

कार्यालय सहायक (Office Assistant)

(कार्य भूमिका)

(योग्यता पैक— Ref. Id. MEP/Q0202)

कार्य क्षेत्र— प्रबंधन एवं उद्यमशीलता तथा व्यावसायिक कौशल

(कक्षा 9 के लिए मॉड्यूल)



विद्यया ऽ मृतमश्नुते



एन सी ई आर टी
NCERT

पंडित सुंदरलाल शर्मा केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान

(भारत सरकार के शिक्षा मंत्रालय के अधीन रा. शै. अ. प्र. प. की घटक मॉड्यूल)

श्यामला हिल्स, भोपाल-462002, मध्य प्रदेश, भारत

<http://www.psscive.ac.in>

प्रारूप अध्ययन सामग्री

© पं.सुं.श. केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान, भोपाल 2025

प्रकाशक की पूर्व अनुमति के बिना इस प्रकाशन के किसी भी भाग को किसी भी रूप में या किसी भी माध्यम से, इलेक्ट्रॉनिक, यांत्रिक, फोटोकॉपी, रिकॉर्डिंग या अन्यथा, पुनरुत्पादित, पुनर्प्राप्ति प्रणाली में संग्रहीत या प्रेषित नहीं किया जा सकता है।

आमुख

व्यावसायिक शिक्षा एक गतिशील और विकासशील क्षेत्र है और यह सुनिश्चित करना अत्यंत महत्वपूर्ण है कि प्रत्येक विद्यार्थी के पास गुणवत्तापूर्ण शिक्षण सामग्री उपलब्ध हो। पंडित सुंदरलाल शर्मा केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान (पी.एस.एस.सी.आई.वी.ई.) की व्यापक और समावेशी अध्ययन सामग्री तैयार करने की यात्रा कठिन और समय लेने वाली है जिसके लिए गहन शोध, विशेषज्ञ परामर्श और राष्ट्रीय शैक्षिक अनुसंधान और प्रशिक्षण परिषद् (रा.शै.अ.प्र.प.) द्वारा प्रकाशन की आवश्यकता है। हालाँकि, अंतिम अध्ययन सामग्री की अनुपस्थिति हमारे विद्यार्थियों की शैक्षिक प्रगति में बाधा नहीं बननी चाहिए। इस आवश्यकता को देखते हुए हम प्रारूप अध्ययन सामग्री प्रस्तुत करते हैं, जो एक अनंतिम लेकिन व्यापक मार्गदर्शिका है, जिसे शिक्षण और सीखने के बीच का अंतर दूर करने के लिए डिज़ाइन किया गया है, जब तक कि अध्ययन सामग्री का आधिकारिक संस्करण रा.शै.अ.प्र.प. द्वारा उपलब्ध नहीं करा दिया जाता। प्रारूप अध्ययन सामग्री शिक्षकों और विद्यार्थियों के लिए अंतरिम अवधि में उपयोग करने के लिए सामग्री का एक संरचित और सुलभ सेट प्रदान करती है। सामग्री को निर्धारित पाठ्यक्रम के साथ संरेखित किया गया है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि विद्यार्थी अपने सीखने के उद्देश्यों के साथ सही रास्ते पर बने रहें।

मॉड्यूल की विषयवस्तु शिक्षा में निरंतरता बनाए रखने और व्यावसायिक शिक्षा में शिक्षण-अधिगम की गति को बनाए रखने के लिए तैयार की गई है। इसमें पाठ्यक्रम और शैक्षिक मानकों के अनुरूप आवश्यक अवधारणाएँ और कौशल शामिल हैं। हम उन शिक्षाविदों, व्यावसायिक शिक्षकों, विषय विशेषज्ञों, उद्योग विशेषज्ञों, शैक्षणिक सलाहकारों और अन्य सभी लोगों के प्रति आभार व्यक्त करते हैं जिन्होंने इस प्रारूप अध्ययन सामग्री के निर्माण में अपनी विशेषज्ञता और अंतर्दृष्टि प्रदान की।

शिक्षकों को अध्ययन सामग्री के प्रारूप मॉड्यूल को एक मार्गदर्शक के रूप में उपयोग करने और अपने शिक्षण को अतिरिक्त संसाधनों और गतिविधियों से पूरक बनाने के लिए प्रोत्साहन दिया जाता है जो उनके विद्यार्थियों की विशिष्ट शिक्षण शैलियों और आवश्यकताओं को पूरा करते हैं। सहयोग और प्रतिक्रिया महत्वपूर्ण हैं; इसलिए, हम अध्ययन सामग्री की विषय-वस्तु में सुधार के लिए विशेष रूप से शिक्षकों द्वारा, सुझावों का स्वागत करते हैं।

यह सामग्री कॉपीराइट के अधीन है और इसे रा.शै.अ.प्र.प.- पी.एस.एस.सी.आई.वी.ई. की अनुमति के बिना मुद्रित नहीं किया जाना चाहिए।

भोपाल

अगस्त 2025

दीपक पालीवाल

संयुक्त निदेशक

पं.सुं.श. केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान (पी.एस.एस.सी.आई.वी.ई.)

राष्ट्रीय शैक्षिक अनुसंधान और प्रशिक्षण परिषद

पाठ्यपुस्तक विकास समिति

सदस्य

- ब्रीज त्रिपाठी, सहायक प्रोफेसर (संविदा), वाणिज्य एवं व्यवसाय विभाग, पं. सुंदरलाल शर्मा केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान, (रा.शै.अ.प्र.प.), भोपाल
- कंचन भाटिया, प्रोफेसर, प्रबंधन विभाग, माखनलाल चतुर्वेदी राष्ट्रीय पत्रकारिता एवं संचार विश्वविद्यालय, बिशनखेड़ी, भोपाल
- कोमल तनेजा, एसोसिएट प्रोफेसर, संत हिरदाराम कॉलेज, भोपाल
- श्रद्धा गौड़, प्रोफेसर एवं प्रमुख, मानविकी विभाग, एलएनसीटी कॉलेज, भोपाल

सदस्य समन्वयक

डॉ. पुन्नम वीरैया, प्राध्यापक एवं प्रमुख, वाणिज्य एवं व्यवसाय विभाग, पं. सुंदरलाल शर्मा केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान, (रा.शै.अ.प्र.प.), भोपाल

अनुवाद, संपादन एवं समीक्षा

- जितेन्द्र कुमार शर्मा, नोलेज एडवाइजर, इंपेक्ट एड्यूकेयर एण्ड टेनिंग सॉल्यूशन, भोपाल
- प्रियंका धोटे, कंटेन्ट एडीटर सह-अनुवादक, आईसेक्ट, भोपाल
- विजेंद्र बोरबन, वरिष्ठ संपादक, पंडित सुंदरलाल शर्मा केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान, रा.शै.अ.प्र.प., श्यामला हिल्स, भोपाल, मध्यप्रदेश।
- अवंतिका त्रिपाठी (मुख्य कार्यकारी), किरपी (कार्यकारी सहयोगी), कविता (कार्यकारी सहयोगी), अनन्या एडु-टेक कंसल्टेंसी सर्विसेज, नई दिल्ली
- राजीव पाल, डी.टी.पी. ऑपरेटर, पंडित सुंदरलाल शर्मा केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान, रा.शै.अ.प्र.प., श्यामला हिल्स, भोपाल, मध्यप्रदेश।

कार्यक्रम समन्वयक

रजनीश, सहायक पुस्तकालयाध्यक्ष, पंडित सुंदरलाल शर्मा केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान, रा.शै.अ.प्र.प., श्यामला हिल्स, भोपाल, मध्यप्रदेश।

राज्य समन्वयक

विपिन कुमार जैन, सह प्राध्यापक एवं विभागाध्यक्ष, मानविकी, विज्ञान, शिक्षा और अनुसंधान, पंडित सुंदरलाल शर्मा केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान, रा.शै.अ.प्र.प., श्यामला हिल्स, भोपाल, मध्यप्रदेश।

कार्यक्रम निदेशक

दीपक पालीवाल, संयुक्त निदेशक, पंडित सुंदरलाल शर्मा केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान, रा.शै.अ.प्र.प., श्यामला हिल्स, भोपाल, मध्यप्रदेश।

विषय-सूची	
शीर्षक	पृष्ठ संख्या
आमुख	iii
पाठ्यपुस्तक विकास समिति	iv
मॉड्यूल 1 — कार्यालय सहायक का परिचय (Introduction to Office Assistant)	1
• सत्र 1 — कार्यालय सहायक के कर्तव्य (Duties of an Office Assistant)	3
• सत्र 2 — भारत में आधुनिक कार्यालय प्रबंधन का विकास (Evolution of Modern Office Management in India)	22
• सत्र 3 — कार्यालय में विभिन्न विभाग (Various Departments in an Office)	31
• सत्र 4 — कार्यालय प्रबंधन में कौशल (Skills in an Office Management)	42
मॉड्यूल 2 — अभिलेख प्रबंधन एवं दस्तावेजीकरण (Records Management and Documentation)	60
• सत्र 1 — अभिलेखों एवं दस्तावेजों के प्रकार (Types of Records and Documents)	61
• सत्र 2 — फाइलिंग एवं अनुक्रमण (Filing and Indexing)	73
• सत्र 3 — दस्तावेजों की ट्रैकिंग (Tracking of the Documents)	90
• सत्र 4 — कार्यालय उपकरणों के अभिलेख (Records of Office Equipment)	102
मॉड्यूल 3 — कार्यालय की नियमित गतिविधियाँ (Office Routine Activities)	115
• सत्र 1 — फोन कॉल्स और पूछताछ (Phone Calls and Queries)	116
• सत्र 2 — आचरण एवं कार्यालय शिष्टाचार (Behavior and Office Etiquettes)	128
• सत्र 3 — नोट-शीट एवं मसौदा लेखन (Note-Sheet and Draft Writing)	141
• सत्र 4 — बैठकों का आयोजन एवं प्रबंधन (Organise and Manage Meetings)	153
मॉड्यूल 4 — संगठनात्मक संचार (Organisational Communication)	166
• सत्र 1 — संगठनात्मक संचार की मूल बातें (Fundamentals of Organisational Communication)	168
• सत्र 2 — कार्यालय संचार माध्यम (Office Communication Mediums)	183
• सत्र 3 — पत्र, परिपत्र एवं आदेश प्रारूप (Letters, Circulars and Order Formats)	198
• सत्र 4 — इंटरनेट एवं ई-मेल (Internet and Emails)	213
उत्तर कुंजी (Answer Keys)	225
शब्दावली (Glossary)	232
आगे पढ़ने के लिए (Further Reading)	236

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

मॉड्यूल— 1

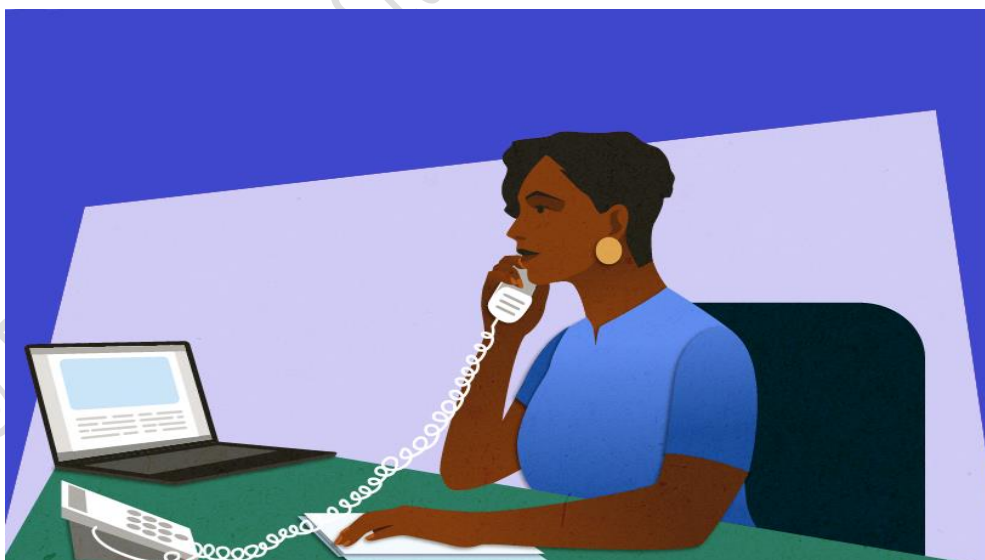
कार्यालय सहायक का परिचय

(Introduction to Office Assistant)

“कार्यालय वह स्थान है, जहाँ किसी उद्यम के लिए नियंत्रण तंत्र स्थित होता है, जहाँ संवाद नियंत्रण और उद्यम के कुशल संचालन के लिए अभिलेखों की शुरुआत होती है।” “प्रबंधन का अर्थ है, यह जानना कि आपको क्या करना है और फिर यह सुनिश्चित करना कि वह कार्य सर्वोत्तम और सबसे किफायती तरीके से किया जाए।” — एफ. डब्ल्यू. टेलर (F.W. Taylor)

कार्यालय प्रबंधन, कार्यालय कार्यों के प्रभावी और कुशल निष्पादन से संबंधित है, कार्यालय गतिविधियों की योजना बनाने, उनका संगठन करने, समन्वय करने और नियंत्रण करने का अभ्यास है, जिसका उद्देश्य व्यावसायिक लक्ष्यों की प्राप्ति है। किसी कंपनी के कार्यालय की दक्षता सीधे उसकी सफलता को प्रभावित करती है।

एक कार्यालय सहायक के कार्यों में; ग्राहक कॉल का उत्तर देना, संदेशों को पहुँचाना और फ़ैक्स मशीन या स्कैनर (चित्र 1.1) जैसे मानक कार्यालय औजारों का उपयोग करना शामिल है। वे फ़ाइलों में महत्वपूर्ण दस्तावेज़ों का अभिलेख बनाए रखने, यात्रा की योजना बनाने, आपूर्तिकर्ताओं के भंडार (इन्वेंटरी) का नियंत्रण करने और आवश्यकतानुसार डेटा प्रविष्टि करने में सहायता करते हैं। संचार अत्यंत महत्वपूर्ण है। प्रत्येक कार्यालय सहायक को प्रभावी तरीके से संवाद करने में सक्षम होना चाहिए, जिसमें मौखिक और लिखित दोनों प्रकार के कौशल शामिल हैं। मज़बूत प्रभावी संचार कौशल टीम में कार्य करना सरल बनाते हैं और आपको सहकर्मियों, प्रबंधन और ग्राहकों के साथ प्रभावी तरीके से संवाद करने में सक्षम बनाते हैं।



चित्र 1.1— कार्यालय सहायक

कार्यालय सहायक में कुशलता तथा सूक्ष्मता पर ध्यान देने का गुण होना चाहिए, ताकि कोई भी कार्य न छूटे, साथ ही यदि आवश्यकता हो तो दूसरों और ग्राहकों के साथ अच्छा तालमेल भी होना चाहिए। वे अक्सर निर्णय लेते समय महत्वपूर्ण सोच (Critical Thinking) का प्रयोग करते हैं, जो व्यस्त समय के दौरान अत्यंत उपयोगी होता है। प्रशासनिक सहायक (Administrative Assistants) आम तौर पर पदानुक्रम (Hierarchy) में मध्य स्तर के करीब होते हैं, जिसमें कुछ जटिल कार्यों को संभालने के लिए अधिक कौशल या अनुभव की आवश्यकता होती है। कार्यकारी सहायक (Executive Assistants) थोड़े उच्च स्तर के होते हैं, जिन्हें सामान्यतः अधिक उन्नत क्षमताओं की आवश्यकता होती है, ताकि वे सीईओ (CEO) और नेतृत्व टीम के अन्य सदस्यों की आवश्यकताओं को अधिक मार्गदर्शन के बिना पूरा कर सकें।

कुछ कंपनियाँ विभिन्न प्रशासनिक पदनामों का उपयोग कुछ हद तक परस्पर विनिमय के रूप में करती हैं। किसी भी पद के लिए सटीक आवश्यकताएँ एक कंपनी से दूसरी कंपनी में भिन्न हो सकती हैं। प्रत्येक नौकरी की तरह, नौकरी विवरण (Job Description) को पूरी तरह से पढ़ना चाहिए, ताकि यह देखा जा सके कि व्यक्ति अर्हता प्राप्त करता है या नहीं। यदि नियोक्ता में अलग पदनाम का प्रयोग कर लिया हो, तो केवल इस कारण वह किसी अवसर से वंचित न रह जाए तो माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस विशेषज्ञ प्रमाणपत्र उन्हें विशिष्ट सॉफ्टवेयर के उपयोग में अपनी विशेषज्ञता प्रदर्शित करने की अनुमति देते हैं, जिनका वे कार्यस्थल पर प्रयोग कर सकते हैं। वे यह तय कर सकते हैं कि कौन-सा प्रमाणपत्र प्राप्त करना है, जिससे वे अपने कैरियर के लिए महत्वपूर्ण प्रमाणपत्रों पर ध्यान केंद्रित कर सकें। संगठन या कंपनी एक ऐसे कार्यालय सहायक की तलाश करती है, जो उनके कार्यालय में लिपिकीय कार्यों को संभालने के लिए सक्षम हो।

इस मॉड्यूल में चार सत्र शामिल हैं— **सत्र - 1** में कार्यालय सहायक के कर्तव्यों को समझाया गया है, **सत्र - 2** में भारत में आधुनिक कार्यालय प्रबंधन के विकास और कार्य प्रणाली का वर्णन है, **सत्र - 3** में कार्यालय के विभिन्न विभागों के महत्त्व को समझाया गया है, तथा **सत्र - 4** में कार्यालय प्रबंधन क्षेत्र के संबंधित ज्ञान को संबोधित किया गया है।

सत्र 1— कार्यालय सहायक के कर्तव्य

(Duties of Office Assistant)

कार्यालय सहायक का अर्थ है, प्रशासनिक दायित्वों का प्रबंधन करना, जैसे— डाक का संगठन एवं वितरण, कार्यालय आपूर्तियों का रखरखाव तथा आगंतुकों और ग्राहकों के लिए कार्यस्थल को व्यवस्थित बनाए रखना। कार्यालय सहायक नियमित कार्यों को पूरा करने के लिए जिम्मेदार होते हैं, लेकिन वे कार्यदिवस के दौरान उत्पन्न होने वाली विशेष आवश्यकताओं के अनुरूप स्वयं को अनुकूलित करने में भी लचीले होते हैं। इसके अतिरिक्त, वे कंपनी के अंदर नेतृत्व संबंधी जिम्मेदारियाँ भी निभा सकते हैं।

कार्यालय सहायकों का महत्त्व (Importance of Office Assistants)

कार्यालय सहायक अपने विभिन्न दायित्वों के कारण कार्यालय के सुचारू संचालन में अत्यंत महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। इन दायित्वों में ग्राहक कॉल का उत्तर देना, फ़ैक्स और स्कैनर जैसे बुनियादी कार्यालय उपकरणों का संचालन करना, महत्वपूर्ण दस्तावेज़ों का अभिलेख रखने के लिए फ़ाइलों का प्रबंधन करना, यात्रा की व्यवस्था करना, भंडार का अभिलेख रखना और आवश्यकतानुसार डेटा प्रविष्टि कार्य करना शामिल हैं (चित्र 1.2)।



चित्र 1.2 — कार्यालय सहायक का महत्व और जिम्मेदारी

- अपने कार्यालय में आगंतुकों का स्वागत करना
- फ़ोन कॉल का उत्तर देना
- संदेश लेना और पहुँचाना
- फ़ाइलों का रखरखाव करना
- कार्यालय भंडार का रखरखाव करना
- आने वाली डाक को पढ़ना और उसे मार्गित करना तथा डाक आगे भेजने की प्रक्रिया करना

अपने कार्यालय में आगंतुकों का स्वागत (Welcoming Visitors to your Office)

एक कार्यालय सहायक के रूप में यह आपका दायित्व है कि आप सभी सम्मानित आगंतुकों का गर्मजोशी से स्वागत करें। आपको उन्हें यह अनुभव कराना चाहिए कि कार्यालय में उनकी उपस्थिति कोई साधारण घटना नहीं है; बल्कि यह कार्यालय के लिए एक विशेष अवसर है। चाहे आगंतुक किसी बैठक, सहयोग या केवल कार्यस्थल को देखने के लिए आए हों, कृपया उन्हें यह महसूस करवाये कि वे हमारे दिन का एक महत्वपूर्ण भाग हैं। हमारी टीम यह सुनिश्चित करने के लिए यहाँ है कि उनका दौरा यथासंभव सुखद और उपयोगी हो। एक कार्यालय सहायक को उन्हें यह कहना चाहिए— “यदि आपके पास कोई प्रश्न है या हमारे साथ अपने समय के दौरान आपको किसी सहायता की आवश्यकता है, तो कृपया संकोच न करें। हमारे कार्यालय को चुनने के लिए धन्यवाद। हम आपके अनुभव को हर प्रकार से उत्कृष्ट बनाने की प्रतीक्षा कर रहे हैं। आपका स्वागत है!”

पेशेवर छवि प्रस्तुत करें— याद रखें कि आप कंपनी की सबसे महत्वपूर्ण संपत्तियों में से एक हैं। एक स्वागतकर्ता/सहायक के रूप में, आप न केवल कार्यालय का पहला चेहरा होते हैं, बल्कि आगंतुकों को कार्यालय संस्कृति की पहली झलक देने की जिम्मेदारी भी आपकी होती है।

सभी आगंतुकों का अभिवादन करें और जानें कि उनकी मुलाकात किससे निर्धारित है— सभी मेहमानों का गर्मजोशी से स्वागत करें। हालाँकि यह स्पष्ट लग सकता है, लेकिन कई बार फ्रंट डेस्क के कर्मचारी अपनी अभिवादन की बात बुदबुदाते हुए बोलते हैं। मेहमानों से “सुप्रभात” या “नमस्कार” स्पष्ट, स्थिर और श्रव्य स्वर में कहना ऐसी दक्षता का आभास कराता है, जिसकी सभी लोग सराहना करते हैं। आगंतुकों से यह पूछना कि उनकी मुलाकात किससे है— आपके संगठन में कोई भी नहीं चाहता कि कोई आगंतुक व्यापारिक लेन-देन से पहले ही स्वयं को असहज महसूस करे, इसलिए यह मान लेना कि वे गलत व्यक्ति से मिलने आए हैं, कभी भी उचित नहीं होता।

- आगंतुक को समय-समय पर जानकारी देते रहें।

- नाश्ते और स्थानीय जानकारी के साथ तैयार रहें।
- आगंतुक का नाम शांति से पूछें और उसके उच्चारण पर ध्यान दें।

एक पेशेवर, सक्षम व्यवहार प्रस्तुत कर आप यह संकेत देते हैं कि व्यवसाय में उनके संपूर्ण अनुभव भी इसी प्रकार उत्कृष्ट होंगे।

- आगंतुक का नाम पूछें और उसके उच्चारण को ध्यान से नोट करें— इस प्रकार जब आप किसी स्टाफ सदस्य को सूचित करेंगे कि कोई आगंतुक आया है, तो वे भी यह जान सकेंगे कि आगंतुक को कैसे संबोधित किया जाए, यदि उसके नाम का उच्चारण विशिष्ट हो।
- आगंतुक को सूचित रखें— जब आपने किसी सहकर्मी को सूचित कर दिया कि उनका आगंतुक आ गया है, तो आगंतुक को यह अवश्य बता दें। (“श्री गुप्ता कुछ ही क्षणों में आपसे मिलेंगे।”)
- सत्कार करें— यदि आपके सहकर्मी कॉल पर हैं या बैठक में व्यस्त हैं और आगंतुक का स्वागत करने में विलंब हो रहा है, तो आप आगंतुक को कोई जलपान (Refreshment) प्रस्तुत कर सकते हैं।
- आतिथ्य के सरल कार्य, जैसे पानी का गिलास या चाय की पेशकश, प्रतीक्षा कर रहे आगंतुक की झुंझलाहट को कम कर सकते हैं।
- परिसर का पूरा ज्ञान रखें— चूंकि आप फ्रंट डेस्क पर बैठे होते हैं, इसलिए आपसे यह पूछा जाना स्वाभाविक है कि शौचालय कहाँ है, सामग्री कहाँ रखी है या कार्यालय से जुड़ी अन्य सामान्य जानकारी क्या हैं। सुनिश्चित करें कि आप कार्यालय के सभी प्रमुख भागों जैसे— शौचालय, पानी पीने का स्थान, कॉपी और फ़ैक्स मशीन, सामग्री भंडार आदि के लिए सरलता से दिशा-निर्देश दे सकें।
- शांतचित्त रहें— कार्यालय में आने-जाने वालों को संभालने की जिम्मेदारी वाले व्यक्ति के रूप में, कभी-कभी आपको तनावपूर्ण परिस्थितियों का सामना करना पड़ सकता है जैसे— एक साथ कई आगंतुक, एक साथ कई फ़ोन कॉल, या ऐसे प्रश्न जिनके उत्तर आपके पास न हों। किसी भी स्थिति में शांत बने रहना उच्च स्तरीय सहायता प्रदान करने के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है। कार्यालय में आने वाले आगंतुकों/अतिथियों का स्वागत करने के लिए तैयार एक महिला रिसेप्शनिस्ट। कार्यालय में सबसे पहले मिलने वाले व्यक्ति के तौर पर, आगंतुकों के सभी कार्यों के बारे में प्रारंभिक बातों का ध्यान रखने का कार्य आपका होता है।

आप सामने बैठने वाले व्यक्ति के रूप में आगंतुकों के व्यवसाय के प्रति पहले प्रभाव के लिए जिम्मेदार होते हैं। यहाँ कुछ सुझाव दिए जा रहे हैं, ताकि आप यह सुनिश्चित कर सकें कि आरंभिक प्रभाव सकारात्मक हों—

- प्रत्येक आगंतुक का गर्मजोशी से स्वागत करें।
- पता करें कि आगंतुक किससे मिलने आए हैं।
- आगंतुक का नाम पूछें और उसके उच्चारण को नोट करें।

- आगंतुक को समय-समय पर अद्यतन (Update) जानकारी दें।
- उन्हें पीने के लिए कोई पेय प्रदान करें।
- कार्यालय का पूरा ज्ञान रखें।
- शांतचित्त बने रहें।

एक कार्यालय सहायक को हमेशा यह ध्यान में रखना चाहिए कि कंपनी की सबसे महत्वपूर्ण परिसंपत्तियों में से एक वही है। वह न केवल स्वागतकर्ता के रूप में प्रवेश द्वार की सुरक्षा करता है, बल्कि उसके ऊपर यह जिम्मेदारी भी होती है कि वह मेहमानों को कार्यालय के वातावरण से परिचित कराए।

एक कार्यालय सहायक यह संकेत देता है कि कंपनी में ग्राहकों का अनुभव भी पेशेवर और सक्षम व्यवहार के अनुरूप ही होगा, क्योंकि आप ही कार्यालय के स्वागत डेस्क पर बैठकर आगंतुकों के पहले प्रभाव के लिए जिम्मेदार होते हैं। यहाँ बताया जा रहा है कि कैसे यह सुनिश्चित करें कि आगंतुकों का पहला प्रभाव सकारात्मक हो—

- व्यावसायिकता प्रदर्शित करें।
- प्रत्येक आगंतुक का गर्मजोशी से स्वागत करें।
- आगंतुक से पूछें कि वे किससे मिलने आए हैं।
- आगंतुक का नाम पूछें और उसके उच्चारण पर ध्यान दें।
- अतिथि को सहज अनुभव कराएं। उन्हें ताजा जानकारी से अवगत कराएं।

सभी अतिथियों का स्पष्ट स्वर में अभिवादन करें—कई फ्रंट डेस्क कर्मचारी अभिवादन ही अस्पष्ट तरीके से बोलते हैं। अतिथियों से “सुप्रभात” या “नमस्कार” स्पष्ट, स्थिर और श्रव्य स्वर में कहने से दक्षता का ऐसा आभास कराता है, जिसे सभी लोग अत्यधिक सराहते हैं। अतिथि से पूछें कि उन्हें किससे मिलना है। यह मान लेना कि कोई आगंतुक किसी गलत व्यक्ति से मिलने आया है, ठीक नहीं है। आपकी कंपनी में कोई भी नहीं चाहेगा कि वह व्यक्ति आपके साथ व्यापार शुरू करने से पहले ऐसा महसूस करे।

आगंतुक का नाम पूछें और ध्यान दें कि वह कैसे बोला जाता है। इस तरह, जब आप किसी कर्मचारी को बताते हैं कि कोई मेहमान आया है, तो आप यह भी सुनिश्चित करते हैं कि अगर उसके नाम का उच्चारण अलग है, तो उन्हें आगंतुक को संबोधित करने का तरीका पता हो।

फोन कॉल का उत्तर देना (Answering Phone Calls)

किसी फोन कॉल का उत्तर देना आज के परस्पर जुड़े हुए संसार में प्रभावी संवाद का एक आवश्यक पहलू है। यह केवल रिसीवर उठाने भर की क्रिया नहीं है, बल्कि यह एक सकारात्मक प्रभाव उत्पन्न करने तथा संबंध स्थापित करने का अवसर होता है। किसी कॉल का उत्तर देते समय शिष्ट और पेशेवर व्यवहार अत्यंत आवश्यक होता है, जिसमें कॉल करने वाले का स्वागत एक गर्मजोशी और सौहार्दपूर्ण स्वर में किया जाता है। इस दौरान सक्रिय श्रवण (Active

Listening) का कौशल अत्यंत महत्वपूर्ण होता है, जिससे आप कॉल करने वाले की आवश्यकताओं, प्रश्नों या चिंताओं को ध्यानपूर्वक सुनते हैं और उन्हें यह अनुभव होता है कि उन्हें सुना और समझा गया है। स्पष्ट और संक्षिप्त संवाद अत्यावश्यक होता है, जिससे संबंधित जानकारी प्रदान की जा सके या उन्हें उचित विभाग या व्यक्ति से जोड़ा जा सके। फोन कॉल का उत्तर देने की कला में दक्ष होकर कोई भी व्यक्ति ग्राहक संतुष्टि, कार्यस्थल की दक्षता, तथा संगठन के अंदर सूचना के सुगम प्रवाह में योगदान दे सकता है।

अभिवादन दें — यद्यपि "हैलो" जैसे सामान्य अभिवादन का उपयोग पेशेवर स्थितियों में कभी-कभी उपयुक्त होता है, फिर भी जब आप किसी संगठन के लिए कॉल का उत्तर दें तो अधिक विशिष्ट अभिवादन देना अधिक उपयुक्त हो सकता है। उदाहरण के लिए, आप अपने संगठन का नाम ले सकते हैं, स्वयं का परिचय दे सकते हैं और पूछ सकते हैं कि आप कॉल करने वाले की किस प्रकार सहायता कर सकते हैं।

उदाहरण — "सुप्रभात! (XYZ) कार्यालय में कॉल करने के लिए धन्यवाद। मैं (ABC) बोल रहा/रही हूँ। कृपया बताइए मैं आपकी किस प्रकार सहायता कर सकता/सकती हूँ?"

मुस्कान के साथ बोलें — यद्यपि यह अजीब लग सकता है, परंतु जब आप मुस्कान के साथ बोलते हैं, तो आपकी आवाज़ का स्वर बदल जाता है। कॉल के दौरान आपके स्वर पर ध्यान देना चुनौतीपूर्ण हो सकता है, विशेषतः जब आप एक साथ कई कार्य कर रहे हों, जैसा कि अक्सर स्वागत कक्ष (Front Desk) के कर्मचारियों या ग्राहक सेवा प्रदाताओं के साथ होता है। अतः कॉल का उत्तर देते समय मुस्कान बनाये रखने का प्रयास करें। यह एक सरल युक्ति है जो आपको पूरे संवाद के दौरान पेशेवर, मैत्रीपूर्ण और सकारात्मक स्वर बनाए रखने में सहायता करती है।

स्पष्ट रहें — अपने शब्दों का स्पष्ट उच्चारण करने से आप कॉल करने वालों की दक्षता और पेशेवर तरीके से सहायता कर सकते हैं।

फोन पर बातचीत करते समय आपको कभी-कभी खराब नेटवर्क, पृष्ठभूमि के शोर, या अस्पष्ट आवाज़ों का सामना करना पड़ सकता है। यदि आप धीरे और स्पष्ट बोलेंगे, तो कॉल करने वाले को आपकी बात पहली बार में ही समझ आ जाएगी, जिससे बात दोहराने की आवश्यकता नहीं पड़ेगी।

स्लैंग (अपशब्द या अनौपचारिक शब्द) से बचें — कॉल करने वालों को आपकी बात स्पष्ट रूप से समझ आए, इसके लिए स्लैंग और तकनीकी शब्दों के अत्यधिक प्रयोग से बचें। उदाहरण के लिए, "कूल" या "नो प्रॉब्लम" जैसे अनौपचारिक शब्दों की बजाय "बहुत अच्छा" या "आपका स्वागत है" जैसे अधिक औपचारिक शब्दों का प्रयोग करें।

साथ ही, "उम्", "जैसे", "आप जानते हैं" जैसे रिक्त भराव वाले शब्दों (Filler Words) से भी बचें और उपयुक्त, पेशेवर भाषा का प्रयोग करें।

सकारात्मक बने रहें — एक सकारात्मक और उत्साहवर्धक स्वर बनाए रखना कॉल करने वालों को स्वागतयोग्य और सहज महसूस कराने में सहायक होता है। "मुझे नहीं पता" जैसे वाक्यांशों की बजाय "मैं प्रयास करता हूँ कि इसका समाधान खोज सकूँ" जैसे सक्रिय और सहायक विकल्प अपनाएँ। यदि कॉल का उत्तर देना आपकी नौकरी का हिस्सा है, तो ग्राहकों की सहायता करना, उनके प्रश्नों को संबोधित करना और उन्हें संबंधित विभागों या सहयोगियों तक पहुँचाना आपकी ज़िम्मेदारी होती है। अतः इस कार्य को गंभीरता से लें और कॉल करने वालों से सद्भावना और सम्मानपूर्वक व्यवहार करें।

किसी को होल्ड पर रखने से पहले पूछें — यदि आपका संगठन व्यस्त है या स्टाफ की कमी है, तो ग्राहकों को आप तक पहुँचने में अधिक समय लग सकता है। यदि कॉल पहले किसी ऑटोमेटेड प्रणाली या मेनू से होकर आता है, तो यह और भी आवश्यक हो जाता है कि आप कॉल करने वाले के समय का सम्मान करें। किसी को होल्ड पर रखने से पहले अनुमति लेना एक सरल शिष्टाचार है, जो ग्राहकों के साथ आपके संबंधों को बेहतर बना सकता है।

उदाहरण — "मैं आपकी चिंता को समझता/समझती हूँ, श्रीमती गार्गी। मुझे यह देखने के लिए अपने पर्यवेक्षक से जाँच करनी होगी कि क्या हम 24 घंटे से कम समय में आपका अपॉइंटमेंट पुनः निर्धारित कर सकते हैं। क्या आपको आपत्ति होगी यदि मैं आपको थोड़ी देर के लिए होल्ड पर रखूँ?"

