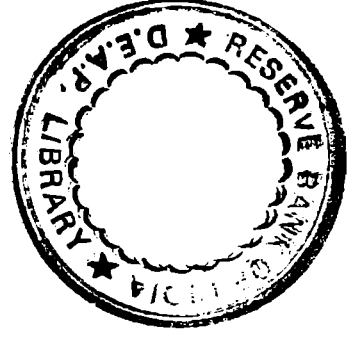


**बैंकों में हिन्दी प्रशिक्षण पर रिपोर्ट**  
**REPORT ON HINDI TRAINING IN BANKS**



**भारतीय रिज़र्व बैंक**  
**RESERVE BANK OF INDIA**



हिन्दी प्रशिक्षण पर रिपोर्ट  
-0-0-0-0-  
REPORT ON HINDI TRAINING  
-0-0-0-0-

## प्रस्तावना

सरकारी क्षेत्र के बैंकों में सरकार की राजभाषा नीति के कार्यान्वयन की गति में पिछले कुछ वर्षों में तेजी लाई गई है। सरकार द्वारा दिये गये वार्षिक कार्यान्वयन कार्यक्रम के अनुसार बैंकों में हिन्दी का प्रयोग बढ़ाया जा रहा है। हिन्दी पत्राचार की मात्रा में भारी वृद्धि दृष्टिगोचर हुई है। बहुत से बैंकों ने क्षेत्र "क" में कतिपय ऐसी शाखाओं का निर्धारण किया है जिनका तारा बैंकिंग कारोबार हिन्दी के माध्यम से किया जायेगा। इस कार्य को सरल और कारगर बनाने तथा उसमें निरंतर प्रगति बनाये रखने के लिये यह आवश्यक है कि हिन्दी में कार्य करने के लिये कर्मचारियों को प्रशिक्षण देने की उचित व्यवस्थाएँ की जाएँ। यह कहने की आवश्यकता नहीं है कि इस प्रयास से न केवल अहिन्दीभाषी कर्मचारियों को हिन्दी सीखने में सुविधा होगी बल्कि इससे जिन कर्मचारियों को भाषा का पहले से ही पर्याप्त ज्ञान है उनमें अपना रोज़गार का काम हिन्दी में करने के कौशल का उचित विकास भी होगा।

भारतीय रिज़र्व बैंक के बैंकिंग परिचालन और विकास विभाग की राजभाषा कार्यान्वयन समिति एक ऐसा मंच है जहाँ कार्यान्वयन के कार्य से संबंधित समस्याओं पर विचार-विमर्श किया जाता है और सरकारी क्षेत्र के सभी बैंकों के प्रतिनिधियों के परामर्श से तत्संबंधी निर्णय लिये जाते हैं ताकि उपयोगी समाधान निकाला जा सके। इस समिति ने यह अनुभव किया कि बैंकों में हिन्दी प्रशिक्षण से संबंधित क्षेत्र के लिये व्यापक मार्गदर्शी सिद्धांत तैयार करने की आवश्यकता है और इस उद्देश्य के लिए समिति की बंबई में हुई 20वीं बैठक में एक उप समिति गठित की गयी। इस समिति से यह अनुरोध किया गया कि वह इस समस्या का विस्तृत अध्ययन करे और अपनी रिपोर्ट शीघ्र ही प्रस्तुत करे।

यह खुशी की बात है कि उप समिति ने इस कार्य को पूरा करने के लिये एक योजना-बद्ध दृष्टिकोण अपनाया। बैंकों को नमूना सर्वेक्षण के लिये भेजी गयी प्रश्नावली का अच्छा स्वागत हुआ। इस विषय के विशेषज्ञों से हुई चर्चाएँ भी काफी उपयोगी सिद्ध हुईं। यह बात महत्वपूर्ण है कि उप समिति ने बहुत ही कम समय में अपनी रिपोर्ट प्रस्तुत कर दी है।

मैं उप समिति के अध्यक्ष, संयोजक एवं सचिवालय द्वारा किये गये गहन प्रयासों के लिए उनके प्रति अपना हार्दिक आभार व्यक्त करता हूँ। मुझे विश्वास है कि उप समिति द्वारा की गयी सिफारिशों के कार्यान्वयन से न केवल बैंकों में हिन्दी प्रशिक्षण की गतिविधियों के नये युग की शुरुआत करने में सहायता मिलेगी बल्कि वह सरकार की राजभाषा नीति के ओजस्वी कार्यान्वयन में भी सहायक होगा।

यू. के. शर्मा

यू. के. शर्मा  
मुख्य अधिकारी

बैंकिंग परिचालन और विकास विभाग  
भारतीय रिज़र्व बैंक, केंद्रीय कार्यालय  
बंबई-400 005

11-1-1984

67

## P R E F A C E

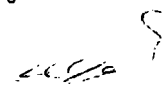
The pace of implementation of the Government's Official Language Policy has been geared up during the last few years in public sector banks. Hindi is being increasingly used in banks in accordance with the Annual Implementation Programme given by the Government. The quantum of Hindi Correspondence has shown a steep rise. In region 'A' many banks have also identified certain branches to transact their entire banking business through Hindi. To streamline this work and to maintain steady progress, it is necessary to make proper arrangements for training employees to work in Hindi. Needless to say, this effort will not only help non-Hindi-speaking employees to learn Hindi, but will also develop proper skill amongst employees already possessing reasonable knowledge of the language to carry on their daily work in Hindi.

The Official Languages Implementation Committee of Department of Banking Operations and Development, Reserve Bank of India is a forum where problems relating to implementation work are discussed and decisions taken in consultation with the representatives of all the public sector banks so as to arrive at useful solutions. This Committee felt the need for preparing broad guidelines in the area of Hindi Training in banks and for the purpose, a Sub-Committee was formed in its twentieth meeting held at Bombay. The Sub-Committee was requested to study the problems in detail and to submit its report at the earliest.

It is a matter of pleasure that the Sub-Committee adopted a planned approach to complete this task. The questionnaire forwarded to banks for conducting a sample survey met with a good response. The discussions held with the experts on the subject have also been very helpful. It is a matter of appreciation that the Sub-Committee has submitted its report in such a short span of time.

I extend my sincere thanks to the Chairman, Co-ordinator, Members and to the Secretariat of the Sub-Committee for their earnest efforts. I am confident that the implementation of the recommendations made by the Sub-Committee will not only help to usher in a new era of Hindi Training activities in banks but will also contribute towards energetic implementation of the Government's Official Language Policy.

11-1-1984

  
(U.K. Sarma)  
Chief Officer  
Department of Banking Operations and  
Development  
Reserve Bank of India  
Central Office  
Bombay-400005

69 NY

## दो शब्द

भारतीय रिज़र्व बैंक के बैंकिंग परिचालन और विकास विभाग ने भारत सरकार की राजभाषा नीति को लागू करने के लिये कई ठोस कदम उठाये हैं तथा सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को इस दिशा में उपयोगी मार्गदर्शन दिया है। आज, जबकि, बैंकों में हिन्दी के प्रयोग का काम तेजी से बढ़ रहा है, तब कर्मचारियों को बैंकिंग के परिवेश में बैंकिंग का ज्ञान देना अति आवश्यक है। इस आवश्यकता का अनुभव करते हुए हिन्दी शिक्षण के सभी पहलुओं पर विचार करने के लिये एक उप-समिति गठित की गयी। यह बहुत ही सामयिक कदम था और बैंकिंग परिचालन और विकास विभाग की राजभाषा कार्यान्वयन समिति तथा इसके अध्यक्ष श्री यू.के. शर्मा इस हेतु बधाई के पात्र हैं। श्री शर्मा जी ने समय समय पर उप समिति को काफी मार्गदर्शन दिया और उनके प्रोत्साहन से समिति ने बहुत ही कम समय में यह उपयोगी रिपोर्ट तैयार की।

समिति ने सर्वेक्षण के तौर पर कुछ प्रमुख बैंकों से इस विषय पर सुझाव मंगवाये तथा समिति की वाराणसी बैठक में 10 बैंकों ने अपने प्रशिक्षण विद्यालयों के प्रतिनिधियों तथा अन्य वरिष्ठ व्यक्तियों को भेज कर काफी उपयोगी सुझाव दिये। इस प्रकार यह रिपोर्ट बैंकिंग जगत के प्रशिक्षण क्षेत्र के कई विशेषज्ञों के विचारों का समावेश करते हुए बनाई गयी है जिससे यह काफी उपयोगी बन सके।

इस समिति की अध्यक्षता करते हुए मैंने यह पाया कि समिति के सभी सदस्यों ने इसमें बड़ी निष्ठा से भाग लिया तथा उन्होंने रिपोर्ट को अधिकतम उपयोगी बनाने में अथक परिश्रम किया। मैं समिति के सभी सदस्यों के सहयोग के लिये उन्हें धन्यवाद देता हूँ। विशेषतः समिति के संयोजक श्री रा. वि. तिवारी का इस दिशा में किया गया प्रयास उल्लेखनीय है। भारतीय रिज़र्व बैंक के श्री पुष्पकुमार शर्मा ने भी न केवल समिति की बैठकों के आयोजन में, बल्कि रिपोर्ट को तैयार करने में भी सहायता की। इसलिये वे धन्यवाद के पात्र हैं। जिन बैंकों ने अपने सुझाव भेज कर तथा प्रतिनिधि भेज कर रिपोर्ट तैयार करने में उप समिति की सहायता की उनको भी मैं हार्दिक धन्यवाद देता हूँ। स्टेट बैंक, बैंक ऑफ इंडिया तथा पंजाब नेशनल बैंक

## ACKNOWLEDGEMENT

The Reserve Bank of India, Department of Banking Operations and Development have taken concrete steps in order to comply with the language policy of the Government of India and have provided valuable guidance to the public sector banks in this regard. Today when the use of Hindi in banks is picking up rapidly, it is expedient to impart banking oriented training to the employees working in the banking sector. Recognising this need a Sub-Committee was set up to consider all aspects of the Hindi Training. The Official Languages Implementation Committee of the Department of Banking Operations and Development and its Chairman Shri U.K.Sarma deserve our congratulations for this most timely step. Shri Sarma extended his much valuable guidance to the Sub-Committee from time to time and this useful report would not have been prepared within such a very short time but for his inspiration.

The Committee had invited certain suggestions from certain major banks on this subject and in the meeting of the Sub-Committee held at Varanasi ten banks had deputed representatives from their training establishments and other Senior Officers who had given useful suggestions. Thus, this report has been prepared incorporating the ideas of the experts in the field of training in order to make it more useful.

While presiding over the meetings of this Committee I found that all the members participated in the deliberations with great dedication and put in their untiring efforts in preparing the report. I am grateful to all the members of the Sub-Committee for their cooperation. I would like to make a special mention of the efforts put in by Shri R.V.Tiwari, Convener of the Sub-Committee in this regard. My acknowledgements are also due to Shri Purnap Kumar Sharma of the Reserve Bank of India who has not only helped us in convening the meetings but also in the preparation of the report. I express my deep gratitude to such banks who have given the suggestions and deputed their representatives for preparing the report. The State Bank of India, Bank of India and Punjab National Bank had made excellent arrangements for the meetings of the Sub-Committee and I am grateful to their officers of the Official Language Departments and Senior Managements in this regard. My thanks are also due to Dr. Shrikrishna Raj Bhandari, Head of the Management Faculty, Banaras Hindu University, Varanasi who had given original suggestions.

I hope that Senior Executives of the banks may study the various aspects of this report and lend momentum to Hindi Training on the basis of these guidelines. I am sure that this report will serve as a compass for Hindi training as it is the product of the combined efforts.

D.P.Noyyar,  
General Manager  
Punjab National Bank  
Chairman of the Sub-Committee  
Reserve Bank of India

## उप समिति की संरचना

1. श्री डी. पी. नैद्यर  
महाप्रबंधक,  
पंजाब नेशनल बैंक,  
प्रधान कार्यालय,  
नयी दिल्ली अध्यक्ष
2. श्री रा. वि. तिवारी  
मुख्य अधिकारी (राजभाषा)  
स्टेट बैंक ऑफ इंडिया,  
केन्द्रीय कार्यालय,  
बंबई संयोजक
3. श्री के. के. घिया  
मुख्य प्रबंधक  
बैंक ऑफ इंडिया,  
केन्द्रीय कार्यालय,  
बंबई सदस्य
4. डॉ. रवीन्द्र अग्निहोत्री  
मुख्य अधिकारी (राजभाषा)  
भारतीय स्टेट बैंक,  
केन्द्रीय कार्यालय,  
बंबई सदस्य
5. श्री ए. लक्ष्मीनारायण  
उप प्रभागीय प्रबंधक (राजभाषा)  
सिंडीकेट बैंक,  
प्रधान कार्यालय,  
मणिपाल सदस्य
6. श्री पञ्चकुमार शर्मा  
हिन्दी अधिकारी  
बैंकिंग परिचालन और विकास विभाग,  
भारतीय रिजर्व बैंक,  
केन्द्रीय कार्यालय,  
बंबई सचिव

COMPOSITION OF THE SUB-COMMITTEE

- |   |              |
|---|--------------|
| 1. Shri D.P.Nayyar,<br>General Manager<br>Punjab National Bank,<br>Head Office,<br>New Delhi.   | Chairman.    |
| 2. Shri R.V.Tiwari<br>Chief Officer (OL)<br>Central Bank of India,<br>Central Office,<br>Bombay.  | Co-ordinator |
| 3. Shri K.A.Ghiya<br>Chief Manager,<br>Bank of India<br>Central Office,<br>Bombay.  | Member       |
| 4. Dr. Ravindra Agnihotri<br>Chief Officer (OL)<br>State Bank of India<br>Central Office,<br>Bombay.  | Member       |
| 5. Shri A.Laxminarayan<br>Deputy Divisional Manager (OL)<br>Syndicate Bank,<br>Head Office,<br>Manipal.   | Member       |
| 6. Shri Pushp Kumar Sharma<br>Hindi Officer,<br>Department of Banking Operations<br>and Development<br>Reserve Bank of India,<br>Central Office,<br>Bombay. | Secretary    |

.....



अनुक्रमणिका

क्र. सं.	विषय	पृष्ठ सं.
1.	बैंकिंग प्रशिक्षण में हिन्दी - आवश्यकताएं एवं दिशाएं	1
2.	हिन्दी माध्यम से प्रशिक्षण	8
3.	हिन्दी माध्यम से पाठ्यसामग्री	13
4.	हिन्दी माध्यम के लिये संकाय-सदस्य & प्रशिक्षक	19
5.	हिन्दी कार्यशालाएं	24
6.	अहिन्दीभाषी कर्मचारियों को हिन्दी का प्रशिक्षण	29
7.	प्रशिक्षण का संयोजन	34
8.	सिफारिशें एवं उपसंहार	37
9.	परिशिष्ट	

-----

## अध्याय I

### बैंकिंग प्रशिक्षण में हिन्दी - आवश्यकताएं एवं दिशाएं

**बैंकों में हिन्दी** : बैंकिंग जगत में विगत कुछ वर्षों से सरकार की राजभाषा नीति को लागू करने की दिशा में काफी प्रयास हुये हैं । यह प्रयास सृजनात्मक भी हुये हैं और प्रचारात्मक भी हुये हैं । भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकिंग शब्दावली, कार्यालयीन शब्दावली, अनुदेशों का संक्षेप इत्यादि उपयोगी एवं सार्थक साहित्य तैयार किया है । साथ ही साथ, कई बैंकों ने भी अपने कर्मचारियों के मार्गदर्शन के लिये काफी संदर्भ साहित्य तैयार किया है जिनमें शब्दावलियां, पत्राचार के नमूने, प्रशिक्षण सामग्री आदि उल्लेखनीय हैं । इसके साथ ही साथ प्रत्येक बैंक में राजभाषा कक्ष की स्थापना हुई जिनको अच्छे ढंग से सुगठित किया गया । बैंकों के प्रशासनिक कार्यालयों में राजभाषा कार्यान्वयन समितियों का गठन हुआ । पर्याप्त संख्या में हिन्दी कर्मचारियों की नियुक्तियां हुई जिससे कि प्रत्येक बैंक में हिन्दी कार्यान्वयन का सुदृढ़ तंत्र तैयार हुआ और इस तंत्र ने अपनी पूरी उपयोगिता भी सिद्ध की है । सच पूछा जाए तो बैंकों में हिन्दी के कार्यान्वयन का कार्य सुचारु रूप से 1976 के बाद ही शुरू हुआ लेकिन इतने कम समय में भी बैंकिंग जगत में इस दिशा में एक जागृति पैदा हो चुकी है । राजभाषा नियम, 1976 के अनुसार सरकार ने राजभाषा कार्यान्वयन के क्षेत्र में एक बड़ा व्यावहारिक कदम उठाया । देश को तीन भाषिक वर्गों में बांटा गया । "क" क्षेत्र में सारे हिन्दी भाषी प्रदेश आते हैं, "ख" क्षेत्र में महाराष्ट्र, गुजरात, पंजाब और चंडीगढ़, अंदमान निकोबार आते हैं और "ग" क्षेत्र में अन्य सभी प्रदेश । तमिलनाडु पर यह नियम <sup>लागू</sup> नहीं परंतु राजभाषा अधिनियम लागू होता है । इस भाषिक विभाजन से कार्यान्वयन का एक क्रमबद्ध कार्यक्रम अपने आप बन गया और यह बात भी स्पष्ट हो गयी कि हमें किस प्रदेश में हिन्दी के प्रयोग पर कितना बल देना है । बैंकों ने इस व्यावहारिकता को सही ढंग से अपनाया । यद्यपि सभी भाषिक प्रदेशों में हिन्दी के कार्यान्वयन को गति दी गयी किंतु सभी बैंकों का ध्यान "क" क्षेत्र पर विशेष रूप से रहा । भारतीय रिज़र्व बैंक ने

"क" और "ख" क्षेत्र के कार्य को सुदृढ़ बनाने के लिये बैंकों के बीच प्रतियोगिताओं का भी आयोजन किया । परिणामस्वरूप "क" और "ख" क्षेत्र में अब हिन्दी के कार्यान्वयन का माहौल तैयार हो चुका है । "ग" क्षेत्र में "क" और "ख" क्षेत्रों के कार्यों की प्रतिक्रिया अपने आप हो जाती है क्योंकि सभी बैंक अखिल भारतीय स्तर के हैं और यह स्वाभाविक है कि यदि बैंकिंग व्यवसाय में कोई कार्य "क" और "ख" क्षेत्र में किया जाये तो "ग" क्षेत्र में अपने आप उसका प्रभाव पड़ेगा । इसलिये यह देखा जा रहा है कि "ग" क्षेत्र में भी कर्मचारियों में हिन्दी में प्रशिक्षण प्राप्त करने/सीखने की रुचि बढ़ती जा रही है और वे हिन्दी के कार्यान्वयन की धारा से धीरे-धीरे स्वाभाविक रूप से जुड़ते जा रहे हैं । इस उपयुक्त वातावरण को सही दिशा देनी है ।

प्रशिक्षण की आवश्यकता : किसी भी उद्योग में किसी कार्य का सही ढंग से संचालन करने के लिये प्रशिक्षण की आवश्यकता का अनुभव किया जाता है । अतएव बैंकिंग क्षेत्र में जब हिन्दी का एक अच्छा वातावरण बन चुका है तो उसे बनाये रखने के लिए एवं सुनियोजित ढंग से आगे बढ़ाने के लिये हिन्दी प्रशिक्षण के विविध पहलुओं पर विचार करने का समय आ चुका है । यहां उप समिति यह कहना चाहेगी कि प्रशिक्षण की दिशा में भी बैंकों ने काफी कार्य किया है । जब उप समिति ने नमूने के सर्वेक्षण के लिए कतिपय बैंकों को अपनी प्रश्नावली भेजी तो प्रत्युत्तर में यह पता लगा कि कुछ बैंकों ने विदेशी मुद्रा जैसे विशिष्ट कार्यक्रम को भी हिन्दी में चलाया है । यह अपने आप में स्तुत्य प्रयास है लेकिन अभी भी बहुत से बैंक हैं जहां हिन्दी माध्यम में कार्यक्रम या तो नहीं चल रहे हैं या बहुत कम मात्रा में हैं । हां, अहिन्दीभाषी कर्मचारियों को हिन्दी में प्रशिक्षण देने में सभी बैंक भगीरथ प्रयास कर रहे हैं और इस दिशा में उन्हें काफी सफलता मिली है । जो भी हो, उप समिति इस बात का अनुभव करती है कि प्रशिक्षण की दिशा में किये गये प्रयासों को सुनियोजित ढंग में बढ़ाना बहुत आवश्यक है और इसके लिये भारतीय रिज़र्व बैंक के बैंकिंग परिचालन और विकास विभाग ने इस दिशा में उप समिति का गठन करते हुये सही समय पर सही कदम उठाकर बड़ा सुंदर प्रयास किया है ।

**हिन्दी प्रशिक्षण** : भाषिक क्षेत्रों के विभाजन पर ध्यान देते हुए प्रशिक्षण की आवश्यकता पर व्यावहारिकता की दृष्टि से विचार किया जा सकता है । सबसे पहले इस कड़ी में "क" क्षेत्र को लिया जाए, जहां सरकार के वार्षिक कार्यक्रम के अनुसार जनसंपर्क में शत प्रतिशत पत्राचार हिन्दी में करने हैं तथा औसतन अधिकांश आंतरिक पत्राचार भी हिन्दी में करने हैं । इसके साथ ही साथ कई बैंकों ने अपनी बहुसंख्य शाखाओं को हिन्दी में पूरी तरह काम करने के लिए नामित भी किया है । भाषिक क्षेत्र "क" के अन्य कार्यालयों में भी हिन्दी के काम को गति दी जा रही है । यह ठीक है कि भाषिक क्षेत्र "क" में हिन्दी जाननेवाले काफी कर्मचारी उपलब्ध हैं किंतु विविध विश्वविद्यालयों से आनेवाले कर्मचारी हिन्दी की शब्दावली का मानक ज्ञान नहीं रखते । अतः ऐसे कर्मचारियों को भी प्रशिक्षण के जरिये बैंकों में प्रयुक्त होनेवाली मानक शब्दावली, सम्यक कार्यालयीन औपचारिकता, बैंकिंग व्यवसाय की वैधानिकता आदि का संतुलित ज्ञान कराना आवश्यक है । प्रशिक्षण के द्वारा इस कार्य को किया जा सकता है ।

आज लिपिक वर्ग में स्थानीय कर्मचारी ही बैंकों में नियुक्त हो रहे हैं । बैंकों का लिपिक वर्ग मात्र टंकण आदि का ही कार्य नहीं करता है बल्कि शाखाओं में उन्हें बहुत से जिम्मेदारी के कार्य जनसंपर्क में आकर करने होते हैं और जनता से सीधे जुड़ना पड़ता है । भविष्य में प्रबंध मंडल में यही लोग आते हैं । स्वतंत्रता के बाद "क" क्षेत्र में शिक्षा का माध्यम अधिकांशतः हिन्दी बन चुकी है । यहां जो कर्मचारी बी. कॉम अथवा एम. कॉम एवं अर्थशास्त्र आदि के स्नातक होते हैं उनका ज्ञानार्जन हिन्दी माध्यम में होने के कारण वे बैंकों में अपने ज्ञान की अभिव्यक्ति अंग्रेजी माध्यम से सही ढंग से नहीं कर पाते । इसी के साथ जो कुछ उन्हें अंग्रेजी माध्यम के प्रशिक्षण के दौरान बताया जाता है वह भी उन तक पूरा का पूरा संप्रेषित नहीं हो पाता है । संप्रेषण के इस अंतराल के कारण "क" क्षेत्र में अंग्रेजी माध्यम में दिया गया प्रशिक्षण बैंकों के लिए पूरी तरह लाभदायक नहीं हो पाता । अतएव यदि इन कर्मचारियों की ज्ञानशक्ति का पूरा-पूरा लाभ बैंकों को देना है तो इन्हें हिन्दी में कार्य करने का अवसर देना

होगा और यदि इन्हें हिन्दी में कार्य करने का अवसर देना है तो इन्हें हिन्दी माध्यम से प्रशिक्षण देना ही होगा । इसीके साथ साथ कर्मचारियों को जनसंपर्क के लिये "क" क्षेत्र में हिन्दी के माध्यम से बेहतर ढंग में तैयार किया जा सकेगा ।

