International Journal of Research in Social Sciences
Vol. 8 Issue 3, March - 2018
ISSN: 2249-2496 Impact Factor: 7.081
Journal Homepage: http://www.ijmra.us, Email: editorijmie@gmail.com
Double-Blind Peer Reviewed Refereed Open Access International Journal - Included in the International Serial Directories Indexed & Listed at: Ulrich's Periodicals Directory ©, U.S.A., Open J-Gate as well as in Cabell's Directories of Publishing Opportunities, U.S.A

भारतीय सेवा क्षेत्र – एक दृष्टि

सुनिल कुमार यादव
शोध छात्र
एम.काम
ल0 ना0 मि0 वि0 दरभंगा

भूमिका

सेवाओं को मानव प्रयास के रूप में परिभाषित किया जा सकता हैं जो आवष्यकताओं को पुरा करने में सहायक है। यह भूखे व्यक्ति के लिए भोजन, प्यासे व्यक्ति के लिए पानी, बीमार व्यक्ति के लिए स्वास्थ सेवाएं, विद्यार्थी के लिए शिक्षा, किसान के लिए ऋण, उपभोक्ता के लिए यातायात और दो व्यक्ति जो आपस में विचार या दुःख बांटना चाहते है, के लिए संप्रेषण सहायता हो सकती है।

सेवाएं मानव प्रयास हैं। सेवाओं का सम्बन्ध उन समाजिक प्रयासों से हैं जो इच्छा, रोग, मलीनता, अज्ञान और बीमारी जैसी मुख्य बुराइयों का सामना करते हैं। इसमें सरकारी प्रयास भी शामिल है।

साधारण बोलचाल की भाषा में सेवा शब्द का सम्बन्ध केवल व्यक्तिगत सेवाओं से नही है जैसे ऑटो की मरम्मत, बाल कटवाना, दन्त चिकित्सक की सेवाएं कानूनी सलाहकार आदि। विपणन विशेषज्ञ इस समस्या को अलग तरीके से देखते हैं। वे महसूस करते है कि सेवा की विषय सामग्री अधिक विस्तृत है। कई विषेषज्ञों ने सेवाओं ने सेवाओं को परिभाषित करने का प्रयत्न किया है परन्तु कोई भी परिभाषा सार्वभौमिक रूप से स्वीकार नही की गई है।

फिलिप कोटलर सेवाओं को कोई कार्य या निष्पादन जो एक पक्ष दूसरे को प्रस्तावित करता है जो आवष्यक रूप से अमूर्त है किसी भौतिक उत्पात से संबंधित हो भी सकता है और नहीं भी । दूसरे विषेषज्ञ सेवाओं की व्याख्या एक आर्थिक क्रिया जो मूल्य का निर्माण करती है और उपभोक्ताओं को निष्चित समय व स्थान पर इच्छित परिवर्तन द्वारा लाभ पहुॅचाती है के रूप में करते है।

International Journal of Research in Social Sciences
Vol. 8 Issue 3, March - 2018
ISSN: 2249-2496 Impact Factor: 7.081
Journal Homepage: http://www.ijmra.us, Email: editorijmie@gmail.com
Double-Blind Peer Reviewed Refereed Open Access International Journal - Included in the International Serial Directories Indexed & Listed at: Ulrich's Periodicals Directory ©, U.S.A., Open J-Gate as well as in Cabell's Directories of Publishing Opportunities, U.S.A

सेवाओं की व्याख्या किसी ऐसी वस्तु के रूप में की जा सकती है जो खरीदी और बेची जा सकती है परन्तु उन्हें भविष्य के लिए जमा नहीं किया जा सकता।

सेवा संगठन या उद्योग वह संगठन और व्यवसाय है जो स्वामित्व, लाभ या गैर–लाभ को ध्यान में न रखते हुए साधारणतया अमूर्त उत्पादों की उपभोग प्रक्रिया से संबंधित होते है, जहां उपभोक्ता स्थानांतरण एवं विनिमय प्रक्रिया का मुख्य और आधारभूत भाग होता है।