संदेशों को सही रूप से नोट करें — यदि आपके संगठन में वॉइसमेल प्रणाली नहीं है, तो आपको समय-समय पर अपने सहयोगियों या वरिष्ठों के लिए संदेश लेने पड़ सकते हैं। जब आप ऐसा करें, तो सुनिश्चित करें कि आपके द्वारा लिए गए संदेश **सटीक** और **पूर्ण** हों। यह आपके सहयोगियों को इस बात में मदद करेगा कि वे कॉल करने वाले के साथ संवाद को सहजता से वहीं से आगे बढ़ा सकें, बिना किसी जानकारी को दोहराए जहाँ आपने छोड़ा था।

संदेश लेना और पहुँचाना (Taking and Delivering Messages)

संदेश लेना और पहुँचाना प्रभावी संवाद का एक मूलभूत पहलू है। चाहे वह व्यक्तिगत हो या व्यावसायिक संदर्भ में, यह कौशल उस संदेश की बातों को सक्रिय रूप से सुनने, उसके संदर्भ और महत्व को समझने तथा उसे इच्छित व्यक्ति तक सटीक रूप से पहुँचाने की प्रक्रिया है। सफल संदेश वितरण के लिए स्पष्टता, संवेदनशीलता, और उपयुक्त संवाद माध्यमों का प्रयोग आवश्यक होता है, ताकि संदेश बिना विकृति के अपने गंतव्य तक पहुँचे। यह स्पष्टता को बढ़ावा देता है और व्यक्तियों या पक्षों के बीच प्रभावी संवाद को सुदृढ़ करता है।

संगठन के स्वागत कक्ष (Front Desk) पर बैठे व्यक्ति के रूप में, कार्यालय सहायक कंपनी का पहला प्रभाव प्रस्तुत करता है। यह सुनिश्चित करने के लिए कि यह प्रभाव सकारात्मक हो, निम्नलिखित बातों का ध्यान रखा जाना चाहिए—

तीसरी घंटी तक फोन का उत्तर दें — कॉल करने वालों को प्रतीक्षा न कराना विनम्रता की निशानी है।

- अभिवादन दें।

- मुस्कान के साथ बोलें।
- स्पष्ट बोलें।
- स्लैंग से बचें।
- सकारात्मक रहें।
- किसी को होल्ड पर रखने से पहले पूछें।
- संदेशों को सही रूप से नोट करें।

हालाँकि आजकल डिजिटल संवाद माध्यम जैसे कि टेक्स्ट संदेश, ईमेल, और सोशल मीडिया अनेक लोगों के लिए संपर्क के साधन बन चुके हैं, फिर भी बहुत-से संगठन ग्राहकों और क्लाइंट्स के साथ संपर्क हेतु अभी भी प्रत्यक्ष फोन कॉल पर निर्भर करते हैं। यदि आपकी भूमिका में फोन कॉल के माध्यम से संवाद करना शामिल है, तो यह आवश्यक है कि आप फोन का उत्तर देने की सही प्रक्रिया सीखें।

चलिए चर्चा करें कि टेलीफोन शिष्टाचार (Phone Etiquette) क्यों महत्वपूर्ण है—

टेलीफोन शिष्टाचार कई कारणों से महत्वपूर्ण होता है, क्योंकि यह प्रभावी संप्रेषण (Communication) और व्यक्तिगत तथा व्यावसायिक दोनों प्रकार के सकारात्मक संबंध बनाए रखने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। नीचे टेलीफोन शिष्टाचार के महत्व का संक्षिप्त विवरण प्रस्तुत है—

1. **व्यावसायिकता (Professionalism)** — उचित टेलीफोन शिष्टाचार कार्यस्थल में व्यावसायिकता का प्रदर्शन करता है। यह आपके और आपके संगठन की सकारात्मक छवि बनाने में सहायक होता है, जिससे आपके कैरियर की संभावनाएँ और व्यावसायिक संबंध बेहतर हो सकते हैं।
2. **व्यक्तिगत विकास (Personal Growth)** — टेलीफोन शिष्टाचार संप्रेषण कौशल, सहानुभूति और आत्म-जागरूकता को बेहतर बनाकर व्यक्तिगत विकास में योगदान देता है।
3. **प्रभावी संप्रेषण (Effective Communication)** — अच्छे टेलीफोन व्यवहार से यह सुनिश्चित होता है कि आपका संदेश स्पष्ट और सटीक रूप से संप्रेषित हो। इससे बातचीत के दौरान गलतफहमियाँ या भ्रांतियाँ होने की संभावना कम हो जाती है।
4. **सम्मान (Respect)** — टेलीफोन शिष्टाचार उस व्यक्ति के प्रति सम्मान का प्रतीक है जिससे आप बातचीत कर रहे हैं। यह दर्शाता है कि आप उनके समय को महत्व देते हैं और शालीन तथा विनम्र व्यवहार में विश्वास रखते हैं।
5. **उत्पादकता (Productivity)** — टेलीफोन शिष्टाचार के नियमों का पालन समय की बचत करता है और संप्रेषण की कार्यक्षमता बढ़ाता है। यह विशेष रूप से व्यावसायिक संदर्भ में महत्वपूर्ण है जहाँ समय अत्यंत मूल्यवान होता है।

6. **संबंधों का रखरखाव (Maintaining Relationships)** — उचित टेलीफोन शिष्टाचार व्यक्तिगत संबंधों को बनाए रखने के लिए आवश्यक है, क्योंकि यह खुला और स्वस्थ संवाद सुनिश्चित करता है। इससे टकराव और गलतफहमियों से बचा जा सकता है, जो संबंधों में कड़वाहट ला सकते हैं।
7. **ग्राहक सेवा (Customer Service)** — ग्राहक सेवा संबंधी भूमिकाओं में, टेलीफोन शिष्टाचार का पालन करना सकारात्मक ग्राहक अनुभव बनाने के लिए आवश्यक है। इससे संतुष्ट ग्राहक और बार-बार व्यापार की संभावना बढ़ती है।
8. **गोपनीयता (Confidentiality)** — उचित टेलीफोन शिष्टाचार में बातचीत के दौरान संवेदनशील सूचनाओं की रक्षा करना भी शामिल है, जो गोपनीयता बनाए रखने और डेटा सुरक्षा के लिए अत्यंत आवश्यक है।
9. **प्रथम प्रभाव (First Impression)** — फोन पर आपका व्यवहार सामने वाले व्यक्ति पर स्थायी प्रथम प्रभाव बना सकता है। चाहे वह नौकरी का साक्षात्कार हो या संभावित व्यापारिक भागीदार से बातचीत, एक सकारात्मक प्रारंभिक प्रभाव नए अवसरों के द्वार खोल सकता है। फोन शिष्टाचार का अभ्यास संचार-कौशल, संवेदना और स्व-जागरूकता में सुधार करके व्यक्तिगत विकास में योगदान दे सकता है।
10. **विवाद समाधान (Conflict Resolution)** — जब विवाद उत्पन्न होते हैं, तो अच्छा टेलीफोन शिष्टाचार तनावपूर्ण स्थितियों को कम करने में मदद करता है। यह सक्रिय सुनवाई और सम्मानजनक संवाद को प्रोत्साहित करता है, जिससे समाधान की संभावना बढ़ती है।

सारांशतः, टेलीफोन शिष्टाचार केवल शिष्टता का विषय नहीं है; यह प्रभावी संप्रेषण, सम्मान और व्यावसायिकता से संबंधित है। इन सिद्धांतों का पालन करके आप अपने संबंधों, कैरियर की संभावनाओं और व्यक्तिगत विकास को बेहतर बना सकते हैं।



चित्र 1.3 — संदेश प्राप्त करना और पहुँचाना

सामान्यतः, सटीक संदेश लेना आपके संगठन की ग्राहक या क्लाइंट संबंधी कार्यप्रणाली को बेहतर बना सकता है। यह जानना कि किसे ट्रांसफर करना है और कब करना है — फोन प्रणाली का सही तरीके से उपयोग करना चुनौतीपूर्ण हो सकता है। इसलिए, कॉल का उत्तर देने से पहले अपने संगठन की फोन प्रणाली के सभी कार्यों का अभ्यास करना आवश्यक है।

कॉल ट्रांसफर करने का कार्य विशेष रूप से महत्वपूर्ण है और इसका ठीक से उपयोग करना आवश्यक है, क्योंकि आपको प्रायः कॉल को उन सहकर्मियों तक स्थानांतरित करना होगा जो ग्राहकों की आवश्यकताओं के अनुसार सहायता प्रदान करने के लिए अधिक उपयुक्त होते हैं। इस कार्य को ठीक से करने के लिए यह जानना कि इसे कैसे उपयोग करना है, और साथ ही सहकर्मियों और उनकी जिम्मेदारियों की अद्यतन सूची रखना आपके लिए उपयोगी रहेगा, ताकि कॉल सही व्यक्ति तक पहुँच सके।

सकारात्मक टिप्पणी के साथ बातचीत समाप्त करें — जब आप कॉल समाप्त करने वाले हों, तो बातचीत को सकारात्मक टिप्पणी के साथ समाप्त करने का प्रयास करें। आप ऐसा उन्हें धन्यवाद देकर या शुभकामनाएँ देकर कर सकते हैं। इससे ग्राहक आपके संगठन के प्रति सकारात्मक अनुभव महसूस कर सकते हैं और भविष्य में अन्य अनुरोधों, प्रश्नों या समस्याओं के समाधान के लिए कॉल करने में सहजता महसूस करेंगे।
उदाहरण — “आज की कॉल के लिए धन्यवाद, श्री विकास। मैं आशा करता हूँ कि आपका दिन सुखद रहे।”

सुनिश्चित करें कि आप कॉल जिस व्यक्ति को ट्रांसफर कर रहे हैं, वह उपलब्ध हो — कॉल ट्रांसफर करते समय यह सुनिश्चित करें कि संबंधित सहकर्मी पहले से उपलब्ध हो, ताकि कॉल वॉइसमेल पर न जाए और कॉल करने वाले व्यक्ति को उत्तर प्राप्त हो।

भोजन या पेय, कॉल के बाद लें — व्यावसायिकता बनाए रखने के लिए ग्राहक के साथ कॉल के दौरान भोजन या पेय लेने से बचें, क्योंकि मुँह में भोजन या पेय होने पर बोलना स्पष्ट नहीं होता है।

एक व्यावसायिक वॉइसमेल संदेश बनाएँ — कई बार कार्य में व्यस्तता के कारण कॉल का तुरंत उत्तर नहीं दिया जा सकता, ऐसे अवसरों के लिए एक व्यावसायिक वॉइसमेल संदेश तैयार रखें और उसे नियमित रूप से अद्यतन करें। यदि ग्राहक या ग्राहक प्रतिनिधि संदेश छोड़ते हैं, तो सुनिश्चित करें कि आप एक कार्य दिवस के अंदर उन्हें कॉल करके उत्तर दें, ताकि उनका विश्वास बना रहे और उनकी आवश्यकताओं को शीघ्रता से पूरा किया जा सके।

फ़ाइलों का रखरखाव (Maintaining Files)

किसी भी संगठन के अंदर संगठित और कुशल कार्यप्रवाह बनाए रखने के लिए फ़ाइलों का प्रभावी रूप से रखरखाव करना अत्यंत आवश्यक है। इसमें फ़ाइलों को सुरक्षित रखने, श्रेणीबद्ध करने और पहुँच सुनिश्चित करने के लिए एक व्यवस्थित संरचना का निर्माण करना शामिल होता है ताकि आवश्यक जानकारी आवश्यकता पड़ने पर तुरंत उपलब्ध हो सके। इस प्रक्रिया में आम तौर पर फ़ाइलों को सही प्रकार से नामित करना, स्पष्ट नामकरण प्रणाली स्थापित करना,

और उन्हें तर्कसंगत फ़ोल्डरों या डायरेक्टरी में संगठित करना शामिल होता है। इसके अतिरिक्त, किसी संस्करण नियंत्रण प्रणाली (Version Control System) को लागू करने से फ़ाइलों में हुए परिवर्तनों और अद्यतनों को ट्रैक करना संभव होता है, जिससे यह सुनिश्चित होता है कि नवीनतम जानकारी सदैव उपलब्ध रहे। नियमित रख-रखाव — जैसे अप्रचलित फ़ाइलों को स्टोर करना और महत्वपूर्ण डेटा का नियमित बैकअप लेना — अव्यवस्था को रोकने और डेटा हानि के जोखिम को न्यूनतम करने के लिए आवश्यक होता है। मज़बूत फ़ाइल प्रबंधन पद्धतियाँ अपनाकर संगठन अपनी कार्यप्रणाली को सुव्यवस्थित कर सकते हैं, टीम के सदस्यों के बीच सहयोग बढ़ा सकते हैं और भविष्य में सन्दर्भ हेतु आवश्यक जानकारी को सुरक्षित रख सकते हैं।

कार्यालय सामग्री सूची का रखरखाव (Maintaining Office Inventories)

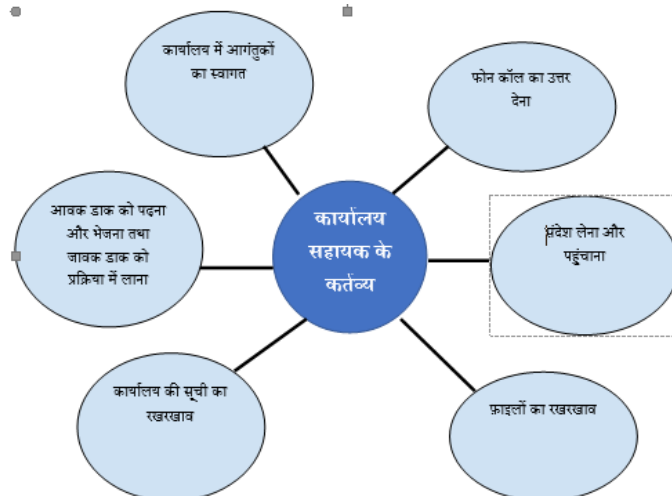
किसी भी कार्यस्थल पर संचालन की निरंतरता सुनिश्चित करने के लिए कार्यालय सामग्री सूची का रखरखाव एक मूलभूत पहलू है। इसमें कार्यालय कार्यों हेतु आवश्यक वस्तुओं, उपकरणों और अन्य संसाधनों के भंडार का सावधानीपूर्वक लेखा-जोखा और प्रबंधन करना शामिल होता है। यह प्रक्रिया सामान्यतः सभी उपलब्ध वस्तुओं, उनकी मात्राओं और कार्यालय में उनके स्थान का विवरण देने वाली एक समग्र सूची बनाने से आरंभ होती है। इन सूचियों का नियमित लेखा परीक्षण (ऑडिट) और अद्यतन, सामग्री स्तर को सटीक और अद्यतन बनाए रखने में सहायक होता है। इसके अतिरिक्त, आवश्यक वस्तुओं की माँग, प्राप्ति और पुनःपूर्ति हेतु स्पष्ट प्रक्रिया स्थापित करने से यह सुनिश्चित होता है कि आवश्यक वस्तुएँ समय पर उपलब्ध रहें। उचित भंडारण और संगठन तकनीक — जैसे लेबल युक्त शेल्फ़ या भंडारण डिब्बों का प्रयोग भी सामग्री प्रबंधन को सुलभ बनाती हैं। कार्यालय सामग्री सूची का प्रभावी रूप से रखरखाव करके संगठन अपव्यय को न्यूनतम कर सकते हैं, सामग्री की कमी या अधिकता से बच सकते हैं और संसाधनों के आबंटन को उत्पादकता और लागत-प्रभावशीलता की दृष्टि से अनुकूल बना सकते हैं।

प्राप्त डाक पढ़ना और अग्रेषित करना तथा प्रेषित डाक का प्रसंस्करण (Reading and Routing Incoming Mail and Processing Outgoing Mails)

किसी भी कार्यालयीन वातावरण में प्राप्त डाक को पढ़ना और अग्रेषित करना तथा प्रेषित डाक का प्रसंस्करण अत्यंत महत्वपूर्ण कार्य हैं, जो प्रभावी संप्रेषण एवं संगठनात्मक दक्षता बनाए रखने के लिए आवश्यक होते हैं। प्राप्त डाक को संभालते समय, कार्यालय कर्मचारी को पत्राचार को सावधानीपूर्वक छांटना, प्राथमिकता देना और संबंधित प्राप्तकर्ताओं या विभागों तक पहुँचाना होता है। इसमें न केवल भौतिक डाक को छांटना और वितरण शामिल होता है, बल्कि इलेक्ट्रॉनिक डाक या ई-मेल को भी डिजिटल रूप से उचित व्यक्तियों या टीमों तक पहुँचाना होता है। इसके अतिरिक्त, कर्मचारी को कभी-कभी डाक खोलकर उसमें उपस्थित समय-संवेदी या तत्काल ध्यान देने योग्य सामग्री की

पहचान भी करनी पड़ती है। दूसरी ओर, प्रेषित डाक का प्रसंस्करण दस्तावेजों, पत्रों या पार्सलों को डाक वितरण के लिए तैयार करने और पैक करने की प्रक्रिया को शामिल करता है। इसमें प्रिंट करना, मोड़ना, लिफाफे में डालना, डाक टिकट लगाना और कोरियर सेवा की व्यवस्था करना या डाक संग्रहण निर्धारित करना शामिल हो सकता है। प्रभावी डाक प्रसंस्करण प्रणाली लागू करने और डाक प्रबंधन हेतु डिजिटल उपकरणों का प्रयोग करने से इन कार्यों को सरल बनाया जा सकता है, जिससे प्रसंस्करण समय में कमी आती है और संगठन के अंदर एवं बाहर समयबद्ध संप्रेषण सुनिश्चित होता है। प्राप्त और प्रेषित डाक का प्रभावी प्रबंधन कार्यप्रवाह की नियमितता बनाए रखने और कार्यालय में प्रभावी संप्रेषण माध्यम सुनिश्चित करने के लिए अत्यावश्यक है।

कार्यालय सहायक के कर्तव्य (Duties of Office Assistant)



चित्र 1.4 — कार्यालय सहायक के कर्तव्य

1. ज्ञापन, पत्र, विवरणात्मक रिपोर्ट तथा अन्य दस्तावेजों के अंतिम संस्करण तैयार करना।
2. बैठकों और नियुक्तियों की योजना बनाना और समय निर्धारित करना।
3. फ़ाइलिंग, प्रतिलिपि निर्माण (कॉपी करना), और मुद्रण जैसे लिपिकीय कार्य करना।
4. कार्यालय सामग्री की निगरानी करना और कमी होने पर कार्रवाई करना।
5. कार्यालय से संबंधित समस्याओं और गड़बड़ियों का समाधान करना।
6. नीतियों के अनुपालन को सुनिश्चित करने हेतु अन्य विभागों से समन्वय स्थापित करना।
7. सहकर्मियों, ग्राहकों और आपूर्तिकर्ताओं के साथ सकारात्मक संबंध बनाना।
8. आगंतुकों का स्वागत करना और उन्हें संबंधित जानकारी प्रदान करना।

कार्यालय सहायक की ज़िम्मेदारियाँ (Office Assistant Responsibilities)

कार्यालय सहायक संगठनात्मक और लिपिकीय कार्यों को संभालते हैं। इनमें फ़ाइलों का आयोजन, नियुक्तियों का निर्धारण, प्रतिलिपि लेखन, प्रूफ़ रीडिंग, आगंतुकों का स्वागत आदि शामिल हो सकते हैं, जो कंपनी और उसकी आवश्यकताओं पर निर्भर करता है।

- आवक कॉल्स और अन्य संप्रेषण का प्रबंधन करना।
- फ़ाइल प्रबंधन प्रणाली का संचालन करना।
- आवश्यकतानुसार सूचना का अभिलेखन करना।
- ग्राहकों और आगंतुकों का अभिवादन करना।

- दस्तावेजों को अद्यतन करना, अभिलेखों को बनाए रखना और वर्ड प्रोसेसिंग करना।
- सामान्य कार्यालयीय क्षेत्रों को व्यवस्थित करने और बनाए रखने में सहायता करना।
- सामान्य लिपिकीय कार्य और अन्य आवश्यक कार्य करना।
- आवास और आरक्षण की बुकिंग द्वारा यात्रा की व्यवस्था करना।
- आवश्यकतानुसार कार्यक्रमों का समन्वय करना।
- सामग्री सूची का रखरखाव करना।
- कार्यालय उपकरणों का आवश्यकतानुसार रख-रखाव करना।
- स्वागत कक्षा में ग्राहक की आवश्यकतानुसार सहायता करना।
- वर्चुअल सहायक के रूप में उपलब्ध रहना।

संगठन में कार्यालय सहायक की भूमिका एवं महत्व (Role and Importance of Office Assistant in an Organisation)

एक कार्यालय सहायक किसी संगठन के सुचारू संचालन को बनाए रखने में अत्यंत महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। वह विभिन्न विभागों को मूल्यवान सहयोग प्रदान करता है और यह सुनिश्चित करता है कि दैनिक गतिविधियाँ कुशलता और प्रभावशीलता से संपन्न हों। नीचे संगठन में एक कार्यालय सहायक की कुछ प्रमुख भूमिकाएँ और उसका महत्व प्रस्तुत है—

1. प्रशासनिक सहायता (Administrative Support)

- **पत्राचार का प्रबंधन** — कार्यालय सहायक ईमेल, पत्रों और अन्य प्रकार के संवादों को सँभालते हैं, समय पर उत्तर देने और संगठन के अंदर तथा बाहर प्रभावी संप्रेषण को सुनिश्चित करते हैं।
- **समय निर्धारण (Scheduling)** — वे नियुक्तियाँ, बैठकें और सम्मेलन निर्धारित करते हैं, ताकि कैलेंडर सुव्यवस्थित रहें और समय का प्रभावी उपयोग हो।
- **डेटा प्रविष्टि एवं अभिलेख रख-रखाव** — वे सटीक अभिलेखों, डेटाबेस और फ़ाइलों को बनाए रखते हैं, जो निर्णय-निर्माण और नियामक अनुपालन के लिए आवश्यक होते हैं।

2. फ्रंट डेक्स और स्वागत कक्ष (Front Desk and Reception)

- **प्रथम संपर्क बिंदु** — कार्यालय सहायक अक्सर आगंतुकों, ग्राहकों और हितधारकों के लिए पहले संपर्क बिंदु के रूप में कार्य करते हैं। वे संगठन की एक स्वागत योग्य और पेशेवर छवि प्रस्तुत करते हैं।

- **कॉल का प्रबंधन** — वे प्राप्त कॉलों को सुनते हैं, उन्हें संबंधित विभागों तक ट्रांसफर करते हैं, तथा आवश्यक जानकारी प्रदान करते हैं।

3. संगठनात्मक सहायता (Organizational Support)

- **कार्यालय रख-रखाव** — वे सुनिश्चित करते हैं कि कार्यालय का वातावरण स्वच्छ, व्यवस्थित और आवश्यक सामग्रियों से युक्त हो।
- **भंडार प्रबंधन (Inventory Management)** — वे कार्यालय की सामग्रियों का हिसाब रखते हैं, आवश्यकतानुसार नई सामग्री मँगवाते हैं और भंडारण स्तर को पर्याप्त बनाए रखते हैं।

4. समन्वय (Coordination)

- **टीम सहयोग** — कार्यालय सहायक विभिन्न विभागों के साथ मिलकर कार्य करते हैं और समन्वय एवं सहयोग प्रदान करते हैं ताकि कार्य निर्बाध रूप से पूरे हो सकें।
- **कार्यक्रम समन्वय** — वे कंपनी के कार्यक्रमों, कार्यशालाओं और संगोष्ठियों के आयोजन में सहायता करते हैं, जिससे वे सफलतापूर्वक संपन्न हो सकें।

5. संचार (Communication)

- **आंतरिक संचार** — कार्यालय सहायक संगठन के अंदर विभिन्न टीमों और विभागों के बीच सूचना के संप्रेषण को सुगम बनाते हैं।
- **बाह्य संचार** — वे बाहरी पूछताछ का उत्तर दे सकते हैं तथा ग्राहकों, विक्रेताओं और साझेदारों को संगठन की मूल जानकारी प्रदान करते हैं।

6. समस्या समाधान (Problem Solving)

- **समस्याओं का समाधान** — कार्यालय सहायक अक्सर छोटे तकनीकी मुद्दों जैसे प्रिंटर की समस्याएँ या कनेक्टिविटी के मुद्दे सुलझाते हैं ताकि कार्यप्रवाह में कोई बाधा न आए।
- **परिवर्तनों के प्रति अनुकूलन** — वे कार्यक्रम, प्राथमिकता या कार्य में हुए परिवर्तनों के प्रति शीघ्रता से अनुकूल होते हैं, जिससे संगठन लचीला और प्रतिक्रियाशील बना रहता है।

7. प्रबंधन को सहयोग (Support to Management)

- **रिपोर्टिंग** — वे रिपोर्ट तैयार करने और आँकड़े संकलित करने में सहायता करते हैं, जो निर्णय-निर्माण और कार्यनीतिक योजना बनाने में सहायक होते हैं।
- **यात्रा व्यवस्थाएँ** — कार्यालय सहायक प्रबंधकों की यात्राओं की व्यवस्था करने में सहायता कर सकते हैं, जिससे यात्रा अनुभव सहज बन सके।

महत्व (Importance) — एक कुशल कार्यालय सहायक निम्नलिखित कारणों से अत्यंत आवश्यक होता है—

- वे नियमित कार्यों को सँभालकर अन्य कर्मचारियों का समय बचाते हैं, जिससे वे अपने मुख्य दायित्वों पर ध्यान केंद्रित कर सकते हैं।
- उनके संगठनात्मक कौशल और सूक्ष्म विवरणों पर ध्यान संगठन की समग्र व्यावसायिकता और दक्षता में योगदान करते हैं।
- वे आंतरिक और बाह्य संचार प्रवाह को बेहतर बनाते हैं, जिससे जानकारी का सटीक और समय पर आदान-प्रदान सुनिश्चित होता है।
- वे प्रशासनिक कार्यों को सँभालकर प्रबंधकों और कार्यपालकों को कार्यनीतिक और उच्च-स्तरीय कार्यों पर ध्यान केंद्रित करने की सुविधा प्रदान करते हैं।
- वे एक स्वागतयोग्य और व्यवस्थित वातावरण बनाकर कार्यस्थल को सकारात्मक बनाते हैं।

प्रशासनिक कार्यों का स्वरूप (Nature of Administrative Duties)

प्रशासनिक कार्यों में विविध प्रकार के कार्य सम्मिलित होते हैं, जो किसी भी संगठन के सुचारू संचालन के लिए आवश्यक होते हैं। इनमें फ़ाइलिंग, टाइपिंग, प्रतिलिपि बनाना, बाइंडिंग और दस्तावेजों को स्कैन करना शामिल है।

- **फ़ाइलिंग** — महत्वपूर्ण अभिलेखों को संगठित और आवश्यकता के समय सुलभ बनाए रखने का कार्य।
- **टाइपिंग** — विभिन्न प्रकार के दस्तावेज तैयार करना एवं स्वरूपित करना, जैसे रिपोर्ट या ज्ञापन।
- **प्रतिलिपि बनाना** — दस्तावेजों की प्रतियाँ बनाना ताकि उन्हें वितरण हेतु उपलब्ध कराया जा सके।
- **बाइंडिंग** — महत्वपूर्ण सामग्री जैसे पुस्तिकाओं या प्रस्तुतियों को पेशेवर और परिष्कृत रूप देना।
- **स्कैनिंग** — भौतिक दस्तावेजों को डिजिटल स्वरूप में परिवर्तित करना, जिससे दस्तावेज प्रबंधन और संग्रहण प्रक्रियाएँ सुगम हो सकें।

ये प्रशासनिक कार्य भले ही सामान्य प्रतीत हों, लेकिन वे किसी भी व्यवसाय के दक्ष संचालन की रीढ़ होते हैं, जो सूचना के निर्बाध प्रवाह और भविष्य में संदर्भ हेतु संरक्षित रखने में सहायक होते हैं।

एक संगठन की संचालन दक्षता और व्यावसायिकता को बनाए रखने में कार्यालय सहायक की भूमिका अपरिहार्य होती है। उनकी विविध जिम्मेदारियाँ एक सुव्यवस्थित, कुशल और उन्नत कार्यस्थल के निर्माण में योगदान देती हैं।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— आगंतुकों का स्वागत करने पर भूमिका-निर्वाह (Role-Play)

आवश्यक सामग्री — नोटबुक, पेन/पेंसिल, जांचसूची

प्रक्रिया —

1. कुछ विद्यार्थियों को भूमिका-निर्वाह के लिए चुनें — कुछ आगंतुक होंगे और बाकी कार्यालय के कर्मचारी।
 - क) आगंतुकों का अभिवादन करें जैसा कि अध्याय में समझाया गया है।
 - ख) उनके आने का कारण पूछें।
 - ग) पता करें कि उन्हें किससे मिलने का समय दिया गया है।
 - घ) आगंतुक का नाम जानें और उसका सटीक उच्चारण कैसे किया जाता है, यह नोट करें।
 - ङ) आगंतुक को जानकारी दें।
 - च) पेय की पेशकश करें।
 - छ) स्थान की जानकारी दें।
2. आगंतुकों से बातचीत करें कि उन्हें अभिवादन का भाव कैसा लगा।
3. सभी प्रश्नों को नोटबुक में लिखें।
4. इसका एक प्रतिवेदन (रिपोर्ट) तैयार करें, मित्रों के साथ चर्चा करें और शिक्षकों को दिखाएँ।
5. अपनी रिपोर्ट कक्षा में प्रस्तुत करें।

गतिविधि 2— टेलीफोन कॉल का उत्तर देने पर भूमिका-निर्वाह

आवश्यक सामग्री — नोटबुक, पेन/पेंसिल, जांचसूची

प्रक्रिया —

1. सहपाठियों के साथ किसी संगठन में जाएँ।
2. कार्यालय के कार्यकारी से मिलें और कुछ समय वहाँ रुकें।
3. टेलीफोन कॉल के उत्तर देने की शैली का अवलोकन करें।
4. कक्षा में उस अवलोकन पर आधारित भूमिका-निर्वाह करें।
 - क) एक समूह बनाएं।
 - ख) प्रत्येक विद्यार्थी को कार्यालय सहायक, आगंतुक आदि की भूमिका दें।
5. ग्राहक और कार्यालय सहायक की भूमिका निभाएँ।
6. शेष कक्षा को उस संवाद का अवलोकन करने को कहें।

7. अवलोकन कर रहे विद्यार्थी संवाद को नोट करें।
8. संवाद का प्रतिवेदन तैयार करें।
9. रिपोर्ट शिक्षकों व सहपाठियों के साथ साझा करें।

गतिविधि 3— संदेश लेने और पहुँचाने की प्रक्रिया पर समूह चर्चा

आवश्यक सामग्री — नोटबुक, पेन/पेंसिल, जांचसूची

प्रक्रिया —

1. कक्षा में विद्यार्थियों के अलग-अलग समूह बनाएं।
2. संदेश लेने और पहुँचाने की प्रक्रिया पर चर्चा करें।
3. क्या करें और क्या न करें — इसकी सूची तैयार करें।
4. विचारों और लिए गए निर्णय के तरीकों और दिए गए संदेश के साथ एक विस्तृत रिपोर्ट बनाएं।
5. रिपोर्ट शिक्षकों व सहपाठियों के साथ साझा करें।
6. शिक्षक रिपोर्ट पर प्रतिक्रिया देंगे।

गतिविधि 4— फ़ाइल प्रबंधन, कार्यालय सूची, टंकण, प्रतिलिपि, स्कैनिंग पर पावरपॉइंट प्रस्तुति

आवश्यक सामग्री — नोटबुक, पेन/पेंसिल, कंप्यूटर, जांचसूची

प्रक्रिया —

1. किसी संगठन के प्रशासनिक विभाग का दौरा करें।
2. विद्यार्थियों का समूह बनाएं।
 - क) प्रत्येक समूह एक पावरपॉइंट प्रस्तुति (PPT) बनाए।
 - ख) सुनिश्चित करें कि PPT पठनीय हो।
 - ग) PPT उचित प्रारूप (प्रति स्लाइड 8 पंक्तियाँ) में हो।
 - घ) उचित फ़ॉन्ट आकार व इमेज सम्मिलित हों।
3. पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन बनाने की प्रक्रिया को नोट करें।
4. प्रत्येक समूह कक्षा में अपनी प्रस्तुति देगा जिसमें फ़ाइल प्रबंधन से संबंधित सभी गतिविधियाँ सम्मिलित होंगी।
5. PPT विषय शिक्षक को सौंपें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. सटीक संदेश लेना आपके संगठन के _____ संचालन को बेहतर बना सकता है।
2. कार्यालय सहायक की प्रशासनिक कार्यों को संभालने की क्षमता प्रबंधकों और कार्यपालकों को _____ और उच्च-स्तरीय कार्यों पर ध्यान केंद्रित करने देती है।
3. कार्यालय सहायक का _____ कार्य सामान्य लिपिकीय कर्तव्यों और कार्यों को पूरा करना होता है।
4. टेलीफोन शिष्टाचार महत्वपूर्ण होता है और हम आपको फोन उठाने के तरीकों के लिए सुझाव व उदाहरण _____, _____ प्रदान करते हैं।

ख. वस्तुनिष्ठ प्रश्न

1. निम्न में से कौन आगंतुकों का स्वागत करने का उदाहरण है?
क) मुस्कान के साथ अभिवादन करना
ख) उन्हें पानी, नाश्ता आदि देना
ग) वे किससे मिलना चाहते हैं, यह पूछना
घ) उपरोक्त सभी
2. कार्यालय सहायक की भूमिका में शामिल है—
क) प्रबंधन को सहयोग देना
ख) समस्याओं का समाधान करना और परिवर्तनों को अपनाना
ग) स्टाफ की निगरानी करना
घ) क) और ख) दोनों
3. एक कार्यालय सहायक को कैसा होना चाहिए?
क) संयमित और विनम्र
ख) चतुर और कठोर
ग) पेशेवर और मर्यादित
घ) क) और ग) दोनों
4. जब कोई अतिथि/आगंतुक कार्यालय आता है, तो कार्यालय सहायक उसे—
क) अभिवादन करता है
ख) मुस्कान के साथ बात करता है

ग) स्पष्ट रूप से बोलता है

घ) उपरोक्त सभी

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही है या गलत

1. किसी संगठन की संचालन कुशलता और व्यावसायिकता बनाए रखने में कार्यालय सहायक की भूमिका अत्यावश्यक होती है।
2. रिपोर्ट तैयार करने और कार्यनीतिक योजना के लिए आँकड़े संकलन में सहायता करना कार्यभार कहलाता है।
3. प्रशासनिक समर्थन में पत्राचार प्रबंधन करते हुए कार्यालय सहायक ई-मेल, पत्र और अन्य संचार माध्यमों को संभालता है।
4. प्रभावशाली मौखिक संवाद क्षमता टीम कार्य को सरल नहीं बनाती और सहकर्मियों, प्रबंधन व ग्राहकों के साथ प्रभावी बातचीत करने में सहायक नहीं होती।

घ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. आगंतुक को दिया जाने वाला प्रथम व्यवहार का वर्णन करें।
2. फोन कॉल का उत्तर देने की प्रक्रिया लिखें।
3. फाइल प्रबंधन की विधि समझाइए।
4. कार्यालय सहायक के प्रशासनिक कर्तव्य कौन-कौन से हैं?