उप समिति एक बात की ओर ध्यान आकर्षित करना चाहेगी कि "क" क्षेत्र में हिन्दी राजभाषा ही नहीं, स्थानीय भाषा भी है । अतः इस क्षेत्र में हिन्दी बैंकों की ग्राहक सेवा का एक अंग है और जनसंपर्क का सबसे बड़ा सूत्र है । इसलिए इस क्षेत्र में हिन्दी माध्यम से प्रशिक्षण देकर बैंक अपने कर्मचारियों को बैंक का आंतरिक कार्य करने के लिये तैयार करें - जनसंपर्क एवं ग्राहक सेवा के लिये तैयार करें तथा उनके अर्जित ज्ञान का लाभ पूरी तरह से उठायें । अतएव हिन्दी प्रशिक्षण पर बल देना सम सामयिक आवश्यकता है और बैंकों को सामाजिक दायित्व को पूरा करने के लिये भी यह आवश्यक है ।

विभिन्न स्तरों पर प्रशिक्षण : हिन्दी में प्रशिक्षण सभी कर्मचारियों को एक ही ढंग से नहीं दिया जा सकता क्योंकि उनके भाषा ज्ञान की दृष्टि से उनके कई वर्ग बन जाते हैं । लिपिक संवर्ग को "क" क्षेत्र में हिन्दी माध्यम से प्रशिक्षण देना अभी शुरू किया जाए तो किसी भी बैंक को किसी भी प्रकार की कठिनाई का सामना नहीं करना पड़ेगा क्योंकि इनकी भर्ती सूत्रतः आंचलिक आधार पर होती है उनका प्रशिक्षण भी आंचलिक स्तर पर ही होता है । "क" क्षेत्र में यह मानकर चला जा सकता है कि हिन्दी माध्यम से वे सही प्रशिक्षण ले सकेंगे और प्रशिक्षक एवं प्रशिक्षणार्थी के बीच संप्रेषण सही रूप में हो सकेगा ।

अधिकारी वर्ग को हिन्दी माध्यम से प्रशिक्षण देते समय हिन्दी भाषी एवं अहिन्दी भाषी अधिकारियों को साथ-साथ प्रशिक्षण कक्षाओं में प्रशिक्षण प्राप्त करने में कठिनाई का सामना करना पड़ सकता है । इस दिशा में अलग से उप समिति आगे के अध्यायों में विचार करेगी । किंतु यहां इतना संकेत करना पर्याप्त होगा कि आंचलिक आधार पर यदि अधिकारियों के कुछ प्रशिक्षण चलाये जाते हैं तो ऐसे प्रशिक्षणों में हिन्दी का प्रयोग उपयोगी सिद्ध होगा ।

"ख" क्षेत्र में भी कर्मचारी अधिकांश क्षेत्रीय भाषाओं के माध्यम से पढ़कर आये होते हैं । उप समिति की वाराणसी में हुई दूसरी बैठक में एक बहुत ही अच्छी बात उभरकर आयी थी - डॉ. श्रीकृष्णराज भंडारी, विभागाध्यक्ष, प्रबंध संकाय, बनारस हिन्दू विश्वविद्यालय, जो बैठक में विशेष रूप से आमंत्रित किये गये थे, ने अपने व्यक्तिगत अनुभव बताते हुये कहा कि राजकोट में व्यापार प्रबंध पर जब वे व्याख्यान देने गये तो प्रारंभ में एक दो व्याख्यान अंग्रेजी में दिये । परंतु बाद में प्रशिक्षणार्थियों के आग्रह पर अपने कुछ व्याख्यान हिन्दी माध्यम से दिये । डॉ. भंडारी ने यह बताया कि उनके हिन्दी माध्यम के व्याख्यानों को प्रशिक्षणार्थियों ने काफी सरलता से एवं सहजता से ग्रहण किया । ये प्रशिक्षणार्थी स्नातकोत्तर कक्षाओं के थे । इससे यह रोचक बात सामने आती है कि "ख" क्षेत्र में भी हिन्दी माध्यम में प्रशिक्षण की काफी गुंजाईश है और इस क्षेत्र में भी हिन्दी माध्यम में प्रशिक्षण देने से बैंक अपने कर्मचारियों को अपने पाठ्यक्रमों का संप्रेषण सरलता से कर सकते हैं ।

"ग" क्षेत्र में इस समस्या पर अलग ढंग से विचार करना होगा । सरकार ने भी इस क्षेत्र के लिये जो कार्यक्रम दिया है, वह काफी हल्का है । पत्राचार का प्रतिशत 10 है लेकिन इस बात को भी ध्यान में रखा जाना है कि यह प्रतिशत पिछले तीन वर्षों में ही शून्य से 10 तक हुआ है { वार्षिक कार्यक्रम 1983-84 } । इसका तात्पर्य यह हुआ कि सरकार यह अपेक्षा करती है कि केन्द्रीय सरकार के कार्यालयों एवं उपक्रमों को भी "ग" क्षेत्र में हिन्दी में थोड़ा बहुत काम करने के लिये तैयार किया जाए । अतएव "ग" क्षेत्र में भी प्रशिक्षण के कार्यक्रम को आगे बढ़ाना है । सच्चाई तो यह है कि अब तक के हिन्दी के प्रशिक्षण की गतिशीलता का नापतौल किया जाए तो वह "ग" क्षेत्र में ही अधिक मिलेगी क्योंकि वहां अहिन्दीभाषी कर्मचारियों को हिन्दी सिखाने का खूब प्रयास किया गया है । नियमित कक्षाओं, पत्राचार पाठ्यक्रमों, कार्यशालाओं के द्वारा "ग" क्षेत्र में सभी बैंकों के हिन्दी कक्षों ने हिन्दी प्रशिक्षण में काफी योगदान दिया है । "ग" क्षेत्र में अभी हिन्दी माध्यम में प्रशिक्षण का समय नहीं आया है किंतु हिन्दी प्रशिक्षण की जो गति है उसे और तेज किया जाना है तथा इस प्रयास को

सुनियोजित किया जाना है। अतः उप समिति ने यह निर्णय किया है कि अहिन्दी-भाषी क्षेत्र में हिन्दी प्रशिक्षण के बारे में अलग से इस रिपोर्ट में चर्चा की जाए। उपरोक्त वर्गीकरण केवल भाषिक आधार पर किये गये हैं। बैंकिंग प्रशिक्षण में ग्रामीण बैंकिंग, विदेशी मुद्रा, लेखा-परीक्षा, सामान्य बैंकिंग, ग्राहकसेवा, प्रवेश पाठ्यक्रम औद्योगिक संबंध, निर्यात वित्त, प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्रों में विषयों का समावेश मूलतः होता है। इनमें प्रवेश पाठ्यक्रम, सामान्य बैंकिंग, ग्राहकसेवा, ग्रामीण बैंकिंग, कृषि बैंकिंग, प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्रों में बैंकिंग तथा सामुदायिक बैंकिंग जैसे प्रशिक्षण हिन्दी माध्यम में देना "क" क्षेत्र में शुरू कर देना चाहिये।

प्रशिक्षण का सधन प्रयास : उप समिति इस ओर भी इंगित करना चाहेगी कि बैंकों में हिन्दी का कार्यान्वयन एक सामूहिक प्रयास से ही संभव है। बैंक के अन्य विभाग एवं हिन्दी विभाग के बीच इस कार्य के लिये अत्यंत निकट का संपर्क होना आवश्यक है। इसी तरह बैंकों के प्रशिक्षण से संबंधित तंत्र और हिन्दी कक्षों में भी संपर्क की आवश्यकता है। उप समिति इन विषयों पर इस रिपोर्ट में आगे कुछ दिशा-निर्देश देना चाहेगी।

हिन्दी के कार्यान्वयन की गति क्रमिक रूप से बढ़ती रही है जिसे निम्नलिखित विश्लेषणों के आधार पर देखा जा सकता है :

#### वार्षिक कार्यक्रम

	<u>वर्ष 1981-82</u>	<u>वर्ष 1982-83</u>
मूल पत्राचार	"क" क्षेत्र - 50%	"क" क्षेत्र - 66.7%
	"ख" क्षेत्र - 30%	"ख" क्षेत्र - 40%
	"ग" क्षेत्र -	"ग" क्षेत्र - 10%

इसके साथ ही साथ राजभाषा अधिनियम की धारा 3४3४ की सांविधिक आवश्यकताओं की पूर्ति हर क्षेत्र में करनी है। कार्यान्वयन के इस क्रमिक विकास को देखते हुये यह निष्कर्ष निकाला जा सकता है कि निकट भविष्य में हिन्दी के कार्यान्वयन में हिन्दी

में प्रशिक्षित कर्मचारियों की आवश्यकता हर क्षेत्र में पड़ेगी । हिन्दी न जाननेवाले कर्मचारियों को हिन्दी सिखाते हुए उन्हें बैंकिंग-कार्य में हिन्दी की कुशलता भी निकट भविष्य में प्रदान करनी होगी । इन बातों को ध्यान में रखते हुए प्रशिक्षण वर्तमान की ही आवश्यकता नहीं है बल्कि भविष्य की आवश्यकता की संपूर्ति का साधन भी है । इन सभी पहलुओं पर ध्यान देते हुये उप समिति यह मानती है कि सरकार की राजभाषा नीति के कार्यान्वयन के लिये कर्मचारियों की बैंकिंग कुशलता बढ़ाने हेतु, उचित संप्रेषण के लिये और बैंकिंग को जन सामान्य तक ले जाने के लिये हिन्दी प्रशिक्षण और हिन्दी माध्यम से प्रशिक्षण<sup>के</sup> विविध पहलुओं पर विचार करना तथा बैंकों को आपस में अपने अनुभवों का आदान-प्रदान करना भी आवश्यक है ।

-----



हिन्दी माध्यम से प्रशिक्षण

उद्देश्य एवं विभिन्न पाठ्यक्रम : बैंक के किसी भी प्रशिक्षण का उद्देश्य

होता है बैंक के कार्य को कुशलता से करने के लिए कुशल कर्मचारियों को तैयार करना । साथ ही, बैंक के विभिन्न दायित्वों को पूरा करने के लिये भी प्रशिक्षण बैंक के कर्मचारियों को तैयार करता है । हिन्दी माध्यम से प्रशिक्षण इन दोनों दृष्टियों से आवश्यक है । प्रारंभ में ही पुनः यह स्पष्ट करना आवश्यक होगा कि हिन्दी माध्यम से फ्लिहाल "क" क्षेत्र में प्रशिक्षण की शुरुआत व्यापक रूप से करनी चाहिये । "ख" क्षेत्र में कुछ विशिष्ट विषयों के लिये इसे अपनाया जाना चाहिये । "क" क्षेत्र में कुशल कर्मचारी तैयार करने के लिये एवं कर्मचारियों को बैंकिंग में कुशलता से तैयार करने के लिये बैंकों में हिन्दी माध्यम से पाठ्यक्रम चलाये जायें । इसके साथ ही साथ बैंकों को सरकार की भाषा नीति को लागू करने के लिये जिस दायित्व को निभाना है उसके लिये भी हिन्दी माध्यम से प्रशिक्षण शुरू करने की तुरंत आवश्यकता है ।

जहां तक लिपिक वर्ग का प्रश्न है बैंक के सभी पाठ्यक्रम "क" क्षेत्र में हिन्दी माध्यम से चलाये जाने चाहिये । हां, इसके लिए अधिकतम एक या दो वर्ष का समयबद्ध क्रमिक कार्यक्रम तैयार किया जा सकता है ताकि पाठ्य सामग्री, संकाय संबंधी आवश्यकताओं की पूर्ति का प्रबंध किया जा सके । "क" क्षेत्र में अधिकारी वर्ग के लिए जो भी छोटे छोटे पाठ्यक्रम चलाये जाते हैं अथवा आंचलिक स्तर पर जो भी पाठ्यक्रम चलाये जाते हैं उनमें भी क्रमिक रूप से हिन्दी माध्यम को लाया जाए । मोटे तौर पर बैंकों में पाठ्यक्रमों को निम्नलिखित संवर्ग में विभाजित किया जा सकता है :-

1. प्रवेश पाठ्यक्रम
2. बैंकिंग से संबंधित पाठ्यक्रम {सामान्य बैंकिंग}
3. ऋण प्रबंध और ऋण नियोजन
4. वसूली
5. प्रबंध विकास
6. ग्राहकसेवा

7. जमा संग्रह
8. शाखा प्रबंध
9. ग्रामीण बैंकिंग
10. प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्रों से संबंधित पाठ्यक्रम
11. सरकार की समसामयिक नीतियों से संबंधित पाठ्यक्रम
12. औद्योगिक विकास से संबंधित कार्यक्रम, तथा
13. जनसंपर्क

उपर्युक्त विषयों के आधार पर बैंकों में कई पाठ्यक्रम तैयार किये जाते हैं । इन पाठ्यक्रमों को हिन्दी माध्यम से पढाने में किसी प्रकार की कठिनाई नहीं होनी चाहिये क्योंकि ये विशेष तकनीकी स्वरूप के नहीं हैं । बैंकों को इन पाठ्यक्रमों की सामग्री शीघ्रातिशीघ्र तैयार कर लेनी चाहिये तथा संकाय की व्यवस्था भी अपने वर्तमान संकाय-सदस्यों से करने में कोई कठिनाई नहीं होनी चाहिये ।

बैंकों में कुछ विशिष्ट प्रकार के कार्यक्रम भी चलाये जाते हैं जिनमें लेखा-परीक्षा, विदेशी मुद्रा, औद्योगिक संबंध, कार्मिक प्रबंध आदि हैं । इनमें जो पाठ्यक्रम बिल्कुल ही तकनीकी स्वरूप के हैं उनको हिन्दी माध्यम से पढाने के लिए समयबद्ध कार्यक्रम बनाते समय अंतिम चरण में रखा जा सकता है । बैंकों में एक विशिष्ट प्रकार के पाठ्यक्रम की कमी का अनुभव किया जा रहा है । प्रायः सभी बैंकों के पाठ्यक्रमों का अध्ययन करने पर पता चला कि पत्राचार के विषय में बैंकों में अभी तक कोई नियमित पाठ्यक्रम नहीं चलाया जा रहा है। जबकि, बैंकों में पत्राचार नेमी स्वरूप का होता है, वह बैंकिंग व्यवसाय का एक महत्वपूर्ण अंग है तथा जनसंपर्क का सशक्त माध्यम है । बैंकिंग पाठ्यक्रमों को हिन्दी माध्यम से चलाते समय इस प्रकार के पाठ्यक्रम को भी शामिल कर लेना चाहिये ।

आज यह देखने में आ रहा है कि जो कर्मचारी हिन्दी माध्यम से पढ़कर आये हैं अथवा जिनकी मातृभाषा हिन्दी है वे भी बैंकों में हिन्दी में काम करने में झिझकते हैं ।

इसका मुख्य कारण यह है कि बैंकों में अधिकांश पत्राचार, प्रारूप लेखन नेमी स्वरूप का होता है जो अंग्रेजी में कई वर्षों से चला<sup>आ</sup> रहा है और उसका प्रयोग रूढ़

रह गया है । इस स्थिति को सुधारने के लिये यह आवश्यक है कि हिन्दी माध्यम के बैंकिंग × पाठ्यक्रमों में उपर्युक्त पाठ्यक्रमों का समावेश किया जाए और कर्मचारियों में व्याप्त शिक्षक को दूर किया जाए । जबकि सरकार "क" क्षेत्र में अपने वार्षिक कार्यक्रम के द्वारा औसतन 75 प्रतिशत से अधिक हिन्दी पत्राचार की अपेक्षा करती है तब यह आवश्यक हो जाता है कि पत्राचार को भी बैंकिंग के पाठ्यक्रमों में समाविष्ट करके कर्मचारियों को हिन्दी में मूल पत्राचार करने के लिए कुशलता प्रदान करते हुए प्रोत्साहित किया जाए ।

प्रशिक्षण के द्वारा पत्राचार की थोड़ी-सी कला और तकनीकी शब्दावली और तकनीकी प्रारूप जान लेने पर हिन्दी जाननेवाले कर्मचारी पत्रों में मौलिक भाषा का प्रयोग करके उन्हें ज्यादा प्रभावशाली एवं उपयोगी बना सकते हैं । किंतु आज उनके पत्रों में रूढ़ी प्रयोग अधिक है, मौलिकता कम है ।

उपर्युक्त को छोड़कर बैंकिंग के अन्य विषयों को ज्यों का त्यों हिन्दी भाषा के माध्यम से पढ़ाया जाए । इनमें मानक शब्दावली का प्रयोग किया जाए और वाक्य रचना में सरल सुबोध भाषा का प्रयोग किया जाए तथा सैद्धांतिक बैंकिंग का ज्ञान भी हिन्दी माध्यम से दिया जाए । इसी तरह व्यावहारिक बैंकिंग का ज्ञान देने के लिये उन्हें हिन्दी के फार्मों को भरने, भरवाने, आदि का प्रशिक्षण भी दिया जाए । इसके साथ ही, मौलिक बैंकिंग के अन्य कार्यों को करने का प्रशिक्षण दिया जाए । बैंकों के फार्म, रजिस्टर, हिन्दी में अनूदित होकर छप चुके हैं । अब समस्या उनका हिन्दी में प्रयोग करना है । यह तभी संभव है जब कि व्यावहारिक बैंकिंग का प्रशिक्षण हिन्दी में दिया जाए ।

अधिकारी वर्ग को प्रशिक्षित करते समय एक विशिष्ट प्रकार की समस्या का सामना करना पड़ सकता है - कुछ अधिकारी हिन्दी कम जानते होंगे और कुछ बिल्कुल ही नहीं जानते होंगे । इस समस्या का समाधान करने के लिये एक समयबद्ध कार्यक्रम बनाना होगा एवं दृढतरफा प्रयास करना होगा । जो अधिकारी हिन्दी नहीं जानते हैं और हिन्दी भाषी प्रदेशों में नियुक्त किये जा रहे हैं उन्हें हिन्दी का प्रशिक्षण देने की

शीघ्र व्यवस्था करनी होगी । उनको हिन्दी का ज्ञान प्रदान करने के लिए सरकार की परीक्षाओं के अलावा कुछ कार्यक्रम चलाये जा सकते हैं अथवा लिंग्वा फोन आदि उपलब्ध सुविधाओं के द्वारा उन्हें प्रशिक्षित किया जा सकता है । इस दिशा में वे बैंक जिनके कार्यालय "ग" क्षेत्र में हैं, कुछ प्रयोगात्मक कार्य किया है । उनका लाभ अन्य बैंक उठा सकते हैं । उदाहरण स्वरूप सिंडीकेट बैंक एवं केनरा बैंक द्वारा तैयार किये गये सम्पुट कार्यक्रम की रूपरेखा संदर्भ के काम आ सकती है ।

दूसरी तरफ ऐसे अधिकारी हैं जो हिन्दी जानते हैं उनकी क्षमता का पूरा-पूरा उपयोग करने के लिये तब तक नहीं रुकना है जब तक की पहले संवर्ग के अधिकारी तैयार नहीं हो जाते । इन अधिकारियों को वर्ष में एक या दो बार हिन्दी माध्यम से बैंकिंग का प्रशिक्षण अलग से दिया जा सकता है तथा आवश्यकता के अनुसार उन्हें पत्राचार आदि के लिये छोटे-छोटे कार्यक्रम या कार्यशालायें चलाकर तैयार किया जा सकता है । जो भी हो यह आवश्यक है कि अधिकारी वर्ग को हिन्दी में कार्य करने के लिये मानसिक रूप में तैयार किया जाना है । जिसमें वे स्वयं तथा अपने सहयोगी अधिकारियों एवं अधीनस्थ कर्मचारियों के हिन्दी ज्ञान का लाभ उठाते हुए बैंकों में हिन्दी के प्रयोग को आगे बढ़ा सकें ।

हिन्दी माध्यम का प्रयोग : कुछ बैंकों ने हिन्दी माध्यम से कई

पाठ्यक्रम चलाये हैं और उनकी सूची नीचे दी जा रही है ;

1. इलाहाबाद बैंक लखनऊ स्थित स्टाफ प्रशिक्षण केन्द्र में सभी कार्यक्रम हिन्दी माध्यम से ।
2. बैंक ऑफ इंडिया "क" क्षेत्र में प्रबोधन पाठ्यक्रम & इण्डक्शन कोर्स हिन्दी माध्यम से चलाये हैं ।
3. बैंक ऑफ बड़ौदा क्षेत्रीय प्रशिक्षण केन्द्रों & जयपुर, दिल्ली एवं लखनऊ में अधिकांश सत्र हिन्दी माध्यम से लिये जाते हैं ।

- |  |  |
|--|--|
| 4. न्यू बैंक ऑफ इंडिया                             | अधीनस्थ संवर्ग से लिपिकीय संवर्ग में पदोन्नत स्टाफ के लिए प्रवेश पाठ्यक्रम, प्रशिक्षण केवल हिन्दी माध्यम से दिया जाता है ।             |
| 5. सिंडीकेट बैंक                                   | क्षेत्र "क" में कई पाठ्यक्रम हिन्दी में चलाये जाते हैं ।   |
| 6. यूनाइटेड कमर्शियल बैंक                          | क्षेत्रीय स्टाफ महाविद्यालय, जयपुर में प्रशिक्षण कार्यक्रम हिन्दी-अंग्रेजी दोनों में चलाये जाते हैं ।                                  |
| 7. सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया                          | चपरासी, लिपिक तथा अधिकारी सभी वर्गों के लिए हिन्दी में संचालित पाठ्यक्रम हैं ।   |
| 8. पंजाब नेशनल बैंक                                | हिन्दी भाषी क्षेत्र {क्षेत्र "क"} में स्थित प्रशिक्षण केन्द्रों में अंग्रेजी-हिन्दी का संयुक्त माध्यम के रूप में प्रयोग किया जाता है । |
| 9. बैंकर प्रशिक्षण महाविद्यालय भारतीय रिज़र्व बैंक | सामान्य बैंकिंग कार्यक्रम का संचालन हिन्दी माध्यम से किया जाता है ।  |

इन बैंकों ने यह भी बताया है कि हिन्दी माध्यम से पाठ्यक्रम चलाने के कारण वे अपने कर्मचारियों को बैंकिंग का ज्ञान अच्छी तरह दे पाये हैं । कुछ बैंकों ने तो "वसूली" आदि से संबंधित कार्यक्रम अपने ग्राहकों के लिये भी हिन्दी माध्यम से चलाया और यह पाया गया कि उससे बैंक और ग्राहक के बीच का अंतराल कम हुआ तथा उचित संपर्क के कारण बैंक की वसूली की मात्रा बढ़ गयी । इस प्रकार का प्रयास सभी बैंक अपने ऐसे कार्यक्रमों में कर सकते हैं जो ग्राहकों से संपर्क स्थापित करने के लिये किये जाते हैं । इस प्रकार का प्रयोग निश्चित रूप में "क" क्षेत्र में लाभदायी होगा ।

हिन्दी माध्यम से पाठ्यक्रम चलाने का अर्थ यह नहीं है कि वर्तमान पाठ्यक्रम को बदल देना या उसकी विषयवस्तु को अलग रूप दे देना । भाषा तो केवल संप्रेषण का माध्यम होती है । प्रशिक्षण के तीन बिंदु होते हैं, प्रशिक्षक, प्रशिक्षणार्थी, एवं पाठ्यसामग्री । इन तीनों बिंदुओं में उचित संतुलन तभी हो पाता है जब संप्रेषण के लिये एक ऐसी भाषा का प्रयोग किया जाए जो प्रशिक्षक और प्रशिक्षणार्थी दोनों अच्छी तरह से जानते हों, साथ ही साथ पाठ्यक्रम सामग्री भी उसी भाषा में मौजूद