पिछले वर्षों में पूरी दुनिया में सेवाओं की महत्ता में वृद्धि हुई है। सेवा उद्योग GNP के दो–तिहाई से अधिक आय कमाता है। विश्व की अधिकतर अर्थव्यवस्थाओं में रोजगार का वस्तु उत्पादन करने वाले क्षेत्रों (कृषि एवं उद्योग) से सेवा क्षेत्र में स्थानान्तरण हो गया है।

विश्व–व्यापी प्रवृति की तरह, भारत में भी सेवा क्षेत्र तेजी से प्रगति कर रहा है। भारत का सेवा क्षेत्र पहले ही GDP का प्रबल अंशदाता बन गया है, परन्तु इसका भाग 60% के इच्छित स्तर से काफी कम है। तथापि भारतीय अर्थव्यस्था की प्रवृति को देखते हुए, यह क्षेत्र तीव्र गति से विकास करेगा क्योंकि न केवल भारत में बल्कि सेवाओं का निर्यात भी बढ़ गया है।

अपनी पुस्तक "इंडिया 2020–ए विजंन फॉर न्यू मिलेनियम" में भारत के पूर्व राष्ट्रपति डॉ ए. पी. जे. अब्दुल कलाम कहते थे कि सेवा क्षेत्र बाकि के दोनों क्षेत्रों, कृषि व उद्योग, को आवष्यक आदान (इनपुट) प्रदान करता है।

योजना आयोग, भारत सरकार द्वारा 23 जनवरी 2003 को प्रकाषित एक रिपोर्ट के अनुसार भारत के सम्पूर्ण विकास के लिए मानव संसाधन एक अति महत्वपूर्ण निर्धारक तत्व हैं। 2020 तक GDP में कृषि का योगदान जो अभी 28 प्रतिशत है वह 6 प्रतिशत रह जाएगा और उद्योगों का योगदान जो वर्तमान में 26 प्रतिशत है वह 34 प्रतिशत हो जाएगा एवं सेवा क्षेत्र का योगदान जो 46 प्रतिशत है वह 60 प्रतिशत होगा। इस प्रकार 200 मिलियन नौकरियों में से 120 मिलियन सेवा क्षेत्र में पैदा होंगी।

International Journal of Research in Social Sciences
Vol. 8 Issue 3, March - 2018
ISSN: 2249-2496 Impact Factor: 7.081
Journal Homepage: http://www.ijmra.us, Email: editorijmie@gmail.com
Double-Blind Peer Reviewed Refereed Open Access International Journal - Included in the International Serial Directories Indexed & Listed at: Ulrich's Periodicals Directory ©, U.S.A., Open J-Gate as well as in Cabell's Directories of Publishing Opportunities, U.S.A

सेवाए ऐसी क्रियाएं है जिन्हें देखा, महसुस एंव छुआ नही जा सकता। वस्तुएं मुर्त होती है जिन्हें हम देख सकते हैं, परन्तु देख व छू नहीं सकते। सेवाएं भौतिक उत्पाद नहीं हैं। ये मानसिक भाव है। सेवा विपणनकर्त्ता को सेवाओं की प्रयोग प्रक्रिया के पूरा होने के बाद ही उनके लाभ एवं सन्तुष्टि पर ध्यान देने की आवष्यकता होती है। उदाहरण के लिए बैकिंग संस्थाएं क्रेडिट कार्ड व स्मार्ट कार्ड धारकों को इनसे होने वाली सुविधाओं और आराम को देखने के बाद ही इनकी भूमिका को प्रोत्साहित करते है। इस प्रकार सेवा प्रदाता अमुर्त अनुभवों के संयोग के साथ ही सेवाओं को आरम्भ करते है। अतः उपभोक्ताओं के अनुभव के आधार पर ही सेवाओं का विकास व प्रोत्साहन किया जाता है, न कि उन्हें सूंघने या चखने द्वारा। ग्राहक सुरक्षित, उपयुक्त व शीघ्र सेवाओं की आषा करते है।

सेवा क्षेत्र

विभिन्न क्षेत्र जो मिलकर सेवा क्षेत्र का निर्माण करने है, उनमें शामिल हैं–

- व्यापार
- होटल व रेस्टारेंट
- यातायात व भण्डारण
- संचार (डाक व तार)
- बैंकिंग व इंष्योरेंस
- लोक प्रषासन–रक्षा
- व्यक्तिगत सेवाएं
- सामुदायिक सेवाएं।