ङ. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. कार्यालय सहायक के कर्तव्यों का वर्णन कीजिए।
2. कार्यालय सहायक की जिम्मेदारियों और कर्तव्यों में क्या अंतर है?
3. आगंतुकों का स्वागत करने की प्रक्रिया का वर्णन कीजिए।
4. संदेश लेने व पहुँचाने की प्रक्रिया को लिखिए।

च. अपनी प्रदर्शन क्षमता जाँचें

1. कार्यालय सहायक के कर्तव्यों और जिम्मेदारियों को दर्शाते हुए एक फ्लो चार्ट (Flow Chart) बनाएं।

सत्र 2 — भारत में आधुनिक कार्यालय प्रबंधन का विकास (Evolution of Modern Office Management in India)

परिचय (Introduction)

भारत में आधुनिक कार्यालय प्रबंधन (Modern Office Management) पारंपरिक पदानुक्रमित प्रणाली से विकसित होकर एक अधिक लचीली और गतिशील संरचना में परिवर्तित हो गया है। इस विकास में प्रौद्योगिकी का उपयोग, कर्मचारियों की सहभागिता में वृद्धि तथा उत्पादकता और कार्यकुशलता पर केंद्रित होना मुख्य कारक रहे हैं। यह योजना बनाना, संगठित करना, समन्वयन करना, स्टाफिंग (कर्मचारी प्रबंधन) और नियंत्रण जैसी अनेक गतिविधियों को सम्मिलित करता है, जिनका उद्देश्य संगठनात्मक लक्ष्यों की प्राप्ति है।

भारत में, आधुनिक कार्यालय प्रबंधन के क्षेत्र में पारंपरिक पदानुक्रमित संरचना से एक अधिक गतिशील और लचीले प्रणाली में उल्लेखनीय विकास हुआ है। यह परिवर्तन तकनीक को अपनाने, कर्मचारियों की सहभागिता पर अधिक ध्यान देने तथा उत्पादकता और कार्यकुशलता को प्राथमिकता देने से प्रेरित रहा है। आधुनिक कार्यालय प्रबंधन योजना बनाना, संगठित करना, समन्वय करना, स्टाफिंग और नियंत्रण जैसी गतिविधियों की एक श्रृंखला को सम्मिलित करता है, जिनका उद्देश्य संगठनात्मक उद्देश्यों की प्राप्ति है। आधुनिक कार्यस्थल अब विविधता और समावेशन के साथ-साथ कार्य और जीवन में संतुलन पर भी अधिक जोर देता है ताकि एक सकारात्मक और उत्पादक कार्य वातावरण का निर्माण हो सके, जैसा कि चित्र 1.5 में दर्शाया गया है।



चित्र 1.5 — आधुनिक कार्यालय का कार्य

स्रोत — <https://www.freepik.com/freeworkingmodernoffice>

कार्यालय प्रबंधन में कार्यस्थल संसाधनों की योजना बनाना, आयोजन करना, निर्देशन देना और नियंत्रण करना सम्मिलित होता है। इसका उद्देश्य कार्यों का सुचारू संचालन और संसाधनों का इष्टतम उपयोग सुनिश्चित करना होता है। कार्यालय प्रबंधन के उप-खंडों में प्रशासनिक, वित्तीय, मानव संसाधन, सुविधाएँ और संचालन प्रबंधन शामिल होते हैं। प्रशासनिक प्रबंधन में कार्यालय गतिविधियों और प्रक्रियाओं का समन्वय शामिल होता है। वित्तीय प्रबंधन बजट बनाना, लेखांकन और प्रतिवेदन से संबंधित होता है। मानव संसाधन प्रबंधन में कर्मचारियों का प्रबंधन — जैसे नियुक्ति और कार्य निष्पादन — शामिल होता है। सुविधा प्रबंधन में कार्यस्थल के भौतिक वातावरण की देखरेख की जाती है, जिसमें अनुरक्षण और सुरक्षा सम्मिलित हैं। संचालन प्रबंधन में दैनिक कार्यों का प्रबंधन किया जाता है, जिसमें उत्पादन और सेवा प्रदायगी शामिल हैं।

कार्यालय प्रबंधन और इसके उप-खंडों का परिचय (Introduction to Office Management and its Sub Segments)

1. कार्यालय प्रबंधन— कार्यालय गतिविधियों की योजना बनाने, आयोजन करने, समन्वय करने और नियंत्रण करने की एक तकनीक है, जिसका उद्देश्य व्यावसायिक उद्देश्यों की प्राप्ति करना है तथा यह कार्यालय कार्य की कुशल और प्रभावी निष्पादन से संबंधित होता है। किसी भी व्यवसाय की सफलता उसके कार्यालय की दक्षता पर निर्भर करती है। औद्योगिकीकरण, जनसंख्या विस्फोट, सरकारी नियंत्रण तथा विभिन्न कर एवं श्रम कानूनों के लागू होने के कारण आजकल कार्यालयों में कागजी कार्य की मात्रा कई गुना बढ़ गई है। प्रबंधन में दक्षता और प्रभावशीलता दो प्रमुख शब्द हैं, जिन्हें केवल गतिविधियों की उचित योजना एवं नियंत्रण, कार्यालय लागतों की कमी और व्यापार की सभी गतिविधियों के समन्वय से ही प्राप्त किया जा सकता है।
2. सरल शब्दों में, कार्यालय प्रबंधन को “किसी भी व्यवसाय संस्था के उद्देश्यों की प्राप्ति को सुगम बनाने के लिए कार्यालय की योजना बनाना, आयोजन करना, स्टाफिंग, निर्देशन, समन्वयन और नियंत्रण की एक विशिष्ट प्रक्रिया” के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। यह परिभाषा एक प्रशासनिक प्रबंधक के प्रबंधकीय कर्तव्यों को दर्शाती है। निम्नलिखित चित्र में कार्यालय प्रबंधन की प्रक्रिया में सम्मिलित विभिन्न तत्वों अथवा कार्यों को दर्शाया गया है।

कार्यालय प्रबंधन कार्य के प्रकार (Types of Office Management Jobs)

- कॉर्पोरेट कार्यालय प्रबंधन (Corporate Office Management) — इसमें किसी कंपनी की प्रत्येक शाखा में नियुक्त प्रबंधक का कार्य सम्मिलित होता है।
- चिकित्सा कार्यालय प्रबंधन (Medical Office Management)

- विधिक कार्यालय प्रबंधन (Legal Office Management)
- वर्चुअल कार्यालय प्रबंधन (Virtual Office Management)

कार्यालयों के प्रकार (Types of Office)

कार्यालयों के कई प्रकार होते हैं, जैसे— गृह कार्यालय, वर्चुअल कार्यालय, कार्यकारी सूइट, सेवायुक्त कार्यालय, साझा कार्यालय, खुला कार्यालय और पारंपरिक कार्यालय। गृह कार्यालय किसी व्यक्ति के घर में स्थित होता है और व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए उपयोग किया जाता है। वर्चुअल कार्यालय में एक व्यावसायिक पता और संचार सेवाएँ प्रदान की जाती हैं, परंतु इसमें भौतिक कार्यालय स्थान नहीं होता। कार्यकारी सूइट में उच्च स्तर के कार्यालय स्थान और सेवाएँ प्रदान की जाती हैं। सेवायुक्त कार्यालय पूर्ण रूप से व्यवस्थित कार्यस्थल प्रदान करता है। साझा कार्यालय सामूहिक कार्यक्षेत्र होता है। खुले कार्यालयों में थोड़ी या कोई निजता नहीं होती। पारंपरिक कार्यालय एक या अधिक लोगों के लिए निजी कार्यस्थल होता है।

आधुनिक कार्यालय की अवधारणा (Concept of Modern Office)

एक आधुनिक कार्यालय को सामान्यतः व्यवसाय के लोगों और उसकी संस्कृति, साथ ही उसकी सजावट द्वारा परिभाषित किया जाता है। जहाँ तक आंतरिक संरचना की बात है, एक आधुनिक कार्यालय स्थान में प्रायः हल्के/सफेद रंग की सज्जा, बड़े स्थान और न्यूनतम फर्नीचर होता है, जिससे एक आधुनिक दृष्टिकोण बनता है (चित्र 1.6 देखें)।



चित्र 1.6 — आधुनिक कार्यालय

पारंपरिक अवधारणा के अनुसार कार्यालय वह स्थान है जहाँ सभी प्रबंधकीय और लिपिकीय गतिविधियाँ संपन्न होती हैं। यह व्यापार का एक निश्चित क्षेत्र होता है। आधुनिक अवधारणा कार्यालय को एक गतिविधि के रूप में परिभाषित

करती है, न कि केवल स्थान के रूप में। नियमित जानकारी एकत्र करना और वितरित करना इसकी मूल गतिविधियाँ होती हैं।

- पारंपरिक कार्यालय (The Conventional Office / The Traditional Office)
- बेंचिंग (Open Office) — यह लेआउट पारंपरिक कार्यालय से 180 डिग्री भिन्न होता है।
- गतिविधि-आधारित वातावरण (Activity-Based Environments)
- डेस्क सहकर्मि (Desk Neighbourhoods)
- हॉट डेस्क (Hot Desks) – एक लचीली कार्यालय व्यवस्था जहाँ कर्मचारियों की निश्चित जगह निर्धारित नहीं होती।
- आतिथ्य-उन्मुख और दूरस्थ कार्यकर्ता-अनुकूल स्थान (Hospitality and Remote-Worker Friendly)

कार्यालय प्रबंधन की कैरियर श्रेणी (Career Hierarchy of Office Management)

किसी कार्यालय सहायक (Office Assistant) की कैरियर श्रेणी संस्था और उद्योग के अनुसार भिन्न हो सकती है, किंतु सामान्यतः उन्नति के लिए कई संभावित मार्ग होते हैं।

ऊपर की दिशा में प्रगति (Vertical Progression)

- वरिष्ठ कार्यालय सहायक (Senior Office Assistant) — इस पद में अधिक जटिल कार्यों और दायित्वों को निभाना होता है, और प्रायः कनिष्ठ कर्मचारियों की निगरानी भी करनी होती है।
- प्रशासनिक सहायक (Administrative Assistant) — यह अनुभवी कार्यालय सहायकों के लिए स्वाभाविक उन्नति है, जिसमें कैलेंडर, यात्रा योजनाएँ, बजट और परियोजना अनुसूचियाँ प्रबंधित करना सम्मिलित होता है।
- कार्यकारी सहायक (Executive Assistant) — यह अत्यंत उत्तरदायित्वपूर्ण पद वरिष्ठ कार्यपालकों को प्रत्यक्ष सहयोग प्रदान करता है, गोपनीय जानकारी का प्रबंधन करता है और जटिल परियोजनाओं को संचालित करता है।

पार्श्व विशेषज्ञता (Lateral Specialization)

- परियोजना समन्वयक (Project Coordinator) — जिन कार्यालय सहायकों में संगठनात्मक दक्षता होती है, वे परियोजनाओं के समन्वय, समय-सीमा प्रबंधन और सुचारु कार्यान्वयन में विशेषज्ञता प्राप्त कर सकते हैं।
- आयोजन योजनाकार (Event Planner) — यदि आपको योजना और लॉजिस्टिक्स में रुचि है, तो यह एक संतोषजनक मार्ग हो सकता है — जिसमें बजट से लेकर विक्रेता समन्वय, प्रतिभागी पंजीकरण और आयोजन तक की जिम्मेदारी होती है।

- ग्राहक सेवा प्रतिनिधि (Customer Service Representative) — उत्कृष्ट संवाद कौशल और समस्या-समाधान क्षमता रखने वाले व्यक्ति इस क्षेत्र में सफलता पा सकते हैं, जिसमें ग्राहकों की जिज्ञासाओं, शिकायतों का समाधान तथा सहायता प्रदान करना शामिल होता है।

प्रबंधन मार्ग (Management Track)

- कार्यालय प्रबंधक (Office Manager) — यह पदधारक संपूर्ण कार्यालय संचालन का पर्यवेक्षण करता है, जिसमें कर्मचारियों, बजट, संसाधनों का प्रबंधन और दक्षता सुनिश्चित करना शामिल होता है।
- विभागीय प्रशासक (Department Administrator) — कुछ संस्थाएँ विशिष्ट विभागों जैसे मानव संसाधन (HR), विपणन (Marketing) या वित्त (Finance) के प्रबंधन हेतु अवसर प्रदान करती हैं।

प्रशासन से परे (Beyond Administration)

- पैरा लीगल/विधिक सहायक (Paralegal/Legal Assistant) — कार्यालय सहायक विशेष प्रशिक्षण और अनुभव के साथ, विधिक सहायता भूमिकाओं में प्रवेश कर सकते हैं।
- मानव संसाधन सहायक (Human Resources Assistant) — सशक्त पारस्परिक और संगठनात्मक कौशल वाले व्यक्ति मानव संसाधन क्षेत्र में कार्य कर सकते हैं।
- लेखाकार/लेखा सहायक (Accountant/Book-keeper) — यदि आपको संख्याओं और विवरणों में रुचि है, तो लेखा या बहीखाता एक व्यवहारिक विकल्प हो सकता है।

एक कार्यालय सहायक अपनी नौकरी की शुरुआत प्रवेश स्तर से करता है और धीरे-धीरे वरिष्ठ कार्यालय सहायक, प्रशासनिक सहायक या कार्यकारी सहायक जैसे उच्च पदों तक पहुँच सकता है। अधिक अनुभव और योग्यता के साथ वह कार्यालय प्रबंधक या संचालन प्रबंधक जैसे उच्चस्तर के पदों तक उन्नति कर सकता है। मानव संसाधन, वित्त या विपणन जैसे विशेष क्षेत्रों में विशेषज्ञता भी कैरियर में उन्नति का मार्ग प्रदान कर सकती है। कुछ उच्च पदों के लिए व्यवसाय प्रबंधन (Business Administration) या संबंधित क्षेत्रों में स्नातक अथवा परास्नातक उपाधि की आवश्यकता हो सकती है।

किसी कंपनी के आंतरिक संचालन की पारंपरिक पदानुक्रम सामान्यतः इस प्रकार होती है—

- मुख्य कार्यपालक अधिकारी (Chief Executive Officer – CEO)
- अन्य 'सी-स्तरीय' शीर्षक, जैसे— मुख्य संचालन अधिकारी (Chief Operating Officer – COO)
- अध्यक्ष (President)
- कार्यपालक उपाध्यक्ष (Executive Vice President)
- वरिष्ठ उपाध्यक्ष (Senior Vice President)

- उपाध्यक्ष (Vice President)
- सहायक उपाध्यक्ष (Assistant Vice President)
- सहयोगी उपाध्यक्ष (Associate Vice President)

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1 — आधुनिक कार्यालय के विकास पर प्रस्तुति तैयार करें

आवश्यक सामग्री — कंप्यूटर, एलसीडी प्रोजेक्टर, माउस, कीबोर्ड, केबल

प्रक्रिया —

1. विद्यार्थियों से कहा जाए कि वे आधुनिक कार्यालय प्रबंधन (Modern Office Management) पर पावरपॉइंट प्रस्तुति (PPT) तैयार करें।
2. आधुनिक कार्यालय के विकास पर PPT तैयार करें —
 - क) आधुनिक कार्यालय का परिचय
 - ख) आधुनिक कार्यालय का चरणबद्ध विकास
 - ग) आधुनिक कार्यालय के विकास की विभिन्न संरचनाएँ
 - घ) आधुनिक कार्यालयों की विभिन्न विशेषताएँ
3. कक्षा में अपने PPT पर शिक्षक और सहपाठियों से चर्चा करें।
4. शिक्षक एवं सहपाठियों द्वारा दिए गए सुझावों को नोट करें।
5. सुझावों के अनुसार PPT में आवश्यक परिवर्तन करें।
6. कक्षा शिक्षक के पास PPT जमा करें।

गतिविधि 2 —

कार्यालय सहायक के कैरियर पथ का फ्लोचार्ट तैयार करें

आवश्यक सामग्री — कार्डबोर्ड, नोटबुक, पेन/पेंसिल, जांचसूची

प्रक्रिया —

1. विद्यार्थी कार्डबोर्ड पर कार्यालय सहायक (Office Assistant) की कैरियर पथ दर्शाने वाला फ्लोचार्ट बनाएँ
 - क) ऊपर की दिशा में प्रगति
 - ख) पार्श्व विशेषज्ञता
 - ग) प्रबंधन मार्ग
 - घ) प्रशासन से परे

2. उसका एक रिपोर्ट तैयार करें और मित्रों से चर्चा करें तथा शिक्षक को दिखाएँ।
3. कक्षा में रिपोर्ट पर चर्चा करें।
4. कक्षा शिक्षक को रिपोर्ट जमा करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. एक आधुनिक कार्यालय प्रायः (सौंदर्यात्मकता से) वहाँ के लोगों और _____ के द्वारा परिभाषित होता है।
2. कार्यालय प्रबंधन एक _____ है, जिसमें अनेक तत्व और गतिविधियाँ सम्मिलित होती हैं।
3. _____ प्रशिक्षण कार्यक्रम नए कर्मचारियों को, और पुनः प्रशिक्षण कार्यक्रम वर्तमान कर्मचारियों को प्रदान किया जाता है।
4. एक आधुनिक कार्यालय प्रायः वहाँ के लोगों और व्यवसाय की संस्कृति के साथ-साथ _____ से परिभाषित होता है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. कार्यालय प्रबंधन के कार्य होते हैं —
 क) योजना बनाना
 ख) समन्वयन
 ग) क) और ख)
 घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
2. कार्यालय प्रबंधन नौकरियों के प्रकार हैं —
 क) कॉर्पोरेट कार्यालय प्रबंधन
 ख) कैरियर कार्यालय प्रबंधन
 ग) ऊपर की दिशा में कार्यालय प्रबंधन
 घ) उपयुक्त सभी
3. कार्यालय प्रबंधक जो संपूर्ण कार्यालय संचालन का निरीक्षण करता है, उसे कहते हैं —
 क) प्रशासन से परे
 ख) ऊपर की दिशा में प्रगति

ग) पार्श्व विशेषज्ञता

घ) प्रबंधन मार्ग

4. पार्श्व विशेषज्ञता में सम्मिलित हैं —

क) परियोजना समन्वयक

ख) आयोजन योजनाकार

ग) कार्यपालक उपाध्यक्ष

घ) क) और ख)

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही है या गलत

1. सीईओ संगठन का चेहरा (प्रतिनिधि) होता है।
2. कार्यालय सहायक का सीधा संबंध कार्यालय कार्यों के आंतरिक विषयों से होता है।
3. अभिविन्यास कार्यक्रम वर्तमान कर्मचारियों के लिए होता है।
4. अनुभव और योग्यताओं के साथ कार्यालय सहायक उच्च पदों जैसे कार्यालय प्रबंधक या संचालन प्रबंधक तक उन्नति कर सकते हैं।

घ. कॉलम का मिलान करें

- | | |
|---------------------|--------------------------|
| 1. सीईओ | क) रिसेप्शन का चेहरा |
| 2. कार्यालय सहायक | ख) योजना बनाना, नियंत्रण |
| 3. सौंदर्यात्मकता | ग) आधुनिक कार्यालय |
| 4. कार्यालय प्रबंधन | घ) आंतरिक संचालन |

ड. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. आधुनिक कार्यालय की संकल्पना संक्षेप में लिखिए।
2. कार्यालय सहायक की कैरियर पदानुक्रम पर संक्षिप्त टिप्पणी कीजिए।
3. कार्यालय प्रबंधन के कार्यों का वर्णन कीजिए।
4. कार्यालय प्रबंधन नौकरियों के प्रकार क्या हैं?

च. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. आधुनिक कार्यालय प्रबंधन के विकास का वर्णन कीजिए।
2. कार्यालयों के प्रकारों का उदाहरण सहित वर्णन कीजिए।
3. कार्यालय प्रबंधन का वर्णन करें और उसके उप-खण्डों की व्याख्या करें।

4. पारंपरिक और आधुनिक कार्यालय की तुलना कीजिए।

छ. अपनी प्रदर्शन क्षमता जाँचें

1. कार्यालय सहायक की जिम्मेदारियाँ निभाते हुए रोलप्ले करें।
2. कार्यालय सहायक के कार्यों का प्रदर्शन करें।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 3 — कार्यालय के विभिन्न विभाग

(VARIOUS DEPARTMENTS IN AN OFFICE)

इस सत्र में हम यह समझाते हैं कि व्यावसायिक विभाग क्या होते हैं और विभिन्न प्रकार के विभागों का एक पूर्ण परिचय प्रस्तुत करते हैं, जिनका उद्देश्य और उपयोग क्या होता है, इसके साथ ही इस विषय से जुड़े सामान्यतः पूछे जाने वाले प्रश्नों के उत्तर भी देते हैं कि किसी व्यवसाय में विभागों की संरचना किस प्रकार की जानी चाहिए।

किसी संगठन में विभाग, व्यवसाय के समुचित और कुशल संचालन को सुनिश्चित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। विभिन्न विभागों का महत्व संगठन के आकार, उद्योग और विशिष्ट उद्देश्यों पर निर्भर कर सकता है, परंतु सामान्यतः प्रत्येक विभाग एक विशेष उद्देश्य की पूर्ति करता है, जो संगठन की समग्र सफलता और स्थायित्व में योगदान देता है।

व्यवसायों में प्रायः अनेक विभाग होते हैं जो विशिष्ट कार्यों का निर्वहन करते हैं, जिससे उनका संचालन कुशलता और सफलता के साथ हो पाता है। आप यह जानने के इच्छुक हो सकते हैं कि विभिन्न व्यावसायिक विभाग किस प्रकार के कार्य करते हैं और उनका सामान्य उद्देश्य क्या होता है। किसी व्यवसाय के अंदर प्रत्येक विभाग कैसे कार्य करता है और वे संगठन की सफलता में क्या योगदान देते हैं — यह समझना आपके व्यावसायिक शब्दावली और ज्ञान को बढ़ाने में सहायक हो सकता है।

कार्यालय में विभिन्न विभागों/अनुभागों का मूल परिचय (BASIC INTRODUCTION OF VARIOUS DEPARTMENTS/ SECTIONS IN AN OFFICE)

व्यावसायिक विभाग ऐसे विभाजन होते हैं जो किसी व्यवसाय की समग्र कार्यप्रणाली में योगदान देने वाली विशिष्ट सेवाओं में विशेषज्ञता रखते हैं। प्रत्येक विभाग का एक विशिष्ट, विशेषीकृत कार्य होता है और वह व्यवसाय स्वामी (BUSINESS OWNER) की पसंद के अनुसार एक संगठित संरचना के अंतर्गत कार्य करता है। चाहे वह व्यवसाय वस्तुएँ बेचता हो, उत्पाद बनाता हो या सामग्री का निर्माण करता हो, उसमें सदैव कोई न कोई संरचना होती है जो विभागों को कार्य करने की अनुमति देती है।

कुछ मामलों में, एक व्यवसाय समय की बचत, प्रक्रियाओं के सरलीकरण, संसाधनों के समुचित उपयोग तथा अधिकतम दक्षता प्राप्त करने के लिए दो विभिन्न विभागों को एक एकीकृत, बड़े विभाग में समाहित कर सकता है। उदाहरण के लिए, कोई व्यवसाय अपने लेखांकन (Accounting) और वित्त (Finance) विभागों को एक बड़े "लेखांकन एवं वित्त विभाग" में जोड़कर रख सकता है, क्योंकि ये दोनों विभाग एक समान कार्य करते हैं और अंततः एक जैसे लक्ष्यों की पूर्ति करते हैं। यद्यपि इससे इन दोनों विभागों द्वारा किए जाने वाले विशिष्ट कार्यों का महत्व कम नहीं होता, परंतु इससे दोनों पूर्ववर्ती स्वतंत्र विभागों के संसाधनों को साझा करने की सुविधा मिलती है।

व्यावसायिक विभागों के प्रकार (Types of Business Departments)

व्यवसाय में सामान्यतः अनेक प्रकार के विशेषीकृत विभाग होते हैं। नीचे कुछ प्रमुख विभागों का विवरण दिया गया है, जिन्हें चित्र 1.7 में भी दर्शाया गया है।



चित्र 1.7 — मानव संसाधन विभाग

स्रोत — <https://www.freepik.com/free-vector>

मानव संसाधन विभाग व्यवसाय के कर्मचारियों के संपूर्ण जीवनचक्र के प्रबंधन के लिए उत्तरदायी होता है, जिसमें उनकी भर्ती, नियुक्ति, और कार्यकाल के दौरान उत्पन्न होने वाली समस्याओं का समाधान शामिल होता है। यह विभाग सभी कर्मचारियों को प्रशिक्षण, विकास, वेतन, संबंध, लाभ और विधिक अनुपालन से संबंधित सहायता प्रदान करता है।

मानव संसाधन विभाग का महत्व — मानव संसाधन विभाग संगठन की कार्यबल की भर्ती, प्रशिक्षण, प्रबंधन और विकास हेतु उत्तरदायी होता है। यह यह सुनिश्चित करता है कि उपयुक्त व्यक्ति उपयुक्त स्थान पर हों, कर्मचारियों का मनोबल बनाए रखे तथा विधिक और नैतिक अनुपालन का निर्वहन करे।

संचालन विभाग (Operations Department)

संचालन विभाग उत्पादों या सेवाओं के कुशल उत्पादन और वितरण को सुनिश्चित करता है। यह प्रक्रियाओं का अनुकूलन करता है, आपूर्ति श्रृंखला का प्रबंधन करता है तथा उत्पादन लागत पर नियंत्रण रखता है।

संचालन प्रबंधन विभाग व्यवसाय के अंदर योजना, संगठन, उत्पादन और निर्माण की निगरानी करता है। यह विभाग मुख्य रूप से कार्यक्रमों, उत्पादों या सेवाओं की आपूर्ति पर केंद्रित होता है और अंतिम लक्ष्य को सर्वाधिक महत्वपूर्ण कार्य के रूप में मानता है।

सूचना प्रौद्योगिकी विभाग (Information Technology Department)

आईटी विभाग तकनीकी मूलसंरचना, प्रणालियों और डेटा का प्रबंधन करता है। यह दैनिक संचालन में सहायता करता है और डिजिटल परिवर्तन को सक्षम बनाकर दक्षता एवं प्रतिस्पर्धात्मकता को बढ़ाता है।

सूचना प्रौद्योगिकी विभाग, जिसे सामान्यतः आईटी विभाग कहा जाता है, यह सुनिश्चित करता है कि व्यवसाय का कंप्यूटर नेटवर्क और अन्य तकनीकी प्रणालियाँ सही तरीके से कार्य करें। यह विभाग कंप्यूटर मूलसंरचना का रखरखाव करता है, पूरे संगठन में तकनीक के उपयोग पर नियंत्रण रखता है और उपयोग में ली जा रही सभी प्रणालियों की कार्यक्षमता को सुनिश्चित करता है।

विपणन विभाग (Marketing Department)

विपणन विभाग संगठन के उत्पादों या सेवाओं को प्रचारित करता है, ब्रांड की पहचान बनाता है और ग्राहकों को आकर्षित करता है। यह राजस्व सृजन और बाजार में स्थिति निर्धारण के लिए आवश्यक होता है। विपणन विभाग किसी व्यवसाय के प्रचार और उसके प्रस्तावों को आम जनता और संभावित ग्राहकों तक पहुँचाने का कार्य करता है। प्रायः व्यवसाय अपने विक्रय (Sales) और विपणन (Marketing) विभागों को उनके समान लक्ष्यों के कारण एक साथ जोड़ देते हैं। इस कारण विपणन विभाग की जिम्मेदारियाँ व्यवसाय-से-व्यवसाय भिन्न हो सकती हैं।

विक्रय विभाग (Sales Department)

विक्रय दल संगठन के उत्पादों या सेवाओं को ग्राहकों को बेचने के लिए उत्तरदायी होता है। उनके प्रदर्शन का सीधा प्रभाव राजस्व और वृद्धि पर पड़ता है। विक्रय विभाग व्यवसाय के विक्रय कार्य को सुगम और सुरक्षित करता है ताकि राजस्व उत्पन्न हो सके और अधिकतम किया जा सके। यह विभाग विक्रय मूल्य निर्धारित करता है और आवश्यकता अनुसार उसमें परिवर्तन करता है ताकि किसी उत्पाद, कार्यक्रम या सेवा का अधिकतम विक्रय हो सके।

लेखांकन और वित्त विभाग (Accounting & Finance Department)

महत्व — यह विभाग संगठन के वित्तीय संसाधनों, बजटों और वित्तीय रिपोर्टों का प्रबंधन करता है। यह वित्तीय स्थिरता सुनिश्चित करने, लागत पर नियंत्रण रखने और कार्यनीतिक वित्तीय निर्णय लेने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। लेखांकन और वित्त विभाग व्यवसाय की समस्त वित्तीय गतिविधियों को संचालित करता है। सामान्यतः व्यवसाय में लेखांकन और वित्त विभाग के कार्य और उद्देश्य समान होते हैं। व्यवसाय प्रायः अपने वित्त और लेखांकन विभागों को एकीकृत करके एक संयुक्त विभाग बनाते हैं ताकि वे संसाधनों को साझा कर सकें और दक्षता बढ़ा सकें।

उत्पादन, अनुसंधान एवं विकास विभाग (Production, Research and Development Department)

यह विभाग उन कार्यक्रमों, उत्पादों या सेवाओं पर अनुसंधान करता है जिन्हें व्यवसाय प्रस्तुत करना चाहता है, उत्पादों का निर्माण करता है और उन्हें विक्रय योग्य बनाने तक उनका विकास करता है। प्रायः यह विभाग केवल बड़े व्यवसायों में होता है।

प्रत्येक विभाग संगठन की सफलता में एक विशिष्ट और महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है, और उनकी प्रभावी पारस्परिक सहयोगिता संगठन के सामान्य लक्ष्यों और उद्देश्यों की प्राप्ति हेतु आवश्यक होती है। जैसे-जैसे संगठन का विकास होता है और वह परिवर्तित बाज़ार परिस्थितियों के अनुसार ढलता है, प्रत्येक विभाग का महत्व भी समय के साथ परिवर्तित हो सकता है।

किसी संगठन के संबंधित विभागों की भूमिकाएँ और जिम्मेदारियाँ (Roles and Responsibilities of Relevant Departments of an Organisation)

मानव संसाधन विभाग के कार्य (Functions of Human Resource Department) — आम तौर पर किसी व्यवसाय के मानव संसाधन विभाग द्वारा निम्नलिखित कार्य किए जाते हैं—

- कर्मचारियों की नियुक्ति करना
- कर्मचारियों का अभिलेख (रिकॉर्ड) बनाए रखना
- कर्मचारियों के लिए लाभ सुरक्षित करना
- कर्मचारियों को प्रशिक्षण देना
- लाभ प्रबंधन की निगरानी करना
- कर्मचारी कल्याण पहलों की शुरूआत
- यह सुनिश्चित करना कि व्यवसाय कानूनी नियमों और दिशानिर्देशों का पालन करे
- मानव संसाधन बाज़ार का अनुसंधान करना
- कर्मचारी सहभागिता और पुरस्कार कार्यक्रमों की योजना बनाना
- कर्मचारी प्रदर्शन समीक्षा की सुविधा प्रदान करना
- कार्यबल की सुरक्षा की निगरानी करना
- व्यावसायिक नीतियों का निर्माण करना
- नियुक्ति प्रक्रिया (Onboarding process) को सुचारित रखना
- बीमा कंपनियों से संबंध स्थापित करना और बनाए रखना

संचालन विभाग के कार्य (Functions of Operations Department) — आम तौर पर किसी व्यवसाय के संचालन प्रबंधन विभाग द्वारा निम्नलिखित कार्य किए जाते हैं—

- संचालन प्रदर्शन को बेहतर बनाने के लिए कार्यनीतियाँ बनाना
- मानव संसाधन विभाग को नियुक्ति में सहायता देना
- व्यवसाय के लिए नए अवसरों की तलाश करना

- व्यवसाय के लिए नीतियाँ या दिशानिर्देश विकसित करना
- कंपनी संस्कृति का निर्माण और प्रचार करना
- व्यावसायिक योजनाओं की निगरानी करना
- संचालन के लिए अल्पकालिक और दीर्घकालिक लक्ष्य बनाना
- कानूनी नियमों और दिशानिर्देशों के साथ अनुपालन की निगरानी करना
- विकास या विस्तार के लिए बाज़ार अनुसंधान करना
- व्यवसाय का लेखा परीक्षण कराना
- प्रबंधन, कर्मचारियों और अन्य विभागों के बीच संचार का समर्थन करना
- यदि कोई व्यावसायिक पणधारक हों, तो उनके साथ सहयोग करना
- यदि लागू हो, तो निदेशक मंडल के साथ बैठकें आयोजित कर व्यावसायिक योजनाओं पर चर्चा करना

सूचना प्रौद्योगिकी विभाग के कार्य (Functions of Information Technology Department) — आम तौर पर किसी व्यवसाय के सूचना प्रौद्योगिकी विभाग द्वारा निम्नलिखित कार्य किए जाते हैं—

- नया सॉफ़्टवेयर लागू करना
- कर्मचारियों को सॉफ़्टवेयर, प्रोग्राम और तकनीक का उपयोग करना सिखाना
- कंप्यूटर मूलसंरचना (infrastructure) का रखरखाव करना
- सॉफ़्टवेयर अद्यतन (updates) करना
- डेटा और सूचना संग्रहण की निगरानी करना
- हार्डवेयर इंस्टॉल करना (Install)
- सभी विभागों के लिए तकनीकी सलाहकार की भूमिका निभाना
- कंप्यूटर या नेटवर्क समस्याओं का समाधान करना
- नया सॉफ़्टवेयर और आईटी उपकरणों पर अनुसंधान करना
- सिस्टम बैकअप करना
- फ़ोन और मोबाइल उपकरणों को कॉन्फ़िगर करने का कार्य करना
- क्लाउड-आधारित सेवाएँ (services) और अनुप्रयोग (applications) स्थापित करना
- व्यवसाय की वेबसाइट का रखरखाव करना
- हार्डवेयर की मरम्मत करना

- आंतरिक नेटवर्क का रखरखाव करना
- वास्तविक प्रयोक्ता सहायता (End-user support) प्रदान करना

विपणन विभाग के कार्य (Functions of Marketing Department) — आम तौर पर किसी व्यवसाय के विपणन विभाग द्वारा निम्नलिखित कार्य किए जाते हैं—