... के लिये ... "क" क्षेत्र में हिन्दी माध्यम से प्रशिक्षण देने के लिये

### अध्याय III

#### हिन्दी माध्यम से पाठ्यसामग्री

उपयोगिता : उप समिति ने नमूना सर्वेक्षण के समय यह पाया कि कुछ बैंक हिन्दी माध्यम में बैंकिंग प्रशिक्षण दे रहे हैं । ऐसे बैंक दो वर्ग में बंट गये हैं । एक वर्ग हिन्दी माध्यम से प्रशिक्षण दे रहा है परंतु पाठ्यसामग्री हिन्दी में तैयार नहीं कर पाया है । दूसरे वर्ग के बैंक प्रशिक्षण के साथ पाठ्यसामग्री भी हिन्दी में दे रहे हैं । पाठ्यसामग्री का हिन्दी में दिया जाना जरूरी है क्योंकि पाठ्यसामग्री से दो लाभ होते हैं । पहले तो पढ़ने पढ़ाने में वह उचित शब्दावली देती है, उचित सूचना एवं आंकड़े देती हैं और वह प्रशिक्षण को सुनियोजित बनाती है । इस तरह तुरंत दिया जा रहा प्रशिक्षण पाठ्यसामग्री के आधार पर ज्यादा ठोस बन जाता है । पाठ्यसामग्री एक साथ अथवा अलग-अलग कक्षाओं में प्रशिक्षणार्थियों को दे दी जाती है । यह उनके अपने अभिलेख के लिये काम आती है । इसका दुतरफा फायदा है - प्रशिक्षण प्राप्त करनेवाले का यह मनोविज्ञान है कि पाठ्यसामग्री मिलने पर प्रशिक्षण को वह और अधिक गंभीरता से लेता है । साथ ही साथ एक प्रामाणिक सामग्री होने के कारण कर्मचारी विश्वास के साथ उसका उपयोग अपने बैंकिंग के काम में कभी भी कर सकता है । वह उसके लिये एक उत्प्रेरक का काम भी करती है जिससे वह उसके आधार पर अपने ज्ञान को आगे बढ़ाते रहे । इस तरह हिन्दी में प्रशिक्षण तभी पूरा होता है जबकि हिन्दी में पाठ्यसामग्री भी तैयार की जाए एवं दी जाए ।

आवश्यकता एवं पूर्ति : हिन्दी में पाठ्यसामग्री तैयार करने के लिये प्रयास करना होगा । जैसे तो हिन्दी भाषी प्रदेशों में चूंकि हिन्दी विश्वविद्यालय स्तर पर शिक्षा का माध्यम है अतः बैंकिंग, वाणिज्य, अर्थशास्त्र, व्यापार प्रबंध, कार्मिक प्रबंध, कानून आदि विषयों पर काफी छपी हुई पुस्तकें मौजूद हैं लेकिन बैंकिंग महाविद्यालयों को इन पुस्तकों का इस्तेमाल सावधानी के साथ करना होगा । ये पुस्तकें अलग-अलग लेखकों द्वारा तैयार की गयी हैं । उन सभी लेखकों ने भारतीय रिज़र्व बैंक एवं भारत

सरकार द्वारा दी गयी शब्दावली का संभवतः हर जगह प्रयोग नहीं किया होगा क्योंकि उन पर ऐसा कोई बंधन नहीं था। साथ ही साथ इसमें से अधिकांश पुस्तकें जब तैयार हुई थीं तब बैंकिंग शब्दावली निर्माण की अवस्था में थी। अतः यह आवश्यक होगा कि उपर्युक्त प्रकार की पुस्तकों को आधार के रूप में माना जाए। उनका उपयोग स्रोत-साहित्य के रूप में किया जा सकता है। बैंकों को अपनी पाठ्यसामग्री बनाते समय इनमें से विषयवस्तु लेकर बैंकिंग के वातावरण में उसे ढालकर, व्यावहारिक बैंकिंग के साथ उसे जोड़कर, मानक शब्दावली का प्रयोग करना चाहिये। इस प्रकार जो पाठ्य-सामग्री बनेगी वह सरकार की राजभाषा नीति को लागू करने में सभी बैंकों में एकरूपता लायेगी एवं उपयोगी भी होगी।

विशेषताएं : पाठ्यसामग्री की कुछ विशेषताएं होती हैं - उसमें मूल सिद्धांत, अद्यतन जानकारी, विषय की व्यापकता के साथ-साथ भाषा का भी ऐसा प्रयोग होता है जो प्रशिक्षणार्थी को आकर्षित करते हुए विषय से पूरी तरह जोड़ते हुये चलती है। पाठ्यसामग्री में इसीलिए भाषा पर भी काफी ध्यान देना पड़ता है। हिन्दी में पाठ्यसामग्री बनाते समय केवल अनुवाद का प्रयोग नहीं किया जा सकता। केवल अनूदित सामग्री नीरस तो होगी ही, वह विषयवस्तु को भी ठीक ढंग से स्पष्ट नहीं कर पायेगी। पाठ्यसामग्री को हिन्दी में तैयार करते समय एक सुनियोजित प्रयास करना पड़ेगा।

हिन्दी में पाठ्यसामग्री तैयार करने का अर्थ यह नहीं है कि विषयवस्तु बदल जायेंगी। विषय वही रहेगा किंतु उसे हिन्दी भाषा के माध्यम से अभिव्यक्ति दी जायेगी। अतः यह जरूरी होगा कि इसे तैयार करते समय कुछ व्यक्ति मिलकर प्रयास करें - वे व्यक्ति जो विषयवस्तु को सही ढंग से जानते हैं और वे जो भाषा को ठीक ढंग से जानते हैं। अगर कहीं ऐसा संयोग मिल जाए कि भाषा एवं विषयवस्तु जाननेवाला व्यक्ति एक ही मिल जाए तो वह आदर्श स्थिति होगी। किंतु जहां कहीं यह आदर्श स्थिति न हो वहां तीन तरह के कर्मचारियों का सहयोग लेने का प्रयास करना होगा।

पहले वे कर्मचारी जो प्रशिक्षण दे रहे हैं, उस विषयवस्तु को पढ़ा रहे हैं और जिन्होंने विषय को अच्छी तरह समझा है। इसी तरह हिन्दी विभाग के कर्मचारी जिनको हिन्दी में बैंकिंग की यात्रक शब्दावली का अद्यतन ज्ञान है तथा वे हिन्दी भाषा में ठीक ढंग से अभिव्यक्ति कर सकते हैं। इसी प्रकार के उन कर्मचारियों की भी सहायता ली जानी है जो बैंकिंग के परिचालन से जुड़े हुए हैं और उस विषयवस्तु का प्रयोग वास्तविक रूप में अपने कार्यालयों/शाखाओं में कर रहे हैं और उन्होंने उस विषय में विशेषज्ञता भी प्राप्त कर ली है। चूंकि हिन्दी प्रशिक्षण का काम देर से शुरू हुआ है अतः इस दिशा में एक लाभ भी है। लाभ यह है कि इस काम को विषयवस्तु के अब तक के प्राप्त ज्ञान के आधार पर और प्राप्त अनुभवों के आधार पर पाठ्यसामग्री को सुनियोजित ढंग से तैयार किया जा सकता है। इस प्रकार हिन्दी में बनायी गयी पाठ्यसामग्री को एक ठोस एवं उपयोगी रूप दिया जा सकता है। देर से काम करनेवालों को पहले के ज्ञान का लाभ तो मिलता ही है। अतः हिन्दी में पाठ्यसामग्री को ठोस आधार पर तैयार किया जा सकता है।

पाठ्यसामग्री की भाषा : हिन्दी में पाठ्यसामग्री तैयार करते समय भाषा का प्रयोग हिन्दी की प्रकृति के अनुसार किया जाए। लंबे - संयुक्त वाक्य हिन्दी की प्रकृति के नहीं हैं, जबकि अंग्रेजी में उन्हें अच्छा वाक्य श्रेणी में लिया जाता है। अंग्रेजी के संयुक्त वाक्यों को जब हिन्दी में लिखा जाता है तो भाषा अटपटी एवं अस्पष्ट हो जाती है। समिति, इस बात पर अपना स्पष्ट मत व्यक्त करती है कि बैंकों में हिन्दी का सरल स्वाभाविक रूप प्रयोग में लाया जाए क्योंकि हिन्दी को लाने का उद्देश्य ही यही है कि वह जनसामान्य को समझ में आ सके। शुरू में अपरिचय के कारण तकनीकी शब्दावली कठिन लग सकती है लेकिन यदि वाक्यरचना सरल होगी और हिन्दी का स्वाभाविक प्रयोग होगा तो भाषा अपने आप समझ में आ जाएगी।

तकनीकी शब्दों के बारे में यह अनुभव प्राप्त हुआ है कि कुछ तकनीकी शब्द अभी भी



आसानी के साथ बैंकिंग से जुड़ नहीं पाये हैं। ऐसे शब्दों को बदलने का फिलहाल प्रश्न नहीं उठता है लेकिन उन शब्दों के साथ-साथ उनके अंग्रेजी रूप का उपयोग लाभकारी होगा। पाठ्यसामग्री में जहां कहीं हिन्दी के ऐसे तकनीकी नये शब्द आये जिनमें व्यावहारिक बात छिपी हुई हो और जिनकी वजह से बैंकिंग की कोई ब्याख्या अस्पष्ट होने की संभावना हो अथवा जो शब्द इतने जटिल हों कि वे बैंक कर्मचारी को तुरंत समझ में न आये तो उन शब्दों का मूल अंग्रेजी रूप भी साथ में दिया जाए। इससे दो लाभ होंगे - हिन्दी का वह अप्रचलित शब्द धीरे-धीरे प्रचलित होगा और कुछ समय के बाद रूढ़ि प्रयोग में अपना लिया जायेगा। साथ ही, वर्तमान में उसकी वजह से किसी कठिनाई का सामना नहीं करना पड़ेगा क्योंकि उसके अंग्रेजी पर्याय द्वारा उसकी विषयवस्तु को समझा जा सकेगा।

पाठ्यसामग्री का हिन्दी स्थानंतर करते समय यह एक सबसे अच्छी प्रक्रिया होगी कि जो व्यक्ति इस प्रकार की सामग्री के तैयार करने के काम से जुड़े, वे सबसे पहले पाठ्यवस्तु के बारे में आपस में विचार विमर्श कर लें, उसके मूलभूत बिंदुओं को वे अच्छी तरह से समझें। वे उसके शैक्षणिक पहलू का भी ध्यान रखें और पूरी सामग्री लिखित रूप में आ जाने के बाद पुनः एक साथ बैठकर उसके स्तर, उपयोगिता और कार्यान्वयन को अंतिम रूप दें।

इस प्रकार दो तीन व्यक्तियों के समूह द्वारा तैयार की गयी सामग्री निश्चित रूप से उपयोगी होगी। यही नहीं बल्कि एक दो बार उसे प्रशिक्षण के वर्ग में पढ़ाने के बाद प्रशिक्षणार्थियों द्वारा उस पर जो सुझाव आये उन्हें भी उसके दूसरे संस्करण में समाविष्ट कर लिया जाए। इस प्रकार प्रारंभ में थोड़ासा सघन प्रयास करना होगा किंतु हर निर्माणकर्ता को <sup>अपने</sup> प्रयास का भविष्य में फल तो प्राप्त होता ही है।

ग्रामीण बैंकिंग, सामुदायिक बैंकिंग, ग्राहकसेवा, प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्रों के विषय, सुरक्षा उपायों आदि से संबंधित कुछ ऐसे विषय हैं, जिनका स्पष्टीकरण स्थानीय परिवेश में देने से विषय ज्यादा स्पष्ट होता है और लोग उसे ठीक से ग्रहण कर पाते हैं।

भारत के गावों की स्थिति हिन्दी भाषा में जितनी स्पष्ट की जा सकती है उतनी किसी विदेशी भाषा में नहीं। इसलिए ऐसे विषयों पर तैयार की गई हिन्दी की पाठ्यसामग्री स्थानीय परिवेश को लेकर सामने आने के कारण अपने आप सरल हो जायेगी। इसी तरह पाठ्यसामग्री में हिन्दी के मुहावरों का, हिन्दी के बोलचाल के स्वरूप का, उसकी अपनी शैली का प्रयोग आवश्यक है। यदि इन सबका समावेश कर लिया तो भाषा के कठिन होने का सवाल पैदा ही नहीं होगा।

एनआईबीएम बैंकिंग प्रशिक्षण के लिये काफी पाठ्यसामग्री प्रस्तुत करता है। उनके द्वारा दी गयी सामग्री में बैंकिंग की अद्यतन जानकारी एवं आधुनिक शिक्षण पद्धति का समावेश होता है। काफी बैंक उस सामग्री को अंग्रेजी में प्रयोग में ला रहे हैं। यदि उस सामग्री का भी मौलिक रूपांतर हिन्दी में तैयार किया जाए तो बैंकों के प्रशिक्षण में एकलपता भी आ सकती है और कुछ विषयों में बैंक अलग-अलग प्रयास से बच सकते हैं। इसके लिये अच्छा यही होगा कि जो बैंक इस प्रकार की सामग्री को हिन्दी में तैयार कराएँ - वे दूसरे बैंकों को उसे दे दें ताकि अलग अलग बैंकों को अलग से सामग्री तैयार न करनी पड़े। इसके साथ ही साथ कुछ पाठ्यसामग्री हिन्दी में तैयार हो चुकी है। भारतीय रिज़र्व बैंक ने सामान्य बैंकिंग और कृषि बैंकिंग पर एक पाठ्यक्रम चलाया है। यह पाठ्यक्रम रिज़र्व बैंक के प्रशिक्षक दूसरे बैंकों के अनुरोध पर चलाते हैं। यह पाठ्यसामग्री अधिकारी वर्ग के लिये तैयार की गयी है। दूसरे बैंक रिज़र्व बैंक की इस सामग्री का उपयोग करें तो भ्रम से बचेंगे। इसी तरह से लिपिक वर्ग के लिये सामान्य बैंकिंग का कार्यक्रम सेंट्रल बैंक ने भी तैयार किया है। अन्य निम्नलिखित बैंकों से भी पाठ्यसामग्री हिन्दी में तैयार किये जाने की जानकारी मिली है : इलाहाबाद बैंक, बैंक ऑफ इंडिया, बैंक ऑफ बड़ौदा, न्यू बैंक ऑफ इंडिया, सिंडीकेट बैंक, आदि। उपर्युक्त बैंकों की सामग्रियों का प्रयोग अन्य बैंक स्रोत के रूप में कर सकते हैं क्योंकि हर बैंक की कार्य करने की अपनी शैली होती है। अतः दूसरे बैंक की सामग्री को अपनाते समय बैंक को अपने परिवेश के अनुसार उसे अपनाना होगा जिससे उसके साथ कर्मचारी अपनत्व जोड़ सकें।

हिन्दी प्रशिक्षण के नये आयाम : बैंकों में इस समय प्रशिक्षण की एक नयी

दिशा भी जुड़ चुकी है जिसका बैंकों के सामाजिक दायित्व के साथ निकट का संबंध है बैंक कमजोर वर्ग की हर तरह से सहायता कर रहे हैं इसलिए अनुसूचित जातियों/जन-जातियों, पिछड़ी जातियों के व्यक्तियों को बैंकों में भर्ती कर उन्हें बैंकिंग के साथ जोड़ने का प्रयास किया जा रहा है। ऐसे व्यक्तियों के लिए बैंक भर्ती के पहले कुछ पाठ्यक्रम चला रहे हैं। यह स्पष्ट है कि ऐसे व्यक्ति पिछड़े इलाकों से पढ़ लिखकर आते हैं, जहां शिक्षा का माध्यम अंग्रेजी नहीं है। उनके लिये उपर्युक्त प्रकार के जो भी कार्यक्रम चलाये जाएं उस हेतु पाठ्यसामग्री का हिन्दी में तैयार किया जाना आवश्यक है जिससे इस प्रकार के प्रशिक्षण कार्यक्रमों का जो सही उद्देश्य है वह पूरा हो सके। इस प्रकार हिन्दी में पाठ्यसामग्री तैयार करने की दिशा में शीघ्रता से कदम उठाना है। जो पाठ्यक्रम इस समय चल रहे हैं और उनके लिये हिन्दी में पाठ्यसामग्री उपलब्ध नहीं है, उसे तुरंत हिन्दी में तैयार कर लेना चाहिये। बैंकों को ऐसे पाठ्यक्रमों की भी पहचान करनी है जिन्हें वे हिन्दी माध्यम से चलाना चाहते हैं तथा जिनके लिये हिन्दी में पाठ्यसामग्री जल्दी ही तैयार करनी है।

इसके साथ ही साथ आनेवाले समय के लिये यह विचार कर लेना है कि कौन-कौन से पाठ्यक्रम किस अवधि से शुरू किये जायेंगे उनके लिए भी हिन्दी में पाठ्यसामग्री तैयार करने का कार्य शुरू कर देना चाहिये जिससे कि समयबद्ध कार्यक्रम को पाठ्यसामग्री के अभाव में पूरा करने में कठिनाई न हो।

-----

## अध्याय IV

### हिन्दी माध्यम के लिये संकाय-सदस्य {प्रशिक्षक}

हिन्दी का प्रशिक्षण शुरू करने के साथ ही हिन्दी माध्यम से पढ़ानेवाले संकाय-सदस्यों की आवश्यकता होगी। जैसा कि पहले कहा गया है, कई बैंकों में हिन्दी माध्यम से कुछ पाठ्यक्रम चल रहे हैं तथा उन बैंकों में हिन्दी जाननेवाले संकाय-सदस्य इस कार्य को अच्छी तरह कर रहे हैं। किंतु इस कार्य को व्यापक रूप से हर बैंक में किया जाना चाहिये और इस हेतु एक योजना बनाने की आवश्यकता है। हिन्दी प्रशिक्षण का कार्य वर्तमान संकाय सदस्यों से लेना उचित होगा बशर्ते वे हिन्दी जानते हों, किंतु ऐसे व्यक्तियों की संख्या संभवतः कम होगी। अतः हिन्दी प्रशिक्षण के लिये परिचालन के क्षेत्र से कुछ विशेषज्ञों को बुलाते हैं। प्रशिक्षण का काम अतिथि वक्ता भी करते हैं। हिन्दी माध्यम के पाठ्यक्रमों के लिये भी यदि बाहर से अतिथि वक्ता बुलाये जायें तो कुछ विशेष पाठ्यक्रम अच्छी तरह से चलाये जा सकते हैं।

संकाय विकास : बैंक के जो कर्मचारी संकाय सदस्य के रूप में काम करने के लिए नियुक्त किये जाएं उन्हें हिन्दी माध्यम से प्रशिक्षण देने के लिए तैयार किया जा सकता है। उनके पास बैंकिंग की पूरी हिन्दी शब्दावली नहीं है, उन्हें कामकाजी भाषा का भी अच्छी तरह ज्ञान नहीं है। इसके साथ ही साथ इस समय बैंकिंग व्यवसाय में द्विभाषिकता की स्थिति चल रही है और भविष्य में भी चलती रहेगी। बहुतरासी सामग्री के लिये अंग्रेजी की उपलब्ध सामग्री पर निर्भर रहना होगा जिसे संकाय-सदस्य समय समय पर हिन्दी में ग्रहण करेंगे। इस स्थिति को देखते हुए यह अनुभव होता है कि जो संकाय सदस्य हिन्दी माध्यम से प्रशिक्षण के लिये नियुक्त हों उन्हें अनुवाद का भी थोड़ा बहुत ज्ञान होना चाहिये। इस तरह वर्तमान संकाय सदस्यों में ऐसे सदस्य भी जो कि हिन्दी भाषी हैं अथवा जिन्हें हिन्दी का ज्ञान है प्रशिक्षण के बिना अपना काम सरलता से नहीं कर पायेंगे। इसलिये ऐसे संकाय-सदस्यों के लिये एक छोटासा प्रशिक्षण पाठ्यक्रम चलाया जाए जिसमें निम्नलिखित विषयों का समावेश किया जाए :

1. कामकाजी हिन्दी
2. बैंकिंग शब्दावली
3. कार्यालयीन शब्दावली
4. अनुवाद की प्रक्रिया एवं अनुवाद के मूलभूत सिद्धांत

**अतिथि वक्ता** : इनके अतिरिक्त विषय से संबंधित कुछ बिंदुओं पर अतिथि

वक्ताओं द्वारा विषयोचित व्याख्यान भी आयोजित किये जाएं। यह पाठ्यक्रम करीब दो सप्ताह का हो सकता है। अच्छा होगा कि भारतीय रिज़र्व बैंक इस तरह का प्रशिक्षक प्रशिक्षण कार्यक्रम & Trainers Training Programme & हिन्दी माध्यम से बैंकिंग पढ़ानेवाले संकाय सदस्यों के लिए आयोजित करें। जरूरत पड़ने पर इस तरह के कुछ और कार्यक्रम रिज़र्व बैंक आयोजित कर सकता है। अन्यथा जो संकाय-सदस्य रिज़र्व बैंक से प्रशिक्षित होकर जायेंगे वे अपने बैंक के अन्य संकाय-सदस्यों के लिए रिज़र्व बैंक की पाठ्यसामग्री के आधार पर कार्यक्रम आयोजित करके शीघ्रातिशीघ्र हिन्दी माध्यम से पढ़ाने के लिये संकाय-सदस्य तैयार कर सकते हैं।

बैंक में काम करनेवाले जिन अधिकारियों से अतिथि वक्ता के रूप में काम लिया जाना है उन्हें भी इस प्रकार के प्रशिक्षक प्रशिक्षण कार्यक्रम में भाग लेना चाहिये।

बाहर से बुलाये जानेवाले अतिथि वक्ता बैंकों के लिये काफी उपयोगी होते हैं। उनका अपने विषय पर विशद ज्ञान होता है और उनका अनुभव भी बैंक के कर्मचारियों के काम आता है। किंतु अतिथि वक्ता इतना महत्वपूर्ण वक्ता होता है कि उसका हमेशा उपलब्ध होना मुश्किल है। इसलिए बैंकों के लिये यह अच्छा होगा कि जब कभी वे अतिथि वक्ता को बुलायें तो उनके भाषणों को टेप करके रखें अथवा उनका अभिलेख किसी भी प्रकार से, चाहे तो हैण्डआउट के रूप में, रखें। यह सामग्री बैंक के संकाय-सदस्यों के लिये स्वयं को तैयार करने के लिये भी काम आ सकती है। इस प्रकार से अतिथि वक्ता के अनुभव का लाभ समय समय पर दूसरे संकाय-सदस्यों को स्वतः प्रशिक्षित करने में काम आ सकता है।

**राजभाषा अधिकारी की भूमिका** : हिन्दी माध्यम से प्रशिक्षण के रूप में

अथवा संकाय-सदस्यों की सहायता करने में हिन्दी अधिकारियों की भूमिका अहम है क्योंकि वे भाषा के विशेषज्ञ होते हैं और उन्हें बैंकिंग शब्दावली का ज्ञान होता है यहाँ समिति इस बात का उल्लेख करना चाहती है कि बैंकिंग जगत में हिन्दी लागू करने का जो अभियान चल रहा है उसकी जिम्मेदारी सिर्फ हिन्दी अधिकारी/हिन्दी विभाग या उसमें जुड़े हुये लोगों की ही नहीं है अपितु ये तो मात्र बैंकों में कार्य की शुरुआत करने के लिये, वातावरण तैयार करने के लिए, सरकार की नीतियों को स्पष्ट करने के लिए और कार्य को गति देने के लिये हैं । हिन्दी/कार्यान्वयन की सफलता तभी हो सकती है जब हिन्दी विभाग बैंक के अन्य विभागों के साथ सम्यक रूप में जुड़े जाए । हिन्दी अधिकारियों को बैंक की परंपरा से जुड़ना है और उन्हें भी बैंकिंग का अधिकाधिक ज्ञान प्राप्त करना है । ऐसा देखने में आया है कि अधिकांश हिन्दी अधिकारी इस दिशा में प्रयत्नशील हैं और बैंक का प्रबंध मंडल भी उन्हें बैंकिंग की प्रशिक्षण कक्षाओं में भेज रहा है । इस कार्य को जितना ही सफल बनाया जायेगा हिन्दी अधिकारी बैंक को उतना ही अपने ज्ञान का लाभ देने में उपयोगी सिद्ध होते जायेंगे । ऐसे सक्षम हिन्दी अधिकारी भी हिन्दी संकाय का कार्य कर सकते हैं । हिन्दी अधिकारी के ऐसे वर्ग को इस कार्य के लिए आगे बढ़ना चाहिये । इससे वे बैंकिंग के प्रशिक्षण के जरिये सरकार की राजभाषा नीति को बैंकिंग के परिवेश में प्रभावशाली ढंग से समझा सकेंगे तथा हिन्दी भाषा के स्वाभाविक पक्ष को बैंकिंग पक्ष के साथ जोड़ सकेंगे । इस तरह हिन्दी का कार्य हर एक स्तर पर एक सामूहिक कार्य बनेगा ।