वर्तमान समय में सेवा क्षेत्र की प्रवृतियां इस प्रकार है–

- भारत की राष्ट्रीय आय का आधे से अधिक भाग सेवा क्षेत्र से आता है।

International Journal of Research in Social Sciences
Vol. 8 Issue 3, March - 2018
ISSN: 2249-2496 Impact Factor: 7.081
Journal Homepage: http://www.ijmra.us, Email: editorijmie@gmail.com
Double-Blind Peer Reviewed Refereed Open Access International Journal - Included in the International Serial Directories Indexed & Listed at: Ulrich's Periodicals Directory ©, U.S.A., Open J-Gate as well as in Cabell's Directories of Publishing Opportunities, U.S.A

- सेवा क्षेत्र 8% की वार्षिक दर से वृद्वि करने वाला क्षेत्र है।
- मिडल क्लास परिवार चाहते है कि उनके बच्चे सेवा में कार्य करें और इसका मुख्य कारण अच्छी जॉब, अच्छा वेतन है।
- तकनीकी विकास ने भारत के लिए वैश्विक स्तर पर प्रतियोगिता करना संभव बना दिया है विषेष कर सॉफ्टवेयर विकास व सूचना सेवाओं के क्षेत्र में।
- सेवा कर केन्द्रीय सरकार की आय का एक महत्वपूर्ण साधन है।
- जहां पिछले 25 वर्षों में संगठित क्षेत्र के रोजगार में 57% की वृद्धि हुई है वहीं सेवा क्षेत्र में यह दर 70% है।

भारत हमेशा खुली, पूर्वानुमेय, अविभेदमुलक तथा नियम आधारित अंतर्राष्ट्रीय व्यापार प्रणाली के साथ खड़ा हुआ है। यह सत्य है कि भारत के विकास को जारी रखने के लिए घरेलू बाजार में विस्तार के साथ–साथ बाहरी बाजार का विस्तार आवष्यक है साथ ही कच्चे सामान एवं मध्यवर्ती सामग्री की पहुंच सुनिष्चित करना भी आवष्यक है। वाणिज्य विभाग परंपरागत बाजार पर निर्भर कम कर हमारे निर्यात बाजार की विविधता पर निरंतर कार्य कर रहा हैं। भारत बाजार उन्मुख एवं द्विपक्षीय व्यापार समझौतों पर जोर देकर एषिया और आसियान, लैटिन अमरीका और अमरीका और अफ्रीका मे अपने निर्यात बढाने के साथ बाजार के साथ बाजार विविधिकरण की नीति में लगा है।

विश्व व्यापार संगठन की प्रेस विज्ञप्ति के अनुसार भारत 1.7 प्रतिशत हिस्से के साथ विश्व का 19 वां बड़ा निर्यातक है तथा 2.5 प्रतिशत हिस्से के साथ 12 वां बडा आयातक है। वाणिज्यक सेवाओं में भारत 3.3 प्रतिशत हिस्से के साथ विश्व का छठा बड़ा निर्यातक तथा 2.9 प्रतिशत हिस्से के साथ 7वां बड़ा आयातक है। विश्व व्यापार संगठल के अनुसार 2013 में वैश्विक व्यापार में वृद्धि 2.1 प्रतिशत थी, जबकि 2012 में यह 2.3 प्रतिशत थी। वैश्विक व्यापार के 2014 में बढकर 4.7 प्रतिशत हो जाने और 2015 में 5.3 प्रतिशत होने की उम्मीदे थी, लेकिन 2014 में 4.7 प्रतिशत की वृद्धि 20 वर्ष (1983–2013) के औसत 5.3 प्रतिशत से कम है।

International Journal of Research in Social Sciences
Vol. 8 Issue 3, March - 2018
ISSN: 2249-2496 Impact Factor: 7.081
Journal Homepage: http://www.ijmra.us, Email: editorijmie@gmail.com
Double-Blind Peer Reviewed Refereed Open Access International Journal - Included in the International Serial Directories Indexed & Listed at: Ulrich's Periodicals Directory ©, U.S.A., Open J-Gate as well as in Cabell's Directories of Publishing Opportunities, U.S.A