- विपणन अभियान (Marketing campaigns) विकसित करना
- बाज़ार अनुसंधान करना
- कंपनी ब्रांड का प्रबंधन करना
- विपणन और विज्ञापन साझेदारों से संबंध बनाना
- विपणन हेतु सामग्री (Content) लिखना
- व्यवसाय की वेबसाइट का रखरखाव करना
- सोशल मीडिया विपणन कार्यनीतियाँ और अभियान तैयार करना
- उत्पादों को सही तरीके से प्रचारित करने हेतु अन्य विभागों के साथ सहयोग करना
- लक्षित दर्शकों की पहचान करना
- ईमेल अभियान तैयार करना
- वेबसाइट के लिए सर्च इंजन ऑप्टिमाइज़ेशन (SEO) तकनीक का उपयोग करना
- विपणन अभियानों की समीक्षा करना
- विपणन साझेदारों से संबंधों का प्रबंधन करना
- ग्राहकों की जनसांख्यिकीय जानकारी पर अनुसंधान करना

विक्रय विभाग के कार्य (Functions of Sales Department) — आम तौर पर किसी व्यवसाय के विक्रय विभाग द्वारा निम्नलिखित कार्य किए जाते हैं—

- वस्तुओं की बिक्री को सुगम बनाना
- उत्पादों की कीमत निर्धारित करना
- विक्रय योजनाएँ बनाना
- बिक्री बढ़ाने के लिए कार्यनीतियाँ विकसित करना
- विक्रय साझेदारों से संबंध बनाए रखना
- विक्रय योजनाओं के परिणामों की समीक्षा करना
- उत्पादों की सूची का प्रबंधन करना

- ग्राहक सेवा प्रदान करना
- विभाग के लिए लक्ष्य निर्धारित करना
- वितरण योजनाएँ तैयार करना
- प्रचार सामग्री बनाना
- विक्रय साझेदारों से संबंध बनाए रखना
- विपणन विभाग के साथ मिलकर उत्पादों का प्रचार करना

लेखा एवं वित्त विभाग के कार्य (Functions of Accounting and Finance Departments) — आम तौर पर किसी व्यवसाय के लेखा एवं वित्त विभाग द्वारा निम्नलिखित कार्य किए जाते हैं—

- व्यावसायिक व्यवहार्यता रिपोर्ट (Feasibility Reports) तैयार करना
- अन्य विभागों को वित्तीय सलाह देना
- हिस्सेदारी (Equity) का प्रबंधन करना
- वित्तीय योजनाएँ बनाना
- व्यावसायिक निधियों के आगमन और व्यय की निगरानी करना
- ऋणदाताओं और आपूर्तिकर्ताओं को भुगतान करना
- वेतन प्रबंधन करना
- वित्तीय जोखिमों की पहचान करना
- निधियों का समय पर आबंटन सुनिश्चित करना
- अन्य विभागों के साथ सहयोग कर उनकी वित्तीय आवश्यकताओं का निर्धारण करना
- वित्तीय जोखिम प्रबंधन योजनाएँ बनाना
- लेखांकन करना
- बजट तैयार करना
- वित्तीय रिपोर्ट और आँकड़ों का परीक्षण करना
- सभी वित्तीय प्रणालियों का प्रबंधन करना

उत्पादन, अनुसंधान एवं विकास विभाग के कार्य (Functions of Production, Research and Development Department) — आम तौर पर किसी व्यवसाय के इस विभाग द्वारा निम्नलिखित कार्य किए जाते हैं—

- बाज़ार अनुसंधान करना

- उत्पाद अनुसंधान करना
- विकास योजनाएँ बनाना
- उत्पाद डिजाइन करना
- उत्पादों का परीक्षण करना
- उत्पादों पर रिपोर्ट की समीक्षा करना
- विकास प्रक्रियाओं का विश्लेषण करना
- गुणवत्ता नियंत्रण और आश्वासन में संलग्न होना
- बिक्री और विपणन विभागों के साथ सहयोग करना

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1 — किसी संगठन के विभिन्न विभागों का फ्लो चार्ट तैयार करें और कार्यालय में विभिन्न विभागों/अनुभागों के कार्यों की तुलना करें।

आवश्यक सामग्री — पेन, रंगीन पेंसिल, कागज, शीट मार्कर और स्केल

प्रक्रिया —

1. किसी संगठन में अपने सहपाठी समूह के साथ जाएँ।
2. प्रशासनिक व्यक्ति से मिलें और उस कार्यालय में मौजूद विभिन्न विभागों के बारे में जानकारी प्राप्त करें।
3. प्राप्त जानकारी को रजिस्टर में लिखें और उसका प्रारंभिक चित्रण (रफ) बनाएं।
4. प्राप्त जानकारी का फ्लो चार्ट बनाएँ और रफ को स्वच्छ रूप में तैयार करें।
 - क) मानव संसाधन विभाग (Human Resource Department)
 - ख) भंडार/इन्वेंट्री विभाग (Inventory Department)
 - ग) विक्रय विभाग (Sales Department)
 - घ) लेखा विभाग (Accounts Department)
5. फ्लो चार्ट को कक्षा में प्रस्तुत करें।
6. शिक्षक एवं समूह के साथ चर्चा करें।
7. फ्लो चार्ट को विषय शिक्षक को जमा करें।

गतिविधि 2 — विभिन्न विभागों में कार्यों और जिम्मेदारियों की पहचान करें।

आवश्यक सामग्री — पेन, रंगीन पेंसिल, कागज और शीट मार्कर

प्रक्रिया —

1. किसी संगठन में समूह के साथ जाएँ।
2. मानव संसाधन प्रबंधक (HR Manager) से मिलें।
3. उनसे अनुरोध करें कि वे आपके समूह को विभिन्न विभागों में ले जाएँ।
4. समूह को छोटे-छोटे उप-समूहों में बाँट दें।
5. प्रत्येक समूह अलग-अलग विभागों में जाकर उस विभाग की भूमिका एवं कार्यों को सीखे।
क) विभिन्न विभागों की भूमिकाएँ और जिम्मेदारियाँ
ख) विभिन्न विभागों के कार्य
6. एक छोटा प्रस्तुतीकरण तैयार करें और इसे कक्षा में प्रस्तुत करें।
7. प्रस्तुतीकरण (PPT) को विषय शिक्षक को जमा करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. किसी व्यवसाय का उत्पादन, अनुसंधान एवं विकास विभाग कार्यक्रमों, _____ या सेवाओं पर शोध करता है, उस उत्पाद को बनाता है और उसे बिक्री के लिए तैयार करता है।
2. किसी व्यवसाय का लेखा और वित्त विभाग _____ के सभी पहलुओं को संभालता है।
3. व्यापार विभाग व्यवसाय के अंदर विभाजन होते हैं जो कुछ विशिष्ट सेवाएँ प्रदान करते हैं जो _____ में सहायक होती हैं।
4. संचालन विभाग मानव संसाधन विभाग की _____ में सहायता करता है।
5. _____ और वित्त विभाग व्यवसाय की निधियों की आवक और जावक की निगरानी करता है।

ख. वस्तुनिष्ठ प्रश्न

1. लेखा विभाग के कार्य —
क) व्यवहार्यता रिपोर्ट बनाना
ख) अन्य विभागों को वित्तीय सलाह देना
ग) इक्विटी का प्रबंधन
घ) उपरोक्त सभी

2. विपणन विभाग के कार्य —

- क) कंपनी ब्रांड का प्रबंधन
- ख) बिक्री योजनाएँ बनाना
- ग) विपणन अभियानों का विकास करना
- घ) क और ग

3. व्यापार विभाग के प्रकार —

- क) विक्रय
- ख) विपणन
- ग) रिटेल
- घ) क और ख

4. आईटी विभाग के कार्य —

- क) डेटा और सूचना संग्रहण की निगरानी करना
- ख) प्रतिस्पर्धी के बारे में जानकारी एकत्र करना
- ग) कर्मचारियों की प्रणाली पर निगरानी रखना
- घ) ख और ग

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही है या गलत

1. प्रबंधन का कार्य लोगों को एकत्र करना होता है।
2. विपणन विभाग संगठन में सभी विक्रय कार्य करता है।
3. आईटी विभाग के बिना किसी संगठन में काम करना आसान होता है।
4. मानव संसाधन विभाग किसी संगठन में प्रमुख भूमिका निभाता है।

घ. लघु उत्तर प्रश्न

1. कार्यालय में विभिन्न विभागों के महत्व को संक्षेप में समझाएं।
2. एक कार्यालय में कितने प्रकार के विभाग होते हैं?
3. विक्रय विभाग में कार्य करने का अनुभव कैसा होता है?
4. लेखा विभाग के कार्य क्या हैं?

ड. दीर्घ उत्तर प्रश्न

1. व्यवसाय में आईटी विभाग क्या कार्य करता है?

2. विपणन विभाग क्या करता है?
3. संचालन विभाग के कार्यों और महत्व पर चर्चा करें।
4. किसी संगठन में मानव संसाधन विभाग की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को विस्तार से लिखिए।

च. अपनी प्रदर्शन क्षमता जाँचें

1. किसी संगठन में विभिन्न विभागों के महत्व पर पावर प्वाइंट प्रस्तुतीकरण तैयार कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 4— कार्यालय प्रबंधन में कौशल

(Skills in an Office Management)

कार्यालय प्रबंधन वास्तव में व्यावसायिक लक्ष्यों की प्राप्ति के उद्देश्य से कार्यालयीय गतिविधियों की योजना बनाने, आयोजन करने, समन्वय स्थापित करने तथा नियंत्रण करने की एक तकनीक है, जो कार्यालय कार्यों के कुशल एवं प्रभावशाली निष्पादन से संबंधित होती है। किसी व्यवसाय की सफलता उस कार्यालय की दक्षता पर निर्भर करती है।

कार्यालय प्रबंधकों के दैनिक रूप से भिन्न-भिन्न और व्यापक उत्तरदायित्व होते हैं। इसका अर्थ है कि उनसे अपेक्षा की जाती है कि वे इन कर्तव्यों को आत्मविश्वास और दक्षता के साथ निभाने के लिए विभिन्न प्रकार के कौशलों से युक्त हों। यह जानना कि कौन से कौशल कार्यालय प्रबंधकों के लिए उपयोगी हैं, इस भूमिका के लिए आवेदन करते समय तैयारी करने में सहायक होता है। हम इस सत्र में कार्यालय प्रबंधक के कौशल की परिभाषा, उनके उदाहरण, उन्हें सुधारने के उपाय, कार्यस्थल में उनके उपयोग तथा अनुप्रयोग में उन्हें दर्शाने के तरीकों की चर्चा करेंगे।

कार्यालय प्रबंधन और व्यावसायिक कौशल (Office Management and Professional Skills)

कार्यालय प्रबंधन एक ऐसी नौकरी है जिसका उद्देश्य कार्यालय में उत्पादकता, दक्षता तथा कार्य स्थितियों को सुधारना होता है। इसमें आधुनिक कार्यस्थल का प्रबंधन, कार्यालय उपकरणों का संचालन, सकारात्मक वातावरण का निर्माण, कार्यालय बजट का प्रबंधन, आगंतुकों व नए कर्मचारियों का स्वागत, कार्यालय की गतिविधियों तथा बाह्य आयोजनों की व्यवस्था, कर्मचारियों की यात्रा की योजना एवं बुकिंग, आंतरिक संचार का प्रबंधन, फर्नीचर की खरीद आदि जैसी अनेक जिम्मेदारियाँ सम्मिलित हो सकती हैं।

कार्यालय प्रबंधक एक विशिष्ट पदनाम है जिसकी भूमिका कंपनी, उद्योग, कंपनी के आकार और अन्य विभागों की संरचना के अनुसार बहुत भिन्न हो सकती है। कार्यालय प्रशासन (Office Administration) किसी बड़ी या छोटी कंपनी में कार्य करने के अनुसार काफी भिन्न होता है।

इस भूमिका के कुछ वैकल्पिक पदनाम इस प्रकार हैं—

- कार्यस्थल प्रबंधक (Workplace Manager)
- कार्यालय संचालन प्रमुख (Head of Office Operations)
- सुविधा प्रबंधक (Facility Manager)

- प्रशासनिक निदेशक (Administrative Director)

कार्यालय प्रबंधकों के व्यावसायिक कौशल (Professional Skills of Office Managers)

कार्यालय प्रबंधकों के कौशल वे क्षमताएँ हैं जो विशेष रूप से उनकी भूमिका को सफलतापूर्वक निभाने के लिए विकसित की जाती हैं। इनमें कंप्यूटर संचालन जैसे तकनीकी कौशल (Hard Skills) तथा संवाद जैसे व्यवहारिक कौशल (Soft Skills) शामिल होते हैं। ये कौशल अन्य सामान्य कौशलों से भिन्न होते हैं क्योंकि इनका उद्देश्य कार्यालय परिवेश तथा कार्यालय प्रबंधक के मार्गदर्शन में कार्यरत कर्मचारियों को लाभ पहुँचाना होता है।

ये कौशल कार्यालय प्रबंधकों को कार्यालय का कुशलतापूर्वक संचालन करने में सक्षम बनाते हैं। एक कार्यालय प्रबंधक को इन सभी कौशलों की आवश्यकता नहीं होती, लेकिन विविध प्रकार के कौशल उनकी सफलता की संभावनाएँ बढ़ाते हैं। नीचे चित्र 1.8 के माध्यम से कुछ महत्वपूर्ण कौशल दर्शाए गए हैं—



चित्र 1.8 — प्रशासनिक कौशल

कार्यालय प्रबंधकों की अधिकांश जिम्मेदारियाँ कार्यालय को सुचारु रूप से संचालित रखने हेतु आवश्यक प्रशासनिक कार्यों पर आधारित होती हैं। यह समझना कि कौन से प्रशासनिक कार्य किए जाने चाहिए, किसी भी कार्यालय प्रबंधक की भूमिका का मुख्य भाग होता है, भले ही वे इन कार्यों को अन्य कर्मचारियों को सौंप दें। कंपनी के क्षेत्र और आकार के अनुसार कार्यालय के प्रशासनिक कार्य भिन्न होते हैं। कुछ सामान्य प्रशासनिक कौशल इस प्रकार हैं—

- दस्तावेजों और अभिलेखों (रिकॉर्ड) को फ़ाइल करना
- प्रणालियों का अनुरक्षण (Monitoring Systems)
- कर्मचारियों के प्रदर्शन का मूल्यांकन
- फ़ाइलों और डाक की प्रक्रिया करना
- कार्यक्रमों और बजट का प्रबंधन

संगठनात्मक कौशल (Organizational Skills)

कार्यालय प्रबंधकों के पास मजबूत संगठनात्मक कौशल होते हैं। किसी भी अन्य प्रबंधकीय भूमिका की तरह, कार्यालय प्रबंधकों पर भी अत्यधिक उत्तरदायित्व होता है, जिसमें अन्य कर्मचारियों का प्रबंधन भी शामिल है। कार्यालय प्रबंधकों को प्रतिदिन कई कार्यों को पूरा करना होता है, इसलिए व्यवस्थित रहना अत्यंत आवश्यक है। संगठनात्मक कौशलों में निम्न क्षमताएँ शामिल हैं—

- कार्यों की प्राथमिकता तय करना
- रचनात्मक सोच
- कार्यों का विभाजन
- कार्य प्रवाह विश्लेषण
- समय प्रबंधन

संप्रेषण कौशल (Communication Skills)

कार्यालय प्रबंधक एक बड़े दल के उत्तरदायी होते हैं। उनसे यह भी अपेक्षा की जाती है कि वे ग्राहकों, साझेदारों तथा उच्च पदों जैसे बोर्ड सदस्यों और निदेशकों से संवाद करें। इसलिए, उत्कृष्ट संप्रेषण कौशल किसी भी कार्यालय प्रबंधक के लिए अनिवार्य है। मौखिक एवं गैर-मौखिक संप्रेषण, पत्र-लेखन एवं ईमेल संवाद में अत्यंत उपयोगी होता है।

समस्या समाधान कौशल (Problem-Solving Skills)

अपने कर्तव्यों के अंतर्गत, कार्यालय प्रबंधकों को कार्यस्थल की समस्याओं का समाधान करना पड़ता है, जैसे कि कर्मचारियों के बीच आपसी मतभेद से लेकर विभागीय प्रणाली की विफलता तक। इन समस्याओं को हल करने की क्षमता किसी भी सफल कार्यालय प्रबंधक के लिए अत्यावश्यक होती है। कार्यालय प्रबंधक प्रायः वह व्यक्ति होते हैं, जिनसे कार्यालय में किसी भी समस्या के समाधान हेतु संपर्क किया जाता है। अतः यह कौशल अत्यंत आवश्यक है।

आत्मविश्वास (Confidence)

कार्यालय प्रबंधक प्रायः कार्यालय में नेतृत्व की भूमिका में होते हैं। इसका अर्थ है कि वे आत्मविश्वासी होते हैं और अपने निर्णयों में दृढ़ होते हैं। जब कोई कार्यालय प्रबंधक आत्मविश्वास प्रदर्शित करता है, तो वह अन्य कर्मचारियों को भी प्रेरित करता है। आत्मविश्वास प्रदर्शित करने के कुछ तरीके इस प्रकार हैं—

- किसी प्रशंसा के लिए आभार व्यक्त करना
- अपनी सफलता को स्वीकारना
- दूसरों का उत्साहवर्धन करना
- अपनी क्षमताओं को विकसित करना
- सहयोगात्मक वातावरण को प्रोत्साहित करना

तकनीकी कौशल (Technical Skills)

कार्यालय में प्रमुख अधिकारी होने के नाते, कार्यालय प्रबंधक कर्मचारियों को कार्य संबंधी मुद्दों में मार्गदर्शन देते हैं। इसका अर्थ है कि उन्हें कार्यालय की तकनीकी व्यवस्थाओं की गहन समझ होनी चाहिए, जिनका प्रयोग कर्मचारी करते हैं। कार्यालय प्रबंधक पर कार्यालय की सभी अनुसूचियों और वेतन-प्रणालियों के प्रबंधन की जिम्मेदारी भी होती है, अतः उनसे संबंधित सॉफ्टवेयर में दक्षता अपेक्षित है। कुछ सामान्य कार्यालय प्रबंधन उपकरण निम्नलिखित हैं—

- वेतन प्रबंधन प्लेटफॉर्म
- कर्मचारी अनुसूचियाँ
- बिलिंग/इनवॉइसिंग उपकरण
- टीम संवाद चैनल
- व्यय ट्रैकर

कार्यालय प्रबंधन के सिद्धांत (PRINCIPLES OF OFFICE MANAGEMENT)

कार्यालय प्रबंधन का तात्पर्य किसी संगठन की गतिविधियों, वित्त, कार्यबल और सभी तत्वों का इस प्रकार प्रबंधन करने से है जिससे उसकी दक्षता और उत्पादकता में वृद्धि हो। यह कुछ निश्चित सिद्धांतों पर कार्य करता है, जो निम्नलिखित हैं—

1. **उद्देश्य और प्रयोजन (Objective and Purpose)** — किसी संगठन में प्रबंधन को प्रभावी समन्वय के उद्देश्य से कार्य करना चाहिए, जिससे कार्य की पुनरावृत्ति या अनावश्यक समय व्यय से बचा जा सके। संगठन प्रभावी समन्वय से अपने लक्ष्यों को प्राप्त कर सकता है।

2. **कार्य का विभाजन अथवा विशेषज्ञता (Division of Work and Specialization)** — विभिन्न विभागों में सम्पूर्ण कार्य को छोटे-छोटे कार्यों में विभाजित किया जाना चाहिए, और उन्हें उस व्यक्ति को सौंपा जाना चाहिए जो उस पद के लिए सर्वाधिक उपयुक्त हो। इससे दक्षता में वृद्धि होती है।
3. **दक्षता (Efficiency)** — कार्यों का आबंटन अधीनस्थ की दक्षता और कौशल के अनुसार किया जाना अत्यंत आवश्यक है ताकि कार्य निष्पादन प्रभावी रूप से हो सके।
4. **आदेश की एकात्मकता (Unity of Command)** — किसी संगठन के सुचारू संचालन हेतु आवश्यक है कि एक अधीनस्थ केवल एक ही वरिष्ठ को रिपोर्ट करे। निष्ठा का विभाजन और दोहरे आदेश मिलने से कार्य में पुनरावृत्ति और विलंब उत्पन्न होते हैं।
5. **स्केलर श्रृंखला (Scalar Chain)** — संगठन में संप्रेषण का उचित प्रवाह केवल तभी संभव है जब प्रबंधन के शीर्ष-स्तर से निम्न-स्तर तक अधिकारों की एक श्रृंखला हो।
6. **व्यक्तिगत योग्यता (Personal Ability)** — किसी संगठन को एक निश्चित समयावधि में अपने लक्ष्यों की प्राप्ति करनी चाहिए। इस प्रक्रिया में उसे अपने कर्मचारियों के कौशल का भी संवर्धन करना चाहिए।
7. **लचीलापन (Flexible)** — व्यापारिक वातावरण सतत परिवर्तनशील होता है। इसलिए, संगठन को परिवर्तित होते परिवेश के अनुसार स्वयं को अनुकूलित करने में सक्षम होना चाहिए जिससे उसकी सतत वृद्धि और सफलता सुनिश्चित हो सके।
8. **समन्वय (Co-ordinations)** — योजना बनाना, संगठनात्मक रूपरेखा तैयार करना, नियंत्रण और निर्देशन के अतिरिक्त समन्वय भी कार्यालय प्रबंधन में एक प्रमुख भूमिका निभाता है। कई बार बड़े संगठन अपने लक्ष्यों को इसलिए प्राप्त नहीं कर पाते क्योंकि उनके विभागों और कर्मचारियों के बीच समन्वय की कमी होती है।
9. **अधिकार का हस्तांतरण (Delegation of Authority)** — इसमें वरिष्ठ द्वारा अपने अधिकारों एवं उत्तरदायित्वों का अधीनस्थ कार्मिकों को सौंपना शामिल है। इससे अधीनस्थ कार्मिकों में प्रेरणा उत्पन्न होती है और वे शीघ्र निर्णय लेने में भी सक्षम होते हैं।
10. **प्रबंधन की परिधि का सिद्धांत (Principle of Span of Management)** — प्रत्येक पर्यवेक्षक के अधीन सीमित संख्या में अधीनस्थ होने चाहिए। यह सिद्धांत पर्यवेक्षकों की उत्पादकता से सम्बंधित है। सीमित अधीनस्थ होने पर पर्यवेक्षक उनके कार्य निष्पादन का मूल्यांकन आसानी से कर सकता है तथा उनसे संपर्क भी सुगमता से कर सकता है।
11. **उत्तरदायित्व (Responsibility)** — कोई भी वरिष्ठ अपने अधिकारों के साथ अपने उत्तरदायित्वों का हस्तांतरण नहीं कर सकता। वह सदैव अपने अधीनस्थ कार्मिकों के कार्यों के लिए उत्तरदायी रहेगा।

12. **उत्तरदायित्व और अधिकार की समानता (Pairty of Responsibility and Authority)** — अधिकार और उत्तरदायित्व सदैव साथ-साथ चलते हैं। जिस वरिष्ठ के पास कार्य सौंपने का अधिकार है, वह कार्य की पूर्णता के लिए भी उत्तरदायी है।
13. **निरंतरता (Continuity)** — यदि कोई व्यावसायिक संगठन अपने विस्तार की योजना बनाता है तो उसे दीर्घकाल तक अस्तित्व में बने रहने में सक्षम होना चाहिए।
14. **नेतृत्व सुविधा (Leadership Facilitation)** — यह सिद्धांत बताता है कि प्रबंधन के प्रत्येक स्तर पर प्रत्येक विभाग अपने उद्देश्यों की प्राप्ति वरिष्ठों के नेतृत्व गुणों के कारण कर पाता है।
15. **संतुलन (Balance)** — प्रत्येक विभाग को एक समय में एक ही लक्ष्य प्राप्त करना होता है। अतः कार्यों के वितरण में संतुलन होना आवश्यक है।
16. **सरलता (Simplicity)** — यदि किसी संगठन की संरचना सरल होती है, तो उसकी गतिविधियाँ भी अधिक प्रभावी होती हैं।
17. **अधिकार (Authority)**— प्रत्येक वरिष्ठ को अपने अधीनस्थ कार्मिकों से सर्वोत्तम कार्य प्राप्त करना चाहिए।
18. **निश्चितता (Definiteness)**— किसी संगठन में प्रत्येक पद और उसका प्रयोजन सभी प्रबंधन स्तरों को स्पष्ट रूप से ज्ञात होना चाहिए।
19. **निर्णय लेने के लिए अधिकार स्तर (Authority level for Decision Making)**— निर्णय लेने का अधिकार स्तर संगठन के अंदर निर्णय क्षमता से सम्बंधित होता है। यह प्रवाह निम्न-स्तर से शीर्ष-स्तर तक होता है। यदि शीर्ष-स्तर निर्णय लेने में विफल रहता है, तो निम्न-स्तर का निर्णय लेने का अधिकार भी समाप्त हो जाता है।

यह सभी कार्यालय प्रबंधन के सिद्धांत। प्रत्येक व्यक्ति को इन सिद्धांतों की जानकारी होनी चाहिए ताकि वह कॉर्पोरेट क्षेत्र में अपनी पहचान बना सके।

कार्यालय प्रबंधन के कार्य (FUNCTIONS OF OFFICE MANAGEMENT)

योजना बनाना (Planning) — योजना बनाना इस प्रक्रिया का प्रथम चरण होता है और कार्यालय प्रबंधन का भी पहला कार्य होता है। यह भविष्य के कार्यों की स्पष्ट रूपरेखा का निर्माण करता है तथा यह दर्शाता है कि कार्यालय के अंदर लोगों को क्या करना है। यह कार्यों के पालन हेतु चरणों या विधियों को निर्धारित करता है जिससे निरंतरता बनी रहे और उत्पादकता में वृद्धि हो।

कर्मचारी नियुक्ति (Staffing) — कर्मचारी नियुक्ति प्रबंधन का एक कार्य है, अतः इस संदर्भ में इसका तात्पर्य कर्मचारियों की चयन प्रक्रिया, भर्ती, वेतन निर्धारण और प्रशिक्षण से है। इसमें कर्मचारियों और प्रबंधकों के पदोन्नति और सेवानिवृत्ति जैसे पहलू भी सम्मिलित होते हैं जिससे कर्मचारियों का संतुलन बना रहे।

निर्देशन (Directing) — योजनाओं का निर्माण एक पक्ष है लेकिन उन्हें कार्यान्वित करना और यह सुनिश्चित करना कि कर्मचारियों को उनसे संबंधित आवश्यक जानकारी प्राप्त हो, यह निर्देशन की प्रक्रिया है। इसमें प्रशिक्षण देना और निरंतर मार्गदर्शन देना सम्मिलित है ताकि प्रक्रियाएँ स्पष्ट रूप से समझी और अपनाई जा सकें। इसमें यह भी शामिल होता है कि यदि कोई कर्मचारी प्रक्रियाओं का पालन नहीं करता है तो उसके लिए क्या व्यवस्था की गई है।

संचार (Communicating) — योजनाओं में निर्धारित प्रक्रियाओं को लागू करने के लिए कर्मचारियों के साथ संप्रेषण अत्यंत आवश्यक होता है। यह अच्छे मानवीय संबंधों के निर्माण तथा कर्मचारियों की आवश्यकताओं की समझ के माध्यम से होता है, जिससे वे कार्यालय प्रबंधन योजना को सही रूप से पालन कर सकें। इस कौशल में स्पष्टता, ईमानदारी और सूचनाओं के कार्यनीतिक उपयोग जैसे तीन प्रमुख बिंदु निपुण होने चाहिए। इसको प्रभावी रूप से कार्यान्वित करने हेतु, कार्यबल प्रबंधन समाधान (Workforce Management Solutions) अपनाए जा सकते हैं, जिनकी सेवाएँ कई कंपनियाँ प्रदान करती हैं।

नियंत्रण (Controlling) — नियंत्रण का तात्पर्य सूक्ष्म प्रबंधन (Micromanaging) नहीं है, बल्कि यह सुनिश्चित करना है कि उच्च-स्तरीय योजनाओं का पालन हो, साथ ही कर्मचारियों को योजनाओं के अंदर अपनी सुविधा अनुसार कार्य करने की स्वतंत्रता हो। यह नियंत्रण भौतिक प्रक्रियाओं, संगणन की प्रक्रियाओं या वित्तीय प्रक्रियाओं पर लागू हो सकता है ताकि नियमितता बनी रहे। किसी भी नियंत्रण क्रिया में लचीलापन तथा कार्यालय की प्रकृति और आवश्यकता का ध्यान रखा जाना चाहिए।

समन्वय (Coordinating) — समन्वय कार्यालय प्रबंधन के जटिल सिद्धांतों में से एक है — इसमें टीम के अंदर समन्वय के साथ-साथ संगठन के अन्य विभागों के साथ समन्वय भी आवश्यक होता है ताकि सभी एकरूपता से कार्य करें। इस क्षेत्र में कई प्रमुख सिद्धांत हैं जैसे कि प्रत्यक्ष संपर्क — जिससे प्रक्रियाओं में अनावश्यक जटिलता न हो और उन्हें पालन करना सरल हो। एक अन्य सिद्धांत निरंतरता है — यह सुनिश्चित करना कि सभी निर्धारित योजना का पालन कर रहे हैं।

प्रेरणा (Motivating) — कर्मचारियों को प्रेरित करना कार्यालय प्रबंधन का सबसे कठिन कार्य होता है। प्रेरणा दो प्रकार की होती है — स्व-प्रेरणा और बाह्य-प्रेरणा। दोनों का प्रयोग लक्ष्य प्राप्ति के लिए किया जाता है।

स्व-प्रेरणा हेतु कर्मचारियों को कार्य के प्रति सकारात्मक और आशावादी दृष्टिकोण बनाए रखना चाहिए। बाह्य-प्रेरणा सामान्यतः धन प्रोत्साहन, लाभ अथवा उपहारों के माध्यम से होती है, जिससे कर्मचारियों का मनोबल बढ़ता है।

यदि आपकी कंपनी कर्मचारियों के लिए स्मृति चिह्न जैसे प्रतीक-चिन्ह, उच्च गुणवत्ता वाले पदक आदि प्रोत्साहन उत्पाद खरीदना चाहती है, तो *gs-jj.com* जैसी वेबसाइट पर जाकर विश्वसनीय और लागत प्रभावी विकल्पों का चयन किया जा सकता है।

अनुशासन बनाए रखते हुए मनोबल को उच्च बनाए रखना आवश्यक है, साथ ही अधीनस्थ कार्मिकों के समक्ष उदाहरण प्रस्तुत करना भी — अर्थात् स्वयं उदाहरण प्रस्तुत कर नेतृत्व करना।

कार्यालय प्रबंधक के यह सात प्रमुख कार्य यह दर्शाते हैं कि यह केवल कार्यालय को सुचारू रूप से संचालित करने का कार्य नहीं है, बल्कि इसमें योजना बनाना, उसके अनुरूप कार्य कराना तथा कर्मचारियों को उचित समर्थन देना भी सम्मिलित है।

भारत में संगठनात्मक संरचना, पदानुक्रम (Hierarchy) और प्रतिवेदन संबंध (Reporting Relationship) का क्षेत्र (Domain)

किसी व्यवसाय को अधिक कुशलतापूर्वक संचालित करने हेतु कार्यस्थल में एक संगठनात्मक संरचना (Organizational Structure) अपनाई जा सकती है। कंपनी के आकार और संचालन के तरीके के आधार पर कुछ संरचनाएँ अन्य की तुलना में अधिक लाभकारी हो सकती हैं। यह जानना कि आपकी कंपनी कैसे कार्य करती है, न केवल आपको अपेक्षित मानकों के अनुरूप कार्य करने में सहायक होता है, बल्कि आपको एक बेहतर कर्मचारी भी बनाता है।

संगठनात्मक संरचना यह दर्शाती है कि किसी संगठन के उद्देश्यों की प्राप्ति हेतु विशिष्ट गतिविधियाँ कैसे सौंपी जाती हैं। यह किसी कर्मचारी की भूमिका और कंपनी में उसके विविध उत्तरदायित्वों की रूपरेखा प्रस्तुत करती है। कर्मचारियों के पास जितना अधिक अधिकार होता है, वे संगठनात्मक संरचना में उतनी ही ऊँची स्थिति पर होते हैं। साथ ही, जितनी अधिक संगठित संरचना होती है, कंपनी उतनी ही अधिक प्रभावी तरीके से कार्य करती है।

संगठनात्मक संरचनाओं के प्रकार — संगठनात्मक संरचना के चार प्रमुख प्रकार होते हैं। इनकी कार्यप्रणाली, लाभ और सीमाओं को समझना आपको यह निर्णय लेने में मदद कर सकता है कि आपके कार्यस्थल में कौन-सी संरचना अधिक उपयुक्त होगी। ये चार प्रकार हैं—

1. कार्यात्मक संरचना (Functional Structure)

इस संरचना में संगठन को विशिष्ट भूमिकाओं और कर्तव्यों वाले विशेषीकृत समूहों में बाँट दिया जाता है। इसे नौकरशाही संगठनात्मक संरचना (Bureaucratic Organizational Structure) भी कहा जाता है और यह प्रायः छोटे से मध्यम आकार के व्यवसायों में पाई जाती है। अधिकांश कर्मचारियों को इस प्रकार की संरचना में कार्य करने का अनुभव होता है। उदाहरण के लिए, कई कंपनियाँ अपने संगठन को वित्त, विपणन और मानव संसाधन जैसे

विभागों में विभाजित करती हैं। प्रत्येक विभाग का एक प्रबंधक होता है जो उसकी देखरेख करता है, और उस प्रबंधक की निगरानी एक प्रशासक या कार्यकारी करता है जो अनेक विभागों की देखरेख करता है।

इस संरचना के लाभ में शामिल है—

- कौशल आधारित कर्मचारियों का समूहीकरण
- टीम भावना में वृद्धि

इस संरचना की कमियों में शामिल है—

- अन्य विभागों से संवाद की कमी
- हानिकारक प्रतिस्पर्धा
- प्रबंधन से संबंधित समस्याएँ

2. प्रभागीय संरचना (Divisional Structure)

प्रभागीय संरचना में विभिन्न टीमों एक सामान्य उद्देश्य की ओर मिलकर कार्य करती हैं। प्रत्येक प्रभाग का एक कार्यकारी होता है जो उस शाखा के संचालन, बजट नियंत्रण और संसाधनों के आवंटन की देखरेख करता है। यह संरचना प्रायः बड़ी कंपनियों द्वारा अपनाई जाती है। उदाहरणस्वरूप, एक कार निर्माता कंपनी अपनी संरचना को एसयूवी, इलेक्ट्रिक और सेडान वाहन शाखाओं में बाँट सकती है। प्रत्येक शाखा की अपनी कार्यप्रणाली होती है, परंतु सभी का लक्ष्य बिक्री करना ही होता है। इसे बहु-प्रभागीय संरचना (Multi-Divisional Structure) भी कहा जाता है।

इस संरचना के लाभ में शामिल है—

- किसी एक उत्पाद या सेवा पर केंद्रित रहना
- नेतृत्व में अधिक केंद्रीकरण

इस संरचना की कमियों में शामिल है—

- अन्य प्रभागों के साथ कमजोर समन्वय
- प्रभागों के बीच प्रतिस्पर्धा
- संप्रेषण की कमी
- संभावित कर संबंधी (Tax) जटिलताएँ