**संकाय-सदस्य** : बैंकों में संकाय-सदस्य बहुत महत्वपूर्ण भूमिका अदा करता

है । प्रशिक्षण केन्द्र एक ऐसा स्थल होता है जहाँ कही हुई बात कर्मचारियों तक अधिप्रमाणित रूप में पहुँचती है । संकाय-सदस्य एक गुरु की भूमिका अदा करता है । यदि उसके द्वारा भाषा विषयक नीतियों को कर्मचारियों को समझाया जाता है तो उसका प्रभाव ज़्यादा होता है । आज बैंक के प्रायः सभी सामान्य पाठ्यक्रमों में

हिन्दी के एक दो पीरियड लिये जा रहे हैं, जिनमें राजभाषा नीतियों के बारे में समझाया जाता है। इस प्रकार किसी न किसी रूप में हिन्दी सभी पाठ्यक्रमों के साथ जुड़ी हुई है किंतु उसे पूरे संकाय के साथ जोड़कर व्यापक बनाना है।

संकाय सदस्यों को हिन्दी माध्यम से पढ़ाने के लिये उन्हें प्रशिक्षित करने के महत्व को देखते हुए यह आवश्यक हो जाता है कि इस कार्य को थोड़ीसी अवधि में पूरा किया जाए। इसलिए यह कार्यक्रम क्षेत्रवार कुछ बैंक मिलकर भी चला सकते हैं और रिज़र्व बैंक इस कार्य के लिये कुछ बैंकों को अग्रणी बैंक की भूमिका सौंप सकता है जिससे यह काम संयोजित रूप में जल्दी से जल्दी आगे बढ़ सके। जितने अधिक प्रशिक्षित संकाय-सदस्य होंगे उतनी ही जल्दी हिन्दी माध्यम को लागू कर सकेंगे। संकाय-सदस्यों को एक बार प्रशिक्षित कर देने से भी यह कार्य पूरा नहीं हो सकेगा। समय समय उन्हें थोड़े समय के लिए मिलकर अपने अनुभवों का आदान प्रदान करना होगा। इस हेतु प्रत्येक बैंक वर्ष में अपने विभिन्न क्षेत्रों में हिन्दी संकाय-सदस्यों तथा हिन्दी प्रशिक्षण से जुड़े हुये हिन्दी अधिकारियों का एक छोटासा संकाय विकास कार्यक्रम आयोजित कर सकते हैं, जिसमें बैंकों के अंदर विभिन्न प्रशिक्षण केन्द्रों पर किये गये प्रयासों का आदान प्रदान हो सकता है तथा विभिन्न प्रकार के अनुभव का लाभ भी एक दूसरे को मिल सकता है। इस प्रकार के विकास कार्यक्रमों में केवल अनुभवों के आदान-प्रदान तक ही बात सीमित नहीं होनी चाहिये बल्कि इस विषय में भावी कार्यक्रमों का भी निर्धारण किया जाना चाहिये। इस प्रकार के विकास कार्यक्रमों का आयोजन बैंक के नियमित कार्यक्रमों का एक अभिन्न अंग होना चाहिये।

हिन्दी पुस्तकालय : संकाय-सदस्यों का प्रशिक्षण केवल कक्षा में ही नहीं होता बल्कि वे ऐसे जागृत व्यक्ति होते हैं जो अपने आप अध्ययन के बल पर स्वयं आगे बढ़ सकते हैं। अतः प्रशिक्षण केन्द्रों में जो भी पुस्तकालय हैं उनमें हिन्दी पुस्तकों को भी स्थान दिया जाना चाहिये जिसमें हिन्दी माध्यम की विभिन्न प्रकार की वाणिज्य, कानून, बैंकिंग आदि की पुस्तकें रखी जाएं। इस पुस्तकालय में सभी बैंकों की पाठ्य-सामग्री आदि का भी समावेश किया जा सकता है जो संकाय-सदस्यों के लिये संदर्भ

साहित्य के रूप में काम आ सकें । इस पुस्तकालय में व्यापार, वाणिज्य और अर्थ से संबंधित हिन्दी पत्र-पत्रिकाओं का भी समावेश किया जाना चाहिये जिससे कि वे अद्यतन शब्दावली एवं शैली से परिचित होते रहें । यदि बैंकों के पास सुविधा हो तो बैंक अपने यहां कैसेट लायब्ररी भी शुरू कर सकते हैं । इस कार्य के लिये हिन्दी के विभिन्न पहलुओं पर अच्छे वक्ताओं से व्याख्यान दिलाकर रिकार्डिंग करनी चाहिये । उनमें हिन्दी के शुद्ध उच्चारण, हिन्दी की शुद्ध वाक्य रचना, समसामयिक विषयों पर हिन्दी के व्याख्यान, अतिथि वक्ताओं के भाषणों का समावेश किया जा सकता है । ऐसे कैसेट संग्रहालय संकाय-सदस्यों को समय समय पर अपने हिन्दी ज्ञान को समृद्ध करने का अवसर देंगे । यह कहने की आवश्यकता नहीं है कि इस प्रकार के पुस्तकालयों/संग्रहालयों का लाभ उन प्रशिक्षणार्थियों को भी मिलेगा जो अपने प्रशिक्षण के बाद अपना ज्ञान हिन्दी माध्यम में बढ़ाना चाहेंगे । इस तरह प्रशिक्षण की सामग्री उपलब्ध करा कर, प्रशिक्षण देकर, विद्यार्थियों के आदान-प्रदान से हिन्दी माध्यम से प्रशिक्षण देने के लिये संकाय-सदस्यों को तैयार किया जा सकता है ।

-----



## अध्याय V

### हिन्दी कार्यशालाएं

उपयोगिता : हिन्दी-कार्यशाला शिक्षण का एक माध्यम है। थोड़े समय में जब किसी विषय का व्यावहारिक ज्ञान कराना होता है तब हम इस माध्यम का प्रयोग करते हैं जैसा कि अपने नाम से ही स्पष्ट है - कार्यशाला में "कार्य" पर जोर देना है। लेकिन किसी भी कार्य के लिये उस कार्य के सिद्धांतिक पक्ष की व्याख्या भी जरूरी होती है। इसके बाद विषय को व्यावहारिक रूप में देखना पड़ता है और सीखनेवालों की उस विषय में कितनी रुचि है तथा उन्होंने उस विषय को कितना ग्रहण किया, यह भी जानना पड़ता है। इस तरह से कार्यशाला के तीन बिंदु बनते हैं। सिद्धांत के रूप में विषय को स्पष्ट करना, विषय का अभ्यास करना अथवा उसका व्यावहारिक ज्ञान प्राप्त करना और इसके बाद उस विषय का अभ्यास करते समय व्यक्तिगत रूप से जिन-जिन कठिनाइयों का सामना करना पड़ा और जिस तरह से उनका समाधान किया गया - सामूहिक रूप से उन अनुभवों का आदान प्रदान करना। इस तरह इन तीन चरणों में कार्यशाला के विषय पढ़े और पढ़ाये जाने चाहिये।

बैंकों में हिन्दी कार्यशालायें कम्पनी प्रसिद्ध हो रही हैं और हिन्दी कक्षों ने इस माध्यम का काफी उपयोग किया है। यह समिति यह चाहती है कि इस सशक्त माध्यम का उपयोग छोटे-छोटे पाठ्यक्रमों को चलाने में किया जाए। बैंकों में पत्राचार को बढ़ाने में, फार्मों को भरने में, कृषि से संबंधित जानकारी देने में, लघु उद्योग, प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्रों के लिए छोटे-छोटे व्यावहारिक पाठ्यक्रम चलाने में, जमासंग्रह पाठ्यक्रम चलाने के लिये कार्यशाला को शैक्षणिक माध्यम के रूप में लाया जा सकता है। दो से तीन दिनों की कार्यशालायें एक आदर्श अवधि की कार्यशाला हो सकती हैं लेकिन इस बात पर ध्यान देना होगा कि कार्यशाला बहुत ही संपुट रूप में चलायी जाती है क्योंकि वह एक तरह का "कृश प्रोग्राम" है, अतः ये पूरी तैयारी के साथ चलायी जानी चाहिये। विषय का चुनाव और उसकी सामग्री कार्यशाला के लिए उपयुक्त होनी चाहिये। कार्यशाला के लिए ऐसे विषयों को चुना जाना चाहिये जिनमें अभ्यास की आवश्यकता हो।

कार्यशाला सामग्री : बैंकों में कार्यशाला का एक निश्चित पाठ्यक्रम नहीं

दिया जा सकता क्योंकि कर्मचारियों के जिस संवर्ग के लिए कार्यशाला चलाई जा रही हो उस संवर्ग की आवश्यकता को देखते हुए कार्यशाला पाठ्यक्रम तैयार किया जाना चाहिये। फिर भी आज "क" क्षेत्र में पत्राचार के लिए, धारा 3838 में निर्दिष्ट दस्तावेजों को जारी करने के लिए, बैंक के रजिस्ट्रारों में हिन्दी का अधिक से अधिक उपयोग करने के लिए तुरंत कदम उठाने हैं, अतः इस हेतु कई कर्मचारियों को एक साथ तैयार करना है। लम्बे प्रशिक्षण कार्यक्रमों द्वारा इतने अधिक कर्मचारियों को एक साथ तैयार करना केवल प्रशिक्षण केंद्रों में ही चलाया जा सकता है जिनमें पाठ्यक्रम तैयार करना मुश्किल है क्योंकि इस प्रकार के कार्यक्रम/चलाने की अपनी सीमा है। कार्यशाला अपने आप में एक चलू मोबाइल पाठ्यक्रम का काम भी करती है जिसे अपनी आवश्यकतानुसार मंडल कार्यालय, आंचलिक कार्यालय या बड़ी शाखाओं में भी आसानी से चलाया जा सकता है। अतः हिन्दी के कार्यान्वयन के वार्षिक लक्ष्यों को पूरा करने हेतु उपयुक्त कर्मचारियों को तैयार करने के लिए इस प्रकार के पाठ्यक्रम उपयोगी सिद्ध होंगे।

विशेषज्ञ श्रेणियों के लिए भी इस प्रकार की कार्यशालायें चलाई जाएं। कृषि क्षेत्र में कार्य करनेवाले कर्मचारियों के लिए अलग से कार्यशालायें चलाई जाएं क्योंकि उनका पत्राचार भी अलग प्रकार का होता है। उन्हें विशिष्ट प्रकार के फार्मों को भरना और भरवाना पड़ता है। इसी तरह प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्रों के लिए भी विशेष पाठ्यक्रमों की आवश्यकता है। उनमें जो पत्र-लेखन सिखाया जायेगा उसकी विषयवस्तु बिल्कुल अलग किस्म की होगी। कार्मिक विभाग के पत्राचार विषयवस्तु की दृष्टि से अलग प्रकार के होते हैं। इन सबको देखते हुए यह आवश्यक है कि बैंक का हिन्दी विभाग अपने प्रशिक्षण विभाग के साथ संपर्क करके यह निश्चित करें कि उसे कितने प्रकार के विशिष्ट वर्गों को विभिन्न कार्यशालाओं के द्वारा प्रशिक्षित करना है।

पाठ्यसामग्री का चयन भी उसी तरह किया जाए और उसे भी इसी तरह से तैयार किया जाये ताकि हर संवर्ग के लिए बैंकों में पाठ्यसामग्री उपलब्ध हो सके। हां, वर्तमान समय में एक दो विषय सभी कार्यशालाओं में समान रूप से दिये जा सकते हैं -

हिन्दी की सांविधिक आवश्यकताएं, उच्च कामकाजी स्वरूप, अनुवाद के मूलभूत सिद्धांत आदि । यह विषय सभी संवर्ग के कर्मचारियों के लिए समान रूप से लिये जा सकते हैं किंतु बाकी विषयों में संवर्ग की आवश्यकता को देखते हुए कार्यशाला सामग्री में अंतर लाना होगा तभी कार्यशालाएं उपयोगी होंगी और विशेष प्रकार के कर्मचारियों के लिए विशिष्ट कार्य हेतु कारगर सिद्ध होंगी ।

**कार्यशाला के प्रशिक्षक** : कार्यशालाओं के लिए प्रशिक्षकों की आवश्यकता

होगी । मूल रूप से इनका संयोजन हिन्दी कक्षों को करना चाहिए क्योंकि उनमें कुछ विषय सामान्य हैं जिन्हें हिन्दी अधिकारी अच्छी तरह पढ़ा सकते हैं और उन विषयों के द्वारा हिन्दी के कार्यान्वयन के महत्व को भी बताया जा सकता है । कार्यशालाएं बैंकों में हिन्दी के प्रयोग के बारे में जागृति का कार्य कर सकती हैं । हर कार्यशाला के साथ जिस विशिष्ट वर्ग के लिए कार्यशालाएं चलायी जा रही हैं उसी वर्ग के एक या दो विशेषज्ञ अधिकारियों को भी जोड़ा जाना चाहिए ताकि वे उसकी विषयवस्तु को अच्छी तरह समझा सकें ।

कार्यशालाएं बैंकों के लिए दूसरे अर्थ में भी उपयोगी सिद्ध हो सकती हैं । कार्यशालाओं में जो अभ्यास होता है वह यदि सुनियोजित ढंग से कराया जाये तो उससे अच्छे सहायक साहित्य का सृजन भी कराया जा सकता है । जैसेकि कृषि के अधिकारियों के लिए चलायी जानेवाली कार्यशालाओं में यदि कृषि से संबंधित सुनियोजित विषय देकर पत्र लिखाये जायें तो ये पत्र अन्य कर्मचारियों के लिए नमूने का काम भी कर सकते हैं । इसी तरह परिचालन क्षेत्र के कर्मचारियों के लिए चलायी जानेवाली कार्यशालाओं में यदि प्रत्येक कार्यशाला में अभ्यास के लिए बदल-बदल कर पत्रों के विषय का चुनाव हो तो वर्ष के उस तर्ज प्रत्येक बैंक के पास परिचालन संबंधी 100-150 नमूने तैयार हो सकते हैं । इस प्रकार कार्यशालाएं सहायक साहित्य तैयार करने में बैंकों की बहुत बड़ी सहायता कर सकती हैं ।

अनूदित सामग्री के उपयोग का प्रश्न बार-बार उठता रहा है और बैंकों के सामने यह

अपनाया जाए ताकि कार्यशाला के दौरान बैंक के कर्मचारियों को अपने बैंक की आवश्यकतानुसार ज्ञान प्राप्त हो सके । अनुवाद अथवा राजभाषा नीति जैसे विषय आदान-प्रदान के विषय हो सकते हैं ।

समिति यह मानती है कि कार्यशाला एक शैक्षणिक कला है, प्रशिक्षण का एक माध्यम है जिसे विभिन्न प्रकार के प्रशिक्षणों के लिए शीघ्र प्रशिक्षण देने के काम में लाया जा सकता है । आज के युग में जब बैंकों में हिन्दी के काम को आगे बढ़ाना है तो यह माध्यम काफी उपयोगी सिद्ध हो सकता है ।

कार्यशालायें बैंकों में तेजी से चलायी जा रही हैं और भविष्य में आशा की जाती है कि विभिन्न संवर्ग के लिए भी यह लगातार चलायी जायेंगी । यह आवश्यक है कि हिन्दी कार्यशालाओं में भी प्रशिक्षित कर्मचारियों का एक रोजर तैयार किया जाए और बैंक के पास इस प्रकार का एक रेकॉर्ड हो कि किस विषय में कितने कर्मचारी तैयार हो गये हैं ताकि कार्यशालाओं में होनेवाले व्यय का लाभ भी बैंकों को मिल सके । समिति यह सुझाव देना चाहेगी कि प्रत्येक बैंक यह संकल्प कर लें कि "क" क्षेत्र में प्रत्येक शाखा से एक अधिकारी और एक लिपिक को औसतन एक वर्ष के अंदर प्रशिक्षित कर देंगे जिससे प्रत्येक बैंक में हिन्दी के कार्य करने के लिए एक अधिकारी और एक लिपिक तैयार हो जायें जिन्हें अधिनियम, अनुवाद और पत्राचार का ज्ञान हो । इससे शाखा स्तर पर हिन्दी के कार्य में बड़ी सुविधा होगी और कार्यान्वयन के कार्य को गति मिलेगी ।

-----

एक ज्वलंत समस्या है। यदि कार्यशालाओं के माध्यम से व्यावहारिक पक्ष में काम आनेवाले फार्मों आदि को भरने का काम दिया जाता है तो उनकी व्यावहारिकता में क्या कठिनाई आनेवाली है इसका पता भी लग सकता है। अनूदित सामग्री में भी किसी प्रकार के संशोधन की आवश्यकता हो तो इन कार्यशालाओं के अनुभवों का लाभ उठाकर उनमें संशोधन भी किया जा सकता है।

समिति यह चाहती है कि कार्यशालाओं का उपयोग व्यावहारिक काम करने के लिए ठोस रूप में किया जाये। केवल उनकी संख्याओं की दौड़ में न पड़ा जाए। एक सुनियोजित विश्लेषण किया जाये जिससे बैंक के पास एक सही तस्वीर हो कि किस वर्ष किस क्षेत्र में कितने कर्मचारियों को प्रशिक्षित करना है। कितने लोगों की आवश्यकता किस क्षेत्र में है तथा किस तरह कार्यशालाओं के माध्यम से शीघ्रता से व्यावहारिक बैंकिंग, पत्राचार, प्रारूप-लेखन आदि का ज्ञान दिया जा सकता है। यदि बैंकों के पास इसकी एक सुनियोजित योजना हो तो कार्यशालायें "क" और "ख" क्षेत्र में बैंकों में हिन्दी के प्रयोग का काम तेजी से कर सकती हैं। "ग" क्षेत्र में कार्यशालायें हिन्दी पढ़े हुए कर्मचारियों को हिन्दी के प्रयोग के बारे में समय-समय पर अभ्यास दिला सकती हैं ताकि वे समय आने पर हिन्दी में अपना काम कर सकें। "ग" क्षेत्र के लिए कार्यशालाओं का पाठ्यक्रम कर्मचारियों के हिन्दी ज्ञान को देखते हुए तैयार करना चाहिए। साथ ही, शुद्ध हिन्दी लेखन, हिन्दी की वाक्य रचना, पत्र-लेखन, मूलभूत बैंकिंग शब्दावली आदि का भी समावेश इस सामग्री में किया जा सकता है ताकि उस क्षेत्र में चलायी जानेवाली कार्यशालाओं में उनके हिन्दी ज्ञान को बार-बार दोहराया जा सके और उनका ज्ञान विस्मृत न हो जाये।

**[सामग्री का आदान-प्रदान]** : कार्यशालाओं के लिए सभी बैंकों में एक मानक

साहित्य बनाना मुश्किल है। हर बैंक की कार्य की अपनी शैली है तथा उनकी अपनी परंपरायें हैं। अतः यह आवश्यक होगा कि कार्यशालाओं के साहित्य का आदान प्रदान तो किया जाये किंतु प्राप्त सामग्री को अपने बैंक की आवश्यकता के अनुसार

## अध्याय VI

### अहिन्दीभाषी कर्मचारियों को हिन्दी का प्रशिक्षण

विभिन्न स्तरों पर : समिति इस बात पर संतोष व्यक्त करती है कि

अहिन्दीभाषी कर्मचारियों को हिन्दी का प्रशिक्षण बड़ी तीव्रता से दिया जाता है और बैंकों ने इस कार्य को बड़े सुनियोजित ढंग से किया है। "ग" क्षेत्र में तो कुछ बैंकों ने सामूहिक स्तर पर इस कार्य को किया जो अपने आप में आदर्श स्थिति है। अतः इस प्रकार की भावना का आदर करना चाहिये। अहिन्दीभाषी कर्मचारियों को हिन्दी का प्रशिक्षण देने के लिये कर्मचारियों को तीन संवर्ग में बांटा जा सकता है - वे कर्मचारी जो हिन्दी बिल्कुल ही नहीं जानते, वे कर्मचारी जो हिन्दी का कार्यसाधक ज्ञान रखते हैं और तीसरे वे जिन्होंने हिन्दी पढ़ी है लेकिन उसे भूल चुके हैं। इन तीनों प्रकार के कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण के कार्यक्रम की दिशाएँ अलग-अलग होंगी।

जो कर्मचारी हिन्दी बिल्कुल ही नहीं जानते उनके लिए बैंकों को भारत सरकार की हिन्दी शिक्षण योजना का सहारा लेना ही योग्य है। जहां बैंक के बड़े कार्यालय हों, उचित संख्या में कर्मचारी उपलब्ध हों, वहां बैंक स्वयं अपनी कक्षाएं चलायें। ऐसे प्रशिक्षण केन्द्रों पर दूसरे बैंक के कर्मचारियों को भी पढ़ने की सुविधा दें। किंतु इतने से ही प्रशिक्षण कार्यक्रम को तेजी से नहीं बढ़ाया जा सकता। बैंकों के सामने इस बारे में कुछ मुख्य समस्याएं हैं। एक समस्या यह है कि छोटी शाखाओं से ऐसी कक्षाओं के लिए कर्मचारियों को प्रतिनियुक्त करना कठिन हो जाता है। वैसे तो जितना संभव हो सके उतने कर्मचारियों को इन कक्षाओं में भेजना चाहिये। परंतु यदि प्रशासनिक कारण से न भेजा जा सके तो शेष कर्मचारियों को पत्राचार पाठ्यक्रम से हिन्दी पढ़ने के लिए कहा जाए। इस प्रकार की योजना भारत सरकार चला रही है और काफ़ी बैंक उसका लाभ उठा रहे हैं। दूर दूर तक फैली हुई ग्रामीण शाखाओं के कर्मचारियों को भी पत्राचार पाठ्यक्रम से ही प्रशिक्षित करना उपयोगी सिद्ध होगा क्योंकि इन शाखाओं के कर्मचारियों को नियमित वर्गों में भेजना मुश्किल है।

पत्राचार पाठ्यक्रम में बैठनेवाले कर्मचारियों के लिए भी उनकी कुछ व्यावहारिक कठिनाइयों को दूर करने के लिए एक दो सप्ताह का संपर्क कार्यक्रम चलाया जाना चाहिये जिससे पत्राचार द्वारा जिन विषयों को वे ठीक ढंग से नहीं समझ पाये हैं अथवा उनकी उच्चारण, आदि की जो कठिनाइयां हैं, उन्हें दूर किया जा सके ।

**रोस्टर** : इस प्रकार के पाठ्यक्रमों को चलाने के लिए रोस्टर का होना आवश्यक है । प्रत्येक बैंक में विशेषतः हिन्दी न जाननेवाले कर्मचारियों की सहायता के लिए उनके हिन्दी ज्ञान के बारे में रोस्टर होना चाहिए ताकि समय-समय पर उन्हें यह याद दिलाया जा सके कि उन्हें हिन्दी शिक्षण योजना का लाभ दिया जाना है । हिन्दी कक्षाओं को बार-बार ऐसे कर्मचारियों को हिन्दी प्रशिक्षण के लाभ, सुविधाओं आदि की जानकारी देते रहना चाहिये जिससे वे हिन्दी प्रशिक्षण के लिए स्वतः प्रेरित हो सकें ।

इस प्रकार के कर्मचारियों को प्रशिक्षण देने के लिए हिन्दी कक्षाओं को ही ज्यादा कार्य करना होगा और अहम भूमिका निभानी होगी । किंतु हिन्दी विभाग को यह कार्य करने के लिए अपने कार्मिक एवं प्रशासन विभाग से निकट का संबंध रखना होगा । यदि प्रशिक्षण केन्द्रों पर इस प्रकार के पाठ्यक्रम चलाये जाते हैं तो इसका लाभ कर्मचारियों को अधिक मिल पायेगा । ऐसा पाया गया है कि इस कार्यक्रम को आगे बढ़ाने में थोड़ी बहुत शिक्षक ज़रूर हुई है लेकिन बहुत ज्यादा कठिनाई नहीं आयी है । "ग" क्षेत्र में यह कार्यक्रम बहुतसे बैंकों में बढ़ी तेजी से चलाया जा रहा है । शेष बैंकों को भी उनका अनुकरण करना चाहिये ।

