैं कि विभिन्न मानवीय आवश्यकताएं अलग-अलग परिणाम प्रकट करती हैं। लोगों की पांच तरह की जरूरतें होती हैं, यानी शारीरिक केंद्रित जरूरतें, सुरक्षा केंद्रित जरूरतें, सामाजिक केंद्रित जरूरतें, आत्म-सम्मान केंद्रित जरूरतें और आत्म-बोध केंद्रित जरूरतें। शारीरिक और सुरक्षा की जरूरतें निचले स्तर की जरूरतें हैं जिनमें अस्तित्व की मूल बातें जैसे भोजन, वस्त्र और आश्रय शामिल हैं, फिर उच्च अंत की जरूरतें आती हैं। मॉडल यह बताने की कोशिश करता है कि कर्मचारी की व्यस्तता और उत्पादकता उस स्तर की आवश्यकता का परिणाम है जिसमें कर्मचारी निहित है।⁽⁹⁾

स्वच्छता कारक

ये कार्य के मानदंड हैं जो इसे करने के लिए आवश्यक हैं। ये वे कारक नहीं हैं जो कर्मचारियों को प्रेरित करते हैं बल्कि वे कारक हैं जो यदि मौजूद नहीं हैं तो असंतोष का कारण बनते हैं। इनसे लंबे समय तक संतुष्टि नहीं मिलती है। मुआवजा, चिकित्सा लाभ, स्वस्थ और स्वच्छ कार्य वातावरण, काम करने की

अच्छी स्थितियाँ ये सभी स्वच्छता कारक हैं जो कर्मचारी के अस्तित्व के लिए आवश्यक हैं।

प्रेरक कारक

ये वे कारक हैं जिनकी उपस्थिति सकारात्मक संतुष्टि देती है। इसमें उपलब्धि, विकास और करियर में उन्नति के लिए मान्यता शामिल है। इन कारकों को संतोषजनक कहा जाता है और उनकी उपस्थिति कर्मचारियों को अच्छा प्रदर्शन करने के लिए प्रेरित करती है। प्रतिनिधि को प्रदर्शन करने और उत्तेजित होने के लिए काम स्वयं महत्वपूर्ण, दिलचस्प और प्रयास करने वाला होना चाहिए। (10) इस प्रकार यह बहुत अच्छी तरह से समझा जा सकता है कि प्रेरणा सिद्धांतों का कर्मचारी जुड़ाव और कर्मचारी प्रतिधारण के साथ गहरा संबंध है।

बैंकिंग क्षेत्र में एचआरएम

उदारीकरण के बाद बैंक तेजी से विकास कर रहे थे और यह भी उतना ही महत्वपूर्ण था कि बैंक अपने मानव संसाधनों को भी महत्व दें। मानव संसाधन प्रबंधन अनिवार्य महत्व का है। वित्तीय क्षेत्र की गतिशीलता ने मानव संसाधन को अधिक महत्वपूर्ण और गतिशील बनने के लिए मजबूर किया है। प्रगति के बाद बैंकों द्वारा देखे गए विभिन्न एचआर मुद्दे दुनिया भर के खिलाड़ियों के साथ तालमेल बिठाने के लिए परिवर्तित व्यवसाय हैं और व्यवसाय की स्थिति को वास्तविक बनाने के लिए नवाचार हैं। कर्मचारियों का स्थानांतरण संगठन को बदलती बैंकिंग आवश्यकताओं के साथ समायोजित करने में मदद करता है। भारतीय बैंकों के लिए वास्तविक चुनौती, उनके द्वारा बनाए गए सकारात्मक गुणों और संस्कृति को खोए बिना विश्वव्यापी कंपनियों में कैसे बदलना है। बैंकिंग क्षेत्र में कर्मचारी बहुत अधिक एकरसता देखते हैं क्योंकि उन्हें संख्या और नकदी से निपटना पड़ता है, इसलिए मानव संसाधन प्रबंधन की भूमिका कई गुना बढ़ गई है। तनाव के स्तर को कम करके और उन्हें व्यस्त रख कर लोगों की दक्षता को बढ़ाया जा सकता है। विभिन्न तकनीकों की शुरुआत ने लोगों के काम को एक ही समय में आसान और कठिन बना दिया है। कर्मचारियों को बैंकिंग क्षेत्र में लगातार नवाचार करना पड़ता है और यह महत्वपूर्ण है कि कर्मचारी प्रेरित और लगे रहें, क्योंकि केवल लगे और प्रेरित कर्मचारी ही लीक से हटकर सोच सकते हैं और विशिष्टता पैदा कर सकते हैं।(11)