3. प्लूटार्की (Plutarchy)

प्लूटार्की (वरिष्ठ कार्मिकों के पास मौजूद नियंत्रण) संरचना में प्रबंधन के स्तर बहुत कम होते हैं या होते ही नहीं हैं। इस संरचना में एक कार्यपालक और सभी कर्मचारियों के बीच केवल एक प्रबंधक हो सकता है। इसे पदानुक्रम (Hierarchy) और समतल संगठन (Flat Organization) का संकर रूप माना जाता है। यह संरचना प्रायः छोटे संगठनों द्वारा अपनाई जाती है क्योंकि उनमें कर्मचारी कम होते हैं, यद्यपि किसी भी आकार की कंपनी इसका उपयोग कर सकती है। कुछ कंपनियाँ समय के साथ इससे बाहर निकल जाती हैं, तो कुछ इसे बनाए रखती हैं।

इस संरचना के लाभ में शामिल हैं —

- लागत-कुशल
- अच्छे संचार का बढ़ावा देना
- उच्च कर्मचारी मनोबल
- त्वरित निर्णय-निर्धारण

इस संरचना की कमियों में शामिल हैं —

- कर्मचारियों के बीच संभावित टकराव
- नेतृत्व में भ्रम

4. मैट्रिक्स संरचना (Matrix Structure)

मैट्रिक्स शैली की संगठनात्मक संरचना में कर्मचारियों को ऐसी टीमों में बाँटा जाता है जो दो प्रबंधकों—एक परियोजना या उत्पाद प्रबंधक तथा एक क्रियात्मक प्रबंधक—को रिपोर्ट करती हैं। यह संरचना विभिन्न प्रकार की संगठनात्मक संरचनाओं का संयोजन होती है। दो प्रबंधकों की उपस्थिति के कारण यह संरचना संसाधनों के साझाकरण और द्वैत प्रणाली को बढ़ावा देती है। इस संरचना के अंतर्गत कार्य करने वाले कर्मचारियों को विविध परियोजनाओं पर कार्य करने का अवसर मिलता है, जिससे उनके कौशल का विस्तार होता है।

इस संरचना के लाभ में शामिल हैं —

- खुले संवाद को बढ़ावा देना
- लचीला कार्यस्थल वातावरण

इस संरचना की कमियों में शामिल हैं —

- नेतृत्व में भ्रम
- नेतृत्व के प्रति दुविधापूर्ण निष्ठा
- अपेक्षाकृत अधिक लागत

- भूमिकाओं की अस्पष्टता
- कर्मचारियों पर अधिक कार्यभार

सभी व्यवसायों में संगठनात्मक संरचना का उपयोग नहीं किया जाता है, परंतु जो करते हैं उन्हें अनेक लाभ प्राप्त होते हैं—

आपकी कंपनी में संगठनात्मक संरचना के कार्यान्वयन के कुछ लाभ इस प्रकार हैं —

त्वरित निर्णय-निर्धारण —जब कंपनी की विभिन्न टीमों में प्रभावी रूप से संवाद करती हैं तो आपकी कंपनी के समग्र संवाद पर भी सकारात्मक प्रभाव पड़ेगा। इससे निर्णय लेने में तेजी आएगी। दूसरे शब्दों में, एक संगठनात्मक संरचना के साथ सूचना के प्रवाह का उपयोग तेज़ निर्णय लेने को बढ़ावा देने के लिए किया जा सकता है।

बहु-स्थान व्यवसाय संचालन में सुविधा —यदि किसी व्यवसाय के अनेक स्थान हैं, तो एक समान संगठनात्मक संरचना सुनिश्चित करती है कि सभी स्थान समान प्रक्रिया का पालन करें। क्योंकि व्यवसाय प्रमुख हर स्थान पर नहीं हो सकते हैं, एक व्यवस्थित संरचना उन्हें कुछ मानसिक शांति प्रदान कर सकती है। यह विशेष रूप से तब लाभकारी होता है जब व्यवसाय का विस्तार हो रहा हो।

संचालन दक्षता में सुधार —संरचना के अनुसार टीमों या शाखाओं में कार्य विभाजन होने से संबंधित उत्तरदायित्व अधिक कुशलता से पूर्ण होते हैं, जिससे कार्य की गति व गुणवत्ता में सुधार आता है। जब एक कर्मचारी को पता होता है कि उसे क्या काम करना है, तो वह तेजी से और कुशलता से काम कर पाता है। संक्षेप में, एक संगठित संरचना एक कुशल और सुव्यवस्थित प्रणाली बनाती है जो कंपनी के समग्र संचालन को बेहतर बनाने में मदद करती है।

कर्मचारी प्रदर्शन में वृद्धि —जब कर्मचारियों को उनके कर्तव्य और जिम्मेदारियां स्पष्ट रूप से सौंपे जाते हैं, तो वे उन्हें बेहतर तरीके से निभाते हैं। एक संगठित संरचना में कर्मचारियों को प्रत्येक दिन अपना सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने के लिए आवश्यक मार्गदर्शन मिलता है। कर्मचारी के प्रदर्शन में सुधार से कर्मचारी का मनोबल और आत्मविश्वास में भी वृद्धि होती है।

कार्य की पुनरावृत्ति में कमी — जब कर्मचारियों को उनके कौशल और विशेषज्ञता के अनुसार टीमों में विभाजित किया जाता है, तो कार्य के कर्तव्यों की पुनरावृत्ति नहीं होती। उदाहरण के लिए, यदि कोई प्रोजेक्ट एक टीम को सौंपा जाता है, तो दूसरी टीमों को पता होता है कि इसे लेना उनकी जिम्मेदारी नहीं है क्योंकि उनके अपने कार्य भी निर्धारित होते हैं।

कर्मचारी संघर्ष में कमी —जब प्रत्येक कर्मचारी को अपने कर्तव्य स्पष्ट रूप से ज्ञात होते हैं, तो वे अपने कार्य पर केंद्रित रहते हैं, जिससे आपसी टकराव की संभावना कम हो जाती है। यद्यपि इस संबंध में कई कारक भूमिका निभा सकते हैं एक बार जब कोई कर्मचारी अपने कर्तव्यों को जान लेता है तो वह अपने कार्य पर अधिक केन्द्रित होगा। अधिकतर मामलों में, यह सहकर्मियों के बीच किसी भी मामले में बढ़ते संघर्ष से बचने का एक अच्छा तरीका है।

बेहतर संप्रेषण प्रणाली — प्रत्येक कंपनी की अलग-अलग संप्रेषण प्रणाली होती है, जो विशिष्ट संचानात्मक संगठन पर निर्भर करती है। एक संगठनात्मक पदानुक्रम में विभिन्न प्रभागों और टीमों के बीच सकारात्मक संचार को बढ़ावा देने की क्षमता होती है। संगठनात्मक संरचना यह स्पष्ट करती है कि किस विषय में किससे संपर्क करना है। इससे विभागों और टीमों के बीच संवाद अधिक प्रभावी होता है। उदाहरणस्वरूप, विपणन विभाग का कोई व्यक्ति यदि डिजाइन संबंधी प्रश्न पूछना चाहता है, तो वह कला विभाग से संपर्क करता है।

विभिन्न क्षेत्रों में रोजगार के अवसर (Employment Opportunities in Various Sectors)

किसी संगठन के अंदर रोजगार के अवसर संगठन के आकार, उद्योग तथा उसके उद्देश्यों के आधार पर भिन्न हो सकते हैं। नीचे कुछ सामान्य क्षेत्रों और उनमें उपलब्ध कार्य के दायरे को प्रस्तुत किया गया है—

1. कॉर्पोरेट क्षेत्र (Corporate Sector)

- प्रबंधन — इसमें कार्यकारी अधिकारी, प्रबंधक तथा पर्यवेक्षक होते हैं, जो वित्त, विपणन, मानव संसाधन और संचालन जैसे विभिन्न विभागों की निगरानी करते हैं।
- विक्रय एवं विपणन (Sales and Marketing) — इसमें विक्रय प्रतिनिधि, विपणन विशेषज्ञ और डिजिटल विपणन विशेषज्ञ शामिल होते हैं।
- वित्त — इस क्षेत्र में लेखाकार, वित्तीय विश्लेषक और निवेश बैंकर जैसे पद होते हैं।
- मानव संसाधन — ये मानव संसाधन कर्मिकों/कर्मिकों की भर्ती, कर्मचारी संबंध और लाभ प्रबंधन का कार्य करते हैं।
- सूचना प्रौद्योगिकी — आईटी विशेषज्ञ, डेवलपर और सिस्टम प्रशासक तकनीकी मूलसंरचना का विकास और रख-रखाव करते हैं।
- विधिक — वकील और विधिक सहायक संगठन से जुड़े कानूनी मामलों का संचालन करते हैं।

2. प्रौद्योगिकी क्षेत्र (Technology Sector)

- सॉफ्टवेयर अभियंता (इंजीनियर) — सॉफ्टवेयर और एप्लिकेशन का विकास करते हैं।
- डेटा वैज्ञानिक — जानकारी का विश्लेषण करके निष्कर्ष और पूर्वानुमान तैयार करते हैं।
- साइबर सुरक्षा विशेषज्ञ — डिजिटल परिसंपत्तियों और डेटा को खतरों से सुरक्षित रखते हैं।
- उत्पाद प्रबंधक — तकनीकी उत्पादों के विकास का पर्यवेक्षण करते हैं।

3. विनिर्माण और औद्योगिक क्षेत्र (Manufacturing and Industry Sector)

- अभियंता — निर्माण प्रक्रियाओं और उपकरणों का डिजाइन और रख-रखाव करते हैं।
- उत्पादन कर्मचारी — फैक्ट्री में उत्पादों को असेंबल करते हैं।

- गुणवत्ता नियंत्रण निरीक्षक — यह सुनिश्चित करते हैं कि उत्पाद गुणवत्ता मानकों का पालन करें।
- आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधक — सामग्री और वस्तुओं की प्रवाह को नियंत्रित करते हैं।

4. स्वास्थ्य सेवा क्षेत्र

- चिकित्सक एवं नर्स — चिकित्सा सेवा और उपचार प्रदान करते हैं।
- प्रशासनिक कर्मचारी — रोगी अभिलेख, अपॉइंटमेंट और बिलिंग का प्रबंधन करते हैं।
- स्वास्थ्य सेवा प्रबंधन — स्वास्थ्य सेवा संस्थानों के संचालन का पर्यवेक्षण करते हैं।
- फार्मासिस्ट — दवाएँ प्रदान करते हैं और उनके उपयोग पर सलाह देते हैं।
- थेरेपिस्ट — जैसे कि फिजिकल, ऑक्यूपेशनल और स्पीच थेरेपिस्ट, विशेष देखभाल प्रदान करते हैं।

5. शिक्षा क्षेत्र (Education Sector)

- शिक्षक — प्राथमिक से लेकर उच्च शिक्षा तक के विभिन्न स्तरों पर शिक्षा प्रदान करते हैं।
- प्रशासक — प्रधानाचार्य, डीन और शैक्षणिक प्रशासक संस्थानों का प्रबंधन करते हैं।
- परामर्शदाता — विद्यार्थियों को मार्गदर्शन और सहायता प्रदान करते हैं।
- पुस्तकालयाध्यक्ष — पुस्तकालय के संसाधनों का प्रबंधन और संगठन करते हैं।

6. गैर-लाभकारी और सामाजिक सेवा क्षेत्र (Non-profit and Social Services Sector)

- समाजसेवी (सामाजिक कार्यकर्ता) — व्यक्तियों और परिवारों की विभिन्न आवश्यकताओं में सहायता करते हैं।
- निधि संग्राहक — संस्था के उद्देश्य हेतु निधि एकत्र करते हैं।
- प्रवक्ता — नीतिगत सुधार और सामाजिक बदलाव हेतु कार्य करते हैं।
- स्वयंसेवक — विभिन्न उद्देश्यों में समय और कौशल का योगदान देते हैं।

7. सरकारी क्षेत्र (Government Sector)

- लोक सेवक — सार्वजनिक प्रशासन, कानून प्रवर्तन और सार्वजनिक स्वास्थ्य जैसे विभागों में कार्य करते हैं।
- नीति विश्लेषक — नीतियों का विश्लेषण और विकास करते हैं।
- विनियामक अनुपालन अधिकारी — यह सुनिश्चित करते हैं कि संगठन सरकारी नियमों का पालन करें।
- जनसंपर्क — सरकारी संचार और जन-संबंध प्रबंधन करते हैं।

8. आतिथ्य और पर्यटन क्षेत्र (Hospitality and Tourism Sector)

- होटल और रेस्तरां कर्मचारी — इनमें रिसेप्शन, शेफ, वेटर और हाउसकीपिंग शामिल हैं।
- यात्रा एजेंट — यात्रा योजनाएँ बनाते और बुकिंग करते हैं।
- आयोजन प्रबंधक — कार्यक्रमों और सम्मेलनों का आयोजन और प्रबंधन करते हैं।

9. रचनात्मक और कला क्षेत्र (Creative and Arts Sector)

- कलाकार — दृश्य, प्रदर्शन और साहित्यिक कला का निर्माण करते हैं।
- लेखक और संपादक — लेखन सामग्री तैयार करते हैं।
- डिजाइनर — ग्राफ़िक, फैशन और इंटीरियर डिजाइन का कार्य करते हैं।

इन सभी क्षेत्रों में कार्य का दायरा भिन्न हो सकता है। किसी भी संगठन में कार्य की जिम्मेदारियों, योग्यताओं और उपलब्ध अवसरों को समझने के लिए प्रत्येक पद की जानकारी एकत्र करना आवश्यक है। इसके अतिरिक्त, प्रत्येक क्षेत्र में विभिन्न कैरियर मार्ग और उन्नति के अवसर उपलब्ध होते हैं।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— कार्यालय प्रबंधन भूमिकाओं के सिद्धांतों पर समूह चर्चा

आवश्यक सामग्री — पेन/पेंसिल, नोटबुक

प्रक्रिया —

1. कक्षा में विद्यार्थियों के विभिन्न समूह बनाएँ।
2. प्रत्येक समूह को विभिन्न कार्यालय प्रबंधन भूमिकाएँ सौंपें—
 - क) एक समूह विभिन्न प्रबंधन भूमिकाओं पर चर्चा करेगा।
 - ख) दूसरा समूह चर्चा का अवलोकन करेगा।
 - ग) अवलोकन कर रहे समूह को नोटबुक में अपने अवलोकन लिखने होंगे।
3. प्रत्येक समूह की चर्चा से नोट्स तैयार करें और निष्कर्ष निकालें।
4. चर्चा के परिणामों पर एक रिपोर्ट तैयार करें और अपने सहपाठियों और शिक्षक के साथ साझा करें।
5. प्रतिक्रिया प्राप्त करें और आवश्यक परिवर्तन करें।
6. अंतिम रिपोर्ट तैयार करें।
7. अंतिम रिपोर्ट शिक्षक को जमा करें।

गतिविधि 2 — संगठनात्मक संरचना, पदानुक्रम और रिपोर्टिंग संबंध दर्शाने वाला चार्ट तैयार करें

आवश्यक सामग्री — पेन/पेंसिल, चार्ट पेपर, कार्डबोर्ड, नोटबुक, स्केच पेन, रंगीन पेंसिल, रूलर, मार्कर

प्रक्रिया —

1. छात्रों का एक समूह बनाएँ और किसी संगठन का दौरा करें।
2. संबंधित संगठन के मानव संसाधन प्रबंधक से मिलें—
 - क) प्रत्येक विभाग का दौरा करने की अनुमति प्राप्त करें।

- ख) विभिन्न विभागों का दौरा करें।
- ग) संगठनात्मक संरचना, पदानुक्रम और रिपोर्टिंग संबंध का अवलोकन करें।
- 3. संगठनात्मक संरचना, पदानुक्रम और रिपोर्टिंग संबंध के बारे में पूछताछ करें।
- 4. पदानुक्रम और रिपोर्टिंग के अनुसार विभागों का दौरा करें।
- 5. नोट्स तैयार करें और उसके अनुसार चार्ट बनाएं।
- 6. अपने सहपाठियों के साथ चार्ट पर चर्चा करें।
- 7. शिक्षक के साथ अपने निष्कर्ष साझा करें।

गतिविधि 3 — विभिन्न क्षेत्रों में रोजगार के अवसर और कार्य का दायरा पहचानें

आवश्यक सामग्री — पेन/पेंसिल, चार्ट पेपर, कार्डबोर्ड, नोटबुक, स्केच पेन, रंगीन पेंसिल, रूलर, मार्कर

प्रक्रिया —

1. छात्रों का एक समूह बनाएँ और विभिन्न संगठनों का दौरा करें।
2. संबंधित संगठन के व्यक्ति (प्रशासक, मानव संसाधन, टीए विशेषज्ञ) से मिलें।
3. विभिन्न पदों में कार्य के अवसरों और दायरे के बारे में पूछताछ करें—
 - क) कर्मचारियों से मिलें और विभिन्न पदों में अवसरों पर चर्चा करें।
 - ख) संगठनों में उपलब्ध विभिन्न अवसरों के नोट्स तैयार करें।
4. अपने सहपाठियों की सहायता से नोट्स को अंतिम रूप दें और छाँटें।
5. एक प्रेजेंटेशन तैयार करें और उसमें विभिन्न क्षेत्रों में रोजगार के अवसरों और कार्य के दायरे पर चर्चा करें।
6. विषय शिक्षक को प्रेजेंटेशन सौंपें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें —

1. कार्यालय प्रबंधन में योजना बनाना, स्टाफिंग, निर्देशन, संप्रेषण, नियंत्रण, समन्वय और _____ गतिविधियों, वित्त और कार्यबल का प्रबंधन शामिल होता है ताकि दक्षता और _____ में सुधार हो सके।
2. प्रभावी कार्यालय प्रबंधकों में संगठनात्मक कौशल होते हैं, जिनमें _____ कार्यप्रवाह विश्लेषण और प्रबंधन शामिल है।
3. कार्यालय प्रबंधन के कुछ प्रमुख सिद्धांतों में उद्देश्य और प्रयोजन, कार्य विभाजन, _____ की दक्षता, स्केलर श्रृंखला और उत्तरदायित्व शामिल हैं।

4. कार्यालय प्रबंधक विभिन्न महत्वपूर्ण कार्य करते हैं, जैसे कि स्टाफिंग, निर्देशन, नियंत्रण, समन्वय और _____।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न —

1. प्रक्रिया का पहला चरण, साथ ही कार्यालय प्रबंधन का पहला चरण _____ है—
क) स्टाफिंग
ख) योजना बनाना
ग) समन्वय करना
घ) प्रेरित करना
2. आपकी कंपनी में संगठनात्मक संरचना के कार्यान्वयन करने के लाभ _____ है —
क) बेहतर कर्मचारी प्रदर्शन
ख) कम कर्मचारी संघर्ष
ग) क और ख दोनों
घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं
3. _____ यह सुनिश्चित करते हैं कि संगठन सरकारी नियमों का पालन करें।
क) नियामक अनुपालन (Regulatory Compliance)
ख) गैर-नियामक अनुपालन
ग) मैट्रिक्स शैली
घ) ख और ग दोनों
4. _____ सामग्री और वस्तुओं के प्रवाह का प्रबंधन करते हैं।
क) आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधक
ख) विपणन प्रबंधक
ग) विक्रय प्रबंधक
घ) उत्पादन कर्मचारी

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही है या गलत

1. मैट्रिक्स संरचना शैली में कर्मचारी को टीमों में विभाजित किया जाता है जो दो प्रबंधकों को रिपोर्ट करते हैं।
()
2. प्लूटार्की में प्रबंधन का उच्च स्तर होता है। ()

3. किसी संगठन में संचार का सही प्रवाह केवल तभी संभव है जब वहाँ नीचे से ऊपर तक एक अधिकार रेखा हो। ()
4. सार्वजनिक रूप से बोलने की क्षमता एक आवश्यक व्यावसायिक कौशल है। ()

घ. लघु उत्तर प्रश्न —

1. मैट्रिक्स संरचना क्या है?
2. स्टाफिंग से आप क्या समझते हैं?
3. कार्यालय प्रबंधक के व्यावसायिक कौशल लिखिए।
4. प्लूटार्की क्या है?

ङ. दीर्घ उत्तर प्रश्न —

1. कार्यालय प्रबंधन का परिचय लिखिए।
2. संगठनात्मक कौशल क्या हैं?
3. संगठनात्मक संरचना क्या है, यह क्यों महत्वपूर्ण है?
4. कार्यालय प्रबंधन के कार्यों को विस्तारपूर्वक समझाएं।

च. अपनी प्रदर्शन क्षमता जाँचें

1. एक चार्ट बनाएं जिसमें संगठनात्मक संरचना और उसका पदानुक्रम दिखाया गया हो।
2. विभिन्न क्षेत्रों की विशेषताओं का प्रदर्शन कीजिए।
3. कार्यालय प्रबंधन के सिद्धांतों को स्पष्ट कीजिए।

मॉड्यूल 2— अभिलेख प्रबंधन एवं प्रलेखन

(Records Management and Documentation)

किसी संस्था में दस्तावेज और अभिलेख किसी भी जानकारी, संचार नीति, प्रक्रियाओं और कार्यविधियों तक पहुँच प्राप्त करने के लिए अत्यंत उपयोगी होते हैं। दस्तावेज और अभिलेख या तो हस्तलिखित होते हैं अथवा कंप्यूटर से मुद्रित होते हैं, जिन्हें सावधानीपूर्वक संजोकर रखना आवश्यक होता है क्योंकि ये जानकारी के स्रोत होते हैं जो अनेक उद्देश्यों के लिए उपयोग किए जाते हैं। प्रभावी अभिलेख प्रबंधन और प्रलेखन किसी संगठन के कुशल संचालन और कानूनी व विनियामक आवश्यकताओं के पालन के लिए अत्यंत आवश्यक होते हैं। ये जानकारी के प्रबंधन के लिए एक रूपरेखा प्रदान करते हैं, यह सुनिश्चित करते हुए कि वह सटीक, पूर्ण और आवश्यकतानुसार उपलब्ध हो। यद्यपि दस्तावेज और अभिलेख समान प्रतीत होते हैं, परंतु दोनों के बीच एक सूक्ष्म अंतर होता है। दस्तावेज नीति या प्रक्रिया की जानकारी प्रदान करते हैं, जबकि अभिलेख वह होते हैं जिनका प्रयोग प्रमाण के रूप में किया जा सकता है और यह दस्तावेज की तुलना में अधिक औपचारिक होते हैं।

दस्तावेजों को अद्यतन (अपडेट) और अनुरक्षण की आवश्यकता होती है, जबकि अभिलेख स्थायी प्रकृति के होते हैं। यही मुख्य अंतर दस्तावेज और अभिलेख के बीच होता है। अतः यह कहा जा सकता है कि प्रत्येक दस्तावेज अभिलेख हो सकता है, किंतु प्रत्येक अभिलेख दस्तावेज नहीं होते।

अतः, अभिलेख प्रबंधन और प्रलेखन दोनों किसी संगठन की कार्यप्रणालियों का समर्थन करने हेतु सटीक और प्रभावी प्रणाली बनाए रखने के लिए अत्यंत आवश्यक हैं। कार्यालय के अभिलेखों और प्रलेखन के विविध पक्षों को बेहतर तरीके से समझने हेतु यह मॉड्यूल तैयार की गई है।

यह मॉड्यूल चार सत्रों में विभाजित है। प्रथम सत्र में अभिलेखों और दस्तावेजों के प्रकार, उनका महत्व, रिकॉर्ड और दस्तावेज को बनाए रखने की मूल अवधारणाएँ तथा पुराने दस्तावेजों और अभिलेखों के निपटान की प्रक्रिया का वर्णन है। द्वितीय सत्र फाइलिंग (Filing) और अनुक्रमण (Indexing) की अवधारणा, अच्छी फाइलिंग प्रणाली एवं अनुक्रमण प्रणाली की विशेषताएँ, अनुक्रमण के प्रकार और फाइलों के वर्गीकरण पर केंद्रित है। तृतीय सत्र में दस्तावेजों को ट्रैक करने की विधियाँ और उसकी उपयोगिता वर्णित है। साथ ही यह भी बताया गया है कि संगठन के विभिन्न विभागों और बाहरी संगठनों के बीच दस्तावेजों को कैसे ट्रैक किया जाए। चतुर्थ सत्र में कार्यालय उपकरणों के प्रकार, उनके लाभ, अनुरक्षण तथा कार्यालय प्रक्रियाओं में प्रयुक्त सामग्रियों का वर्णन किया गया है।

सत्र 1— अभिलेखों और दस्तावेजों के प्रकार

(Types of Records and Documents)

जैसा कि स्पष्ट है कि दस्तावेज किसी जानकारी का अभिलेख होता है जिसका प्रयोग प्राधिकरण या संदर्भ के रूप में किया जा सकता है, वहीं प्रलेखन उस दस्तावेज को बनाने, प्रसारित करने, प्रबंधित करने और उपयोग में लाने की सतत प्रक्रिया को दर्शाता है। यह मुख्य रूप से हमारे संगठन के दस्तावेजों को संगठित करने और नियंत्रित करने की प्रक्रिया है। दस्तावेज किसी भी रूप में हो सकता है जैसे—फोटो, वीडियो, पाठ (Text), कागज़ आदि।

प्रलेखन और अभिलेख प्रबंधन (Documentation and Record Management)

अभिलेख प्रबंधन उस प्रक्रिया को कहते हैं जिसके अंतर्गत किसी संगठन में सभी अभिलेखों को इस प्रकार संजोया जाता है जिससे वे सभी कानूनी प्रावधानों का पालन करें। यह अभिलेखों के उपयुक्त भंडारण, रखरखाव और निपटान से संबंधित नियमों के उल्लंघन से बचाता है तथा दंड से रक्षा करता है। उदाहरण के रूप में अभिलेखों में पुष्टि ई-मेल, बजट निर्णयों वाली स्प्रेडशीट, अंतिम रिपोर्ट आदि सम्मिलित हो सकते हैं।

दस्तावेजों की विशेषताएँ—

- सभी संबंधित व्यक्तियों (जैसे प्रयोगशाला स्टाफ़ और उपयोगकर्ता, आदि) तक जानकारी को संप्रेषित एवं प्रसारित करते हैं।
- स्पष्ट एवं संक्षिप्त।
- जब किसी नीति, प्रक्रिया या कार्यविधि में परिवर्तन होता है, तो उसके अद्यतन की आवश्यकता होती है।
- जानकारी को दर्ज करने और रिपोर्ट करने के लिए मानकीकृत प्रपत्रों के उपयोग द्वारा स्वरूप निर्धारित करें।

अभिलेखों की विशेषताएँ—

- जानकारी को आसानी से प्राप्त करने और सुलभ बनाने योग्य हों।
- जानकारी स्थायी होती है और उसमें अद्यतन की आवश्यकता नहीं होती।
- कानूनी प्रमाण के रूप में उपयोग किया जाता है।
- स्वभावतः औपचारिक होती है।

अभिलेखों के प्रकार (Types of Records)—

कई प्रकार के अभिलेख होते हैं, जिन्हें संगठन और व्यक्ति विभिन्न उद्देश्यों हेतु बनाते एवं संजोते हैं—

1. **वित्तीय अभिलेख**—इनमें बैंक स्टेटमेंट, रसीदें, चालान, आय विवरण, बैलेंस शीट और कर अभिलेख सम्मिलित होते हैं।

2. **कर्मचारी अभिलेख**—इनमें कर्मचारी विवरण, बायोडेटा, प्रदर्शन मूल्यांकन, अनुशासनात्मक अभिलेख और वेतन अभिलेख सम्मिलित होते हैं।
3. **चिकित्सा अभिलेख**—इनमें किसी व्यक्ति के स्वास्थ्य और चिकित्सा इतिहास से संबंधित रिपोर्ट, परीक्षण परिणाम और टीकाकरण अभिलेख होते हैं।
4. **कानूनी अभिलेख**—इनमें अनुबंध, समझौते, वसीयतें, अदालती आदेश और कानूनी पत्राचार आदि सम्मिलित होते हैं।
5. **शैक्षिक अभिलेख**—इनमें अंकतालिकाएँ, प्रमाणपत्र, डिप्लोमा और परीक्षा परिणाम जैसे दस्तावेज होते हैं।
6. **व्यावसायिक अभिलेख**—इनमें व्यावसायिक योजना, बैठक विवरण, विपणन योजना और परियोजना रिपोर्ट सम्मिलित होती हैं।
7. **सरकारी अभिलेख**—इनमें जन्म-मृत्यु प्रमाणपत्र, विवाह प्रमाणपत्र, परमिट, लाइसेंस और सार्वजनिक अभिलेख होते हैं।
8. **व्यक्तिगत अभिलेख**—इनमें पासपोर्ट, ड्राइविंग लाइसेंस, सामाजिक सुरक्षा कार्ड और पारिवारिक अभिलेख आदि आते हैं।

अभिलेख प्रबंधन और प्रलेखन का महत्व—

प्रभावी अभिलेख प्रबंधन और प्रलेखन सभी प्रकार के संगठनों के लिए आवश्यक हैं। इनके महत्व को निम्नलिखित बिंदुओं में समझा जा सकता है—

1. **प्रगति का अनुकरण (Tracking Progress)**—अभिलेख और दस्तावेज किसी व्यावसायिक संगठन की प्रत्येक अवस्था की प्रगति को प्रकट करते हैं। प्रदर्शन मूल्यांकन और लक्ष्यों की पूर्ति की समीक्षा विभिन्न अवधियों में की जाती है, जिससे प्रगति की प्रवृत्ति को समझा जा सकता है। यह व्यवसाय की वास्तविक स्थिति को जानने में सहायक होता है।
2. **भविष्य के संदर्भ के लिए (Future Reference)**—अभिलेख संगठन की जानकारी का भंडार होते हैं, जिनका उपयोग प्रबंधन किसी भी निर्णय से पूर्व सत्यापन और पुष्टि के लिए करता है। इस प्रकार, अभिलेख रखरखाव निर्णय-निर्माण की प्रभावी प्रक्रिया है।
3. **त्रुटियों को न्यूनतम करना (Minimising Errors)**—अद्यतन एवं सटीक अभिलेखों के रखरखाव से त्रुटियाँ कम होती हैं और धोखाधड़ी की संभावना घटती है। अभिलेख आंतरिक नियंत्रण प्रणाली का अभिन्न अंग हैं और प्रबंधन के नियंत्रण कार्य में सहायक होते हैं।

4. **जानकारी की आसान पुनर्प्राप्ति (Easy Retrieval)** —प्रभावी अभिलेख रखरखाव और प्रलेखन प्रयोक्ताओं को आवश्यकता होने पर जानकारी की आसान पुनर्प्राप्ति में सहायता करता है। यह न केवल उपयोगी जानकारी तक पहुँच प्रदान करता है, बल्कि अनावश्यक आँकड़ों को हटाने में भी सहायक होता है।
5. **वैधानिक प्रमाण (Legal Evidence)** —विवाद की स्थिति में अभिलेख लेनदेन का लिखित प्रमाण प्रदान करते हैं। कुछ अभिलेखों जैसे— कर विवरणी (Tax Returns), विक्रय दस्तावेज़ आदि को एक निर्धारित अवधि तक सुरक्षित रखना आवश्यक होता है।
6. **दक्षता (Efficiency)** —एक अच्छी अभिलेख प्रबंधन प्रणाली आवश्यक जानकारी को शीघ्रता और सटीकता के साथ प्रदान करती है। यह कार्यालय संचालन की दक्षता को बेहतर बनाने में मदद करती है।
7. **डेटा सुरक्षा (Data Security)** —अभिलेख प्रबंधन और प्रलेखन सभी कर्मचारियों के गोपनीय आँकड़ों की गोपनीयता बनाए रखते हैं तथा केवल विश्वसनीय व्यक्तियों को ही जानकारी तक पहुँच प्रदान करते हैं।

प्रलेखन एवं अभिलेखों के रखरखाव की विधियाँ (Methods of Maintaining Documentation and Record)

दस्तावेज़ों और रिपोर्टों के रखरखाव के लिए कई विधियाँ अपनाई जाती हैं, जिनमें शामिल हैं—

भौतिक फाइलिंग (Physical Filing) — इसमें व्यक्तिगत और गोपनीय जानकारी को संभालना शामिल होता है, जिसमें दस्तावेज़ों और रिपोर्टों को एक फाइलिंग कैबिनेट या फ़ोल्डर प्रणाली में व्यवस्थित किया जाता है। दस्तावेज़ों को दिनांक, विषयवस्तु या अन्य मानदंडों के अनुसार लेबल करके और व्यवस्थित किया जा सकता है ताकि उन्हें आसानी से पुनः प्राप्त किया जा सके।

इलेक्ट्रॉनिक फाइलिंग (Electronic Filing) — इसमें डिजिटल दस्तावेज़ों और रिपोर्टों को स्टोर और व्यवस्थित करने के लिए इलेक्ट्रॉनिक दस्तावेज़ प्रबंधन प्रणाली (Electronic Document Management System - EDMS) का उपयोग किया जाता है। दस्तावेज़ों को लेबल करके या कीवर्ड द्वारा टैग करके फ़ोल्डरों में व्यवस्थित किया जा सकता है।

क्लाउड संग्रहण (Cloud Storage) — इसमें दस्तावेज़ों और रिपोर्टों को क्लाउड-आधारित स्टोरेज प्रणाली जैसे— गूगल ड्राइव (Google Drive), ड्रॉपबॉक्स (Dropbox) या वन ड्राइव (OneDrive) में स्टोर किया जाता है। यह किसी भी इंटरनेट-युक्त डिवाइस से दस्तावेज़ों तक आसान पहुँच की सुविधा प्रदान करता है।

बैकअप और अभिलेखीकरण (Backup and Archiving) — इसमें महत्वपूर्ण दस्तावेज़ों और रिपोर्टों के बैकअप बनाए जाते हैं ताकि सिस्टम विफलता या अन्य समस्याओं के कारण वे नष्ट न हों। अभिलेखीकरण में पुराने दस्तावेज़ों और रिपोर्टों को संदर्भ या ऐतिहासिक उद्देश्य हेतु सुरक्षित रखा जाता है।

नियमित समीक्षा और अनुरक्षण (Regular Review and Maintenance) — दस्तावेजों और रिपोर्टों की नियमित समीक्षा और अद्यतन करना आवश्यक होता है ताकि वे सटीक और अद्यतन बनी रहें। इसमें पुराने दस्तावेजों को हटाना, संपर्क जानकारी को अपडेट करना और आवश्यकतानुसार रिपोर्टों में संशोधन करना शामिल होता है।

अंततः, दस्तावेजों और रिपोर्टों के रखरखाव की विधि संगठन की आवश्यकताओं और स्टोर दस्तावेजों के प्रकार पर निर्भर करेगी। भौतिक और इलेक्ट्रॉनिक विधियों का संयोजन, साथ ही नियमित समीक्षा और अनुरक्षण, यह सुनिश्चित करने में सहायक होता है कि महत्वपूर्ण दस्तावेज और रिपोर्टें सुव्यवस्थित और आसानी से सुलभ रहें।