जब कर्मचारी प्राज्ञ तक की परीक्षा उत्तीर्ण कर ले तब उन्हें दिशाहीन नहीं छोड़ देना चाहिये । हमेशा यह याद रखना होगा कि प्राज्ञ तक की परीक्षा पास करने में पर्याप्त समय और श्रम लगा है और इस अवधि के दौरान अर्जित हिन्दी ज्ञान का लाभ बैंक को मिले इस बात का भी ध्यान रखना होगा । यह तभी संभव है जब कर्मचारियों को प्राज्ञ परीक्षा के बाद बैंकिंग विषयों में भी हिन्दी में समय-समय पर थोड़ा प्रशिक्षण

दिया जाए। इस हेतु भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा तैयार किया गया बैंकिंग उन्मुख पाठ्यक्रम प्रथम काफी उपयोगी सिद्ध होगा क्योंकि उसे इस प्रकार के कर्मचारियों के लिये तैयार किया गया है। अतः प्राज्ञ उत्तीर्ण करने के बाद कर्मचारियों को बैंकिंग उन्मुख पाठ्यक्रम के लिये प्रेरित किया जाए तथा बैंक यह पाठ्यक्रम समय-समय पर चलायें।

**अभिनवन कार्यक्रम** : ऐसे कर्मचारी जिन्होंने हिन्दी का ज्ञान प्राप्त किया है और वे उसे भूल चुके हैं, उनकी समस्या पर भी समय-समय पर विचार करना आवश्यक है। उन्हें यदि बैंक के विभिन्न प्रशिक्षण कार्यक्रमों में थोड़ासा समय निकालकर पुनः हिन्दी सीखने का मौका दिया जाये तो अच्छा है। लम्बी अवधिवाले पाठ्यक्रमों में यदि इस प्रकार के कर्मचारी हों तो उनके लिए प्रतिदिन एक घंटे का अथवा पाठ्यक्रम के अंत में दो-तीन दिन का अभिनवन कार्यक्रम *Orientation Programme* दिया जा सकता है। बैंक अपने कर्मचारियों की आवश्यकता और अपनी सुविधा को देखते हुए इस तरह के कार्यक्रम चला सकते हैं। कुछ बैंकों का यह अनुभव रहा है कि कुछ कर्मचारी ऐसे पाठ्यक्रमों में उत्साह से भाग लेना चाहते हैं, खासतौर पर ऐसे कर्मचारी जो अपने उच्च भावी कैरियर के प्रति सजग हैं। ऐसे कर्मचारियों की सहायता करना एवं उनका उत्साह बढ़ाना बैंक के प्रबंध मंडल का कर्तव्य है।

बैंक में हिन्दी के अर्जित ज्ञान के अभिनवीकरण के लिए कुछ अन्य प्रकार के कार्यक्रमों का आयोजन किया जा सकता है - निबंध प्रतियोगिता, वादविवाद, हस्तलेखन, पत्राचार, प्रारूप-लेखन जैसी प्रतियोगिताओं का आयोजन किया जा सकता है। इसी के साथ साथ उन टंककों के लिए, जो हिन्दी टंकण आदि सीखे हुए हों, टंकण प्रतियोगिता का आयोजन किया जा सकता है। इस तरह उनके हिन्दी ज्ञान को बनाया रखा जा सकता है तथा उन्हें हिन्दी में अभिव्यक्ति के विभिन्न अवसर दिये जा सकते हैं।



सीखने की प्रवृत्ति है । उन्हें दो या तीन साल की प्रतीक्षा करनी पड़े इससे बचने के लिए हिन्दी के प्रशिक्षण के कार्यक्रमों को संपुट रूप में चलाया जाना चाहिये । यदि उन्हें एक साथ महीने या डेढ़ महीने के लिए प्रतिनियुक्त करना संभव न हो तो समय-समय पर उन्हें हिन्दी का प्रशिक्षण देते रहना चाहिये, जिससे उनके कार्यालय के काम में भी हर्ज न हो । कुछ हिन्दी कार्यशालायें ऐसे कर्मचारियों की आवश्यकताओं को ध्यान में रखकर बनायी जा सकती हैं जिनमें वर्णमाला आदि सिखाने के बाद अहिन्दी भाषी कर्मचारियों को कुछ व्यावहारिक बातें सिखायी जा सकें या बोलचाल की भाषा सिखायी जा सके । ऐसे कर्मचारियों के लिए यह भी उपयोगी होगा कि बैंक उनके लिये वार्तालाप और दैनिक सौजन्य से संबंधित पाठ्यक्रम भी तैयार करें, जैसे कि ग्राहक का स्वागत, टेलीफोन पर बातचीत, लोगों से मिलना-जुलना आदि । इन विषयों से संबंधित व्यावहारिक शब्दावली को ध्यान में रखते हुए कुछ कार्यशालाओं में अभ्यास भी दिया जा सकता है । ये कार्यशालायें अपने ढंग की नई कार्यशालायें होंगी जो हिन्दीभाषी प्रदेशों में आये अहिन्दीभाषी कर्मचारियों के लिए काफी उपयोगी सिद्ध होंगी ।

इस प्रकार अहिन्दीभाषी कर्मचारियों की आवश्यकता और उनके कार्यस्थान को देखते हुए हिन्दी प्रशिक्षण के कार्य को विभिन्न स्तरों पर तथा विभिन्न दिशाओं में चलाया जा सकता है । यदि यह प्रयास सुनियोजित ढंग से किया जाए तो हिन्दी भाषी प्रदेशों में काम करने के बाद ये कर्मचारी उस स्तर पर आ जायेंगे जहां वे बैंकिंग के अन्य पाठ्यक्रमों में हिन्दी भाषी कर्मचारियों के साथ बैठने में सक्षम हो जायेंगे ।

---

**नये पदोन्नत कर्मचारियों के लिए हिन्दी प्रशिक्षण** : अहिन्दीभाषी कर्मचारियों का वह वर्ग जो

पदोन्नति पाकर "क" और "ख" क्षेत्र में जा रहा हो उसके लिए हिन्दी प्रशिक्षण का प्रबंध शीघ्रता से किया जाना चाहिये जिससे वे कर्मचारी उन क्षेत्रों में जाकर कठिनाइयों अनुभव न करें। यदि उन्हें हिन्दी का कार्यसाधक ज्ञान हो तो ऐसे पदोन्नत कर्मचारियों को शीघ्र ही बैंकिंग शब्दावली, पत्राचार आदि का ज्ञान कराया जाना चाहिये। इसके लिए बैंक बैंकिंग उन्मुख पाठ्यक्रम **प्रथम** का सहारा ले सकते हैं। किंतु वे कर्मचारी जो पदोन्नत होकर हिन्दी भाषी क्षेत्रों में भेजे जा रहे हैं अथवा सीधी भर्ती के द्वारा हिन्दी भाषी क्षेत्रों में भेजे जा रहे हैं किंतु हिन्दी नहीं जानते उनके लिये हिन्दी के प्रारंभिक शिक्षण की अलग से व्यवस्था करनी पड़ेगी। ऐसे कर्मचारियों **पदोन्नत अथवा नवनियुक्त** के लिये बैंकों को हिन्दी के प्राथमिक प्रशिक्षण की शीघ्र व्यवस्था करनी चाहिये जिससे वे "क" और "ख" क्षेत्रों में जाकर कार्यान्वयन की गति के साथ आसानी से जुड़ सकें। इनके लिए जो भी प्रवेश पाठ्यक्रम **Induction Course** अथवा अन्य पाठ्यक्रम चलाये जायें उनमें हिन्दी का प्राथमिक प्रशिक्षण प्रतिदिन कम से कम एक घंटा दिया जाये अथवा पाठ्यक्रम के अंत में कुछ दिनों के लिए हिन्दी का प्राथमिक ज्ञान देने के लिए पाठ्यक्रम चलाया जाये और उन्हें ऐसे सहायक साहित्य भी संदर्भ के लिए उपलब्ध कराया जायें जो उनके दैनिक कार्य में सहायक हों। ऐसे कर्मचारियों के लिए लिंग्वा फोन पद्धति अथवा टेप किये गये पाठ्यक्रमों को भी उपलब्ध कराया जा सकता है, क्योंकि "क" क्षेत्र में जाते ही वे स्वयं हिन्दी के ज्ञान को प्राप्त करने के लिए जिज्ञासु होंगे। उन्हें इस प्रकार थोड़ेसे समय में यद्यपि पर्याप्त ज्ञान तो नहीं दिया जा सकता फिर भी कामचलाऊ ज्ञान तो दे ही सकते हैं। इसके बाद उन्हें सरकार की हिन्दी परीक्षाएं उत्तीर्ण करने के लिए प्रेरित किया जाये। यह कार्य हिन्दी कक्षों को बहुत ही आत्मीयता के साथ करना है।

**संपुट कार्यक्रम** : इस समय "क" क्षेत्र में जो अहिन्दीभाषी कर्मचारी काम कर रहे हैं उनका रोस्टर भी शीघ्र बना लेना चाहिये। यह देखा गया है कि उनमें हिन्दी

## अध्याय VII

### प्रशिक्षण का संयोजन

प्रशिक्षण के कार्य को आगे बढ़ाने के लिए इसके संयोजन के पहलू पर समुचित रूप से विचार करना आवश्यक है। अभी तक हिन्दी प्रशिक्षण का कार्य सामान्य रूप से बैंकों के हिन्दी कक्ष ही देखते रहे हैं। उन्हें इस कार्य को आगे बढ़ाते रहना है लेकिन जब हिन्दी माध्यम से बैंकिंग प्रशिक्षण शुरू किया जाना है तब इस दायित्व को बैंकों के प्रशिक्षण तंत्र को भी निभाना पड़ेगा। बैंकों में प्रशिक्षण का कार्य कार्मिक विभाग, मानवशक्ति योजना और विकास विभाग, तथा प्रशिक्षण महाविद्यालयों के सामूहिक प्रयास से चलता है। साथ ही, विशेष प्रकार के पाठ्यक्रमों के लिए विशेषज्ञ विभाग भी इस तंत्र का सहारा लेकर कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान करते हैं। अतः हिन्दी माध्यम से प्रशिक्षण शुरू करते समय इस पूरी व्यवस्था को हिन्दी माध्यम से प्रशिक्षण देने के लिए तैयार होना होगा। फिर भी, प्रारंभिक स्तर पर हिन्दी कक्ष और हिन्दी का कार्य देखनेवाले कार्यपालकों से <sup>यह</sup> अपेक्षा की जाती है कि वे इस विषय को आगे बढ़ाने के लिए उपयुक्त तंत्र से निरुक्त का संपर्क बनाये रखें। बैंक के प्रशिक्षण की कारपोरेट योजनाओं में इस विषय को शामिल किया जाये तथा प्रशिक्षण के वार्षिक कार्यक्रम बनाते समय 'Calendar' हिन्दी माध्यम से बैंकिंग के प्रशिक्षण को तथा हिन्दी प्रशिक्षण को भी उचित स्थान दिया जाये।

**समयबद्ध योजना** : बैंक के क्षेत्रीय और आंचलिक कार्यालयों से तथा विशेषज्ञ श्रेणी के विभागों से संपर्क करके कर्मचारियों की प्रशिक्षण आवश्यकता का तुरंत पता लगाया जाये और इसके लिए अधिकतम दो वर्ष का समयबद्ध कार्यक्रम तैयार किया जाये। प्रवेश पाठ्यक्रमों को शीघ्र ही "क" क्षेत्र में हिन्दी में चलाने की व्यवस्था कर लेनी चाहिये। साथ ही, यह निर्दिष्ट किया जाये कि उनमें सामान्य बैंकिंग, ग्राहक सेवा, कृषि सेवा, प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्रों के पाठ्यक्रम आदि से संबंधित पाठ्यक्रमों को भी तुरंत "क" क्षेत्र में हिन्दी माध्यम से चलाने की व्यवस्था जाती है। इन सभी विभागों

से कर्मचारियों की प्रति कार्यालय आवश्यकता को देखते हुए प्रशिक्षण में हिन्दी माध्यम का वार्षिक प्रतिशत निर्धारित कर लिया जाये। प्रशिक्षण विभाग को इस दिशा में पहल करनी चाहिये तथा इस संबंध में हिन्दी कक्षों की सहायता आवश्यकतानुसार ली जाये।

प्रशिक्षणार्थियों का नामांकन : प्रशिक्षण कार्यक्रमों में कर्मचारियों को भेजते

समय इस बात का ध्यान रखा जाये कि उन्हीं कर्मचारियों को पाठ्यक्रमों में भेजा जाता है, जिनको हिन्दी माध्यम से प्रशिक्षण की तुरंत आवश्यकता तथा जिनकी कार्यालय के काम में तुरंत उपयोगिता है। प्रारंभ में इसके लिए प्रत्येक कार्यालय से सरकार की भाषा नीति के अनुपालन की अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए कितने कर्मचारियों की आवश्यकता होगी उसकी सूचना तुरंत मंगा लेनी चाहिये ताकि शाखा स्तर पर हिन्दी में कार्य करने के लिए सक्षम कर्मचारी तैयार हो सकें। शाखा और अन्य कार्यालयों के वरिष्ठ अधिकारियों को <sup>यह</sup> अच्छी तरह समझा देने की आवश्यकता है कि "क" क्षेत्र में सरकार की राजभाषा नीति के अनुसार कार्य करना कर्मचारियों की जिम्मेदारी है। अतः उन्हें अपने वर्तमान स्टाफ को इस विषय के लिए तैयार करना ही होगा। प्रशिक्षणार्थियों की संख्या इसी बात को ध्यान में रखकर कार्यालय तय करें।

"ख" क्षेत्र में भी इसी प्रकार कार्यालय की आवश्यकता को देखते हुए प्रति कार्यालय कुछ कर्मचारियों को प्रशिक्षित करना है। इस बात को ध्यान में रखते हुए बैंकों के "ख" क्षेत्रों के कार्यालयों से यह अपेक्षा की जाती है कि वे प्रशिक्षण के लिए आवश्यक कर्मचारियों का पता लगायें और उसकी जानकारी संबंधित विभाग को दें, ताकि प्रशिक्षण तंत्र विभिन्न क्षेत्रों की आवश्यकताओं को देखते हुए अपना वार्षिक कार्यक्रम तैयार कर सकें।

यद्यपि धीरे-धीरे "क" और "ख" क्षेत्रों में प्रशिक्षण को हिन्दी माध्यम की ओर ले जाना है तथा आनेवाले भविष्य में सभी कर्मचारियों को इस प्रशिक्षण का लाभ देना है,

फिर भी, इस समय प्रशिक्षण के लिए प्रतिनियुक्त करते समय कार्यालयों की आवश्यकता को प्रधानता देनी होगी। यह कहने की आवश्यकता नहीं है कि जिन कार्यालयों को हिन्दी में कार्य करने के लिए अधिसूचित किया गया है उनमें काम करनेवाले कर्मचारियों को हिन्दी माध्यम से शिक्षण देना तुरंत आवश्यक है। अतः प्राथमिकता के आधार पर उन्हें हिन्दी माध्यम से प्रशिक्षण देने के लिए तुरंत प्रतिनियुक्त किया जा सकता है। विशेषज्ञ श्रेणियों के लिए फिलहाल कार्यशाला का माध्यम अपनाया जाये और इसके लिए भी कार्मिक विभाग एक सुनियोजित कार्यक्रम बनाये।

कुछ वर्षों में "क" क्षेत्र में धीरे-धीरे यह स्थिति आ जानी चाहिये कि प्रशिक्षण की वर्तमान पद्धति और प्रतिनियुक्त करने की प्रक्रिया हिन्दी माध्यम के लिए लागू हो जाये। जहां तक अहिन्दीभाषी कर्मचारियों को हिन्दी प्रशिक्षण देने का प्रश्न है, वह सरकार की भाषा नीति के मूलभूत कार्यावयन की आवश्यकता से संबंधित है। अतः हिन्दी कक्ष जिस तरह इस दिशा में पहल करते आये हैं अपनी पहल जारी रखें। फिर भी, उन्हें प्रशिक्षण तंत्र से जुड़कर इसे व्यापक स्तर पर प्रभावशाली बनाना होगा।

संकाय-सदस्यों और प्रशिक्षकों की व्यवस्था, पाठ्यसामग्री की व्यवस्था आदि की तैयारी भी निकट भविष्य में चलाई जानेवाले कार्यक्रमों की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए अभी से शुरू कर देनी चाहिये ॥ भारतीय रिज़र्व बैंक ने सभी बैंकों से अपने वरिष्ठ अधिकारियों के लिए कार्यशाला चलाने के लिए कहा है। यदि इन कार्यशालाओं में प्रशिक्षण के विषय में भी इस सभित्ति के रिपोर्ट के आधार पर जानकारी दी जाये तो प्रशिक्षण का काम चलाने में वरिष्ठ तंत्र जागृत होगा। इसकी आवश्यकता को समझना और हिन्दी माध्यम से प्रशिक्षण के सफल संयोजन/अपना सक्रिय योगदान दे सकेगा।

## अध्याय VIII

### सिफ़ारिशें एवं उपसंहार

रिपोर्ट की पूर्ववर्ती सभी बातों को ध्यान में रखते हुए समिति निम्नलिखित सिफ़ारिशें करती है :

#### "क" क्षेत्र के लिए

1. "क" क्षेत्र में हिन्दी माध्यम से बैंकिंग के विभिन्न पाठ्यक्रम चलाने का समय आ चुका है क्योंकि इससे बिना सरकार की अपेक्षाओं के अनुसार इस क्षेत्र में हिन्दी में बैंकिंग का कार्य पूरी तरह नहीं हो सकता ।
2. लिपिक वर्ग के लिए प्रवेश पाठ्यक्रम ले लेकर सभी पाठ्यक्रम इस क्षेत्र में हिन्दी माध्यम में चलाये जाने चाहिये क्योंकि अब लिपिक संवर्ग के लोग क्षेत्रीय आधार पर भी भर्ती किये जाते हैं । फिर भी, यदि कुछ लिपिक हिन्दी का कम ज्ञान रखते हों तो उन्हें अलग से हिन्दी का ज्ञान देने की तुरंत व्यवस्था कर लेनी चाहिये ।
3. अधिकारी वर्ग के लिये प्रवेश पाठ्यक्रम, सामान्य बैंकिंग, जमा संग्रह, ग्राहकसेवा, ग्रामीण बैंकिंग, ऋण प्रबंध और ऋण नियमन, वसूली, शाखा प्रबंध, प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्रों से संबंधित पाठ्यक्रम, बीस सूत्री कार्यक्रम से संबंधित पाठ्यक्रम, सरकार की समसामयिक नीतियों पर आधारित पाठ्यक्रम, जनसंपर्क और औद्योगिक विकास आदि पाठ्यक्रम हिन्दी माध्यम से चलाये जायें ।
4. हिन्दी माध्यम से पाठ्यक्रम चलाते समय पाठ्यसामग्री भी हिन्दी में दी जाये ।
5. पाठ्यसामग्री न केवल अनूदित हो बल्कि मौलिक रूप से हिन्दी की स्वाभाविक शैली एवं प्रकृति के अनुरूप तैयार की जाये ।
6. "क" क्षेत्र में ऐसे अधिकारी भी हो सकते हैं, जिन्हें हिन्दी का कम ज्ञान हो तथा वे अहिन्दीभाषी हों । ऐसे कर्मचारियों को तुरंत हिन्दी का प्रारंभिक ज्ञान देने की व्यवस्था की जानी चाहिये । इनके लिये अलग से हिन्दी के पाठ्यक्रम चलाये जायें तथा इनका हिन्दी ज्ञान बढ़ाने के लिए बैंक उन्हें हिन्दी का कुछ संदर्भ साहित्य और कैसेट आदि उपलब्ध कराने की व्यवस्था करें ।
7. हिन्दी माध्यम से पढ़ाने के लिए संकाय-सदस्यों की भी आवश्यकता होगी । कुछ बैंकों ने हिन्दी माध्यम से पाठ्यक्रम चलाये हैं । इससे यह स्पष्ट हो जाता है कि वर्तमान संकाय-सदस्यों में से कुछ संकाय-सदस्य हिन्दी माध्यम से

- प्रशिक्षण का काम तुरंत कर सके हैं किंतु संकाय-सदस्यों को नियमित रूप से प्रशिक्षित करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक को एक प्रशिक्षक प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करना चाहिये। इसके बाद वे प्रशिक्षित प्रशिक्षक अपने बैंकों के अन्य प्रशिक्षकों को प्रशिक्षित कर सकते हैं।
8. हिन्दी अधिकारियों को भी बैंकिंग का ज्ञान प्राप्त करना चाहिये। इससे वे बैंक की मुख्य धारा के साथ मिलकर चल सकेंगे। साथ ही, संकाय विकास एवं पाठ्यसामग्री के निर्माण आदि में ठोस रूप से सहायक हो सकेंगे।
  9. प्रशिक्षण के लिए अतिथि वक्ताओं को भी विभिन्न क्षेत्रों से बुलाया जाना चाहिये तथा उनके व्याख्यानो का लाभ भविष्य में लेने के लिए उनके व्याख्यानो का टेप या हेण्डआउट तैयार कर लेना चाहिये।
  10. हिन्दी भाषी प्रदेशों में जिन ऐसे बैंकों के प्रशिक्षण केन्द्र हैं जो अहिन्दीभाषी क्षेत्र के हैं जैसे इंडियन ओवरसीज़ बैंक, इंडियन बैंक, केनरा बैंक आदि, ऐसे प्रशिक्षण केन्द्रों में यदि आवश्यकता हो तो संकाय-सदस्यों के मामले में दूसरे बैंकों से सहायता ली जाए। साथ ही, समिति यह भी कहना चाहेगी कि भारतीय रिज़र्व बैंक का बैंकर प्रशिक्षण महाविद्यालय सामान्य बैंकिंग पर हिन्दी माध्यम से पाठ्यक्रम तैयार कर चुका है तथा वह बैंकों की मांग पर अपने प्रशिक्षकों को भेज कर बैंकों में सामान्य बैंकिंग के पाठ्यक्रम चला रहा है। उपर्युक्त प्रकार के बैंक भारतीय रिज़र्व बैंक के महाविद्यालय, बंबई से संपर्क कर लाभ उठा सकते हैं।
  11. सभी बैंकों में कार्यशालायें नियमित रूप से चलायी जा रही हैं। इन्हें और अधिक उपयोगी बनाने के लिए विभागवार कार्यशाला चलानी चाहिये। विभागों की उपयोगिता को देखते हुए सामग्री तैयार की जानी चाहिये। साथ ही, विभाग की आवश्यकतानुसार टिप्पण, प्रारूप-लेखन भी सिखाया जाना चाहिये।
  12. कार्यशाला में प्रशिक्षित किये हुए कर्मचारियों की एक सूची रखी जानी चाहिये और उससे संबंधित विभागों/कार्यालयों को सूचना देनी चाहिये ताकि वे उन कर्मचारियों का लाभ उठा सकें।
  13. "क" क्षेत्र में अब लगभग सभी बैंकों ने अपने फार्म आदि छपवाकर हिन्दी में उपलब्ध करा दिये हैं। इन्हें हिन्दी में भरने की आवश्यकता महसूस की जाती रही है। इस कार्य को गति देने के लिए बैंक कुछ प्रवेश पाठ्यक्रम चलायें जिनमें हिन्दी में फार्मों को भरने का सही निर्देश दिया जाये।
  14. पत्राचार बैंकिंग व्यवसाय का एक महत्वपूर्ण अंग है जिससे बैंक का आंतरिक कार्य भी प्रभावशाली ढंग से होता है और जनसंपर्क भी। किंतु यह पाया गया है कि

बैंकों के नियमित प्रशिक्षण कार्यक्रमों में प्रायः पत्राचार विषय नहीं होता । अतः बैंकिंग प्रशिक्षण में पत्राचार को भी एक विषय के रूप में शामिल किया जाये । आवश्यकता होनेपर भारतीय रिज़र्व बैंक इस पर एक अधिप्रमाणित सामग्री तैयार करे । इस बात पर भी ध्यान देना होगा कि सरकार द्वारा दिये गये वार्षिक कार्यक्रम में भी पत्राचार पर काफ़ी जोर दिया गया है ।