अंतराष्ट्रीय मुद्रा कोष के विश्व आर्थिक दृष्टिकोण जुलाई 2014 के अनुसार, मात्रा के मामले में 2013 में विश्व व्यापार में मामूली 3.1 प्रतिशत की वृद्धि हुई जो 2012 में 2.8 प्रतिशत थी और इसके 2014 और 2015 के क्रमषः 4.6 प्रतिशत और 5.2 प्रतिशत की दर से बढने का अनुमान लगाया गया जबकि विकसित अर्थव्यवस्थाओं के 2014 और 2015 में 1.8 प्रतिशत और 2.4 प्रतिशत की दर बढने का अनुमान लगाया गया। सेवा क्षेत्र भारतीय अर्थव्यस्था को आगे बढ़ाने में एक बड़ी ताकत के रूप काम करता है।

पर्यटन

विश्व व्यापार एवं पर्यटन परिषद (डब्लू टी टी सी) के अनुसार, विश्व की जी डी पी में संयुक्त राज्य के परिवहन एवं पर्यटन क्षेत्र का जो 7 ट्रिलियन अमेरिकी डॉलर का योगदान है, वह 2013–2014 में बढ़कर विश्व जी डी पी का 9.5 प्रतिशत हो गया है और इसमें 4.7 मिलियन नई नौकरियों का सृजन हुआ है। इससे इस क्षेत्र में कुछ रोजगार लगभग 266 मिलियन हो गया है जो कि विश्व की 11 नौकरी के हिसाब से 1 नौकरी है। इस क्षेत्र में 2014 तक 4.3 प्रतिशत की वृद्धि हो सकती है और 6.5 मिलियन नई नौकरियों पैदा हो सकती हैं संयुक्त विश्व पर्यटन संगठन के नवीनतम विश्व पर्यटन बैरोमीटर से पता चलता है कि 2014–2015 में 1.2 बिलियन अंतराष्ट्रीय पर्यटकों का आगमन हुआ था जो कि पिछले वर्ष मुकालबले 4.7 प्रतिशत अधिक है और वर्ष 2015–2016 में इसमें 3 से 4 प्रतिशत की बढोत्तरी होने का पूर्वानुमान किया गया है। 2013–2014 में विश्व के एफटीए में फ्रांस का और एफईआर में संयुक्त राज्य अमेरिका का सबसे अधिक हिस्सा रहा हैं। विश्व एफटीए ने भारत का हिस्सा 6.4 प्रतिशत के लगभग बराबर ही है। यहां तक की वियतनाम और इण्डोनेषिया का हिस्सा भारत से ज्यादा हैं।

भारत के राष्ट्रीय लेखा सांख्यिकी में पर्यटन के लिए कोई अलग शीर्ष नही रखा गया है पर्यटन संबन्धी क्रियाकलापों के कुछ हिस्से जैसे ट्रेवल एजेंट टूर आपरेटर और अन्य आरक्षण परक कार्य प्राषासनिक एवं समर्थन सेवा क्रिया कलाप का ही हिस्सा है।

International Journal of Research in Social Sciences
Vol. 8 Issue 3, March - 2018
ISSN: 2249-2496 Impact Factor: 7.081
Journal Homepage: http://www.ijmra.us, Email: editorijmie@gmail.com
Double-Blind Peer Reviewed Refereed Open Access International Journal - Included in the International Serial Directories Indexed & Listed at: Ulrich's Periodicals Directory ©, U.S.A., Open J-Gate as well as in Cabell's Directories of Publishing Opportunities, U.S.A

पत्तन सेवा

भारतीय बन्दरगाहों से होने वाला कार्गो यातायात 4.5 प्रतिशत बढ़कर 2013–2014 में 975.7 मिलियन टन हो गया है और यह 2014–2015 में 6.8 प्रतिशत बढ़ गया है। तीन बंदरगाह संबंधी कार्य निष्पादन के संकेतकों में औसत आमूल परिवर्तन समय से सुधार बना रहा और पूर्व बर्थ डिटेंषन समय में क्रमषः 2.1 दिन और 0.2 प्रतिशत दिन की गिरावट आई और औसत आउटपुट में 2014.2015 में 14,326 टन का सुधार आया । आमूल परिवर्तन समय और पूर्व बर्थ डिटेंषन समय में सुधार आंषिक तौर पर बंदरगाहों में मषीनीकरण और व्यवस्थागत सुधार के कारण और आंषिक तौर पर, सुधार से संकेत मिलता है कि भारतीय बंदरगाहों के यार्य निष्पादन के पैरामीटरों में भी सुधार आया है।