पुराने अभिलेखों और दस्तावेजों के निपटान की प्रक्रिया (Procedures for Disposing Old Records and Documents)

नीचे पुराने अभिलेखों और दस्तावेजों के निपटान की सामान्य प्रक्रियाएँ दी गई हैं (चित्र 2.1 देखें) —



चित्र 2.1 — पुराने अभिलेखों और दस्तावेजों का निपटान

दस्तावेजों की समीक्षा (Review the Documents) — किसी भी अभिलेख या दस्तावेज को नष्ट करने से पहले, यह निर्धारित करने हेतु उनकी समीक्षा करें कि क्या उनमें कोई गोपनीय या संवेदनशील जानकारी है। ऐसे किसी भी दस्तावेज का उचित निपटान करना आवश्यक होता है जिनमें व्यक्तिगत, वित्तीय या चिकित्सकीय जानकारी हो, या जिनका दुरुपयोग पहचान की चोरी के लिए किया जा सकता है।

उपयुक्त निपटान विधि निर्धारण (Determine the Appropriate Disposal Method) — एक बार यह पहचान लिए जाने के बाद कि कौन-से दस्तावेजों का निपटान करना है, उपयुक्त निपटान विधि निर्धारित करें। इसमें कतरन (Shredding), जलाना (Burning) या दस्तावेज विनाश सेवा (Document Destruction Service) का उपयोग शामिल हो सकता है। इलेक्ट्रॉनिक दस्तावेजों को सुरक्षित रूप से हटाया या मिटाया जाना चाहिए।

दस्तावेजों को नष्ट करना (Destroy the Documents) — दस्तावेजों को काटने या नष्ट करने से पहले, एक अभिलेख निपटान जांचसूची (Records Disposal Checklist) तैयार करें जिसमें नष्ट किए जाने वाले दस्तावेजों की सूची हो (चित्र 2.2 देखें)। फिर दस्तावेजों को श्रेडर या अन्य सुरक्षित विधि से काटें या नष्ट करें। यदि आप किसी

दस्तावेज विनाश सेवा का उपयोग करते हैं, तो सुनिश्चित करें कि उनके पास एक सुरक्षित प्रक्रिया हो और वे विनाश प्रमाणपत्र (Certificate of Destruction) प्रदान करें।

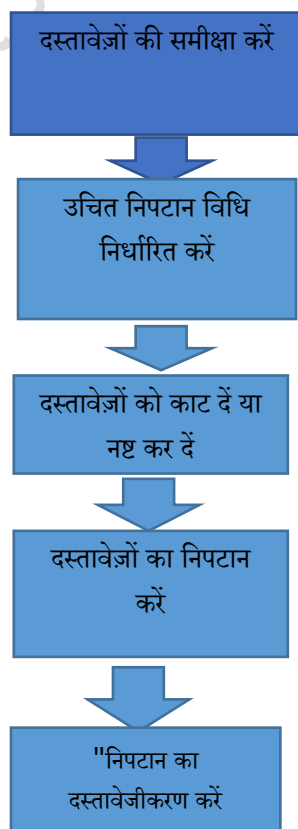
दस्तावेजों का निपटान करना (Dispose of the Documents) — एक बार दस्तावेजों के नष्ट हो जाने के बाद, उनका उचित रूप से निपटान करें। इसमें सामग्री के प्रकार के अनुसार पुनःचक्रण (Recycling) या खाद बनाना (Composting) शामिल हो सकता है।

दस्तावेज निपटान का अभिलेख रखना (Record the Disposal Document) — यह महत्वपूर्ण है कि नष्ट किए गए दस्तावेजों का एक अभिलेख रखा जाए, जिसमें नष्ट करने की तिथि और विधि का विवरण हो। यह विनियमों का अनुपालन दर्शाने और ऑडिट या कानूनी कार्रवाई की स्थिति में साक्ष्य के रूप में कार्य करता है।



चित्र 2.2 — अभिलेख निपटान जांचसूची

कुल मिलाकर, पुराने अभिलेखों और दस्तावेजों के निपटान को सावधानीपूर्वक सँभालना आवश्यक होता है ताकि गोपनीय जानकारी का समुचित संरक्षण सुनिश्चित किया जा सके। इन प्रक्रियाओं का पालन करने से यह सुनिश्चित होता है कि संवेदनशील जानकारी सुरक्षित रूप से नष्ट हो और उचित रूप से प्रलेखित हो। (चित्र 2.3 देखें)।



चित्र 2.3 — पुराने अभिलेखों और दस्तावेजों के निपटान की प्रक्रिया

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1 — किसी संगठन में अभिलेखों और दस्तावेजों के अनुरक्षण की विधियों को दर्शाते हुए एक चार्ट तैयार करें

आवश्यक सामग्री — नोटबुक, पेन/पेंसिल, जाँच सूची

प्रक्रिया —

1. साथियों के साथ किसी संगठन में जाएँ।
2. कार्यालय के अधिकारियों से मिलें और उनका अभिवादन करें।
3. कार्यालय का दौरा करें और सहायक से निम्नलिखित के विषय में जानकारी प्राप्त करें—
 - क) अभिलेखों और दस्तावेजों के प्रकार
 - ख) दस्तावेजों और अभिलेखों को रखरखाव (Maintain) करने की विधियाँ
 - ग) दस्तावेजों और अभिलेखों को नष्ट (Dispose) करने की प्रक्रिया
4. अपने सहपाठियों द्वारा पूछे गए सभी प्रश्नों को नोटबुक में लिखें।
5. प्राप्त जानकारी पर एक रिपोर्ट तैयार करें, उसे सहपाठियों के साथ चर्चा करें और शिक्षकों को दिखाएँ।
6. रिपोर्ट में आवश्यक परिवर्तनों को सम्मिलित करें और कक्षा में प्रस्तुत करें।
7. अंतिम रूप में तैयार की गई रिपोर्ट शिक्षक को सौंपें।

गतिविधि 2 — पुराने अथवा अनुपयोगी दस्तावेजों और अभिलेखों को नष्ट करते समय किन प्रक्रियाओं का पालन किया जाना चाहिए ताकि संवेदनशील जानकारी सुरक्षित रहे?

आवश्यक सामग्री — नोटबुक, पेन/पेंसिल, जाँच सूची

प्रक्रिया —

1. साथियों के साथ किसी संगठन में जाएँ।
2. कार्यालय अधिकारी से मिलें और कार्यालय का दौरा करें।
3. पुराने दस्तावेजों और अभिलेखों को नष्ट करने की विधियों का अवलोकन करें—

- क) कार्यालय स्टाफ से पूछें कि क्या वे संवेदनशील जानकारी वाले अभिलेखों का पृथक रिकॉर्ड रखते हैं।
- ख) प्राप्त जानकारी को नोट करें।
- ग) नष्ट करने की प्रक्रिया का फ्लो चार्ट (Flowchart) बनाएँ और रिपोर्ट तैयार करें।
- घ) शिक्षकों और सहपाठियों के साथ रिपोर्ट को चर्चा करें।
- 4. रिपोर्ट तैयार कर कक्षा में प्रस्तुत करें और शिक्षकों को दिखाएँ।
- 5. सहपाठियों द्वारा पूछे गए सभी प्रश्नों को नोटबुक में लिखें।
- 6. रिपोर्ट में आवश्यक संशोधन कर अंतिम रूप में शिक्षक को सौंपें।

गतिविधि 3 — कार्यालय फ़ाइलों की गतिकी (Movement) का अनुसरण करें

आवश्यक सामग्री — नोटबुक, पेन/पेंसिल, जाँच सूची

प्रक्रिया —

- 1. समूह के साथ किसी संगठन में जाएँ।
- 2. कार्यालय के कार्यपालक या प्रशासनिक विभाग से मिलें।
- 3. शैक्षणिक उद्देश्य हेतु फ़ाइल ट्रैकिंग की अनुमति प्राप्त करें।
- 4. विद्यार्थियों को फ़ाइल ट्रैकिंग की प्रक्रिया का अवलोकन करने के लिए कहें—
 - क) कार्यालय स्टाफ से पूछें कि वे फ़ाइलों को कैसे ट्रैक करते हैं।
 - ख) पूरी प्रक्रिया को नोटबुक में लिखें।
 - ग) इस प्रक्रिया का एक फ्लो चार्ट बनाकर रिपोर्ट तैयार करें।
 - घ) शिक्षकों और सहपाठियों के साथ इस रिपोर्ट पर चर्चा करें।
- 5. शिक्षकों और सहपाठियों से रिपोर्ट पर प्रतिक्रिया (Feedback) प्राप्त करें।
- 6. अंतिम रूप में रिपोर्ट विषय शिक्षक को सौंपें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

- 1. अभिलेखों को तैयार करने, संगठित करने, अनुरक्षण करने और स्टोर करने की प्रक्रिया को _____ कहते हैं।
- 2. _____ दस्तावेजों में व्यक्ति के स्वास्थ्य और चिकित्सीय इतिहास की जानकारी होती है।
- 3. _____ के अंतर्गत दस्तावेजों और रिपोर्ट को Google Drive, Dropbox या OneDrive जैसे क्लाउड-आधारित भंडारण प्रणाली में स्टोर किया जाता है।

4. गोपनीय अभिलेखों को _____ स्थान पर सीमित पहुँच के साथ स्टोर किया जाना चाहिए।
5. अभिलेखों की नियमित _____ से त्रुटियों की पहचान और सुधार किया जा सकता है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. निम्नलिखित में से कौन-सा एक प्रशासनिक दस्तावेज़ (Administrative Document) है?
क) चिकित्सीय अभिलेख
ख) वित्तीय विवरण
ग) कर्मचारी पुस्तिका
घ) कानूनी अनुबंध
2. निम्न में से कौन एक प्रकार का वित्तीय अभिलेख (Financial Record) है?
क) सूचीपत्र (Inventory list)
ख) बिक्री रिपोर्ट
ग) प्रदर्शन मूल्यांकन
घ) प्रशिक्षण पुस्तिका
3. भौतिक दस्तावेज़ों के भंडारण की विधि का एक उदाहरण क्या है?
क) क्लाउड स्टोरेज
ख) इलेक्ट्रॉनिक फ़ाइल फ़ोल्डर
ग) फ़ाइलिंग कैबिनेट
घ) ई-मेल इनबॉक्स
4. सटीक दस्तावेज़ों और अभिलेखों के अनुरक्षण का लाभ क्या है?
क) भ्रम और त्रुटियों में वृद्धि
ख) उत्पादकता में कमी
ग) निर्णय लेने की क्षमता में सुधार
घ) सुरक्षा जोखिमों में वृद्धि
5. समयबद्ध रूप से दस्तावेज़ों और अभिलेखों का रखरखाव करना क्यों आवश्यक है?
क) उनकी सटीकता सुनिश्चित करने के लिए
ख) अधिक स्टोरेज स्थान लेने के कारण
ग) कानूनी आवश्यकताओं का अनुपालन करने के लिए

- घ) भ्रम बढ़ाने के लिए
6. संगठित तरीके से दस्तावेज़ और अभिलेखों के अनुरक्षण का लाभ क्या है?
- क) भ्रम में वृद्धि
- ख) उत्पादकता में कमी
- ग) जानकारी को खोजने की क्षमता में सुधार
- घ) सुरक्षा जोखिमों में वृद्धि
7. दस्तावेज़ों और अभिलेखों के संरक्षण एवं निपटान नीति (Retention and Disposal Policy) क्यों आवश्यक है?
- क) संग्रहण स्थान की कमी से बचने के लिए
- ख) सभी अभिलेखों को तुरंत नष्ट करने के लिए
- ग) कानूनी आवश्यकताओं का पालन करने के लिए
- घ) भ्रम बढ़ाने के लिए
8. Google Drive या OneDrive में दस्तावेज़ों के भंडारण को क्या कहते हैं?
- क) भौतिक फ़ाइलिंग
- ख) इलेक्ट्रॉनिक फ़ाइलिंग
- ग) क्लाउड स्टोरेज
- घ) बैकअप और संग्रहण
9. भौतिक दस्तावेज़ों को नष्ट करने की एक सामान्य विधि क्या है?
- क) उन्हें आग में जलाना
- ख) कचरे में फेंकना
- ग) उन्हें पुनर्चक्रण (Recycling) करना
- घ) सहयोगियों को देना
10. इलेक्ट्रॉनिक दस्तावेज़ों को कैसे नष्ट किया जाना चाहिए?
- क) हार्ड ड्राइव से हटाकर
- ख) उन्हें प्रिंट करके ऊपर से काट देना
- ग) सहयोगियों को भेज देना
- घ) उन्हें क्लाउड सर्वर पर अनिश्चित काल तक स्टोर करना

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही है या गलत

1. स्थायी अभिलेख वे दस्तावेज़ होते हैं जो संगठन के संचालन के लिए आवश्यक होते हैं और जिन्हें दीर्घकाल के लिए, कभी-कभी स्थायी रूप से रखा जाता है।
2. क्षणिक (Transitory) अभिलेख वे होते हैं जिन्हें संगठन के संचालन के लिए आवश्यक माना जाता है और जिन्हें नष्ट नहीं किया जा सकता।
3. गोपनीय दस्तावेज़ ऐसे होते हैं जिनमें कोई संवेदनशील जानकारी नहीं होती और उन्हें अन्य दस्तावेज़ों की भाँति ही स्टोर किया जा सकता है।
4. वित्तीय अभिलेख वे दस्तावेज़ होते हैं जो किसी संगठन के वित्तीय लेन-देन से संबंधित होते हैं और जिन्हें कानूनी एवं नियामक आवश्यकताओं के अनुसार एक निर्धारित समय तक रखा जाना चाहिए।
5. कार्मिकों से संबंधित अभिलेख वे होते हैं जो संगठन की भौतिक परिसंपत्तियों जैसे भवन और उपकरणों से संबंधित होते हैं।

घ. संक्षिप्त उत्तर वाले प्रश्न

1. रिपोर्ट और दस्तावेज़ में क्या अंतर है?
2. रिपोर्ट की विशेषताओं पर चर्चा कीजिए।
3. दस्तावेज़ को परिभाषित कर विशेषताएँ बताएं? दस्तावेज़ की विशेषताएँ क्या हैं?
4. व्यक्तिगत अभिलेखों के तत्वों की व्याख्या कीजिए।

ड. दीर्घ उत्तर वाले प्रश्न

1. दस्तावेज़ों और अभिलेखों के विभिन्न प्रकार कौन-कौन से हैं? विस्तृत रूप से समझाएं।
2. दस्तावेज़ों और अभिलेखों का रखरखाव करने की विभिन्न विधियाँ कौन-सी हैं?
3. एक फ्लो चार्ट की सहायता से पुराने अभिलेखों और दस्तावेज़ों को नष्ट करने की प्रक्रिया को समझाएं।
4. दस्तावेज़ों और अभिलेखों के महत्व की व्याख्या कीजिए।

च. अपनी प्रदर्शन क्षमता जाँचें

1. दस्तावेज़ों और अभिलेखों के भंडारण की विधियों को दर्शाते हुए एक प्रवाह चित्र बनाएँ।
2. किसी भी संगठन की वस्तुओं को नष्ट करने की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें।

सत्र 2— फाइलिंग और अनुक्रमण

(Filing and Indexing)

किसी कार्यालय या संगठन में, विशेष रूप से भौतिक या डिजिटल फाइलिंग में, फाइलिंग और अनुक्रमण सूचना को व्यवस्थित करने की दो महत्वपूर्ण प्रक्रियाएँ हैं। यदि व्यवस्थित रूप से फाइलिंग और अनुक्रमण न किया जाए, तो महत्वपूर्ण जानकारी खो सकती है या उसे ढूँढना कठिन हो जाता है। प्रयोक्ताओं को बड़ी संख्या में फाइलों के संग्रह में से अपनी आवश्यक जानकारी प्राप्त करने में कठिनाई हो सकती है। अतः किसी भी संगठन में सुव्यवस्थित कार्यपद्धति के लिए यह दोनों ही प्रक्रियाएँ अत्यंत आवश्यक हैं।

फाइलिंग की संकल्पना (Concept of Filing) — जेन के. क्विबल (Zane K. Quible) के अनुसार— “फाइलिंग, अभिलेख प्रबंधन कार्यक्रम की उन गतिविधियों में से एक है, जिसमें अभिलेखों को व्यवस्थित रूप से वर्गीकृत करना, संहिताबद्ध करना, क्रमबद्ध करना और स्टोर में रखना शामिल है।” जी. आर. टैरी (G.R. Terry) ने फाइलिंग को इस प्रकार परिभाषित किया है— “दस्तावेजों और कागजों को किसी पूर्वनिर्धारित व्यवस्था के अनुसार उपयुक्त कंटेनर में रखना, ताकि आवश्यकता पड़ने पर इन्हें शीघ्रता और सुविधा से प्राप्त किया जा सके।” फाइलिंग को अभिलेख प्रबंधन की मूल प्रक्रिया कहा जा सकता है। यह मुख्यतः दस्तावेजों या सूचनाओं को भविष्य में संदर्भ हेतु व्यवस्थित करने और स्टोर करने की क्रिया है।

फाइलिंग से तात्पर्य किसी दस्तावेज या अन्य सामग्री को स्टोरेज या पुनः प्राप्ति (रिट्रीवल) के लिए निर्दिष्ट स्थान पर रखने की प्रक्रिया से है। यह वर्णानुक्रम (Alphabetical), संख्यानुक्रम (Numerical), कालानुक्रम (Chronological) या किसी अन्य उपयुक्त पद्धति के अनुसार किया जा सकता है, जो उस विशेष सूचना की प्रकृति के अनुकूल हो। इस कार्य हेतु सामान्यतः एक फाइल कैबिनेट (चित्र 2.4) का प्रयोग किया जाता है।



चित्र 2.4 — फाइलिंग कैबिनेट

स्रोत — <https://www.freepik.com/free-vector.htm>

अच्छी फाइलिंग प्रणाली की आवश्यकताएँ (Essentials of Good Filing System)

1. **सघनता (Compactness)** — स्थान की बचत हेतु प्रत्येक कार्यालय में सघन फाइलिंग प्रणाली अपनाई जानी चाहिए, जिससे न्यूनतम फाइलों को अधिकतम स्थान में स्टोर किया जा सके। इससे अनावश्यक स्थान के उपयोग से बचा जा सकता है।
2. **सरलता (Simplicity)** — फाइलिंग प्रणाली जटिल न होकर सरल और सहज होनी चाहिए, ताकि सहायक कर्मचारियों को इसे समझने और अपनाने के लिए अतिरिक्त प्रशिक्षण की आवश्यकता न पड़े।
3. **सुलभता (Accessibility)** — एक अच्छी फाइलिंग प्रणाली इस प्रकार होनी चाहिए कि जब भी आवश्यक हो, कोई भी व्यक्ति आसानी से अभिलेख प्राप्त कर सके, और बिना किसी विघटन के नए दस्तावेज सम्मिलित कर सके।
4. **किफ़ायती (Economical)** — फाइलिंग प्रणाली ऐसी होनी चाहिए जो समय, धन और स्थान की बचत करे। यह किफ़ायती होना चाहिए जिससे स्थापना और संचालन फाइलों की लागत में बचत हो सके। इसके लिए अनुपयोगी फाइलों को हटाया जा सकता है।
5. **लचीलापन (Flexibility)** — फाइलिंग प्रणाली लचीली और विस्तार योग्य होनी चाहिए, ताकि व्यापारिक आवश्यकताओं के अनुसार इसका विस्तार या संकुचन किया जा सके।
6. **वर्गीकरण (Classification)** — उचित वर्गीकरण की व्यवस्था होनी चाहिए, जिससे फाइलों की संख्या सीमित रखी जा सके और दस्तावेजों को आसानी से खोजा जा सके।
7. **सुरक्षित संग्रहण (Secure Storage)** — संवेदनशील अथवा गोपनीय दस्तावेजों की सुरक्षा हेतु लॉक वाले कैबिनेट या पासवर्ड-संरक्षित फ़ोल्डर जैसी सुरक्षा व्यवस्था होनी चाहिए।
8. **नियमित अनुरक्षण (Regular Maintenance)** — फाइलिंग प्रणाली की नियमित समीक्षा और अद्यतन आवश्यक है, ताकि यह सदैव प्रभावी और अद्यतित बनी रहे।
9. **अनुक्रमण (Indexing)** — एक सुव्यवस्थित अनुक्रमणिका फाइलिंग प्रणाली का पूरक होती है, जिससे फाइलों को जल्दी खोजा जा सकता है और समय की बचत होती है।

फाइलों का वर्गीकरण (Classification of Files)

कार्यालय में दस्तावेजों को वर्गीकृत करने की प्रणाली विभिन्न कारकों पर निर्भर करती है, जैसे दस्तावेजों की प्रकृति, फाइलिंग प्रणाली का उद्देश्य और संगठन की आवश्यकताएँ। प्रचलित वर्गीकरण प्रणालियाँ निम्नलिखित हैं—

1. वर्णानुक्रम वर्गीकरण (Alphabetical Classification)
2. संख्यानुक्रम वर्गीकरण (Numerical Classification)
3. भौगोलिक वर्गीकरण (Geographical Classification)

4. विषयानुसार वर्गीकरण (Subject-based Classification)

5. कालानुक्रम वर्गीकरण (Chronological Classification)

1. वर्णानुक्रम प्रणाली —

इस प्रणाली में दस्तावेजों को उनके नाम के प्रथम अक्षर के अनुसार वर्णानुक्रम में रखा जाता है (चित्र 2.5)। यह प्रणाली सामान्यतः पत्राचार, अनुबंध, आदेश, कर्मचारियों और ग्राहकों के अभिलेखों को स्टोर करने में उपयोग होती है।



चित्र 2.5 — वर्णानुक्रम प्रणाली

2. संख्यानुक्रम प्रणाली —

इस प्रणाली में दस्तावेजों को क्रमबद्ध संख्या के आधार पर वर्गीकृत किया जाता है (चित्र 2.6)। प्रत्येक दस्तावेज या ग्राहक/विषय को एक विशिष्ट संख्या प्रदान की जाती है। इसका उपयोग सामान्यतः चालान, क्रय आदेश और अन्य वित्तीय दस्तावेजों की फाइलिंग में होता है।



चित्र 2.6 — संख्यानुक्रम प्रणाली

3. कालानुक्रम प्रणाली —

इस प्रणाली में दस्तावेजों को उनकी प्राप्ति या निर्माण की तिथि के अनुसार कालानुक्रम में स्टोर किया जाता है। इसका उपयोग विशेष रूप से समय-आधारित दस्तावेजों जैसे चालान, क्रय आदेश आदि (चित्र 2.7) के लिए किया जाता है।



चित्र 2.7 — कालानुक्रम प्रणाली

4. विषयानुसार प्रणाली —

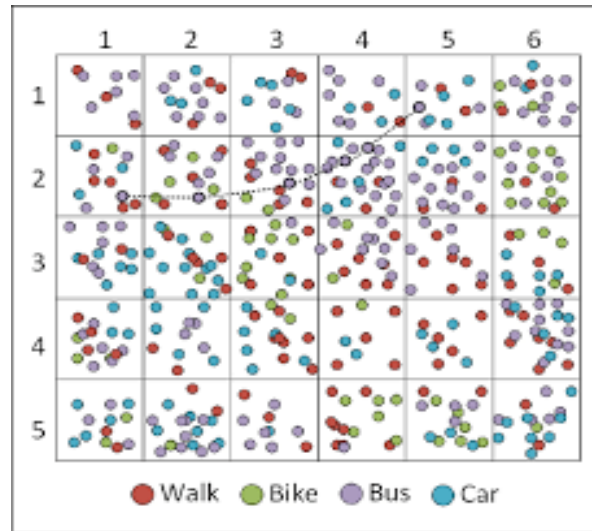
इस प्रणाली में दस्तावेजों को उनके विषयवस्तु के अनुसार वर्गीकृत किया जाता है (चित्र 2.8)। संबंधित विषयों के दस्तावेजों को एक साथ स्टोर किया जाता है, जिससे एक विशेष विषय से संबंधित जानकारी शीघ्र प्राप्त की जा सके। यह प्रणाली रिपोर्ट, ज्ञापन, परियोजना फाइलों के लिए उपयुक्त होती है।



चित्र 2.8 — विषयानुसार प्रणाली

स्रोत — <https://www.freepik.com/free-vector/.htm#>

5. भौगोलिक प्रणाली (Geographic System) — इस प्रणाली में दस्तावेजों को उनके भौतिक स्थान के अनुसार वर्गीकृत किया जाता है (चित्र 2.9)। दस्तावेजों को उस स्थान के अनुसार फाइल किया जाता है जिससे वे संबंधित होते हैं, जैसे किसी कंपनी की विभिन्न शाखाएँ या देश के विभिन्न क्षेत्र।



चित्र 2.9 — भौगोलिक प्रणाली

फाइलिंग हेतु प्रयुक्त वर्गीकरण प्रणाली का चयन संगठन की आवश्यकताओं और दस्तावेजों की प्रकृति के आधार पर किया जाना चाहिए।

अनुक्रमण की संकल्पना (Concept of Indexing) — अनुक्रमणिका क्या है?

अनुक्रमणिका (Index) एक तैयार मार्गदर्शिका होती है, जिसका उपयोग आवश्यक फाइल को खोजने हेतु किया जाता है। अतः अनुक्रमणिका किसी दस्तावेज या फाइल को स्टोर रखने के स्थान को स्पष्ट रूप से इंगित करती है। अनुक्रमण से अभिप्राय उस प्रक्रिया से है, जिसमें यह निर्धारित किया जाता है कि दस्तावेजों को किस नाम, विषय या शीर्षक के अंतर्गत स्टोर किया जाएगा।

अनुक्रमण में स्टोर की गई सामग्री की एक अनुक्रमणिका या सूची बनाई जाती है, जिसमें प्रत्येक फाइल की विषयवस्तु जैसे शीर्षक, लेखक, तिथि, मुख्य विषय या कीवर्ड शामिल होते हैं। इस प्रक्रिया से प्रयोक्ताओं को चिह्नित अनुक्रमणिका के माध्यम से किसी विशेष फाइल को शीघ्र और कुशलता से खोजने में सहायता मिलती है।

अनुक्रमण से खोज, स्थान निर्धारण और जानकारी की पुनर्प्राप्ति सरल हो जाती है। दस्तावेजों या अभिलेखों के प्रबंधन के संदर्भ में अनुक्रमण का अर्थ होता है — प्रत्येक दस्तावेज को विशिष्ट कुंजी शब्द या पहचान क्रमांक देना ताकि आवश्यकता पड़ने पर वह शीघ्रता से प्राप्त हो सके।

अनुक्रमण, एक प्रभावी फाइलिंग प्रणाली का आवश्यक अंग है, क्योंकि यह बड़ी मात्रा में जानकारी को व्यवस्थित करने और प्रबंधित करने में सहायक होता है (चित्र 2.10)। प्रत्येक दस्तावेज को विशिष्ट पहचान क्रमांक या कुंजी शब्द

देने से आवश्यक दस्तावेजों को शीघ्रता से खोजा जा सकता है, जिससे समय और प्रयास की बचत होती है। अनुक्रमण मैन्युअल रूप से या कम्प्यूटर सॉफ्टवेयर के माध्यम से स्वतः भी किया जा सकता है, और इसे संगठन की आवश्यकता अनुसार अनुकूलित किया जा सकता है।



चित्र 2.10 — अनुक्रमण

अनुक्रमण के प्रकार (Types of Indexing)

दस्तावेज और अभिलेख प्रबंधन (Records Management) में कई प्रकार के अनुक्रमण विधियों का उपयोग किया जाता है। नीचे कुछ प्रमुख प्रकार दिए गए हैं—

1. पृष्ठ अनुक्रमण (Page Index)
 - क) बंधी हुई पुस्तक का अनुक्रमण (Bound Book Index)
 - ख) खुले पन्नों वाला अनुक्रमण (Loose Leaf Index)
 - ग) स्वर अनुक्रमण (Vowel Index)
2. ऊर्ध्वाधर कार्ड अनुक्रमण (Vertical Card Index)
3. दृश्यमान कार्ड अनुक्रमण (Visible Card Index)
4. पट्टी अनुक्रमण (Strip Index)
5. चक्र (व्हील) या रोटरी अनुक्रमण (Wheel or Rotary Index)

1. पृष्ठ अनुक्रमण (Page Index)

यह अनुक्रमण उस विषय सूची के समान होता है जो पुस्तक के अंत में दी जाती है, जिसमें विषयवस्तु को वर्णानुक्रम में क्रमबद्ध किया गया होता है और प्रत्येक शीर्षक के सामने पृष्ठ संख्या अंकित होती है। इसमें प्रत्येक वर्ण के लिए कुछ पृष्ठ होते हैं और प्रत्येक पृष्ठ उस वर्ण से प्रारंभ होता है, जिससे संदर्भ समझने में सहायता मिलती है। यह प्रकार आम

तौर पर बैठक विवरण, ग्राहक और आपूर्तिकर्ता लेजर (Supplier Ledgers) आदि के लिए प्रयुक्त होता है। पृष्ठ अनुक्रमण तीन प्रकार के होते हैं—

क. बंधी हुई/पुस्तक अनुक्रमण (Bound/Book Index)

यह अनुक्रमण पुस्तक के रूप में होता है। इसे बाउंड इंडेक्स (Bound Index) भी कहते हैं। यह एक ऐसा अनुक्रमण है जो पुस्तक की बाइंडिंग में ही सम्मिलित होता है। यह उन पाठकों के लिए उपयोगी होता है जो बिना पूरी पुस्तक को पलटे किसी विशेष जानकारी को शीघ्रता से खोजना चाहते हैं।

ख. खुले पन्नों वाला अनुक्रमण (Loose Leaf Index)

यह एक ऐसा अनुक्रमण है जो पुस्तक में बंधा हुआ नहीं होता, बल्कि अलग पन्ने या कार्ड पर मुद्रित होता है (चित्र 2.11)। यह पुस्तक के साथ सम्मिलित हो सकता है या अलग से भी बेचा जा सकता है। यह उन पाठकों के लिए उपयोगी होता है जो अनुक्रमण को स्थानांतरित करना या आवश्यकतानुसार अतिरिक्त पृष्ठ जोड़ना चाहते हैं। इसे बाइंडर या फ़ोल्डर में पुस्तक के साथ रखा जा सकता है।



चित्र 2.11 — खुले पन्नों वाला अनुक्रमण

स्रोत — <https://www.freepik.com/free-vector/>

ग. स्वर अनुक्रमण (Vowel Index)

2. ऊर्ध्वाधर कार्ड अनुक्रमण (Vertical Card Index)

चित्र 2.13 — ऊर्ध्वाधर कार्ड अनुक्रमण

3. दृश्यमान कार्ड अनुक्रमण (Visible Card Index)

यह ऊर्ध्वाधर कार्ड अनुक्रमण के समान होता है, लेकिन इसमें कार्ड ट्रे या दराज में होते हैं जो प्रयोक्ताओं के लिए दृष्टिगोचर और सुलभ होते हैं (चित्र 2.14)। यह प्रणाली पुस्तकालयों और अभिलेखागारों में आम तौर पर प्रयुक्त होती है जहाँ प्रयोक्ता को शीघ्रता से विशिष्ट कार्ड ढूँढ़ने की आवश्यकता होती है।



चित्र 2.14 — दृश्यमान कार्ड अनुक्रमण

स्रोत — <https://www.freepik.com/free-vector/.htm#>

4. पट्टी अनुक्रमण (Strip Index)

इस प्रकार के अनुक्रमण में कागज या अन्य सामग्री की पट्टियों का उपयोग कर जानकारी को अनुक्रमित किया जाता है (चित्र 2.15)। ये पट्टियाँ आम तौर पर ऊर्ध्वाधर फ़ाइल या ट्रे में व्यवस्थित होती हैं और प्रत्येक पट्टी में किसी विशेष विषय या वस्तु की जानकारी होती है।



चित्र 2.15 — पट्टी अनुक्रमण

5. चक्र या रोटरी अनुक्रमण (Wheel or Rotary Index)

यह ऐसा अनुक्रमण है जिसमें जानकारी को वृत्ताकार या रोटरी रूप में व्यवस्थित किया जाता है (चित्र 2.16)। इस प्रकार का अनुक्रमण इंजीनियरिंग और तकनीकी क्षेत्रों में अधिक उपयोग किया जाता है, जहाँ किसी मशीन या उपकरण की विशिष्ट जानकारी को शीघ्रता से खोजने की आवश्यकता होती है।



चित्र 2.16 — चक्र या रोटरी अनुक्रमण

स्रोत — <https://www.freepik.com/free-vector/.htm#fromView=>

एक अच्छी अनुक्रमण प्रणाली की विशेषताएँ (Essentials of a Good Indexing System)

• **सुसंगतता (Consistency)** — अनुक्रमण प्रणाली में निरंतरता होनी चाहिए, अर्थात् सभी दस्तावेजों में एक ही अनुक्रमण शब्दों का उपयोग किया जाए। इससे दस्तावेजों को विशेष कुंजीशब्दों के आधार पर आसानी से खोजा जा सकता है।

• **प्रासंगिकता (Relevance)** — अनुक्रमण प्रणाली में प्रयुक्त शब्द दस्तावेज की विषयवस्तु और उद्देश्य के अनुरूप होने चाहिए। इनका उपयोग करने वालों के लिए यह आसानी से समझ में आना चाहिए।

• **विशिष्टता (Specific)** — यह प्रणाली इतनी विशिष्ट होनी चाहिए कि यह समान प्रकार के दस्तावेजों में भी अंतर कर सके और आवश्यक दस्तावेज को स्पष्ट रूप से पहचान सके।

• **लचीलापन (Flexibility)** — यह प्रणाली लचीली होनी चाहिए जिससे दस्तावेजों की मात्रा या प्रकार में परिवर्तन आने पर इसे समायोजित किया जा सके।

• **शुद्धता (Accuracy)** — यह प्रणाली सटीक होनी चाहिए, जिसमें अनुक्रमण शब्दों का सही तरीके से निर्धारण और प्रविष्टि की गई हो ताकि दस्तावेजों को शीघ्रता से और सही तरीके से खोजा जा सके।

• **प्रयोक्ता अनुकूल (User-friendly)** — यह प्रणाली उपयोग करने में सरल होनी चाहिए जिसमें स्पष्ट निर्देश और लेबल हो ताकि प्रयोक्ता इसे आसानी से समझ सके और त्रुटियों की संभावना कम हो।

यदि इन विशेषताओं को किसी अनुक्रमण प्रणाली में सम्मिलित किया जाए तो वह दस्तावेजों और सूचनाओं के प्रबंधन के लिए एक प्रभावी और कुशल प्रणाली बन सकती है।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1 — किसी संगठन में फाइलिंग और अनुक्रमण (Indexing) की विधियों को दर्शाते हुए एक चार्ट तैयार करें।