15. बैंक अब भर्ती के पहले सरकार के आदेशानुसार अपने सामाजिक दायित्व को पूरा करने के लिये अनुसूचित जातियों/जनजातियों एवं पिछड़ी जातियों के लिए पाठ्यक्रम चला रहे हैं । चूंकि इस वर्ग के अधिकांश लोग ग्रामीण क्षेत्रों से पढ़कर आते हैं अतः "क" क्षेत्र में उनके लिए यदि हिन्दी माध्यम में पाठ्यक्रम चलाये जायेंगे तो यह उनके लिए अधिक उपयोगी होगा ।
16. बहुत से बैंक इस समय अपने प्रशिक्षण कार्यक्रमों में सरकार की राजभाषा नीति अथवा हिन्दी के बारे में मूलभूत बातें बताने के लिये एक या दो पीरियड लेते रहे हैं । यह प्रयास अच्छा है, इसे सभी बैंक अपनायें और नियमित रूप से जारी रखें ।
17. बैंक के प्रशिक्षण केन्द्रों में हिन्दी का एक सुव्यवस्थित पुस्तकालय होना चाहिये जिसमें बैंकिंग, वाणिज्य, कानून एवं बैंकिंग से जुड़े अन्य विषयों की पुस्तकें पर्याप्त मात्रा में होनी चाहिये । साथ ही, हिन्दी में प्रकाशित संबंधित पत्र-पत्रिकायें भी उस पुस्तकालय में हों ताकि कर्मचारी एवं संकाय-सदस्य उसका लाभ उठा सकें ।

### "ख" क्षेत्र के लिए

"ख" क्षेत्र में भी इस समय पत्राचार आदि का निर्धारित लक्ष्य 40% है तथा सरकार के कार्यक्रम के अनुसार बैंकों को "ख" क्षेत्र में भी काफ़ी कार्य हिन्दी में करना है । इसके साथ ही "ख" क्षेत्र में भी कुछ ऐसी शाखायें हैं जिनमें हिन्दी में अधिकांश काम किया जाना है । इसको देखते हुए यह आवश्यक होगा कि "ख" क्षेत्र में भी बैंक अपनी जरूरतों के अनुसार कुछ कर्मचारियों को हिन्दी माध्यम से प्रशिक्षित करें । ऐसे कर्मचारियों के अलग से समूह बनाकर उनके लिए "क" क्षेत्र के आधार पर प्रतिवर्ष कुछ पाठ्यक्रम चलायें तथा संकाय विकास पुस्तकालय आदि के बारे में भी "क" क्षेत्र की



सिफारिशों को लागू किया जाये । इसके अलावा "ख" क्षेत्र में निम्नलिखित बातों पर भी ध्यान दिया जाये :

1. बैंक के प्रत्येक पाठ्यक्रम में हिन्दी के दो या तीन पीरियड लिये जायें जिनमें राजभाषा अधिनियम, राजभाषा नियम तथा शुद्ध हिन्दी लेखन की कुछ मूलभूत बातें भी बतायी जायें ।
2. पत्राचार की बैंकिंग प्रशिक्षण कार्यक्रमों में एक विषय के रूप में शामिल किया जाये ।
3. इस क्षेत्र में भी नियमित कार्यशालायें चलायी जायें तथा साप्ताहिकी "ख" क्षेत्र की आवश्यकता को देखते हुए तैयार की जाये ।
4. "ख" क्षेत्र में यह पाया गया है कि अधिकांश कर्मचारी हाईस्कूल तक हिन्दी सीखकर आते हैं । ऐसे कर्मचारियों के हिन्दी ज्ञान को ठिकीयें रखना आवश्यक है । अतः बैंकों को वादविवाद प्रतियोगिताएं, निबंध-लेखन प्रतियोगिताएं आदि का आयोजन करना चाहिए ताकि उनमें हिन्दी के प्रति रुचि पैदा हो और उनका ज्ञान बना रहे । ऐसी कुछ प्रतियोगिताएं बैंक में लम्बी अवधि के प्रशिक्षण के दौरान भी की जा सकती हैं ।

### "ग" क्षेत्र के लिए

1. "ग" क्षेत्र में अहिन्दी भाषी कर्मचारियों को हिन्दी सिखाने का कार्यक्रम तेजी से आगे बढ़ाना है । इनके लिए गहन प्रयास किया जाना चाहिये । ऐसे कर्मचारियों की पूरी सूची बैंक के पास होनी चाहिये जिन्होंने हिन्दी अभी तक नहीं पढ़ी है । इन्हें सरकार की हिन्दी शिक्षण योजना की कक्षाओं में भेजकर या स्वयं अपनी कक्षा चलाकर अथवा पत्राचार पाठ्यक्रम के द्वारा हिन्दी सिखानी चाहिये ।
2. "ग" क्षेत्र के प्रत्येक पाठ्यक्रम में हिन्दी के कुछ घंटे दिये जाने चाहिये जिनमें हिन्दी का प्रारंभिक ज्ञान तथा राजभाषा अधिनियम की मुख्य मुख्य बातें बतायी जानी चाहिये ।
3. "ग" क्षेत्र में चलाये जानेवाले लंबे प्रशिक्षण कार्यक्रमों में कर्मचारियों को हिन्दी बोलने, और लिखने के कुछ अवसर प्रदान किये जाने चाहिये । इसके लिये

प्रशिक्षण के दौरान कुछ ऐसे समय भी निकाले जाने चाहिये जिसमें कर्मचारियों को कुछ विषय पर बारी-बारी से बोलने का मौका दिया जाये। इसी तरह सुंदर लेखन के लिए छोटी-छोटी प्रतियोगिताएं आदि भी आयोजित की जा सकती हैं।

4. अहिन्दीभाषी क्षेत्रों में कर्मचारियों के उच्चारण को शुद्ध करने के लिए अच्छा होगा कि कुछ विषयों पर टेप तैयार किये जाएं। प्रशिक्षण केन्द्रों पर यदि कुछ विषयों पर हिन्दी में टेप उपलब्ध हों तो, कर्मचारियों को उनके सुनने की सुविधा प्रशिक्षण के बाद उपलब्ध करायी जाए जिससे वे स्वेच्छा से इन टेपों के द्वारा दिलचस्पी के साथ हिन्दी सीख सकते हैं।
5. "ग" क्षेत्र में पदोन्नति के समय हमेशा इस बात का ध्यान रखना चाहिये कि जो कर्मचारी पदोन्नति के बाद "ख" या "क" क्षेत्र में भेजे जा रहे हों उन्हें हिन्दी का ज्ञान प्रारंभिक रूप में तुरंत दिया जाये ताकि वे उपर्युक्त क्षेत्र में जाकर अपना कार्य कुशलता से कर सकें।
6. "ग" क्षेत्र में प्राज्ञ तक की परीक्षा उत्तीर्ण करनेवाले कर्मचारियों के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक का बैंकिंग उन्मुख पाठ्यक्रम भी उन्हें बैंकिंग-शब्दावली का ज्ञान देने के लिए काफी उपयोगी सिद्ध होगा।
7. समय-समय पर इस क्षेत्र में दो दिवसीय कार्यशालाएं भी चलाकर कर्मचारियों के हिन्दी ज्ञान को व्यावहारिक रूप देने में सहायता दी जा सकती है। ये कार्यशालाएं हिन्दी का कार्यसाधक ज्ञान रखनेवाले कर्मचारियों के लिए चलाई जा सकती हैं।

उपसंहार : प्रशिक्षण के उपर्युक्त कार्यक्रमों को चलाने के लिए हर एक बैंक

को ठोस आधार पर प्रयास करना है। इस हेतु निम्नलिखित बातें आवश्यक हैं :-

- हिन्दी प्रशिक्षण के कार्यक्रम को बैंक का पूरा प्रशिक्षण तंत्र अपने प्रशिक्षण कार्यक्रम का अंग बना ले।
- प्रशिक्षण के लिए समयबद्ध कार्यक्रम बनाया जाए।
- प्रत्येक बैंक का हिन्दी कक्ष इस प्रकार के समयबद्ध कार्यक्रम को अपने प्रशिक्षण महाविद्यालय तथा कार्मिक विभाग आदि से तैयार कराये जिस पर बैंक के वरिष्ठ प्रबंध मंडल की स्वीकृति ली जाये। इसे पूरा करने के लिए सघन कोशिश की जानी चाहिये।

- बैंक की कारपोरेट योजना में हिन्दी प्रशिक्षण का स्पष्ट उल्लेख होना चाहिये और बैंक के पास उसका पूरा लेखा-जोखा रहना चाहिये ।

उप समिति पुनः इस बात को स्पष्ट करना चाहेंगी कि सरकार की राजभाषा नीति के अनुसार बैंकों में हिन्दी का लागू किया जाना अनिवार्य है । "क" क्षेत्र में सरकार का कार्यक्रम बैंकिंग की हर दिशा में हिन्दी को लागू करने के लिए बनाया गया है । पत्राचार, धारा 3838 में निहित दस्तावेज तथा आंतरिक बैंकिंग की बहुत-सी बातें हिन्दी माध्यम से इस क्षेत्र में बैंकों को करनी हैं । अतः जब तक बैंकों में हिन्दी माध्यम से "क" क्षेत्र में प्रशिक्षण नहीं दिया जाता तब तक इन सांविधिक अपेक्षाओं की पूर्ति ~~xxxx~~ नहीं हो पायेगी । हिन्दी माध्यम से प्रशिक्षण के द्वारा "क" क्षेत्र में इस लक्ष्य को प्राप्त कर लेना चाहिये । इससे "ख" क्षेत्र के लिये स्वयं एक दिशा तैयार हो जायेगी और यहां भी इस कार्यक्रम को इसी तरह आगे बढ़ाया जा सकेगा । निकट भविष्य में "ग" क्षेत्र में हिन्दी माध्यम से प्रशिक्षण की आवश्यकता नहीं समझी जा रही है । फिर भी, इसी रिपोर्ट में हिन्दी का प्रशिक्षण देने के लिए "ग" क्षेत्र के लिये की गयी सिफारिशों को अमल में लाने की शीघ्र व्यवस्था की जाये । साथ ही, वहां पर हिन्दी का कार्यसाधक ज्ञान देने की वर्तमान व्यवस्था को जारी रखा जाये ।

इस रिपोर्ट की मूलभूत बातें बैंकों के वरिष्ठ तंत्र तक पहुंचायी जानी चाहिये ताकि वे हिन्दी के प्रशिक्षण को गतिमान कर सकें ।

- - - - -

परिशिष्ट I.

उप समिति द्वारा वाराणसी में बुलायी गयी दूसरी  
बैठक में विशेष रूप से आमंत्रित बैंकों के अधिकारी एवं  
संकाय सदस्य

<u>प्रतिनिधि का नाम</u>	<u>बैंक/संस्था का नाम</u>
1. डॉ. श्रीकृष्णराज भंडारी, विभागाध्यक्ष, प्रबंध संकाय अतिथि वक्ता	बनारस हिन्दू विश्वविद्यालय
2. श्री डी. पी. नैय्यर महाप्रबंधक अध्यक्ष, उप समिति	पंजाब नेशनल बैंक
3. श्री डी. एन. चौधरी प्रबंधक, अंचल प्रशिक्षण केन्द्र, कानपुर	"
4. श्री महेन्द्रकुमार शर्मा प्रबंधक ४ राजभाषा ४	"
5. श्री रा. वि. तिवारी मुख्य अधिकारी ४ राजभाषा ४ संयोजक, उप समिति	सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया
6. श्री रामविलास दुबे संकाय सदस्य, लखनऊ	"
7. श्री प्रकाश नारायण अवस्थी राजभाषा अधिकारी, लखनऊ	"
8. श्री के. के. घिया मुख्य प्रबंधक	बैंक ऑफ इंडिया
9. श्री एस. एन. भट्ट संकाय सदस्य	"
10. श्री अरविंद गोकानी राजभाषा प्रभारी	"

3.

प्रतिनिधि का नाम	बैंक/संस्था का नाम
23. श्री सुभाषचन्द्र पालीवाल प्रभारी राजभाषा	युनाइटेड कमर्शियल बैंक
24. श्री पी. एल. वागडोदिया प्रधानाचार्य, क्षेत्रीय कार्यालय, जयपुर	
25. श्री पुष्पकुमार शर्मा सचिव, उप समिति	भारतीय रिज़र्व बैंक

- - - - -

प्रतिनिधि का नाम	बैंक/संस्था का नाम
11. डॉ. रवीन्द्र अग्निहोत्री मुख्य अधिकारी §राजभाषा§	भारतीय स्टेट बैंक
12. श्री जी. एस. अग्रवाल मुख्य क्षेत्रीय प्रबंधक, वाराणसी	"
13. श्री रामसकल यादव विकास अधिकारी	"
14. डॉ. गोपीचन्द शुक्ल हिन्दी अधिकारी	"
15. श्री ए. लक्ष्मीनारायण उप प्रभागीय प्रबंधक	सिंडीकेट बैंक
16. श्री रमेश कामत प्रधानाचार्य, प्रशिक्षण विभाग, नयी दिल्ली	"
17. श्रीमती श्यामा ठाकुर राजभाषा अधिकारी	बैंक ऑफ बड़ौदा
18. श्री संसूरीलाल केसरवानी क्षेत्रीय प्रशिक्षण अधिकारी, लखनऊ	"
19. श्री आर. एस. एल. प्रभु वरिष्ठ प्रबंधक	केनरा बैंक
20. श्री एस. एल. चिटकारा प्रबंधक §राजभाषा§	न्यू बैंक ऑफ इंडिया
21. श्री पी. एन. प्रजापति प्रबंधक §राजभाषा§	इलाहाबाद बैंक
22. डॉ. जे. पी. गुप्ता हिन्दी संकाय सदस्य	"

## I N D E X

<u>Sr.No.</u>	<u>Topics</u>	<u>Page</u>
1.	Use of Hindi in the training programmes of banks - Needs and Avenues.	1
2.	Training through Hindi medium.	11
3.	Course material in Hindi.	18
4.	Faculty for conducting courses through Hindi medium.	27
5.	Hindi workshops.	34
6.	Hindi training to non-Hindi-speaking employees.	40
7.	Organization of training.	46
8.	Recommendations and conclusions	50
9.	Appendix	

## CHAPTER I

### USE OF HINDI IN THE TRAINING PROGRAMMES OF BANKS - NEEDS AND AVENUES

---

Hindi in Banks : During the last few years, substantial efforts were made in the Banking Industry to implement the Government's Official Language Policy. Creative efforts were made for the propagation of Hindi. Reserve Bank of India India has prepared useful aid literature such as Banking Glossaries, Karyalayeen Shabdavali (for notings and drafting), Compendium of Instructions, etc. At the same time, in order to provide suitable guidance to their employees, various banks have also prepared different kinds of reference literature of which glossaries, model letters, training material, etc. are noteworthy. Not only this, but Rajbhasha Cells were also set up in every bank and were properly organised. Official Languages Implementation Committees were formed in the administrative offices of banks. Hindi staff was appointed in adequate numbers and, as a result, for the implementation of Hindi, a sound infra-structure was created which has fully proved its utility. In fact, it was only from 1976 onwards that concrete efforts were made in banks for the implementation of Hindi but even in this short period an awareness has been created for this work in the banking industry. By issuing the Official Language Rules, 1976, the Government took a practical step for implementing the Government's Official Language Policy. Our country was classified into three linguistic regions. All the



## 2. Linguistic Regions

Hindi-speaking states fall under linguistic region 'A', Maharashtra, Gujarat, Punjab, Chandigarh, Andaman and Nicobar Islands fall under linguistic region 'B', and all other states and remaining union territories in linguistic region 'C'. For Tamil Nadu this rule is not applicable but the Act is applicable. This linguistic classification resulted in a phased programme and it became clear as to how much stress should be laid on the use of Hindi in each region. Although the pace of implementation was accelerated in all linguistic regions, the attention of all the banks was focussed particularly on region 'A'. Reserve Bank of India has organised competitions between banks in order to promote implementation work in these regions. This has resulted in a proper atmosphere being created for implementation of Hindi in regions 'A' and 'B'. The work done in regions 'A' and 'B' has its effect in region 'C', too because all banks have an all-India set up. It is, but natural that when any work is done in the Banking Industry in regions 'A' and 'B', its effect will automatically show in region 'C'. Employees working in region 'C' are showing an increasing interest to undergo Hindi training and gradually they are voluntarily linking with the mainstream of implementation of Hindi. It is, therefore, necessary to make proper use of this conducive atmosphere.

### Need for Training

The need for training is experienced for the effective

performance of any job in any industry. Therefore, now when a conducive atmosphere has been created for the use of Hindi in the banking industry, the time has come to consider the various aspects of Hindi Training in order to maintain and develop this atmosphere. At this stage, the Sub-Committee would like to observe that banks have done substantial work in the field of training. When the Sub-Committee sent its questionnaire to some banks for conducting a sample survey, it was found from the replies that some banks have conducted even specialized programmes such as Foreign Exchange in Hindi. This is in itself a praiseworthy project. However, even now there are several banks where either courses are not being conducted through Hindi medium or only a few courses are being conducted. It is true that all banks are making Herculean efforts to impart Hindi Training to non-Hindi-speaking employees and they have been quite successful in this regard. Nonetheless, the Sub-Committee feels that it is necessary to develop in a planned manner the attempts made for training. For the purpose, Department of Banking Operations and Development, Reserve Bank of India has taken a praiseworthy step in this direction by forming a Sub-Committee at the appropriate time.

#### Hindi Training

Looking to the classification of the country into linguistic regions, a practical approach may be adopted while considering the training requirements. First of

4.

all, region 'A' may be considered where, according to the Government's annual programme, cent percent correspondence should be done with the public in Hindi and on an average, most of the correspondence should be done in Hindi. At the same time, several banks have identified many of their branches to do all their work in Hindi. Even in other offices in linguistic region 'A', Hindi implementation work is being geared up while it is true that, in linguistic region 'A', many employees possessing a knowledge of Hindi are to be found, that knowledge is not of a uniform standard as they come from different universities having different syllabi in Hindi. Hence it is necessary to impart to employees balanced knowledge relating to standardized vocabulary being used in banks, proper office procedures, legal aspects of banking, etc. through training programmes. This can be achieved only through proper training.

Today, only local persons are being appointed in the clerical cadre in banks. The duties of clerical staff in banks are not limited to typing, etc. Rather, such staff has to handle several responsible jobs while dealing directly with the public. These are the very employees who go to constitute the future management. After Independence, Hindi has become, for the greater part, the medium of education in region 'A'. It is, therefore, that, although these employees are holding B.Com. or M.Com. degrees or have graduated in Economics, they are not

5.

able to express their knowledge correctly through English medium in banks. At the same time, effective communication does not take place when any kind of knowledge is being imparted through English medium. Due to this communication gap, bank employees working in 'A' region do not derive the full benefit of training imparted through English medium. Hence for the maximum utilization of their knowledge potential, such employees should be provided opportunities to work in Hindi and if they are to be provided such opportunities, it will be necessary to impart Hindi Training to them. Moreover, for dealing with the public, employees working in region 'A' can be prepared better through Hindi medium. The Sub-Committee would also like to draw attention to the fact that in region 'A', Hindi is not only the official language, it is also the local language. Therefore, in this region, Hindi is part of customer service in bank and the most effective medium for dealing with the public. Therefore, in this region, banks should prepare their employees for carrying on bank's internal working in Hindi, for public relations and customer service by conducting their training programmes through Hindi medium, and thus achieve maximum utilization of the knowledge acquired by them. Giving importance to Hindi training is therefore the need of the hour, as it will prove helpful for the banks to fulfil their several responsibilities.

6.

Training at various levels :

Training in Hindi cannot be imparted in a uniform manner to all employees because they fall into various categories according to their linguistic knowledges. If we start giving training through Hindi medium to the clerical staff in region 'A', none of the banks should face any kind of difficulty because such staff is recruited on regional basis and the training imparted to them is also on regional basis. In region 'A' one can safely proceed on the assumption that it is only through Hindi medium that effective communication can be achieved between the faculty and the trainees who will then be trained in the proper sense of the term.

However, while training officers through Hindi medium, it is quite possible that Hindi speaking and non-Hindi-speaking officers attending the same training classes may encounter some difficulties in imbibing the knowledge so imparted. The Sub-Committee will consider this issue specially in further chapters. However, it is sufficient to indicate here that if some training programmes are conducted for officers on regional basis, they will prove more effective with the use of Hindi medium.

Even in region 'B', employees have mostly received their education with the regional language as the medium of instruction. In the second meeting of the Sub-Committee held at Varanasi, a very interesting fact came to light.

...7

7.

While narrating his personal experience Dr. Shri Krishnaraj Bhandari, Departmental Head, Management Faculty, Banares Hindu University, who was a special invitee in the meeting, mentioned that while lecturing on Business Management at Rajkot, he delivered one or two talks in English. However, later on, he conceded to the request made by the trainees and delivered a few lectures through Hindi medium.

Dr. Bhandari stated that the trainees understood quite easily his lectures delivered through Hindi medium and that these trainees belonged to post-graduate level. Thereby an interesting fact has come to light, namely, that even in region 'B', there is adequate scope for giving training through Hindi medium and for facilitating effective communication in the training programmes conducted for bank employees. In region 'C', a different approach will have to be adopted for tackling this problem for, even the expectations of the Government for this region are not that high. The percentage fixed for correspondence is only 10% but it should also be remembered that it is only over a period of three years that it has been increased from 0% to 10% (Annual Programme 1983-84). This means that the Government expects that even the offices and undertakings of Central Government should be prepared to work at a reasonable extent in Hindi even in region 'C'. It is, therefore, necessary to promote training programmes in region 'C'. The fact is that if the pace of Hindi Training conducted so far is evaluated, it will be found that maximum

results have been achieved in 'C' region because there, substantial efforts are made to teach Hindi to non-Hindi-speaking employees. The Rajbhasha Cells of all banks in 'C' region have contributed substantially to Hindi Training by conducting regular classes and workshops and by encouraging employees to enroll for Hindi Correspondence Courses. The time has not yet come to conduct training programmes through Hindi medium in 'C' region but the pace of Hindi Training should be accelerated and the programmes should be planned. The Sub-Committee, therefore, took the decision that the matter relating to Hindi Training in non-Hindi-speaking regions should be discussed separately in this report.

The aforesaid classification has been made entirely on a linguistic basis. In banks' training programmes, topics like Rural Banking, Foreign Exchange, Audit and Inspection, General Banking, Customer Service, Induction Courses, Industrial relation, Export Finance, are mainly included. Of these, programmes relating to courses on general banking, customer services, rural banking, agricultural banking, banking in priority sectors and community banking should now be conducted through Hindi medium.

Consolidated efforts for training :

The Sub-Committee would also like to indicate that the implementation of Hindi in banks is only possible t

9.

through a collective effort. A close rapport between the Rajbhasha Department and other departments of the bank is most essential. A similar rapport is necessary between the banks' training centres and the Rajbhasha Cells. The Sub-Committee would like to give further guidelines on these subjects in this report.

From the analysis given below it can be seen that the pace of implementation of Hindi has been progressing gradually.

Annual Programmes

Originating Correspondence	1981-82	1982-83
In 'A' region	50%	66.7%
In 'B' region	30%	40%
In 'C' region	-	10%

Not only this but the constitutional requirements of Section 3(3) should be fulfilled in every region. In view of this, gradual development in the pace of implementation, it may be concluded that in the near future the need for employees trained in Hindi will be felt in every region for implementation of Hindi. While teaching Hindi to those employees who do not know Hindi, it will also be necessary to make them proficient to carry out their banking routine work in Hindi in the near future. In view of these facts, training is not only the need of the hour, but it is also the means to fulfil future requirements. While



10.

considering all these aspects, the Sub-Committee is of the opinion that a discussion and mutual exchange of views and experiences amongst banks on the various aspects of Hindi training or training through Hindi medium is also essential for implementation of the Government's Official Language Policy, for improving the employees' banking proficiency, for proper communication and for taking banking to the common man.