नए युग के निजी बैंकों ने स्पष्ट व्यवसाय स्थिति (उद्यम, खुदरा और कॉर्पोरेट बैंकिंग) के साथ प्रवेश किया और कुछ हद तक खुले क्षेत्र के बैंकों से अलग-अलग क्षेत्रों में अनुभवी और तैयार मानव संपत्ति की क्रीम को आकर्षित किया और वह भी निचले और केंद्र प्रशासन स्तरों में (जो कि कोर ग्राहक संबंध मानव संसाधन का गठन किया)। बैंकिंग क्षेत्र में प्रशिक्षण विभाग का भी बहुत महत्वपूर्ण स्थान है। बैंक कर्मचारियों का प्रशिक्षण और विकास बहुत महत्वपूर्ण है। ट्रेनिंग की शुरुआत यानी ट्रेनिंग नीड्स असेसमेंट की प्रक्रिया से होती है जिसमें यह पहचाना जाता है कि किसे और कैसे प्रशिक्षित करने की जरूरत है? इस प्रकार, मानव संसाधन की पहचान करने के लिए यह पहली प्रक्रिया बहुत महत्वपूर्ण है। इसके बाद प्रशिक्षण सामग्री का विकास और फिर वितरण आता है। आज लगभग सभी बैंकों में उचित प्रशिक्षण प्रकोष्ठ हैं और वे कर्मचारियों के प्रशिक्षण और विकास में सक्रिय रूप से शामिल हैं। श्रमिकों की दक्षता और कौशल को हर बार समृद्ध करने की आवश्यकता है। बैंकों को अपने कर्मचारियों के व्यवहार और बौद्धिक पूंजी से प्रतिस्पर्धात्मक लाभ मिलता है। आज तक सबसे मूल्यवान संपत्ति मानव संसाधन हैं। (12) तकनीक को दोहराया जा सकता है लेकिन प्रौद्योगिकी को मानवीय क्षमता से नहीं बदला जा सकता है। इस प्रकार यह कहना गलत नहीं होगा कि किसी भी प्रणाली का मूल उसके कर्मचारी होते हैं और यदि यह नींव टूट जाती है तो यह संगठन को काफी हद तक नुकसान पहुंचा सकती है।

निष्कर्ष

बैंकिंग उद्योग में मानव संसाधन प्रथाओं के बारे में विभिन्न निष्कर्ष, विश्लेषण स्पष्ट रूप से वर्तमान संगठनों में कर्मचारियों को बनाए रखने के लिए उपयोग किए जाने वाले विभिन्न पहलुओं और रणनीतियों को सामने लाता है। इस चुनौतीपूर्ण समय में प्रतिस्पर्धात्मक लाभ हासिल करने के लिए बैंकिंग उद्योग के लिए विश्लेषण काफी व्यापक और विचार करने योग्य है। कर्मचारी प्रतिधारण कारकों को दो श्रेणियों में विभाजित किया गया है, अर्थात् संगठनात्मक प्रभावक और व्यक्तिगत प्रभावक। यह संक्षेप में कहा जा सकता है कि सार्वजनिक और निजी क्षेत्र के बैंकों के लिए प्रभावित करने वाले अलग-अलग तरीके से काम करते हैं।

संदर्भ

1. क्रेसवेल, जे. डब्ल्यू., और क्रेसवेल, जे. डी. (2017)। अनुसंधान डिजाइन: गुणात्मक, मात्रात्मक और मिश्रित तरीके दृष्टिकोण। ऋषि प्रकाशन।
2. रज़ीक, ए., और मौलाबखश, आर. (2015)। कार्य संतुष्टि पर कार्य वातावरण का प्रभाव। प्रोसीडिया अर्थशास्त्र और वित्त, 23, 717-725।
3. हुक, सी।, जेनकिंस, ए।, और फुट, एम। (2015)। मानव संसाधन प्रबंधन का परिचय 7वां संस्करण। पियर्सन हायर एड.
4. सतपथी, आई., लिट, डी., पटनायक, बी.सी.एम., और अनामिका, एम. (2014)। आउटबाउंड प्रशिक्षण और कर्मचारी प्रदर्शन पर इसका प्रभाव-साहित्य की समीक्षा। प्रबंधन और सामाजिक विज्ञान में अंतर्राष्ट्रीय जर्नल, 2(11), 8-15।
5. ज़िकमंड, डब्ल्यूजी, बाबिन, बीजे, कैर, जेसी, और ग्रिफिन, एम। (2013)। व्यापार अनुसंधान के तरीके। सेनगेज लर्निंग।
6. शममोट, एम.एम. (2013)। वाणिज्यिक बैंकों में कर्मचारियों के प्रदर्शन पर काम के दबाव का प्रभाव। क्लियर इंटरनेशनल जर्नल ऑफ रिसर्च इन कॉमर्स एंड मैनेजमेंट, 4(11)।
7. राणा, ए.एच., और अब्बासी, ए.एस. (2013)। संगठनात्मक दक्षता पर प्रतिभा प्रबंधन और कर्मचारी कारोबार के इरादे का प्रभाव-पाकिस्तान के दूरसंचार क्षेत्र का एक मामला। साइंस इंटरनेशनल, 25(3)।
8. कुशैशी, एम.आई., इफितखार, एम., अब्बास, एस.जी., हसन, यू., खान, के., और जमान, के. (2013)। नौकरी के तनाव, कार्यभार, पर्यावरण और कर्मचारियों के टर्नओवर इरादों के बीच संबंध: हम क्या जानते हैं, हमें क्या पता होना चाहिए। वर्ल्ड एप्लाइड साइंसेज जर्नल, 23(6), 764-770।
9. निकसन, डी। (2013)। आतिथ्य, पर्यटन और आयोजनों के लिए मानव संसाधन प्रबंधन। रूटलेज।
10. मसांगो, आर.एस. (2013)। उच्च शिक्षा संस्थानों में स्टाफ प्रतिधारण: चयनित दक्षिण अफ्रीकी विश्वविद्यालयों का मामला। जर्नल ऑफ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन, 48 (विशेष अंक 1), 883-896।
11. मार्टिन, एम.जे., और कॉफ़मैन, ई.के. (2013)। जब कर्मचारियों को बनाए रखने की बात आती है तो नौकरी से संतुष्टि और संगठन के प्रति प्रतिबद्धता मायने रखती है। विस्तार का जर्नल, 51(4), 29.
12. जोशी, पी., और श्रीवास्तव, ए (2013)। भारतीय में मानव संसाधन विकास प्रथाओं की जांच, प्रबंधन अंतर्दृष्टि, 8(2)।

Corresponding Author

Kishwar Mansuri*

Research Scholar, Shri Krishna University,
Chhatarpur M.P.