आवश्यक सामग्री — नोटबुक, पेन/पेंसिल, जांचसूची

प्रक्रिया —

1. किसी संगठन में सहपाठियों के साथ पहुँचें।
2. कार्यालय के अधिकारियों से मिलें और उनका अभिवादन करें।
3. कार्यालय का अवलोकन करें और सहायक से निम्नलिखित जानकारी प्राप्त करें—
 - क) फाइलों का वर्गीकरण
 - ख) फाइलों को बनाए रखने की विधियाँ
 - ग) अनुक्रमण का वर्गीकरण
4. प्राप्त जानकारी के आधार पर एक चार्ट तैयार करें और कक्षा में प्रस्तुत करें।

5. सहपाठियों द्वारा पूछे गए प्रश्नों का उत्तर दें तथा अध्यापक से सुझाव प्राप्त करें।

6. चार्ट में आवश्यक सुधार करें और उसे कक्षा अध्यापक को जमा करें।

गतिविधि 2 — कर्मचारियों, सेवा प्रदाताओं और आपूर्तिकर्ताओं के संपर्क विवरण को संकलित करने हेतु एक फाइल बनाना

आवश्यक सामग्री — नोटबुक, पेन/पेंसिल, जांचसूची

प्रक्रिया —

1. किसी संगठन का दौरा करें।
2. वहाँ के किसी कार्यपालक से मिलें और यदि संभव हो तो संपर्क विवरण वाली फाइल देखने की अनुमति प्राप्त करें।
 - क) संगठन दौरा के दौरान कर्मचारियों, सेवा प्रदाताओं और आपूर्तिकर्ताओं के संपर्क विवरण की सूची बनाएँ।
 - ख) तैयार सूची को संक्षेप में प्रस्तुत करें और अध्यापक से चर्चा करें। सूची को पदानुक्रम के अनुसार व्यवस्थित करें।
 - ग) विवरणों का संक्षेप प्रस्तुत करें।
3. एक फाइल बनाएँ जिसमें स्टोर विवरण सम्मिलित हों।
4. अपने निष्कर्षों पर सहपाठियों से चर्चा करें।
5. अध्यापक से सुझाव प्राप्त करें।
6. कक्षा अध्यापक को अंतिम रिपोर्ट जमा करें।

क. रिक्त स्थान भरें

1. एक अच्छी फाइलिंग प्रणाली में दस्तावेजों को _____ तरीके से व्यवस्थित करने के लिए डिज़ाइन किया जाना चाहिए।
2. फाइलिंग की एक सामान्य विधि _____ प्रणाली है, जो नाम के पहले अक्षर के अनुसार फाइलों को व्यवस्थित करती है।
3. _____ वह प्रक्रिया है जिसमें दस्तावेजों के एक समूह के लिए अनुक्रमणिका बनाई जाती है ताकि उन्हें शीघ्र और आसानी से ढूँढ़ा जा सके।
4. विषय अनुक्रमणिका में दस्तावेजों को उनके _____ या विषय के अनुसार वर्गीकृत किया जाता है।

5. संख्यात्मक अनुक्रमणिका में प्रत्येक दस्तावेज़ को आसान पहचान और पुनः प्राप्ति हेतु एक विशिष्ट _____ या कोड सौंपा जाता है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. निम्नलिखित में से कौन प्रभावी फाइलिंग प्रणाली का लाभ नहीं है?
 - क) उत्पादकता में वृद्धि
 - ख) भंडारण लागत में कमी
 - ग) सुरक्षा में वृद्धि
 - घ) अव्यवस्था और अस्त-व्यस्तता में वृद्धि
2. फाइलिंग प्रणाली में अनुक्रमण का उद्देश्य क्या है?
 - क) प्रत्येक दस्तावेज़ के लिए विशिष्ट पहचानकर्ता बनाना
 - ख) दस्तावेज़ों को विषय या शीर्षक के अनुसार व्यवस्थित करना
 - ग) जानकारी को शीघ्र और सटीक रूप से प्राप्त करने में सहायता करना
 - घ) स्टोरेज लागत को कम करना
3. मैनुअल अनुक्रमण की तुलना में इलेक्ट्रॉनिक अनुक्रमण का क्या लाभ है?
 - क) कम लागत
 - ख) बेहतर सटीकता
 - ग) अधिक लचीलापन
 - घ) उपर्युक्त सभी
4. एक अच्छी फाइलिंग और अनुक्रमण प्रणाली का मुख्य उद्देश्य क्या है?
 - क) अव्यवस्था और अस्त-व्यस्तता को कम करना
 - ख) जानकारी को शीघ्रता से प्राप्त करने में समय और प्रयास की बचत करना
 - ग) संग्रहण क्षमता को बढ़ाना
 - घ) दस्तावेज़ों की संख्या को कम करना
5. किस प्रकार की अनुक्रमणिका प्रत्येक दस्तावेज़ को एक विशिष्ट संख्या या कोड सौंपती है ताकि उसकी पहचान और पुनः प्राप्ति आसान हो सके?
 - क) कीवर्ड अनुक्रमण (Keyword Indexing)
 - ख) वर्णक्रमानुसार अनुक्रमण (Alphabetic Indexing)

ग) संख्यात्मक अनुक्रमण (Numeric Indexing)

घ) भौगोलिक अनुक्रमण (Geographical Indexing)

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही है या गलत

1. फाइलिंग वह प्रक्रिया है जिसमें दस्तावेजों को एक व्यवस्थित तरीके से स्टोर किया जाता है ताकि उन्हें आसानी से पुनः प्राप्त किया जा सके।
2. एक अच्छी फाइलिंग प्रणाली कार्यालय में अव्यवस्था और अस्त-व्यस्तता को कम करने में सहायक होती है।
3. संख्यात्मक अनुक्रमण एक प्रकार का अनुक्रमण है जिसमें दस्तावेजों को विषय या शीर्षक के आधार पर व्यवस्थित किया जाता है, जिसमें वर्णनात्मक शब्द या कीवर्ड प्रयुक्त होते हैं।
4. एक सुव्यवस्थित अनुक्रमण प्रणाली जानकारी को शीघ्र और सटीक रूप से प्राप्त करने में सहायक हो सकती है।
5. कालानुक्रमिक फाइलिंग एक ऐसी प्रणाली है जिसमें दस्तावेजों को उनके निर्माण या प्राप्ति की तिथि के क्रम में रखा जाता है।

घ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. फाइलिंग प्रणाली का उद्देश्य क्या है?
2. फाइलिंग प्रणालियों के विभिन्न प्रकार कौन-कौन से हैं?
3. अनुक्रमण क्या है और एक अच्छी अनुक्रमण प्रणाली के आवश्यक तत्व कौन से हैं?
4. मैनुअल अनुक्रमण की तुलना में इलेक्ट्रॉनिक अनुक्रमण के क्या लाभ हैं?

ङ. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. फाइलिंग की संकल्पना पर चर्चा कीजिए। एक अच्छी फाइलिंग प्रणाली के आवश्यक तत्व क्या हैं?
2. दस्तावेजों को फाइल करने हेतु सामान्य वर्गीकरण विधियाँ कौन-कौन सी हैं?
3. एक प्रभावी अनुक्रमण प्रणाली के प्रमुख घटक कौन-कौन से हैं?
4. अनुक्रमण की विभिन्न विधियाँ कौन-कौन सी हैं?

च. अपनी प्रदर्शन क्षमता जाँचें

1. आपको फाइलों के एक बड़े संग्रह से एक विशेष दस्तावेज प्राप्त करने के लिए कहा गया है। आप उसे शीघ्र और कुशलतापूर्वक कैसे ढूँढ़ेंगे?

2. आपका संगठन समय-समय पर अपनी नीतियों और प्रक्रियाओं को अद्यतन करता है। आप यह कैसे सुनिश्चित करेंगे कि फाइलिंग प्रणाली समय के अनुसार अद्यतन रहे और सभी संबंधित दस्तावेजों को ठीक प्रकार से अनुक्रमित किया गया है?

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 3— दस्तावेजों की निगरानी

(Tracking Documents)

कार्यालय की प्रक्रिया में दस्तावेजों या फ़ाइलों की निगरानी का अर्थ है किसी प्रक्रिया के विभिन्न चरणों में फ़ाइलों या दस्तावेजों की गति की जाँच करना। दस्तावेजों की निगरानी का मुख्य उद्देश्य यह सुनिश्चित करना होता है कि दस्तावेजों या फ़ाइलों का निष्पादन कुशलतापूर्वक, सटीक रूप से और समय पर हो। दस्तावेजों की निगरानी संगठन के अंदर विभिन्न विभागों के बीच, तथा संगठन के बाहर भी की जा सकती है। यह अभिलेखों एवं दस्तावेजों की नियमितता बनाए रखने में और निर्णय लेने में भी सहायक होती है।

दस्तावेज निगरानी की संकल्पना (Concept of Document Tracking)

- दस्तावेज निगरानी से तात्पर्य उस प्रक्रिया से है, जिसमें किसी दस्तावेज या फ़ाइल की स्थिति, स्थान और गतिविधियों की निगरानी की जाती है, जब वह विभिन्न चरणों से होकर गुजरती है।
- यह दस्तावेज की शुरुआत से अंत तक निगरानी करती है।
- यह फ़ाइल की समीक्षा और उचित समय पर उचित व्यक्ति द्वारा अंतिम स्वीकृति में सहायक होती है।
- निगरानी कार्य में किसी भी प्रकार की देरी को कम करती है।
- दस्तावेज निगरानी का उपयोग उन व्यावसायिक परिदृश्यों में किया जाता है जहाँ एक से अधिक पणधारक महत्वपूर्ण दस्तावेजों — जैसे अनुबंध, प्रस्ताव या रिपोर्ट के निर्माण और अनुमोदन में सम्मिलित होते हैं।
- दस्तावेज निगरानी विभिन्न टूल्स और सॉफ़्टवेयर जैसे प्रोजेक्ट प्रबंधन सॉफ़्टवेयर या दस्तावेज प्रबंधन प्रणाली अनुप्रयोगों के माध्यम से की जा सकती है।
- दस्तावेज निगरानी उपकरण प्रयोक्ताओं को सूचनाएँ व अनुस्मारक (reminders) सेट करने, और दस्तावेजों की प्रगति को वास्तविक समय (real-time) में ट्रैक करने की सुविधा प्रदान करते हैं (चित्र 2.17)।



चित्र 2.17 — दस्तावेजों की निगरानी

उत्तरदायित्व (Accountability)

जब दस्तावेजों की निगरानी की जाती है, तो यह जानना आसान हो जाता है कि किस व्यक्ति ने कौन-सा कार्य किया। उदाहरणस्वरूप, यदि कोई दस्तावेज गुम या गलत स्थान पर चला गया है, तो उसे संबंधित उत्तरदायी व्यक्ति तक वापस खोजा जा सकता है।

संस्करण प्रबंधन (Manage Versions)

दस्तावेजों की निगरानी करने से उनके विभिन्न संस्करणों का पता रखना आसान हो जाता है। जब कई व्यक्ति किसी परियोजना पर कार्य कर रहे होते हैं, तो यह सुनिश्चित करना अत्यंत आवश्यक हो जाता है कि सभी एक ही संस्करण पर कार्य कर रहे हैं।

अनुपालन (Compliance)

कुछ उद्योगों और संगठनों के लिए कानूनी दस्तावेजों की निगरानी आवश्यक होती है। यह चिकित्सीय अभिलेख या वित्तीय जानकारी जैसे विशेष रूप से संवेदनशील दस्तावेजों पर लागू होता है।

कुशलता (Efficiency)

दस्तावेजों की निगरानी प्रक्रियाओं और कार्यप्रवाह को सुव्यवस्थित करने में सहायक होती है। उदाहरणस्वरूप, यदि एक दस्तावेज कई व्यक्तियों के बीच भेजा जा रहा है, तो उसकी प्रगति पर निगरानी रखने से यह सुनिश्चित किया जा सकता है कि वह समय पर और बिना अनावश्यक विलंब के पूरा हो।

सुरक्षा (Security)

दस्तावेजों की निगरानी से अनधिकृत पहुँच या परिवर्तन की संभावना को रोका जा सकता है। यदि यह ज्ञात हो कि दस्तावेज तक किसने पहुँच बनाई या उसमें संशोधन किया, तो किसी भी संभावित सुरक्षा उल्लंघन की पहचान करना आसान हो जाता है।

नीति एवं प्रक्रिया दस्तावेजों का साझाकरण नियंत्रण (Control Sharing of Policy and Procedure Documents)

दस्तावेज निगरानी व्यवसाय को यह सुनिश्चित करने में सहायता करती है कि दस्तावेज केवल उन्हीं व्यक्तियों के साथ साझा किए जाएँ जिन्हें अधिकृत किया गया हो, ताकि गोपनीयता बनी रहे।

प्रगति पर निगरानी (Tracking Progress)

दस्तावेजों की निगरानी कार्यालय में निर्मित दस्तावेजों की प्रगति को ट्रैक करने में सहायक होती है।

संगठित दस्तावेज (Organised Documents)

दस्तावेजों की निगरानी संगठनों को सुव्यवस्थित, कुशल एवं अनुपालनशील बनाए रखने में सहायता करती है, साथ ही उत्तरदायित्व और सुरक्षा को भी प्रोत्साहित करती है।

पारदर्शिता में वृद्धि (Increase Transparency)

दस्तावेजों की निगरानी कार्यप्रवाह को सुव्यवस्थित करती है, सहयोग को बढ़ाती है तथा दस्तावेज प्रबंधन प्रक्रिया में पारदर्शिता सुनिश्चित करती है।

दस्तावेज निगरानी की सर्वोत्तम प्रथाएँ (Best Practices of Document Tracking)

- दस्तावेज निगरानी एवं प्रबंधन हेतु स्पष्ट नीतियाँ और प्रक्रियाएँ निर्धारित करें।
- दस्तावेजों को स्टोर एवं ट्रैक करने के लिए केंद्रीकृत दस्तावेज प्रबंधन प्रणाली का प्रयोग करें।
- विशिष्ट व्यक्तियों या समूहों को दस्तावेज की स्वामित्व एवं पहुँच अनुमति सौंपें।
- संवेदनशील या गोपनीय दस्तावेजों के लिए अनुमोदन और हस्ताक्षर आवश्यक बनाएँ।
- अनुपालन और पारदर्शिता सुनिश्चित करने हेतु दस्तावेज गतिविधियों की नियमित समीक्षा और लेखा-परीक्षा करें।
- कर्मचारियों को दस्तावेज निगरानी और प्रबंधन की सर्वोत्तम प्रथाओं पर प्रशिक्षण और मार्गदर्शन प्रदान करें।

कार्यालय में दस्तावेजों को कैसे ट्रैक करें? (How to Track Documents in Office?)

दस्तावेजों की निगरानी कार्यालय में अत्यंत आवश्यक होती है। नीचे दिए गए चरणों के माध्यम से दस्तावेजों को ट्रैक किया जा सकता है—

1. दस्तावेज प्रबंधन प्रणाली स्थापित करें — दस्तावेजों को संगठित करने और प्रबंधित करने हेतु एक प्रणाली बनाएं, जैसे डिजिटल दस्तावेज प्रबंधन प्रणाली या भौतिक फ़ाइल प्रणाली।
2. विशिष्ट पहचान संख्या सौंपें — प्रत्येक दस्तावेज या फ़ाइल को एक विशिष्ट पहचान संख्या दें, जैसे संदर्भ संख्या या बारकोड, ताकि उन्हें आसानी से पहचाना और ट्रैक किया जा सके।
3. कार्यप्रवाह निर्धारित करें — ऐसा कार्यप्रवाह स्थापित करें जो प्रक्रिया के विभिन्न चरणों और प्रत्येक चरण में किए जाने वाले कार्यों को परिभाषित करे, जैसे प्राप्ति, समीक्षा, अनुमोदन एवं संग्रहण।
4. प्रत्येक चरण को दर्ज करें — प्रक्रिया के प्रत्येक चरण और समय एवं दिनांक को दर्ज करें जब दस्तावेज या फ़ाइल को उस चरण में संसाधित किया गया हो। यह दस्तावेज की प्रगति ट्रैक करने में सहायक होता है और किसी भी अवरोध की पहचान करने में मदद करता है।

कार्यालय के विभिन्न विभागों के बीच दस्तावेजों की गति की निगरानी की प्रक्रिया (Process of Tracking Document Movement between Various Departments in Office)

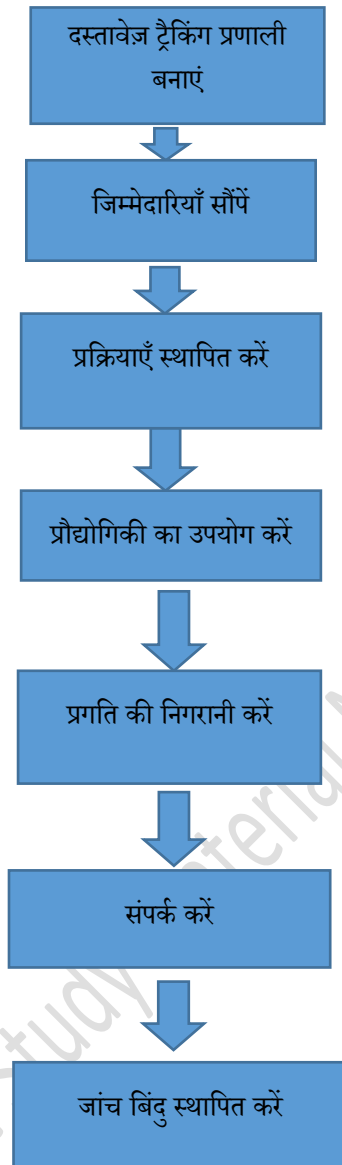
विभिन्न विभागों के बीच दस्तावेजों की गति की निगरानी हेतु निम्नलिखित चरण अपनाएँ—

1. दस्तावेज ट्रैकिंग प्रणाली बनाएँ — प्रत्येक दस्तावेज के लिए एक विशिष्ट पहचान संख्या जैसे ट्रैकिंग नंबर या बारकोड शामिल करते हुए एक दस्तावेज ट्रैकिंग प्रणाली स्थापित करें। इससे दस्तावेजों को उनके विभागीय स्थानांतरण में ट्रैक करना आसान होगा।
2. उत्तरदायित्व सौंपें — दस्तावेजों की निगरानी के लिए विशिष्ट व्यक्तियों या विभागों जैसे एक केंद्रीकृत दस्तावेज नियंत्रण विभाग या विभागीय प्रशासक को उत्तरदायित्व सौंपें।
3. प्रक्रियाएँ निर्धारित करें — स्पष्ट प्रक्रियाएँ तैयार करें कि दस्तावेजों को कैसे संभालना और विभागों के बीच स्थानांतरित करना है। इसमें ट्रैकिंग प्रणाली को अद्यतन करने के निर्देश, तथा दस्तावेजों को चिह्नित, पैक और स्थानांतरित करने के दिशा-निर्देश शामिल हों।
4. प्रौद्योगिकी का उपयोग करें — दस्तावेज निगरानी में सहायता के लिए बारकोड या अन्य ट्रैकिंग तकनीकों का उपयोग करें जो दस्तावेजों के स्थानांतरण के साथ स्वतः ट्रैकिंग प्रणाली को अपडेट कर सकें।
5. प्रगति पर निगरानी रखें — दस्तावेजों की प्रगति की नियमित निगरानी करें। दस्तावेज ट्रैकिंग प्रणाली का उपयोग करके प्रत्येक दस्तावेज की स्थिति जाँचें और किसी भी संभावित विलंब की पहचान करें।

6. **संचार बनाए रखें** — सभी संबंधित पक्षों को दस्तावेजों की स्थिति की जानकारी देते रहें — चाहे वे दस्तावेज ट्रैक करने वाले हों या वे जिनके पास दस्तावेज पहुँचने हैं।
7. **जाँच बिंदु स्थापित करें** — ऐसे बिंदु निर्धारित करें जहाँ दस्तावेजों की जाँच और सत्यापन किया जाए, इससे यह सुनिश्चित होगा कि दस्तावेज पूर्ण और सटीक हैं, फिर अगले विभाग को भेजे जाएँ।

इन चरणों का पालन करके, जैसा कि **चित्र 2.18** में दर्शाया गया है, आप एक मजबूत दस्तावेज ट्रैकिंग प्रणाली स्थापित कर सकते हैं, जो कार्यालय के विभिन्न विभागों के बीच दस्तावेजों की गति की निगरानी में सहायक होगी और यह सुनिश्चित करेगी कि वे कुशलता और सटीकता से संसाधित हों।

किसी संस्था से बाहर जाने वाले दस्तावेजों की आवाजाही का अनुगमन (tracking) करने के लिए आम तौर पर प्रक्रियाओं और उपकरणों के एक ऐसे समूह को कार्यान्वित किया जाता है, जिससे यह सुनिश्चित किया जा सके कि दस्तावेज किस प्रकार विभिन्न चरणों से गुजरते हुए आगे बढ़ रहा है। नीचे कुछ चरण दिए गए हैं जिनका पालन कर आप अपनी संस्था के बाहर दस्तावेजों की आवाजाही को ट्रैक कर सकते हैं—

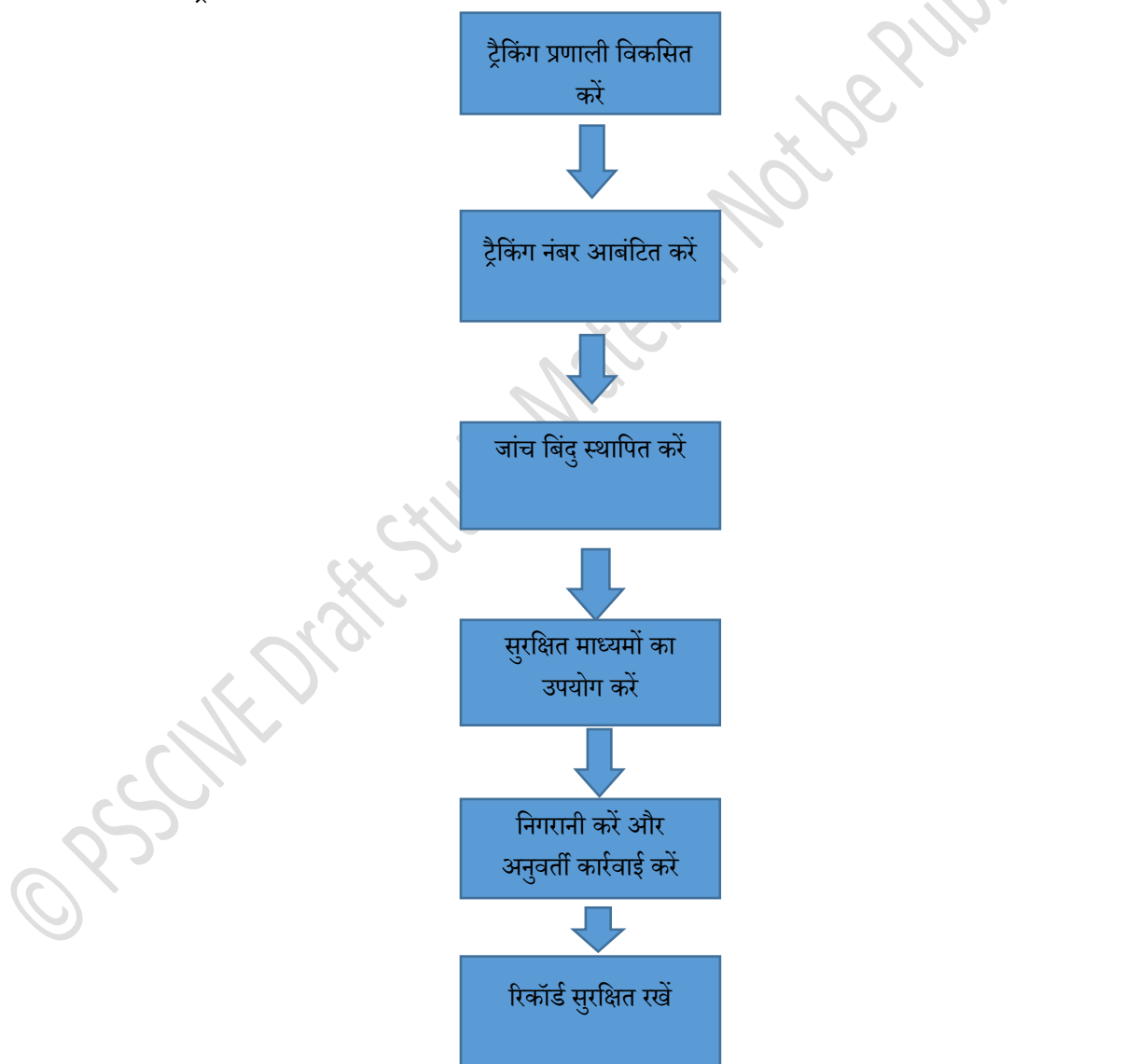


चित्र 2.18 — दस्तावेज़ ट्रैकिंग प्रणाली

1. **एक ट्रैकिंग प्रणाली विकसित करें** — एक ऐसी प्रणाली लागू करें जो दस्तावेज़ों की आवाजाही का अनुगमन और निगरानी कर सके। यह एक साधारण स्प्रेडशीट से लेकर एक समर्पित सॉफ्टवेयर प्रणाली तक हो सकती है।
2. **ट्रैकिंग संख्या आबंटित करें** — प्रत्येक दस्तावेज़ को एक ट्रैकिंग संख्या दें ताकि किसी भी समय उसे आसानी से पहचाना और ढूँढा जा सके।
3. **जाँच बिंदु निर्धारित करें** — दस्तावेज़ की प्रगति पर निगरानी रखने के लिए बीच-बीच में जाँच बिंदु निर्धारित करें। उदाहरण के लिए, आप प्रत्येक चरण पर प्राप्तकर्ता के हस्ताक्षर की माँग कर सकते हैं।

4. **सुरक्षित माध्यमों का उपयोग करें** — सुनिश्चित करें कि दस्तावेज़ को ऐसे सुरक्षित माध्यमों से भेजा जाए जिससे किसी अनधिकृत व्यक्ति द्वारा उस तक पहुँच या छेड़छाड़ संभव न हो।
5. **निगरानी और अनुवर्ती कार्य करें** — दस्तावेज़ की प्रगति पर नियमित रूप से निगरानी रखें और प्राप्तकर्ता से यह सुनिश्चित करें कि दस्तावेज़ उसे प्राप्त हुआ है और वह निर्धारित निर्देशानुसार संसाधित किया गया है।
6. **अभिलेख सुरक्षित रखें** — दस्तावेज़ की आवाजाही से संबंधित सभी अभिलेख जैसे तारीखें, समय, और संबंधित व्यक्तियों की जानकारी भविष्य के लिए सुरक्षित रखें।

इन चरणों का पालन करके, जैसा कि **चित्र 2.19** में दर्शाया गया है, आप संस्था के बाहर दस्तावेज़ों की आवाजाही को प्रभावी तरीके से ट्रैक और मॉनिटर कर सकते हैं।



चित्र 2.19 — दस्तावेज़ की आवाजाही

साथ ही, दस्तावेजों और फ़ाइलों की नियमित निगरानी, नियमित लेखा परीक्षण, समीक्षा, सुरक्षा उपायों और दस्तावेज ट्रेकिंग हेतु स्वचालित सॉफ़्टवेयर के उपयोग की आवश्यकता होती है ताकि दस्तावेजों का प्रबंधन प्रभावी और दक्षता पूर्वक किया जा सके।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1 — एक चार्ट तैयार करें जिसमें संगठन के अंदर दस्तावेजों की आवाजाही और ट्रेकिंग दर्शाई गई हो।

आवश्यक सामग्री — नोटबुक, पेन/पेंसिल, जाँच सूची

प्रक्रिया —

1. किसी संस्था में अपने साथियों के साथ जाएँ।
2. कार्यालय के अधिकारियों से मिलें और उचित अभिवादन करें।
3. कार्यालय का निरीक्षण करें और सहायक से निम्न बिंदुओं के बारे में जानकारी लें—
 - क) विभागों के अंदर दस्तावेजों की ट्रेकिंग
 - ख) ट्रेकिंग अभिलेख रखने की विधियाँ
 - ग) दस्तावेज ट्रेक करने हेतु प्रयुक्त सॉफ़्टवेयर
 - घ) ट्रेकिंग हेतु अपनाई गई सर्वोत्तम प्रक्रियाएँ
4. सभी बिंदुओं को नोटबुक में लिखें।
5. एक रिपोर्ट तैयार करें और कक्षा में प्रस्तुत करें।
6. अन्य समूह के सदस्यों द्वारा पूछे गए प्रश्नों का उत्तर दें।
7. रिपोर्ट में आवश्यक परिवर्तन कर शिक्षिका/शिक्षक को जमा करें।

गतिविधि 2 — एक चार्ट तैयार करें जिसमें संगठन के बाहर दस्तावेजों की आवाजाही और ट्रेकिंग दर्शाई गई हो।

आवश्यक सामग्री — नोटबुक, पेन/पेंसिल, जाँच सूची

प्रक्रिया —

1. किसी संस्था में अपने साथियों के साथ जाएँ।
2. कार्यालय के अधिकारियों से मिलें और अभिवादन करें।
3. कार्यालय का निरीक्षण करें और सहायक से पूछें कि संगठन के बाहर दस्तावेजों को ट्रेक करने के लिए कौन-कौन से चरण अपनाए जाते हैं—

- क) दस्तावेज कैसे ट्रैक किया जाता है — पूछें और देखें।
 - ख) प्रक्रिया को किस प्रकार स्थापित किया जाता है।
 - ग) प्रणाली को ट्रैक करने हेतु किस तकनीक का उपयोग किया जाता है।
 - घ) दस्तावेज की आवाजाही और ट्रैकिंग के समय जाँच बिंदुओं की स्थापना कैसे की जाती है।
4. दस्तावेज ट्रैकिंग की सभी प्रक्रियाओं को नोट करें।
 5. दस्तावेज ट्रैकिंग की प्रक्रिया का एक चार्ट तैयार करें।
 6. इस चार्ट पर कक्षा व शिक्षक/शिक्षिका के साथ चर्चा करें।
 7. विषय शिक्षक को अंतिम रिपोर्ट सौंपें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. दस्तावेज ट्रैकिंग का अर्थ संस्था के अंदर _____ की आवाजाही की निगरानी करना है।
2. दस्तावेज ट्रैकिंग मैनुअली या _____ प्रणाली की सहायता से की जा सकती है।
3. स्वचालित दस्तावेज ट्रैकिंग प्रणाली _____ को कम करने और दक्षता बढ़ाने में सहायक होती है।
4. दस्तावेज ट्रैकिंग _____ और जवाबदेही को बढ़ाने में सहायता करती है।
5. इलेक्ट्रॉनिक दस्तावेजों को _____ सॉफ्टवेयर द्वारा ट्रैक किया जा सकता है जो पहुँच और परिवर्तनों का अभिलेख रखता है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. दस्तावेज ट्रैकिंग का उद्देश्य क्या है?
 - क) भौतिक दस्तावेजों का लेखा-जोखा रखना
 - ख) इलेक्ट्रॉनिक दस्तावेजों का लेखा-जोखा रखना
 - ग) दस्तावेज का सही प्राप्तकर्ता तक पहुँचना सुनिश्चित करना
 - घ) उपरोक्त सभी
2. भौतिक दस्तावेज ट्रैकिंग की तुलना में इलेक्ट्रॉनिक दस्तावेज ट्रैकिंग का कौन-सा लाभ है?
 - क) खोने या क्षतिग्रस्त होने की संभावना कम
 - ख) एक साथ कई दस्तावेजों को ट्रैक करना आसान
 - ग) तेज़ी से डिलीवरी
 - घ) उपरोक्त सभी

3. दस्तावेज ट्रैकिंग में दस्तावेज प्रबंधन प्रणाली (Document Management System - DMS) की क्या भूमिका है?
- क) दस्तावेज बनाना और संपादित करना
 - ख) दस्तावेजों का भंडारण और संगठन करना
 - ग) दस्तावेजों की स्थिति और स्थान का पता लगाना
 - घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
4. दस्तावेज ट्रैकिंग क्या है?
- क) नकली दस्तावेज पहचानने की प्रक्रिया
 - ख) दस्तावेज गतिविधि की निगरानी की प्रक्रिया
 - ग) नए दस्तावेज बनाने की प्रक्रिया
 - घ) दस्तावेज स्टोर करने की प्रक्रिया
5. निम्नलिखित में से कौन-सा दस्तावेज ट्रैकिंग का लाभ नहीं है?
- क) अनुपालन में सुधार
 - ख) दस्तावेज खोने के जोखिम में कमी
 - ग) दस्तावेजों की पहुँच में वृद्धि
 - घ) दस्तावेज बैकअप की आवश्यकता में कमी
6. दस्तावेज ट्रैकिंग प्रक्रिया का पहला चरण क्या है?
- क) नया दस्तावेज बनाना
 - ख) एक विशिष्ट पहचान संख्या सौंपना
 - ग) दस्तावेज को सर्वर पर अपलोड करना
 - घ) दस्तावेज को हितधारकों के साथ साझा करना
7. दस्तावेज गतिविधियों की ट्रैकिंग का उद्देश्य क्या है?
- क) यह जानना कि किसने दस्तावेज को देखा है
 - ख) यह सुनिश्चित करना कि दस्तावेज का उपयुक्त उपयोग हो रहा है
 - ग) दस्तावेज में अनधिकृत परिवर्तन पहचानना
 - घ) उपरोक्त सभी

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही है या गलत

1. दस्तावेज ट्रेकिंग से यह पता लगाया जा सकता है कि किसने किसी विशेष दस्तावेज को देखा है।
2. दस्तावेज ट्रेकिंग केवल डिजिटल दस्तावेजों के लिए काम करती है, भौतिक दस्तावेजों के लिए नहीं।
3. दस्तावेज ट्रेकिंग से यह निर्धारित करने में सहायता मिलती है कि दस्तावेज का कौन-सा भाग सबसे अधिक देखा गया।
4. दस्तावेज ट्रेकिंग केवल व्यवसायों और संगठनों के लिए उपयोगी है, व्यक्तियों के लिए नहीं।
5. दस्तावेज ट्रेकिंग हमेशा सटीक और भरोसेमंद होती है।

घ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. कार्यालय में दस्तावेज ट्रेकिंग से आप क्या समझते हैं?
2. दस्तावेज ट्रेकिंग के दो महत्व पर चर्चा कीजिए।
3. दस्तावेज ट्रेकिंग की सर्वोत्तम प्रक्रियाएँ कौन-सी हैं?
4. कार्यालय में दस्तावेजों को ट्रैक करने के लिए क्या चरण हैं?

ङ. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. किसी संस्था के विभिन्न विभागों के अंदर दस्तावेजों को ट्रैक करने की विभिन्न प्रक्रियाएँ क्या हैं?
2. संस्था के बाहर दस्तावेजों को ट्रैक करने हेतु क्या प्रक्रिया अपनानी चाहिए?