## CHAPTER II

### TRAINING THROUGH HINDI MEDIUM

#### Objectives and curriculum :

The aim of any training programme in banks is to prepare employees to discharge their banking duties proficiently. At the same time, training programmes help the bank employees to fulfil their various responsibilities. Training through Hindi medium is, therefore, essential from both these points of view. It is necessary to clarify at this very stage that for the time being, training programmes through Hindi medium should be started on a large scale in region 'A'. In region 'B' this policy can be adopted only for certain limited topics. In region 'A' programmes should be conducted through Hindi medium for imparting proficiency in banking to employees. At the same time it is essential to immediately start conducting training programmes through Hindi medium in order to fulfil the responsibility of banks in implementing the Government's Official Language Policy.

So far as the clerical staff is concerned all the programmes of banks should be conducted through Hindi medium in Region 'A'. Of course, a phased gradual programme for maximum period of one or two years can be prepared so that arrangements can be made for providing course material and faculty requirements. In region 'A', Hindi as medium of

instruction should be gradually introduced in the courses of short duration conducted for officers or in the courses conducted at the regional level.

Courses conducted in banks may be largely categorized as shown below :-

- (1) Induction Courses .
- (2) Courses relating to Banking (General Banking)
- (3) Credit Management and Credit Planning.
- (4) Recovery
- (5) Management Development
- (6) Customer service.
- (7) Deposit Mobilization.
- (8) Branch Management.
- (9) Rural Banking.
- (10) Courses relating to Priority Sectors
- (11) Courses relating to current policies of the Government.
- (12) Courses relating to Industrial Development.
- (13) Public Relations.

On the basis of the aforesaid topics various courses are prepared in banks. No difficulty should be experienced in conducting the courses through Hindi medium as they are not of any special technical nature. Banks should prepare the material for these courses at the earliest and they will not have to face any difficulty in making arrangement for the faculty from amongst them existing faculty members.

Some specialized programmes are also conducted in banks such as Audit Inspection, Foreign Exchange, Industrial Relations, Personnel Management, etc. Of these, courses of an entirely technical nature should be placed in the last phase when preparing a time-bound programme for conducting Hindi Training courses through Hindi medium. Banks are experiencing the lack of a very special kind of training programme. On surveying the courses conducted by all the banks, it was found that no regular course is being conducted by banks for bank correspondence. Although correspondence in banks is of a routine nature, it is an important part of the banking business and an effective means for public relations. While conducting courses through Hindi medium, subjects of this kind should also be included. At present it is being found that even those bank employees who have been educated through Hindi medium or whose mother tongue is Hindi are hesitant to work in Hindi. The main reason for this is that most of the banks correspondence and drafting are of a routine nature. For the last several years people have been corresponding in English and such correspondence has become stereotyped. To improve this situation, it is necessary to include the aforesaid subject in the training programmes for banking and this feeling of hesitation prevalent amongst employees should be dispelled. Whereas the Government expects that more than 75% correspondence should be done in Hindi in Region 'A' as per

its Annual Programme, it becomes necessary to include the subject of correspondence, too, in the banking courses so that the employees may be trained to originate letters in Hindi by making them competent for this work. By acquiring the art of correspondence through the training programme also learning technical vocabulary and formats, Hindi-knowing employees can make their letters more effective and useful by lending originality to the use of the language, whereas the correspondence is being done at present is more stereotyped and less original.

Barring the above, other banking subjects should be taught as it is, through Hindi medium. Standardized vocabulary should be used therein and simple and easy language should be used in the construction of sentences and the theory of banking should also be explained through Hindi-medium. Similarly to impart practical knowledge of banking, they should be trained to fill the forms in Hindi and get them filled, too. At the same time, they should be trained to do other banking duties of their daily routine. The forms and registers of banks have already been translated and printed in Hindi. Now the problem is to see that they are used in Hindi. This is only possible when training relating to practical banking is given in Hindi.

A peculiar problem may have to be faced, when training officers, for some officers may possess less knowledge of Hindi and some may not know Hindi at all. In order to solve this problem, a time-bound programme will have to be prepared and two-fold efforts will have to be made. Prompt arrangements will have to be made for Hindi Training for those officers who do not know Hindi and who are being appointed in Hindi speaking regions. In order to impart the knowledge of Hindi to such officers, some special courses may be conducted for them in addition to enrolling them for the courses conducted by Government and they may also be trained through linguaphone courses and other facilities available for the purpose. Banks having their offices in 'C' region have done some substantial work in this direction and other banks may learn something useful from their efforts. For example, the outcome of the capsule courses prepared by Syndicate Bank and Canara Bank can prove useful for reference. On the other hand for such officers who know Hindi, we should not wait to utilize fully their ability till the officers of the first category are not ready for this work. Such officers can be given training through Hindi medium once or twice in a year separately and as per requirements they can be prepared for correspondence, etc. by arranging capsule courses or by conducting workshops. Be that as it may, it is necessary to mentally prepare the officer-staff to work in Hindi so that they may utilize the knowledge of

Hindi possessed by themselves, by their colleagues or their subordinates and promote the use of Hindi in banks.

Use of Hindi Medium :

Some banks have conducted several courses through Hindi medium and they are listed below :-

1. Allahabad Bank - All the programmes are conducted in Hindi in the Staff Training College at Lucknow.
2. Bank of India - Induction Course is conducted in Hindi in Region 'A'.
3. Bank of Baroda - At the Regional Training Centres (Jaipur, Delhi & Lucknow), the sessions are mostly conducted in Hindi.
4. New Bank of India - Induction Course for promotee staff - members in clerical cadre is conducted only in Hindi.
5. Syndicate Bank - In Region 'A' many courses are conducted only in Hindi.
6. United Commercial Bank - At the Regional Staff College, Jaipur, the training courses are conducted in Hindi and English.
7. Central Bank of India - The courses are conducted in Hindi for all the cadres - Peons, Clerks and Officers.
8. Punjab National Bank - At the Training Centres in Hindi Speaking areas (Region 'A'), a combined medium of Hindi and English is used for the courses.
9. Bankers' Training College, RBI. - General Banking Programme is conducted in Hindi.

These banks have also mentioned that by conducting these courses through Hindi medium they have been able to impart properly the knowledge of banking to their employees.

Some banks have even conducted through Hindi medium programmes relating to recovery, etc. for their customers and it was found that the gap between the bank and its customers was bridged considerably and the rate of recovery increased due to better rapport. Such an effort can be made by all banks in such programmes conducted by them for reaching out in a better way to their customers. Such an experiment will definitely prove to be useful in 'A' region. The purpose of conducting courses through Hindi medium is not to alter the present course nor to shorten its contents. Language is merely a means of communication. Training has three focal points : The teacher, the trainees and the course material. A suitable balance can be struck amongst these three points by using a language over which both the teacher and the taught have a good command and also by preparing in a original manner the course material in that very language. Therefore, while giving training through Hindi medium in region 'A', it is necessary to pay attention to all these three points and this matter shall be discussed separately in later chapters.



CHAPTER IIICOURSE MATERIAL IN HINDIUtility :

During the course of its sample survey, the Sub-Committee found that some banks are giving training through Hindi medium. Such banks can be divided into two categories. In one category, those banks are covered which are giving training through Hindi medium but have not been able to prepare their course material in Hindi. It is necessary to provide the course material in Hindi because two benefits are derived from such course material. First of all, it provides suitable vocabulary, information and data for learning and teaching. It also helps to make the training programme well-planned. Thus training being given on the spot becomes more substantial on the use of such course material. At the same time, the course material is distributed amongst the participants separately in different classes or at a time. This material is useful for their own record. This holds two-fold benefit. It is a psychological truth that the trainee who receives course material takes the course more seriously. At the same time, since it is authenticated material the employee can use it at any time with confidence while discharging his banking duties. Such material also helps to motivate the trainee to acquire further knowledge along the same

lines. In this manner, training through Hindi medium can be successful only when the course material is provided in Hindi for the trainees.

Needs and their fulfilment :

Efforts will have to be made for preparing the course material in Hindi. As such since Hindi is the medium of instruction at the University level in Hindi speaking regions, books published on various subjects like Banking, Commerce, Economics, Business Management, Personnel Management, Law, etc. are available but certain caution will have to be exercised when putting these books to use in banks' training colleges. These books have been prepared by different writers. All these writers may not have possibly used at all places in their books all the standard vocabulary prepared by Reserve Bank of India and Government of India because they are in no way bound to do so. At the same time, when most of these books were prepared, standard banking vocabulary was still in the making. It will therefore, be necessary to accept such books only as a base. They can be used as reference material while preparing their course material banks may use the subject matter of these books and adopt it to banking needs by linking it with practical banking with the help of standard vocabulary course material prepared in this manner will help to bring uniformity in the implementation of the Government's Official Language Policy and it will also prove to be very useful.

Special Features :

There are always some special features in any course material. Not only does it ~~cover basic principles~~, up-to-date information, wide coverage of the subject but it also uses language which makes the matter interesting for the trainees. It, therefore, becomes necessary to pay sufficient attention to the language used in preparing the course material. While preparing course material in Hindi mere translation cannot serve our purpose. Merely translated material will not only prove uninteresting but it will also fail to present the subject matter properly. A well-planned effort will have to be made to prepare the course material in Hindi.

While preparing the course material in Hindi it does not mean that the subject matter shall ~~be changed~~. The subject matter will remain the same but it will be only expressed through Hindi medium. It will therefore be necessary to ensure that two kinds of experts are involved in the preparation of such material, that is, those who are experts in their subject and those who are experts in the language, of course, it would be an ideal situation if we could come across a person who is an expert in both. However, where this ideal situation is not possible to come by, three kinds of employees will have to jointly contribute in this effort. First of all, those employees who are involved in faculty work, who are teaching

that subject and also have a sound grasp of it. Secondly, those employees of the ~~Rajbhasha Departments~~ who possess up-to-date knowledge of standardized banking vocabulary and who can express themselves effectively in that language. Finally, those employees may also be involved in this work who are working on the operational side and who have acquired expertise in the subject by daily practical use in their offices/branches. Since Hindi Training activities were started quite late, there is one benefit, too. The subject matter can now be prepared originally on the basis of the knowledge and experiences gained so far. In this way the course material prepared in Hindi can be given a substantial and useful form. Those who start late always derive the benefit of the knowledge acquired earlier. Hence the course material in Hindi can now be prepared on a sound footing.

Language of the course material :

While preparing the course material in Hindi, the use of the Hindi language should be in keeping with its nature. Long and compound sentences are not in keeping with the nature of Hindi whereas such constructions are viewed rightly in English. When compound sentences of English are written in Hindi, the language becomes difficult (incongruous) and vague. The Committee expresses its clear opinion that the Hindi used in banks should be simple and natural because the very purpose of introducing Hindi in banks is to express oneself in such a way as to be understood by the common man.

No doubt, initially, the technical vocabulary involved may appear difficult but if the sentence construction is simple and Hindi is used in its natural form, it will be understood easily by all. As regards technical vocabulary, it has been experienced that certain technical words have not yet been assimilated easily into the banking world. The question of altering such words does not arise at present but the simultaneous use of their corresponding English form may prove beneficial. Whenever new technical Hindi words occur, the course material which contains some practical point and due to which there is a possibility of some definition of banking remaining vague or where such difficult words occur that they cannot be understood immediately by the bank employees, the original English version of such words should also be given. This will yield two benefits. First of all, those Hindi words which are not in current use will gradually gain wide prevalence and be accepted after some time into conventional usage. At the same time, this will dispel all difficulties at present in understanding the subject matter which will be understood through the corresponding English terms given therewith.

The best procedure to adopt for preparing the Hindi version of the course material, would be to ensure that the persons involved in this preparation work have a thorough discussion on the course contents and that

they themselves understand the basic points and explain them to the others. They should also bear in mind its educational aspects and when the entire material has been written out they should once again sit and give a final shape to its level, its utility and the manner in which it is to be conducted.

Thus such material prepared by a team of two or more persons will definitely prove useful. Moreover, the suggestions received from the trainees after the course has been conducted should be included in the second version. Thus, while in the beginning an intensive effort may have to be made, it should not be forgotten that such constructive efforts will definitely yield results in future.

Rural Banking, Community Banking, Customer Services, Security measures, topics relating to Priority Sectors, etc. are such matters as can be made more clear and imbibed properly if explained in the local environment. The state of affairs in Indian villages can never be as effectively represented through a foreign language as can be done in Hindi. Therefore course material prepared in Hindi on such subjects will of itself become easily comprehensible while projecting the local environment. Of course, the use of Hindi proverbs, colloquial Hindi and of the style material to Hindi is essential while preparing the course material. If attention is paid to all these aspects, the question of the language proving to be difficult will not arise.

NIBM prepares quite a lot of material for training programmes in banks. The material prepared by NIBM contains up-to-date information relating to banking and modern educational methods. Several banks are already using this material in English. If an original Hindi version of that material is also prepared, not only can uniformity be achieved in the bank's training programmes, but the need for efforts being made separately by various banks can be dispensed with for different subjects. It will, therefore, be better if the banks which prepare such material in Hindi, allow other banks also to use it so that different banks do not have to prepare it separately. Some course material of this kind has already been prepared. Reserve Bank of India India has already conducted courses for General Banking and Agricultural Banking. These courses are being conducted by the RBI Faculty at the instance of other banks. This course material has been prepared for the officer staff. Other banks can save unnecessary labour by using this material. Similarly, Central Bank of India has prepared a General Banking Course for the clerical staff. In response to the survey conducted for this purpose, it has been learnt that Bank of India, Bank of Baroda, New Bank of India, Allahabad Bank, Syndicate Bank and other have also prepared course materials in Hindi on different topics.

Banks can now use as source material, the matter prepared by the aforesaid banks because every bank has its own style

25.

of functioning. Therefore, when adopting the material prepared by other banks, each bank will have to adopt it to its own set-up and functioning so that the employees can identify themselves into it.

#### New Avenues for Hindi Training :

At present, training programmes in banks have gained a new direction which is directly linked with the social responsibilities to be shouldered by banks. Since banks are making all possible efforts to help the weaker sections of society, persons belonging to scheduled caste/tribes and backward tribes are being absorbed in the banking field. Such persons are made to undergo some training courses prior to enrolling them in banks. Undoubtedly, such persons have been educated in backward areas where English is not the medium of instruction. It is, therefore, necessary to prepare course material in Hindi for such persons for any course conducted for their benefit. Only then can the real purpose of such training programmes be achieved. It is, therefore, necessary to take immediate steps for preparing course material in Hindi. If course material for training programmes being conducted at present is not available in Hindi, steps should be taken to get it so prepared immediately. Banks should <sup>also</sup> identify those courses which they want to start conducting through Hindi



26.

medium and for which the course material is to be prepared at the earliest in Hindi.

A plan should also be spelt out about the courses which are to be conducted in the near future, the period of their commencement, etc. so that no difficulty is experienced in implementing the time-bound programme merely for lack of course material in Hindi.

CHAPTER IVFACULTY FOR CONDUCTING  
COURSES THROUGH HINDI  
MEDIUM

With the introduction of courses through Hindi medium, the need will arise for faculty to teach through Hindi medium. As has been mentioned earlier, the faculty members are doing a good job in banks where some training programmes are already being conducted through Hindi medium. However, this work should be taken up on a large scale in every bank and a scheme should be drawn up for the purpose. It will be quite appropriate to involve the existing faculty members in the training courses conducted through Hindi medium provided they know Hindi. However, since the number of such persons will possibly be small, some experts from the operational side should be invited as guest faculty for effectively conducting special programme through Hindi medium as they are invited for other programmes.

Faculty Development :

Employees appointed in banks as Faculty Members can be trained for imparting training through Hindi medium. They do not possess the full knowledge of banking vocabulary in Hindi nor do they know functional Hindi properly. At the same time, the banking industry is passing through the phase of bilingualism which is likely to continue in future.

Therefore, for quite a lot of material we shall have to

depend on the matter available in English which the faculty will themselves imbibe from time to time. Looking to this situation, it appears that the faculty members who are appointed for imparting Banking Training through Hindi medium should also have some experience of translation work. It is, therefore, obvious that without being trained for this purpose, even the existing faculty who are either Hindi-speaking or who know Hindi, will not be able to do this work easily. A brief training programme should therefore be conducted for such faculty members in which the following topics may be included:-

1. Functional Hindi
2. Banking Vocabulary
3. Vocabulary for office correspondence
4. Translation procedure and basic principles

Guest Speakers:

In addition to this, some guest speakers may be invited to deliver talks suitable to their subjects. This programmes can be conducted for approximately two weeks. It will be better if RBI conducts such Trainers' Training Programmes for such faculty members who are to conduct the bank's Training Programmes through Hindi medium. If required, RBI can organize some more training programmes of this kind. The other alternative would be that the faculty members who have been trained through such RBI courses may themselves prepare more faculty members

29.

for this work by conducting at the earliest similar training programmes based on the RBI course. Those officers who are to be invited later as guest speakers for programmes conducted through Hindi medium should also participate in such training programmes.

Guest speakers prove very useful for banks as they have profound knowledge of their subject xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxx and their experience also proves useful to bank employees. However, guest speakers are usually important officials who are not always easily available. It will therefore be better for banks to make it a point to tape record the talks delivered by such speakers or they should keep the same on record in the form of handout material etc.. This material can also be useful for faculty members for self-education. In this way from time to time, too, the experience of such guest speakers can prove beneficial for other regular faculty members for training themselves.

Role of Rajbhasha Officers :

The Rajbhasha Officers of banks have an important role to play in training programmes through Hindi medium and in assisting the faculty members since they are language experts and possess a sound knowledge of banking vocabulary in Hindi. The Committee would like to mention here that the campaign launched at present for implementing Hindi in banks is not the responsibility merely of Rajbhasha Officers/Rajbhasha Departments or their staff for

they have been appointed only to create the right atmosphere, to throw light on the Government's policy in this respect and for accelerating the pace of implementing the said policy. But the successful implementation of Hindi will only be possible when the Rajbhasha Department join hands with other departments for the purpose, Rajbhasha Officers have to join with the tradition of their bank and they, too, have to acquire the maximum amount of knowledge of banking. It has been seen that most of the Rajbhasha Officers are striving to achieve this goal and the banks' managements too, are nominating them for the banks' training programmes. The Rajbhasha Officers of banks will be able to give the benefit of their knowledge to the extent that they are trained in banking. Such competent Rajbhasha Officers can also attend to the Hindi faculty work and such a class of Rajbhasha Officers would be encouraged to undertake this work. In this way, it will be possible to project effectively the Government's Official Language Policy through the banks' training programmes and they will be able to impart banking knowledge through the natural flow of Hindi. Thus the implementation of Hindi will become a collective effort at every level.

Faculty Members :

In banks, faculty members play a very important role. The training centres are such places where the subject matter imparted to the trainees reaches them in an authentic way.

The Faculty member plays the role of a teacher and the students are more impressed when he explains the language policies to them. Today practically in all the general courses, one or two periods are allotted to Hindi in which the Official Language Policy is explained. Thus, in one way or another Hindi is linked with all courses but it should be propagated on a still larger scale by linking it with the entire faculty.

Looking to the importance of training the faculty members to conduct courses through Hindi medium, it becomes necessary to complete this task in a short period. Therefore, this course can be conducted regionwise jointly by banks and Reserve Bank of India can identify certain banks for taking the lead in this work in a definite area so that it may be achieved early in a well planned manner. The greater number of faculty members trained for this work, the earlier can one hope to introduce Hindi as the medium of training. However, merely by making the faculty members undergo such training once, the job will not be completed. They will have to meet from time to time for some time for a mutual exchange of their experiences. For the purpose, every bank can organize short annual Faculty Development Programme in which there can be an exchange <sup>of</sup> information about the efforts made by various training centres of banks resulting in benefit to all from the variety of experiences gained. In such development programmes, the effort should not be limited to mere exchange

of experiences but future programmes should also be chalked out for the work. Such development programmes should be part and parcel of the banks' regular programmes.

### Hindi Libraries :

Faculty Members are trained not merely in classes but they are such vigilant persons who can progress on the strength of their self-study. Hindi books should also receive important in the libraries of training centres. Books written in Hindi on various subjects, like Commerce, Law etc. should be included in these libraries. In such libraries, course material of all banks should also be included as reference material. In such libraries, relevant Hindi newspapers and magazines relating to trades, commerce and economics should be subscribed so that the faculty can keep abreast of upto-date vocabulary and methods. Cassette libraries can also be started if banks are already having such facilities. For the purpose, lectures delivered by proficient speakers on various aspects of Hindi should be tape recorded. Correct pronunciation of Hindi, principles for correct sentence-construction in Hindi, lectures in Hindi on current topics, talks delivered by guest faculty should all be recorded on such cassettes. Such a collection of cassettes will help the faculty members to enrich their knowledge of Hindi. Naturally, such trainees will also derive the benefit of these libraries who are interested in developing their knowledge through Hindi medium outside the

33.

training classes. In this way, the faculty members can be trained to conduct training courses through Hindi medium by making available training material, by imparting training and by exchange of views through Hindi medium.



## CHAPTER V. HINDI WORKSHOPS

### Utility:

Hindi workshops are the media for imparting training. In a short time when practical knowledge regarding any topic is to be imparted we use this mode of instruction as is clear from the name itself - in workshops, emphasis is to be laid on work. However, for doing any work it is necessary to define its basic principles. Thereafter, the subject should be viewed from a practical statement and it also becomes necessary to assess the interest shown by the trainees and the extent to which they have imbibed the subject matter. Thus three basic points are to be considered for conducting workshops - throwing light on the principles of the subject matter, studying the subject or acquiring practical knowledge relating to the same and last but not the least, to have a collective exchange of personal experiences relating to the difficulties encountered and the solutions arrived at in the course of study. In this way, the workshops should be conducted in three stages. Workshops have become very popular in the banking industry and Rajbhasha Cells have used this media freely. The Sub-Committee desires that this strong media of teaching should be used for conducting short training programmes. The workshop media may be used in the banks for teaching correspondence, filling up of forms, giving information relating to Agricultural, S.S.I. and Priority Sectors and also they may be used for conducting programmes for deposit mobilization and other practical programmes. The ideal

period for workshops is 2-3 days. Also these workshops should be conducted as capsule courses or crash training programmes. It is, therefore, essential that they are conducted only after making the preparation. The subject material should be relevant to the said workshops and there should be scope for exercises and practical work.

Workshop Material :

There cannot be a specific syllabi for all the workshops because the syllabi and course material should be prepared as per the need of the employees participating in the said workshops. However, in region 'A' we have to take immediate steps to increase Hindi correspondence, to issue the documents falling under Section 3(3) of the Official Language Act and also for the use of registers printed in bilingual form. Hence, we have to prepare our employees for these things. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
xx It is difficult to prepare many employees through training courses of longer duration because such courses are conducted only at the banks' training centres which have got their own limitations. Many a time, the workshop becomes a mobile training programme which may easily be conducted at the Regional Offices, Divisional Offices and even in some large branches according to requirements. Therefore, for preparing the employees in sufficient number for the completion of the yearly target in the field of implementation, such workshops may prove very useful.

Workshop may also be conducted for specialized staff. For agricultural staff, workshops should be arranged separately because of the different nature of correspondence in that field. Such staff has to fill and get filled specific types of forms. In the same way special courses should be designed for priority sectors. The correspondence dealt with in these programmes may cover different topics and therefore it will be of a different nature. Similarly, the correspondence pertaining to Personnel Department is of a specific nature requiring separate treatment. In view of this the Rajbhasha Division of the banks should decide how many employees belonging to different categories are to be trained (in consultation with the training department of the banks).

The course material should be selected while bearing the above factors in mind and it should be prepared in such a manner as to be useful to all categories of employees. One or two topics may be common in all the workshops at present i.e. Statutory requirements for implementation of Hindi, Functional Hindi and principles of translation. These subjects may be taught to all the categories of employees but the other topics will differ from category to category and only then can the workshop activity prove to be useful and it will prepare a particular group of employees for a certain purpose.