निष्कर्ष

सेवा क्षेत्र भारतीय अर्थवयवस्था को आगे बढ़ाने में एक बड़ी ताकत के रूप में काम करता है। यह भारत के वाणिज्य व्यापार घाटे के लिए एक प्रमख वित्तपोषक है।

व्यावसायिक सेवाओं के वैश्विक निर्यात में भारत की हिस्सेदारी 2000 में 1.2 प्रतिशत से बढ़कर 2013 में अग्रणी निर्यातकों में इसका छठा स्थान है। 2002–2003 से 2008–2009 के 31.2 प्रतिशत की उच्च वृद्धि और वैश्विक वित्तीय संकट के बाद के बाद सेवा की निर्यात वृद्धि गिर कर 2012–2013 में 3.4 प्रतिशत रह गई थी 2013–2014में सेवाओं के निर्यात में 4.0प्रतिशत की वृद्धि हुई

भारत के सेवा क्षेत्र में बाजार तक पहुंचने में बहुत से अवरोधक और घरेलू नियम है। भारत की सेवा क्षेत्र की संभावना को देखते हुए इन दोनों ही घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय अवराधों को दूर करना अत्यंत महत्वपूर्ण है। अतः बहुपक्षीय और द्विपक्षीय /क्षेत्रीय अर्थात दोनों ही स्तरों पर सेवा क्षेत्र में बातचीत किया जाना भारत के लिए विषेष महत्व रखता है।

आज देष की आबादी का एक बहुत बड़ा हिस्सा स्वास्थ सेवाओं के मद में अपनी आय का अच्छा –खास हिस्सा खर्च कर रहा है एक बड़ा तबका ऐसा भी है, जो महंगा उपजार कराने में सक्षम नहीं है और स्वास्थ बीमा भी नही करा सकता है। इसलिए जब भी वह खर्चीले इलाज को मजदूर होता है, इसे देखते हुए सरकार ने ऐसे लोगों के लिए इस वर्ष प्रधानमंत्री जन आरोग्य योजना

आयुष्मान भारत की शुरूआत की है इसके तहत 10 करोड़ से अधिक लोगों को जो समुचित इलाज करा पाने में सक्षम नहीं हैं पांच लाख रूपए तक की निषुल्क चिकित्साा की सौगात दी है।साथ ही स्वास्थ सेवाओं का बाजार भी यहां शानदार प्रगति कर रहा है।

सन्दर्भ

- AKEHURST, Gary and GADREY, Jean (Editors) The Economics of Services, Frank Cass and Co. Ltd., London, 1987.
- BAILY, A.S. and MAILLAT, D., Le Secteur Tertiare en question:activités de service, *developpement economique et spatial, Éditions Regionales Europeenes, Geneva, 1986.*
- DANIELS, P.W., Services and Metropolitan Development, Routledge, London, 1991.
- Economic Survey 2012-13, Ministry of Finance, Government of India Posted: 2012
- FISHER, A.G., "Production, Primary, Secondary and Tertiary", Economic Record, n. 15, June/1939.
- FISHER, A.G., The Clash of Progress and Serenity, London, 1935.
- MARSHALL, J. Neil & WOOD, Peter A., Services and Space: Key Aspects of Urban and Regional Development. Longman Group Limited, Harlow, England, 1995.
- MASSEY, D. Spatial Division of Labor, Macmillan, London, 1984.
- WALDSTEIN, Louise, Service Sector Wages, Productivity and Job Creation in the US and Other Countries, Economic Policy Institute, Washington, 1989.
- WALKER, R. "Is there a service economy?", Science and Society, N. 49, 1985.
- WARF, Barney, "The Internationalization of New York Services", Daniels, P,W. (ed,) Services and Metropolitan Development, Routledge, London, 1991.