#### Trainers in Workshop :

Workshops cannot be conducted without trainers. Primarily, these

workshops should be organised by Rajbhasha Cells because there are certain topics which can be taught by Rajbhasha Officers and such topics are very important for the implementation work. The workshop may be used to create awareness among employees for the implementation work. In each workshop the officers from specific field should also be selected to train employees belonging to special category as they may be able to do more justice to the subject. Workshops may be useful to the bank in other ways, too. In workshops exercises are given and if they are given in a planned manner, substantial aid-material can be evolved from such efforts. For example, if a workshop is being conducted in Hindi for agricultural staff, the letter-writing may be planned for topics relating to agriculture so that the letters prepared in the said workshop can be evolved as models for other employees if in workshops conducted for employees working In the same way on the operational side the exercises are changed from time to time, banks may have 100 to 150 Model letters in Hindi prepared through these workshops. In this way, workshops may be very useful for preparing aid-literature. The proper use of translated material is a burning problem for banks. If, during the workshops the forms are being supplied for getting them filled, one will come to realise the problems being faced in filling them in day to day working. If it is experienced that some modification is required in the translated material, the translated material may be modified on the basis of the experience gained.

The Committee desires that the workshop media should be properly used, for imparting knowledge for practical work. No bank should adopt merely a quantitative approach. The bank should make a proper analysis and should have a clear picture about the number of employees to be trained in the particular area in a particular year. It should assess the areawise need of the employees and also it should plan how these employees are to be trained in practical banking, correspondence, notings and drafting etc. through workshop media. If a bank has proper planning for this the workshop will prove very useful for implementation of Hindi in Regions 'A' and 'B'. In region 'C' the workshop may be useful to train those employees in banking vocabulary who already possess the knowledge of the language. In 'C' region the course material should be prepared in keeping with the level of the knowledge of Hindi possessed by the employees. Also, topics like writing correct Hindi, construction of sentences, correspondence, basic banking vocabulary in Hindi may be included in the course material so that the Hindi knowledge of employees may be revived through these workshops which would otherwise be lost by them.

Exchange of Course Material :

It is difficult to prepare standard material for all the banks. Every bank has got its own style of functioning and its own tradition. It is, therefore, necessary that after exchange of course material the banks should adopt it according to their

individual needs and prepare their own course material so that the employees can gain the knowledge of functional banking according to the needs of their own bank. Course material for topics relating to translation work and the Government's Official Language Policy can be easily exchanged.

The Committee is of the opinion that workshop involves teaching techniques and it is that media of training through which different types of training can be imparted. Today when we have to accelerate the pace of implementation in the banks, this media may prove very useful.

The banks have already conducted Hindi workshops on a larger scale and in future, too, they may use this mode of instruction for different categories of employees. It is necessary that a roster of the employees trained through workshops is maintained in order to have a proper record of such trained employees from different fields. This will help the banks to utilize properly the services of such employees. The Committee would like to suggest that every bank should resolve to train at least one officer and one clerk from each of their offices during the year so that in every bank such employees are made available who know the Official Language Act, art of translation and correspondence for the effective implementation of the Government's Official Language Policy. This will facilitate the work at the branch level and the implementation work will be geared up.

CHAPTER VI.

HINDI TRAINING TO NON-HINDI SPEAKING  
EMPLOYEES :

At Various levels :

The Committee notes with satisfaction that non-Hindi-speaking employees are being given Hindi Training at a very rapid pace and in the banks have done this work/well-planned manner. In 'C' region some banks have done this work collectively which is itself is an ideal situation and such a enthusiasm should be for imparting Hindi training to non-Hindi-speaking employees. The employees can be divided into three categories - those employees who do not know Hindi at all, those employees who possess a working knowledge of Hindi and finally those who have studied Hindi but forgotten the language. All these three types of employees will need to be trained differently for those employees who do not know Hindi at all, banks should take the help of the Hindi Teaching Scheme, Ministry of Home Affairs, Government of India. Banks should organise their own Hindi Teaching Centres for large offices where adequate number of employees are available for Hindi Training. Trainees from other banks may also be allowed to attend these training centres. However, only with this much effort Hindi Training cannot be expedited. Banks are facing certain main problems in this regard. The main problem is that it becomes difficult to depute employees from very small branches for Hindi Training. The branch should try to send such employees for regular Hindi Training Classes if possible but if due to some administrative reason the employees cannot be relieved, they

should be advised to join the Hindi correspondence courses conducted by the Government of India. Many banks are already getting their employees enrolled for these courses. For the employees working in offices located in interior villages the correspondence courses will prove very useful as it will be difficult for such offices to nominate them for the regular classes.

For the employees appearing in correspondence courses a contact programme of short duration may be conducted so that during the correspondence course if they have faced any practical problem or they have experienced any difficulty in pronunciation, etc. they can be helped at a personal level.

Roster :

For conducting such Hindi Training Programmes maintaining a roster is necessary. In every bank, maintaining a roster is necessary for those employees who do not possess a working knowledge of Hindi so that from time to time they may be persuaded to avail of the benefit of the training facilities provided through the Hindi Teaching Scheme. The Rajbhasha Cells of bank should write to such employees from time to time, drawing their attention to the benefits of availing such Hindi training facilities. This effort will mentally prepare the employees to undergo Hindi training.



Regional Cells shall have to take the initiative and play an effective role for training the non-Hindi speaking employees. However, they shall have to maintain close rapport with their respective Personnel Departments for the purpose. If such programmes are conducted at the banks' training centres a larger number of employees may be benefited. It has been observed that initially banks had to meet with some resistance but after making some efforts it was removed. Many banks are conducting such programmes in Region 'C' and the remaining banks should also follow them.

When the employees pass the Pragya examination they should not be left in the wilderness. We shall have to bear in mind that a large amount of money and time has been invested in imparting training to such employees upto Pragya level. We should therefore ensure that banks derive the benefit of their knowledge of Hindi. This is only possible when after an employee passes Pragya examination, he is also trained in banking through Hindi medium. The Banking Oriented Course (First) has been prepared by RBI while keeping in view the needs of such employees. Hence it will be useful for them. Therefore, after passing such exams, they should be encouraged to join the Banking Oriented Course in Hindi which may be conducted from time to time by the banks.

Orientation Courses :-

It is necessary to focus attention on the problems of such employees, too, who have learnt Hindi but who have been out of

touch with the language. It will be better to devote some time for teaching Hindi in the courses of longer duration conducted at the banks' training courses. In the courses of longer duration, if there are certain participants who have forgotten Hindi, every day at least one period should be allotted for reviving their knowledge of Hindi or at the end of the course, an orientation programme may be conducted for 2 to 3 days. According to the requirement and the facilities available, the banks may arrange such training programmes. Some banks have found that those employees who are career minded are eager to participate in such programme. It is the duty of the bank management to help and encourage such employees.

For orientation of the knowledge of Hindi certain other programme may also be arranged such as Hindi essay competitions, debates and competitions for good Hindi handwriting, correspondence and notings and drafting. Simultaneously, competitions may also be arranged for those who have learnt Hindi Typewriting. In this way, the knowledge of Hindi gained by them can be retained and also opportunities may be provided to them for expressing themselves in Hindi.

#### Hindi Training for new promotees

Those non-Hindi-speaking employees who are newly promoted and posted in regions 'A' and 'B' should be trained in Hindi immediately so that they should not face difficulties in their day-to-day working.

Those who already possess working knowledge of Hindi should be trained in Banking Vocabulary and correspondence in Hindi at the earliest. For the purpose the Banking Oriented Course in Hindi (First) may prove useful but for those employees who do not know Hindi at all and are promoted, posted or directly recruited in the aforesaid regions, training arrangements should be made to impart the preliminary knowledge of Hindi. For such employees the bank should immediately make available the primary training arrangements so that they, too, may be helpful in the implementation work. One or two periods should be allotted for Hindi in the induction courses conducted for such employees or at the end of such course, a few days should be allotted for imparting to them the preliminary knowledge of Hindi. Certain reference material should also be provided for them as it will prove helpful in their day-to-day working. The linguaphone courses or tape recorded lessons may also be made available to them as they will themselves be eager to learn Hindi having been posted in region 'A'. Although it is not possible to impart extensive knowledge of Hindi language through such courses but they can be definitely taught enough to carry on their routine work. After that they should be encouraged to appear in the Government Hindi examinations. Rajbhasha Cells will have to take up this work amicably.

Capsule Courses :

A roster of non-Hindi-speaking employees working in Hindi-speaking areas should be immediately prepared. It is observed that they are eager to learn Hindi. For shortening the training

period of 2-3 years, it is advisable to conduct capsule courses for a short period. If it is not possible to relieve them at a stretch for a month and a half, they may be called for training with intervals of work so that their desk work may not suffer. Keeping in view the needs of such employees, some workshops may also be conducted in which after teaching them Hindi alphabets, some lessons may also be allotted for the colloquial and functional use of Hindi language. It will be very useful for them if the banks design small courses for conversation and day-to-day expressions of courtesy in Hindi such as receiving the bank's clients, conversing over the telephone, meeting customers, etc. Some exercises can also be given for enriching their vocabulary for attending to these topics. These workshops may be of a novel kind and may prove of practical use for non-Hindi-speaking employees posted in region 'A'.

In this way, looking into the need and the place of posting of the non-Hindi-speaking employees, Hindi training may be conducted at various levels in various directions. If this programme is taken up in a planned way, these employees working in Hindi-speaking regions will reach the stage when they can be trained along with Hindi-speaking employees in banking courses.

CHAPTER VII.  
ORGANIZATION OF TRAINING- :

In order to gear up the training programme it is necessary to give a thorough attention to its organizational aspects. So far the Hindi Training programmes have been organised by the Rajbhasa Cells of banks. They should continue to promote this work but now that the training in banks is to be conducted through Hindi medium, this responsibility should also be borne by the department attending to training work in every bank. In banks training programmes are conducted by the joint efforts of the Personnel Department, Manpower Planning and Development Department and Training colleges of banks. At the same time, training programmes for specialized cadres are also being conducted with the help of the same infrastructure. Therefore, while starting training through Hindi medium, this whole infrastructure should be prepared to adopt Hindi as the medium of instruction. However, at the preliminary stage, the Rajbhasa Cells and the executives looking after these Cells should keep close liaison with the entire training infrastructure. Hindi training should be included in the Corporate Plan of banks. Also, at the time of preparing the bank's annual training programmes, training through Hindi medium and Hindi training should also get their proper place.

Time-bound Programme :

With the consultation of the Regional and Divisional Offices and also the specialized departments, the training needs should be found out immediately and a time-bound programme should be prepared for a maximum period of two years. Immediately,

arrangements should be made to conduct induction courses through Hindi medium. At the same time, it should be specified that courses for General Banking, Customer Services, Agricultural, Priority Sectors should be conducted immediately through Hindi medium in region 'A'. Bearing in mind the needs of such employees from each office, the annual percentage of Hindi medium courses should be determined. Training departments should ~~take~~ the initiative in the matter and they should take the help of Rajbhasha Departments as and when they find it necessary.

Nominating Employees for Training :

While nominating employees for Hindi Training care should be taken to see that only those employees are nominated initially who urgently need to undergo such training and who may immediately prove useful for the implementation work. At the initial stage every office should be asked to forward the number of employees who will be required to do the implementation work immediately so that the bank may provide the trained employees now made competent for this work even at the branch level. It is necessary to impress upon the senior level officers that it is the responsibility of officers to carry out the complete day-to-day work in Hindi in region 'A' as per the Official Language Policy of the Government. Therefore they have to train their existing staff for the purpose. The officers should determine the numbers of Hindi trainees keeping this in mind.

In region 'B', too, some employees are to be immediately trained according to the need of the offices. Keeping this in view, in region 'B', too, the banks' officers should determine the number of employees to be trained and the relevant information should be sent to the concerned department so that the department attending to training work may prepare an early training programme according to the said need. Though the medium of instructions for training, this activity in regions 'A' and 'B' in banks is to be gradually converted to Hindi and all the employees appointed in future should be given the benefit of training, nonetheless, priority will have to be given for the present, to the needs of offices when nominating employees for such training. Needless to say employees of the offices which have been notified for doing their work in Hindi will have to be immediately given training in Hindi. Therefore, on priority basis, they should be nominated immediately for training through Hindi medium. For specialized categories, workshop activity should be adopted for the time being and for this purpose, the Personnel Department should prepare a well-planned programme. Within a few years, in region 'A' gradually that stage should be reached when the existing training methods should be Hindi-oriented and also the nominations should be increasingly made for Hindi medium courses.

So far as the question of imparting training to non-Hindi-speaking employees is concerned, it is related to the basic needs for implementation of the Government's Official Language Policy.

Therefore, Rajbhasa Cells should continue to take the initiative they have been taking so far. Nonetheless they will have to join hands with the training machinery of banks to make this effective on a larger scale. Arrangements for faculty members, trainers, course material should also be made according to the need of the training programmes to be conducted in future. RBI has asked the banks to conduct workshops in Hindi for senior officials. If in these workshops meant for senior level officers the information regarding Hindi Training is given on the basis of this report, an awareness may be created amongst the senior officials regarding Hindi training and in this way they may understand the need for training through Hindi medium and they may offer their active support for organizing such training.



CHAPTER VIII.

RECOMMENDATIONS AND CONCLUSION :

In view of the facts discussed in detail in this report, the Committee makes the following recommendations :

For Region 'A'

1. The time has come for conducting various courses through Hindi medium in linguistic region 'A' as, till this is done day to day banking business cannot be transacted in Hindi as per the expectations of the Government in this region.
2. Induction courses and all other courses conducted for clerical staff should be conducted through Hindi medium in this region because now the employees are being recruited for clerical cadre on regional basis. However, some clerical staff members may not possess sufficient knowledge of Hindi, the arrangements should be made immediately to impart reasonable knowledge of Hindi to them.
3. Induction courses, General Banking, Deposit Mobilization, Customer Services, Rural Banking, Credit Management and Control, Recovery, Branch Management, Courses pertaining to Priority Sectors, Courses on implementation of Prime Minister's 20-Point Programme and other Government's current policies, courses on Public Relations and Industrial Development, etc. should be conducted for officers through Hindi medium.

4. Course material should be prepared in Hindi while conducting courses through Hindi medium.
5. The course material prepared in Hindi should not be a mere translation but should be prepared in an original manner in keeping with the natural style and structure of the Hindi language.
6. There may be some officers in Region 'A' who do not have sufficient knowledge of Hindi and may be non-Hindi-speaking. Arrangements should be made immediately for imparting basic knowledge of Hindi to such employees. For such officers, Hindi courses should be conducted separately and for helping them to increase their knowledge in the language, banks should provide some reference material, lessons recorded in cassettes, etc.
7. A need will also be felt for Faculty Members who can conduct training programmes through Hindi medium. Some banks have already conducted courses through Hindi medium. From this time it is clear that some members from the existing faculty can immediately undertake training work through Hindi medium but for properly training the faculty members, RBI will have to conduct a Trainers' Training Programme. Thereafter, the trained faculty members, too, prepare other faculty members for this work.
8. Rajbhasha Officers, too, should require reasonable knowledge

of banking. Only then will they be able to link themselves with the mainstream of banking and will also be able to make substantial contribution for faculty development and for preparation of course material etc.

9. Guest speakers from specialized fields should also be invited for delivering talks in Hindi and their lectures should be tape-recorded or handout material based on their talks should be prepared in order to derive the full benefit of their lectures in future, too.
10. In Hindi-speaking regions, there are Training Centres of certain banks which are based in non-Hindi-speaking regions, for example, Indian Overseas Bank, Indian Bank, Canara Bank, etc. If there is any problem about availability of faculty at such training centres, assistance should be taken from other banks. At the same time, the Committee would also like to state here that the Bankers' Training College of RBI has already prepared course material for General Banking through Hindi medium and on receiving requests from banks, they are deputing their faculty members to conduct the said course in banks. Such banks can, therefore, contact the RBI Bankers' Training College at Bombay to avail of this facility.
11. Hindi workshops are being conducted regularly in all banks and to make them more useful, departmentwise workshops

should be conducted. The course material can be prepared looking to the utility value for separate departments. Similarly, according to departmental needs, material should be regularly prepared for noting, drafting, etc.

12. A list of employees trained in Hindi workshops should be maintained and copies forwarded to the concerned departments/offices so that the knowledge gained by those employees can be properly utilized.
13. In region 'A' almost all the banks have got their forms etc. printed and made available in Hindi. All along the need is being felt for getting them filled in Hindi. Banks should conduct some induction courses for educating the employees to correctly fill and get such forms filled in Hindi.
14. Correspondence is an important part of banking business by which the banks' internal work and public relations can be achieved effectively. However, it has been found that usually the topic of correspondence is not included in the banks' regular training programmes. Therefore, correspondence should be included as one of the subjects covered in banks' training programmes. If it is necessary, RBI should prepare an authentic course material on this topic. It should be borne in mind that in the Annual Programme given by the

Government, stress is being laid on the issue of correspondence.

15. Now, as per Government directives, banks are conducting training course for member of scheduled caste/tribes and backward classes prior to recruitment in order to fulfil their social responsibilities. Since most of the persons coming from this category have been educated in rural areas, such training programmes will prove more useful in region 'A' if they are conducted through Hindi medium.
16. At present several banks are allotting at least one or two periods in their training programmes to explain the Government's Official Language Policy or certain basic facts about the Hindi language. This is a good practice which should be adopted and maintained regularly by all banks.
17. In the banks' training centres, there should be well-stocked Hindi libraries for which books covering subjects like banking, commerce, law and other topics relating to banking have been purchased in adequate numbers. At the same time, relevant newspapers and magazines published in Hindi should be subscribed for these libraries so that the employees and the Faculty Members may be benefited thereby.

For Region 'B'

In region 'B' the target fixed at present for correspondence is 40% and as per the Government's Annual Programme, banks shall

have to do substantial work in Hindi in region 'B'. At the same time there are some branches in 'B' region in which most of the work is done in Hindi. In view of this, it will be necessary for banks to train some employees in region 'B'

according to the bank's requirements. A separate group of such employees should be identified and some courses conducted in future every year be along the same lines as is being done in region 'A'. Also, the recommendations made for faculty development, Hindi libraries, etc. for 'A' region should also be made applicable here. In addition to this, the following points should also be considered :

1. In every training programme of the banks two or three periods should be allotted for Hindi covering the Official Languages Act, Official Languages Rules and some basic facts about writing correct Hindi.
2. Correspondence should be made a regular topic in banks' training programmes.
3. Regular Hindi workshops should be conducted even in region 'B' and the course material should be prepared, keeping in mind the needs of this region.
4. In region 'B', it has been found that most of the employees have already studied Hindi still High School level. It is necessary for such employees to maintain their knowledge of Hindi. Therefore, banks should organize debating competitions, essay competitions, etc. in Hindi so that

interest may be aroused for Hindi and their Hindi knowledge is maintained. Such competitions can also be organized in the course of longer training programmes.

For Region 'C' :

1. In region 'C', the programme for imparting the knowledge of Hindi to non-Hindi-speaking employees should be accelerated. For this purpose, intensive efforts should be made. A complete list of employees who have never learnt Hindi should be available with banks, they should be nominated for the classes conducted by Hindi Teaching Scheme, Government of India or the banks may run their own Hindi Training Centres for these examinations or enrol such employees for the Hindi Correspondence Courses.
2. In 'C' region some periods should be allotted to Hindi in every training programme and basic knowledge of Hindi and the salient features of the Official Languages Act should be covered in such periods.
3. In courses of longer duration being conducted in region 'C', employees should be provided with some opportunities for conversational and written Hindi. For the purpose, some time should be allotted to encouraging the employees to speak in Hindi by turns on some topics. Similarly, competitions should be organized on a small scale for good handwriting in Hindi.

4. In non-Hindi-speaking areas, some tape recorded lessons should be prepared for helping the employees to improve their pronunciation. If such cassettes are available in Hindi Training Centres, employees should be given the facility of listening to these cassettes after training classes so that they may listen to these cassettes of their own free will and learn Hindi in an interesting way.

5. At the time while posting newly promotees from region 'C', it should always be ensured that basic knowledge of Hindi in a reasonable time is imparted to those employees who are about to be posted on promotion in region 'A' or 'B' so that they may be equipped to discharge their duties efficiently in the above regions.

6. For employees in region 'C', the Banking Oriented Course in Hindi prepared by Reserve Bank of India will prove very useful for imparting to them the knowledge of banking vocabulary in Hindi.

7. From time to time Hindi workshops may be conducted for 2 days in this region where practical aspects of banking may be taught. These workshops should be conducted for employees already possessing a working knowledge of Hindi.

Conclusion :

For conducting the aforesaid training programmes, every bank has to make substantial efforts. For the purpose, the



following steps are necessary :-

- The entire training machinery set up by banks should make Hindi Training an integral part of its training activities.
- A time-bound programme should be drawn up for training.
- The Rajbhasha Cell of every bank should get such a time-bound programme prepared by their Training Colleges and Personnel Department, etc. which should be got approved by the top management of the bank. Intensive efforts should be made for completing this programme.
- Hindi Training should be clearly mentioned in the banks' Corporate Plan and the bank should have a complete record thereof.

The Sub-Committee would once again like to clarify that as per the Government Official Languages Policy, it is obligatory on the part of banks to implement the Government's Official Language Policy. In region 'A', the Government's programme has been prepared to implement Hindi on every front.

Correspondence, issuing documents falling under Section 3(2) and much more internal work in the banks are to be done in Hindi. Therefore, if in region 'A', training is not being given through Hindi medium, the Banking Industry will not be able to fulfil the statutory requirements of the Government. This goal can be achieved by conducting training programmes through Hindi medium in region 'A'. This effort will automatically give useful guidance for implementation work in region 'B' and on the same lines, the implementation programme can be geared up in this region, too. The need is not being felt at present for conducting training programmes through Hindi medium in region 'C'. However, arrangements

should be made immediately for implementing the recommendations made in this report for region 'C'. At the same time, the present arrangement for imparting working knowledge of Hindi in the said region should continue.

The salient features of this report should be conveyed to the top management of the banks so that they may gear up the Hindi Training activity.

....

dbp/

Appendix I

Officers and faculty members specially  
invited to attend the second meeting of  
the Sub-Committee at Varanasi

---

Sr.No.	Name of the participants	Name of the Bank/ Institution
1.		3.
1.	Dr. Shrikrishna Raj Bhandhari Head of the Department, Management Guest Speaker	Banaras Hindu University, Varanasi
2.	Shri D.P.Nayyar, General Manager, Chairman, Sub-Committee.	Punjab National Bank
3.	Shri D.N.Choudhari Manager, Zonal Training Centre, Kanpur.	-do-
4.	Shri Mahendra Kumar Sharma Manager, O.L.	-do-
5.	Shri R.V.Tiwari Chief Officer (OL) Co-ordinator, Sub-Committee	Central Bank of India
6.	Shri Ram Vilas Dube Faculty Member Lucknow.	-do-
7.	Shri P.N.Awasthi O.L. Officer, Lucknow.	-do-
8.	Shri K.K.Ghiya Chief Manager	Bank of India
9.	Shri S.N.Bhatt Faculty Member	-do-
10.	Shri Arvind Gokani O.L.Incharge	-do-
11.	Dr. Ravindra Agnihotri Chief Officer (OL)	State Bank of India

<u>1.</u>	<u>2.</u>	<u>3.</u>
12.	Shri G.S.Agrawal Chief Regional Manager, Varanasi	State Bank of India
13.	Shri Ram Sakal Yadav Development Officer	-do-
14.	Dr. G.C.Shukla Hindi Officer	-do-
15.	Shri A.Laxminarayan Deputy Divisional Manager	Syndicate Bank
16.	Shri Ramesh Kamath Principal, Zonal Training Centre, New Delhi.	-do-
17.	Smt. Shyama Thakur O.L.Officer.	Bank of Baroda
18.	Shri M.L.Kesarwani Regional Training Officer, Lucknow.	-do-
19.	Shri R.S.L.Prabhu Senior Manager	Canara Bank
20.	Shri S.L.Chitkara Manager (OI)	New Bank of India
21.	Shri P.N.Prajapati Manager (OL)	Allahabad Bank
22.	Dr. J.P.Gupta Hindi Faculty Member	-do-
23.	Shri S.C.Paliwal Incharge (OL)	United Commercial Bank
24.	Shri P.N.Bhagdodiya Principal, Regional Office, Jaipur	.-do-
25.	Shri Pushp Kumar Sharma Secretary, Sub-Committee	Reserve Bank of India