च. अपनी प्रदर्शन क्षमता जाँचें

1. किसी संगठन के विभिन्न विभागों के अंदर दस्तावेज ट्रेकिंग प्रणाली का एक फ्लोचार्ट तैयार कीजिए।
2. संस्था के बाहर दस्तावेज ट्रेकिंग की प्रक्रिया का प्रदर्शन कीजिए।

सत्र 4— कार्यालय उपकरणों का अभिलेख

(RECORDS OF OFFICE EQUIPMENT)

कार्यालय उपकरण (Office Equipment) उन मूलभूत वस्तुओं से मिलकर बनते हैं जो किसी भी कार्यालय को सुचारु रूप से संचालित करने के लिए आवश्यक होती हैं। इनमें मुख्यतः स्टेशनरी, औज़ार, मशीनें और फ़र्नीचर शामिल होते हैं। कार्यस्थल में उत्पादकता और दक्षता को बढ़ाने के लिए विभिन्न प्रकार के कार्यालय उपकरणों का उपयोग किया जाता है। इन उपकरणों के प्रभावी उपयोग से कार्य, शीघ्रता और सटीकता के साथ किया जा सकता है। नीचे कुछ सामान्य कार्यालय उपकरणों के उदाहरण, उनके महत्व और उपयोग के साथ दिए गए हैं—

कुछ अन्य लाभ कार्यालय उपकरणों के उपयोग से निम्नलिखित हैं—

1. यह उत्पादन में वृद्धि करता है
2. कार्यालय में किए गए पत्राचार की स्पष्टता बढ़ाता है
3. कार्य की गति और प्रदर्शन में सुधार करता है
4. व्यापारिक दस्तावेजों को संभालना और संरक्षित करना सरल बनाता है
5. कर्मचारियों के कार्यभार को कम करता है
6. व्यापारिक दस्तावेजों को स्टोर करना आसान होता है
7. आवश्यकता पड़ने पर दस्तावेजों तक आसानी से पहुँच और पुनर्प्राप्ति संभव होती है
8. कार्य जीवन की गुणवत्ता में सुधार करता है
9. कर्मचारियों की थकान को कम करता है
10. कार्य की दक्षता में वृद्धि करता है

कार्यालय उपकरणों के प्रकार (Types of Office Equipment)

कार्यालय में पारंपरिक टाइपराइटर से लेकर आधुनिक कंप्यूटर तक कई प्रकार की मशीनें होती हैं। प्रौद्योगिकी में प्रगति के कारण, आजकल निम्नलिखित मशीनों का कार्यालयों में सामान्यतः उपयोग किया जाता है—

1. फोटोकॉपी मशीन (Photocopy Machine)
2. फैक्स मशीन (Fax Machine / Facsimile)
3. प्रिंटर (Printer)
4. स्कैनर (Scanner)
5. कंप्यूटर और लैपटॉप (Computers and Laptops)

6. टेलीफोन (Telephone)
7. बाइंडिंग मशीन (Binding Machine)
8. कैलकुलेटर (Calculator)
9. ऑडियो-वीडियो प्रणाली (Audio Video System)
10. प्रोजेक्टर (Projector)
11. यू.पी.एस. (UPS - Uninterruptible Power Supply)

प्रत्येक उपकरण के लाभ (Benefits of Each Equipment)

1. फोटोकॉपी मशीन (Photocopy Machine) — यह दस्तावेज़ की प्रतिलिपियाँ बनाने के लिए उपयोग की जाती है। रिपोर्ट, पर्चे और अन्य दस्तावेज़ों की एकाधिक प्रतियाँ बनाने में इसका उपयोग होता है (चित्र 2.20)।

- क. यह कम समय में कई प्रतियाँ तैयार कर सकती है, जिससे समय की बचत होती है।
- ख. यह कम लागत में उच्च गुणवत्ता की प्रतिलिपियाँ बनाती है।
- ग. यह विभिन्न आकार, रंग और प्रकार के दस्तावेज़ों की प्रतिलिपि बना सकती है।
- घ. यह सुविधाजनक है क्योंकि सार्वजनिक स्थानों पर भी उपलब्ध रहती है।
- ङ. यह उत्पादकता बढ़ाती है।



चित्र 2.20— फोटोकॉपी मशीन

<https://www.freepik.com/free-photo/-photocopy->

2. फैक्स मशीन (Fax Machine / Facsimile) — फैक्स मशीन का उपयोग जैसे अनुबंध या कानूनी दस्तावेज़ जैसे दस्तावेज़ों को शीघ्रता और सुरक्षित रूप से भेजने तथा प्राप्त करने के लिए किया जाता है (चित्र 2.21)।
क. इसका उपयोग चिकित्सा रिपोर्ट और संवेदनशील जानकारी भेजने में किया जाता है।

- ख. इसका उपयोग चालान, क्रय आदेश, और अन्य वित्तीय दस्तावेजों के प्रेषण में होता है।
- ग. यह सरकारी एजेंसियों के बीच संवाद का माध्यम है।
- घ. यह दस्तावेजों को सुरक्षित और शीघ्र भेजने के लिए प्रयुक्त होती है।



चित्र 2.21— फैक्स मशीन

<https://unsplash.com/s/fax-machine>

3. प्रिंटर (Printer) — यह कंप्यूटर अथवा अन्य उपकरणों से आवश्यक दस्तावेजों या चित्रों को मुद्रित करने में सहायक होता है (चित्र 2.22)।

क) यह सुलभ है क्योंकि हम दस्तावेजों और छवियों की भौतिक प्रतियाँ प्रिंट कर सकते हैं, जिससे वे उन लोगों के लिए भी सुलभ हो जाते हैं जिनकी डिजिटल फ़ाइलों तक पहुँच नहीं है।

ख) मुद्रण शीघ्रता और कुशलता से किया जाता है।

ग) मुद्रित दस्तावेज हस्तलिखित दस्तावेजों की तुलना में अधिक पेशेवर दिखते हैं।

घ) इससे विभिन्न प्रकार और आकारों के कागजों को प्रिंट किया जा सकता है, जिससे वे मुद्रण संबंधी विभिन्न आवश्यकताओं के लिए उपयुक्त हो जाते हैं।

ड) यह लागत-प्रभावी है।

च) मुद्रित दस्तावेजों को लंबे समय तक स्टोर और स्टोर किया जा सकता है, जिससे वे सूचना का एक विश्वसनीय स्रोत बन जाते हैं।



चित्र 2.22— प्रिंटर

<https://www.freepik.com/free-photo/printer->

4. स्कैनर (Scanner) — स्कैनर दस्तावेजों, इमेज और अन्य भौतिक सामग्रियों को डिजिटल रूप में परिवर्तित करने में सक्षम बनाते हैं, जिससे उन्हें कहीं से भी स्टोर करना, साझा करना और उन तक पहुंचना आसान हो जाता है।

क) इससे अव्यवस्था को कम करने और भौतिक भंडारण स्थान बचाने में मदद मिल सकती है।

ख) यह डिजिटल बैकअप बनाकर भौतिक दस्तावेजों और इमेज को संरक्षित करने में मदद करता है, जो उन्हें समय के साथ क्षति, हानि या क्षरण से बचा सकता है।

ग) स्कैन किए गए दस्तावेजों को ईमेल या डिजिटल प्लेटफॉर्म के माध्यम से दूसरों के साथ आसानी से साझा किया जा सकता है।

घ) स्कैन किए गए दस्तावेज अधिक कुशल होते हैं क्योंकि इससे समय की बचत होती है और दक्षता में सुधार होता है।

ड) यह उन व्यवसायों या संगठनों के लिए विशेष रूप से उपयोगी है जो बड़ी मात्रा में कागजी कार्रवाई करते हैं।

5. कंप्यूटर और लैपटॉप (Computers and Laptops) — ये आज के समय में अधिकांश कार्यालयों के लिए अनिवार्य उपकरण हैं (चित्र 2.23)।

क. वर्ड प्रोसेसिंग, स्प्रेडशीट, ई-मेल कम्युनिकेशन, इंटरनेट रिसर्च, डेटा विश्लेषण आदि कार्यों में उपयोग किया जाता है।

ख. कार्य उत्पादकता में वृद्धि करता है।

ग. इंटरनेट से जुड़कर संचार एवं पहुँच बढ़ाता है।

घ. यूजर को कंप्यूटर और लैपटॉप दस्तावेजों, फोटों, और वीडियो को अधिक मात्रा में स्टोर के लिए सुविधा मिलती है।



चित्र 2.23— कंप्यूटर

6. टेलीफोन (Telephone) — टेलीफोन लोगों को शीघ्रता और आसानी से संवाद करने की सुविधा मिलती है।

क. टेलीफोन संचार अपेक्षाकृत लागत प्रभावी है।

ख. इससे वास्तविक समय संचार की सुविधा मिलती है, जिसका अर्थ है कि लोग अपनी पूछताछ या चिंताओं का तत्काल उत्तर प्राप्त कर सकते हैं।

ग. इससे दक्षता बढ़ती है और लोगों को अधिक कुशलता से संवाद करने में सक्षमता मिलती है।

घ. ग्राहक सेवा में सुधार आता है।

ड यह प्रयोक्ता के अनुकूल संचार उपकरण है।



चित्र 2.24— टेलीफोन

<https://www.freepik.com/free-photo/telephone->

7. बाइंडिंग मशीन (Binding Machine) — यह किसी दस्तावेज़ या पुस्तक के पृष्ठों को एकत्रित करके बांधने के लिए प्रयोग की जाती है (चित्र 2.25)।

क) यह दस्तावेज़ों को एक पेशेवर रूप और अनुभव प्रदान करता है, जिससे वे देखने में अधिक आकर्षक और पढ़ने में आसान हो जाते हैं।

ख) बाइंडिंग दस्तावेज़ों में स्थायित्व और सुरक्षा का एक स्तर जोड़ती है।

ग) बाउंड किए गए दस्तावेज़ों को व्यवस्थित करना आसान होता है, क्योंकि उन्हें लेबल करके किताब की तरह शेल्फ पर रखा जा सकता है।

घ) बाइंडिंग मशीनें विभिन्न प्रकार और शैलियों में आती हैं, जिससे अनुकूलन की सुविधा मिलती है।

ड) बाइंडिंग मशीनें एक साथ बड़ी मात्रा में पृष्ठों को तेज़ी से और कुशलता से बाइंड कर सकती हैं, जिससे समय की बचत होती है।



चित्र 2.25— बाइंडिंग मशीन

<https://www.freepik.com/free-photo/Binding Machine->

8. कैलकुलेटर (Calculator) — इनका उपयोग आम तौर पर कार्यालयों में गणनाओं को शीघ्रता से करने के लिए किया जाता है, जिससे समय और दक्षता की बचत होती है। (चित्र 2.26)

क. यह पोर्टेबल और उपयोग में सरल है।

ख. जटिल गणनाएँ शीघ्रता से करता है जिन्हें मैन्युअल रूप से हल करना बहुत कठिन हो सकता है।

ग. यह मानकीकृत गणितीय गणना सुनिश्चित कर सकता है, विशेष रूप से वित्त, लेखांकन और इंजीनियरिंग जैसे क्षेत्रों में।



चित्र 2.26— कैलकुलेटर

9. ऑडियो-वीडियो प्रणाली (Audio Video System) — यह एक ऐसी प्रणाली है जो संचार और सूचना साझा करने का सुविधाजनक तरीका प्रदान करती है।

क. संवाद की स्पष्टता और दक्षता बढ़ाता है।

ख. स्पष्ट और कुशल संचार प्रदान करके, एक ऑडियो-वीडियो सिस्टम उत्पादकता बढ़ाने में मदद कर सकता है।

ग. यह व्यक्तियों को विचारों को साझा करने और वास्तविक समय में एक साथ काम करने की अनुमति देकर सहयोग को बेहतर बनाने में मदद करता है।

घ. यह संचार और सहयोग करने का एक किफायती तरीका हो सकता है, खास तौर पर उन व्यवसायों के लिए जिनके कर्मचारी दुनिया के विभिन्न भागों में स्थित हैं।

ड. पहुँच को बेहतर बनाता है।

10. प्रोजेक्टर (Projector) — यह पारंपरिक टीवी से कहीं बड़े स्क्रीन पर चित्र और वीडियो प्रदर्शित करता है (चित्र 2.27)।

क. यह पोर्टेबल है, जिससे इन्हें एक स्थान से दूसरे स्थान तक ले जाना आसान हो जाता है।

ख. यह जगह बचाता है और इसे छत या दीवार पर लगाया जा सकता है।

ग. लागत प्रभावी और बहुपयोगी होता है।

घ. लंबे समय तक उपयोग योग्य और कम मरम्मत की आवश्यकता होती है।



चित्र 2.27— प्रोजेक्टर

<https://www.freepik.com/free-photo/projector->

11. यू.पी.एस. (UPS – Uninterrupted Power Supply) — यूपीएस को बिजली कटौती के दौरान इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों को बिजली प्रदान करने के लिए डिज़ाइन किया गया है, जिससे वे काम करना जारी रख सकें और डेटा हानि या क्षति से बच सकें। (चित्र 2.28)

क. पावर सर्ज और स्पाइक्स से सुरक्षा करता है।

ख. इनपुट वोल्टेज को नियमित करता है।

ग. पावर कट के दौरान काम जारी रखने की सुविधा देता है।

घ. डेटा सुरक्षा में वृद्धि।



चित्र 2.28 — यू.पी.एस.

<https://www.freepik.com/free-photo/UPS->

कार्यालय सामग्री / आपूर्ति (Office Materials/Supplies)

प्रत्येक कार्यालय प्रक्रिया के लिए आवश्यक सामग्री और आपूर्ति उस विशेष कार्य या परियोजना पर निर्भर करती है जो की जा रही होती है। फिर भी, कुछ सामान्य कार्यालय प्रक्रियाएँ और उनसे संबंधित सामग्री/आपूर्तियाँ निम्नलिखित हैं—

- **स्टेशनरी (Stationery)** — इसमें पेन, पेंसिल, रबर, रूलर, मार्कर, हाईलाइटर और सुधारक तरल (Correction Fluid) शामिल होते हैं।
- **कागज़ी सामग्री (Paper Material)** — इसमें विभिन्न प्रकार के कागज़ जैसे प्रिंटर पेपर, लैटरहेड, लिफाफे, नोटपैड, स्टिकी नोट्स और मेमो पैड आते हैं।
- **फाइलिंग और भंडारण (Filing and Storage)** — इसमें फाइलिंग कैबिनेट, फाइल फ़ोल्डर, लटकने वाले फ़ोल्डर, विभाजक (dividers) और लेबल्स शामिल हैं।
- **डेस्क सहायक सामग्री (Desk Accessories)** — इसमें डेस्क आयोजक, स्टेपलर, स्टेपल पिन, पेपर क्लिप्स, रबर बैंड और होल पंचर (Punchers) शामिल हैं।
- **तकनीकी / प्रस्तुति सामग्री (Technology/Presentation Material)** — इसमें कंप्यूटर, प्रिंटर, स्कैनर, प्रोजेक्टर और टेलीफोन शामिल हैं।
- **सफ़ाई सामग्री (Cleaning Supplies)** — इसमें कीटाणुनाशक वाइप्स, टिशू पेपर और सफ़ाई स्प्रे शामिल होते हैं।
- **फर्नीचर (Furniture)** — इसमें डेस्क, कुर्सियाँ, पुस्तक अलमारियाँ और स्टोरेज कैबिनेट शामिल होते हैं।

किसी भी कार्यालय प्रक्रिया को सुचारु और प्रभावी तरीके से चलाने के लिए इन सभी वस्तुओं की उपलब्धता आवश्यक होती है। ये सामान्य कार्यालय प्रक्रियाओं और आवश्यक सामग्रियों/आपूर्तियों के कुछ उदाहरण मात्र हैं। आवश्यक सामग्रियों/आपूर्तियों का सटीक निर्धारण किए जा रहे विशिष्ट कार्य पर निर्भर करेगा।

कार्यालय उपकरण और सामग्री का अभिलेखन (Recording of Office Equipment and Material)

कार्यालय उपकरण और सामग्री का अभिलेखन कई कारणों से महत्वपूर्ण होता है, जैसे — सूची प्रबंधन, प्रगति की निगरानी और वित्तीय रिपोर्टिंग। कार्यालय उपकरण और सामग्री का रिकॉर्ड रखने के लिए यहां कुछ सुझाव दिए गए हैं—

1. **स्प्रेडशीट या इन्वेंटरी प्रणाली बनाएँ** — सबसे पहले एक ऐसी प्रणाली विकसित करें (जैसे Excel शीट या कोई सॉफ्टवेयर) जिसमें आप उपकरणों और सामग्रियों का रिकॉर्ड रख सकें।
2. **वस्तुओं का वर्गीकरण करें** — वस्तुओं को उनके प्रकार के आधार पर वर्गीकृत करें, जैसे कंप्यूटर, प्रिंटर, फर्नीचर, स्टेशनरी, आदि। इससे आपको यह पता लगाने में मदद मिलेगी कि आपके पास क्या है और वह कहां स्थित है।
3. **विवरण दर्ज करें** — प्रत्येक वस्तु के लिए उसका नाम, ब्रांड, मॉडल नंबर, सीरियल नंबर, खरीद तिथि, लागत और स्थान अंकित करें। साथ ही वारंटी, आपूर्तिकर्ता, रखरखाव विवरण भी शामिल करें।
4. **नियमित अद्यतन करें** — कोई भी परिवर्तन (नई खरीद, निस्तारण, स्थानांतरण) नियमित रूप से दर्ज करें।
5. **नियमित लेखा परीक्षण (ऑडिट) करें** — इन्वेंटरी का समय-समय पर परीक्षण करें ताकि सभी वस्तुएँ सुव्यवस्थित एवं कार्यशील रहें। इससे आपको उन समस्याओं की पहचान करने में मदद मिलेगी जिनका समाधान ज़रूरी है।
6. **केन्द्रीय प्रणाली का उपयोग करें** — जानकारी को स्टोर करने के लिए कोई केन्द्रीय सॉफ्टवेयर या साझा स्प्रेडशीट का प्रयोग करें जिससे सभी को आसानी हो। इससे जानकारी तक पहुँचना और उसे अपडेट करना आसान हो सकता है।

इन चरणों का पालन करके, आप अपने कार्यालय उपकरण और सामग्री का सटीक रिकॉर्ड रख सकते हैं, जिससे आपको अपनी इन्वेंट्री को अधिक प्रभावी और कुशलतापूर्वक प्रबंधित करने में मदद मिलेगी।

गतिविधि 1 — संगठनात्मक बैठक में वीडियो कॉन्फ्रेंस के लिए उपकरणों की सूची एवं रखरखाव का चार्ट तैयार करें।

आवश्यक सामग्री — नोटबुक, पेन/पेंसिल, जांचसूची

प्रक्रिया —

1. किसी संगठन में साथियों के साथ जाएँ।

2. कार्यालय अधिकारियों से मिलें और अभिवादन करें।
3. कार्यालय का दौरा करें और सहायक से निम्नलिखित जानकारी प्राप्त करें—
 - क) वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के उपकरणों की सूची
 - ख) उपकरणों के रखरखाव की विधियाँ
 - ग) वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग की प्रक्रिया
4. सभी विवरण नोटबुक में लिखें।
5. प्राप्त जानकारी के आधार पर चार्ट तैयार करें।
6. कक्षा में रिपोर्ट प्रस्तुत करें।
7. अन्य समूहों के प्रश्नों का उत्तर दें और शिक्षक से सुझाव लें।
8. चार्ट में संशोधन कर उसे शिक्षक को सौंपें।

गतिविधि 2 — कार्यालय उपकरणों की उपयोगिता और उनके रिकॉर्ड प्रबंधन पर रिपोर्ट तैयार करें।

आवश्यक सामग्री — नोटबुक, पेन/पेंसिल, जांचसूची

प्रक्रिया —

1. साथियों के साथ किसी संगठन में जाएँ।
2. कार्यालय के अधिकारियों से मिलें और अभिवादन करें।
3. कार्यालय का निरीक्षण करें और सहायक से जानकारी लें—
 - क) प्रयुक्त उपकरणों की सूची और उनकी विशेषताएँ
 - ख) प्रत्येक उपकरण के उपयोग और लाभ
 - ग) कार्यालय उपकरणों के अभिलेखन को बनाए रखने की विधि
4. जानकारी नोटबुक में लिखें।
5. रिपोर्ट तैयार करें जिसमें सभी उपकरणों की उपयोगिता शामिल हो।
6. कक्षा में रिपोर्ट प्रस्तुत करें।
7. साथियों के प्रश्नों का उत्तर दें और उनसे सुझाव प्राप्त करें।
8. शिक्षक को आवश्यक संशोधन कर रिपोर्ट सौंपें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. _____ कार्यालय उपकरण है जिसका उपयोग स्क्रीन पर स्लाइड प्रोजेक्ट करने के लिए किया जाता है।
2. किसी भी उपकरण या सामग्री के अभिलेखन का पहला चरण _____ है।
3. _____ को पावर कट के समय उपकरणों को विद्युत आपूर्ति देने के लिए डिज़ाइन किया गया है जिससे वे चलते रहें और डेटा हानि या क्षति से बचें।
4. _____ दस्तावेज़ों, चित्रों और अन्य भौतिक सामग्री को डिजिटाइज़ करने में सक्षम बनाते हैं, जिससे उन्हें कहीं से भी स्टोर, साझा और एक्सेस करना आसान हो जाता है।
5. _____ मशीन का उपयोग दस्तावेज़ों की अनेक प्रतियाँ बनाने हेतु किया जाता है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. निम्नलिखित में से किस कार्यालय उपकरण का उपयोग दस्तावेज़ों की प्रतियाँ बनाने में होता है?
क) प्रिंटर
ख) स्कैनर
ग) फैक्स मशीन
घ) फोटोकॉपीयर
2. निम्नलिखित में से किस उपकरण का उपयोग स्लाइड को स्क्रीन पर प्रोजेक्ट करने में होता है?
क) ओवरहेड प्रोजेक्टर
ख) स्कैनर
ग) प्रिंटर
घ) फैक्स मशीन
3. निम्नलिखित में से किसका उपयोग कागज़ों को एक साथ बाँधने में होता है?
क) पेपर क्लिप
ख) स्टेपलर
ग) बाइंडर क्लिप
घ) उपरोक्त सभी
4. कार्यालय प्रक्रियाओं के लिए आवश्यक सामग्री कौन सी है?
क) कागज़
ख) पेन और पेंसिल

ग) स्टेपलर और स्टेपल

घ) उपरोक्त सभी

5. निम्नलिखित में से कौन-सा स्टेशनरी का उदाहरण नहीं है?

क) प्रिंटर इंक

ख) पेपर क्लिप

ग) रबर

घ) यूएसबी ड्राइव्स

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही है या गलत

1. स्कैनर एक ऐसा उपकरण है जो भौतिक दस्तावेज़ की डिजिटल प्रति बनाता है।
2. प्रिंटर केवल ब्लैक एंड वाइट (black and white) में ही दस्तावेज़ प्रिंट कर सकता है।
3. फैक्स मशीन केवल टेलीफोन लाइन के माध्यम से दस्तावेज़ भेजने के लिए उपयोग होती है।
4. कैलकुलेटर का उपयोग डेटा को स्टोर करने के लिए होता है।
5. प्रोजेक्टर नामक उपकरण चित्रों या वीडियो को बड़ी स्क्रीन या दीवार पर प्रदर्शित करता है।

घ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. प्रिंटर क्या है और इसके लाभ बताएं।
2. कंप्यूटर और लैपटॉप के लाभ समझाएं।
3. किसी कार्यालय में फोटोकॉपीयर और स्कैनर का क्या महत्व है?
4. कार्यालय में प्रोजेक्टर और ऑडियो-वीडियो प्रणाली की उपयोगिता स्पष्ट कीजिए।

ङ. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. कार्यालय में सुचारु कार्य संचालन हेतु प्रयुक्त विभिन्न उपकरणों की सूची दीजिए।
2. कार्यालय प्रक्रिया हेतु आवश्यक सामग्री की सूची तैयार कीजिए।
3. कार्यालय उपकरण और सामग्री के अभिलेखन की प्रक्रिया के विभिन्न चरणों की व्याख्या कीजिए।

च. अपनी प्रदर्शन क्षमता जाँचें

1. विभिन्न कार्यालय उपकरणों की सूची चित्रों सहित उनके लाभों के साथ चार्ट में तैयार करें।
2. विभिन्न कार्यालय उपकरणों एवं सामग्री के अभिलेखन की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें।

मॉड्यूल 3 — कार्यालय की नियमित गतिविधियाँ

(OFFICE ROUTINE ACTIVITIES)

"कार्यालय किसी व्यवसाय का प्रशासनिक केंद्र होता है। कार्यालय का उद्देश्य संप्रेषण और अभिलेखन की सेवा प्रदान करना होता है।" — मिल्स और स्टैंडिंग फोर्ड (Mills & Standing Ford)। एक कार्यालय सहायक (Office Assistant) कार्यालय व्यवस्था का एक अत्यंत महत्वपूर्ण व्यक्ति होता है। वह विभिन्न प्रकार के प्रशासनिक और लिपिकीय कार्यों को संपादित करने के लिए उत्तरदायी होता है, जिससे कार्यालय का संचालन सुचारु रूप से हो सके। इन कार्यों में फोन-कॉल का उत्तर देना और उन्हें प्रबंधित करना, नियुक्तियाँ निर्धारित करना, ई-मेल का उत्तर देना, कार्यक्रमों का प्रबंधन करना, रिपोर्ट तैयार करना, फाइलों का रखरखाव करना आदि शामिल हो सकते हैं। नियमित गतिविधियों का प्रबंधन किसी भी विभागीय कार्य जितना ही महत्वपूर्ण होता है।

कार्यालय सहायक, प्रबंधन को उनके दायित्वों के निर्वहन में सहयोग प्रदान करता है। वे यह सुनिश्चित करते हैं कि सभी चीजें व्यवस्थित और सुचारु रूप से कार्य कर रही हों। वे दिन-प्रतिदिन की गतिविधियाँ संभालते हैं, जिससे कार्य कुशलता और प्रभावशीलता सुनिश्चित होती है। कार्यालय सहायक कार्यालय में आने वाले सभी लोगों के लिए प्रथम संपर्क बिंदु होता है, अतः उसमें अच्छे संप्रेषण कौशल, विनम्रता, समयबद्धता, निष्ठा, टीम भावना आदि गुणों का होना आवश्यक है। जब कार्यालय सहायक अपनी नियमित गतिविधियों को कुशलतापूर्वक करते हैं तो प्रबंधक अधिक महत्वपूर्ण और जटिल कार्यों पर ध्यान केंद्रित कर पाते हैं।

कार्यालय सहायक अपने संगठन से संबंधित अभिलेखों को एक निश्चित समयावधि तक रखने के लिए उत्तरदायी होता है, जैसा कि कानूनी आवश्यकताओं द्वारा निर्धारित किया गया है। इसमें वित्त, मानव संसाधन, कानूनी एवं अन्य प्रशासनिक मामलों से संबंधित अभिलेखों का रखरखाव शामिल होता है।

एक कार्यालय सहायक, कार्यालय की आवश्यक सामग्री की माँग व भंडारण, विक्रेताओं एवं सेवा प्रदाताओं के साथ समन्वय, और उपकरणों की उचित कार्य स्थिति सुनिश्चित करने का दायित्व भी निभाता है। निजी एवं सार्वजनिक दोनों क्षेत्रों में कार्यालय सहायक के लिए अनेक अवसर उपलब्ध हैं। वे कुछ उच्च पदस्थ सरकारी अधिकारियों के लिए भी कार्य कर सकते हैं।

इस मॉड्यूल में कार्यालय की नियमित गतिविधियों को प्रभावी और कुशल तरीके से प्रबंधित करने का विवरण दिया गया है। पहले सत्र में बताया जाता है कि एक कार्यालय सहायक फोन कॉल, अतिथियों और प्रश्नों को कैसे प्रबंधित कर सकता है। दूसरा सत्र कार्यालय शिष्टाचार पर केंद्रित है, जिसका पालन कार्यालय सहायक को करना चाहिए। नव नियुक्त कर्मचारियों का अभिमुखीकरण (Orientation) एवं संगठन में जेंडर निरपेक्षता सुनिश्चित करने में कार्यालय सहायक की भूमिका भी इसी सत्र में वर्णित है।

तीसरे सत्र में आधिकारिक दस्तावेजों की तैयारी का वर्णन है, जिसमें नोट शीट (Note-sheet) का महत्व, उपयोग एवं उसका प्रारूप कैसे तैयार किया जाता है, सम्मिलित है। इस मॉड्यूल का अंतिम सत्र कार्यालय में बैठकों के आयोजन में कार्यालय सहायक की भूमिका से संबंधित है, जिसमें बैठक से पूर्व व पश्चात आवश्यक सभी दस्तावेजों की जानकारी दी गई है।

सत्र 1 — फोन-कॉल्स और प्रश्न (PHONE CALLS AND QUERIES)

नियमित कार्यालय गतिविधियों का परिचय (INTRODUCTION OF ROUTINE OFFICE ACTIVITIES)

'नियमित' का अर्थ है — वह विधि जिससे हम दैनिक कार्यों को करते हैं। किसी भी कार्यालय में नियमित गतिविधियों की अत्यंत महत्वपूर्ण भूमिका होती है। किसी भी कार्य को समय पर, सही विधि से और कुशलतापूर्वक करना आवश्यक होता है।

आगंतुकों का अभिवादन करें (GREET THE VISITORS)

कार्यालय सहायक वह प्रथम व्यक्ति होता है जिससे वहां आने वाला कोई भी आगंतुक सबसे पहले संपर्क करता है। अतः उसका यह कर्तव्य बनता है कि वह आगंतुक का ऐसा स्वागत करें जिससे उन पर सकारात्मक प्रभाव पड़े। आगंतुक को यह अनुभव होना चाहिए कि उनकी उपस्थिति स्वागत योग्य है और उनसे मिलकर आपको प्रसन्नता हो रही है। किसी भी आगंतुक का अभिवादन करते समय कार्यालय सहायक को निम्नलिखित मूल नियमों का पालन करना चाहिए—



चित्र 3.1 — आगंतुकों के अभिवादन हेतु मूल नियम

1. **सौम्य मुस्कान दें** — मुस्कान तनाव के स्तर को कम करती है और सदैव मनोबल बढ़ाती है। अभिवादन करते समय आँखों से संपर्क बनाए रखें; यह आगंतुक और सहायक के बीच एक बंधन स्थापित करता है और ईमानदारी/ निष्ठा दर्शाता है जिससे सामने वाला व्यक्ति जुड़ाव महसूस करता है।
2. **मानक अभिवादन का उपयोग करें** — आगंतुकों का सदैव औपचारिक अभिवादन जैसे— "शुभप्रभात/शुभ अपराह्न/शुभ संध्या", "हमारे संगठन में आपका स्वागत है, आपसे मिलकर प्रसन्नता हुई", से स्वागत किया जाना चाहिए। स्वर स्पष्ट एवं सुनाई देने योग्य होना चाहिए।
3. **आगंतुक के आने का कारण स्पष्ट रूप से पूछें** — कार्यालय सहायक को आगंतुक से उनके आने का उद्देश्य स्पष्ट रूप से और मित्रतापूर्ण तरीके से पूछना चाहिए। जब आप कारण जान लें, तभी आप उन्हें उचित दिशा-निर्देश एवं सहायता प्रदान कर सकते हैं। बात करते समय कठोर या असभ्य न बनें, अपितु विनम्रता से प्रश्न करें और यथोचित सहायता करें।
4. **सावधान रहें** — आगंतुक को यह अनुभव होना चाहिए कि आप उन्हें महत्व दे रहे हैं और इसके लिए आपको उनकी बात ध्यानपूर्वक सुननी चाहिए।

5. **आगंतुक की सामान्य आवश्यकताओं को पहचानें** — आगंतुक की सामान्य जरूरतों को पहचानना आवश्यक है। जैसे यदि वह किसी बैठक में भाग लेने आया हो, उसे शौचालय की आवश्यकता हो, या कॉफी चाहिए हो, या यदि कार्यालय परिसर बड़ा हो तो उसे बैठक स्थल तक पहुँचने के स्पष्ट निर्देश अपेक्षित हों।
6. **उन्हें अधिक प्रतीक्षा न कराएँ** — कोई भी व्यक्ति लंबी प्रतीक्षा नहीं करना चाहता। जैसे ही आगंतुक पहुँचे, उसी क्षण संबंधित व्यक्ति को सूचित करें और आगंतुक को सूचित करें कि उन्हें कितनी देर प्रतीक्षा करनी होगी। यह सदैव अच्छा प्रभाव छोड़ता है।
7. **चाय/कॉफी की पेशकश करें** — यदि आगंतुक किसी से मिलने की प्रतीक्षा कर रहा हो, तो कार्यालय सहायक को जल/चाय/कॉफी के लिए पूछना चाहिए। ऐसे छोटे-छोटे व्यवहार सकारात्मक प्रभाव उत्पन्न करते हैं।

फोन कॉल पूछताछ का उत्तर देना एवं प्रबंधन करना (ANSWERING AND MANAGING THE PHONE CALL QUERIES)

कार्यालय सहायक की एक अन्य महत्वपूर्ण भूमिका है— आने वाली फोन कॉल्स का उत्तर देना और उनका प्रबंधन करना। यह कार्य सुनने में सरल प्रतीत हो सकता है, लेकिन कॉल का उत्तर देते समय कार्यालय सहायक को एक निर्धारित प्रक्रिया (Protocol) का पालन करना आवश्यक होता है। यह सामान्यतः संगठन और कॉल करने वाले व्यक्ति के बीच की पहली बातचीत होती है। कॉल करने वाला व्यक्ति कोई ग्राहक, क्लाइंट, आपूर्तिकर्ता आदि हो सकता है, और उसे फोन पर संतुष्ट करना अत्यंत आवश्यक होता है।

अब चूँकि कार्यालय सहायक कॉल करने वाले को देख नहीं सकता, इसलिए कभी-कभी यह समझना कठिन होता है कि वह कैसा महसूस कर रहा है और उसकी वास्तविक अपेक्षा क्या है। यहाँ हम कुछ ऐसे महत्वपूर्ण बिंदुओं पर चर्चा करेंगे, जो कार्यालय सहायक को कॉल पर सकारात्मक प्रथम प्रभाव बनाने में सहायता करेंगे, जैसा कि चित्र 3.2 में दर्शाया गया है।



चित्र 3.2 — मुस्कराहट के साथ कॉल का उत्तर देना

<https://www.freepik.com/Answering Call with a Warm Smile->

1. फोन कॉल का शीघ्र उत्तर देना (Promptly answering the phone call) —

कार्यालय सहायक को कॉल करने वाले के समय का मूल्य समझना चाहिए और फोन कॉल का उत्तर यथाशीघ्र देना चाहिए। कॉल की तीसरी घंटी तक उत्तर दे देना चाहिए और यदि किसी कारणवश उस समय कॉल का उत्तर नहीं दे पा रहे हों तो वॉइसमेल छोड़ना चाहिए।

2. कॉल करने वाले का अभिवादन करना (Greet the caller) —

कॉल का उत्तर देते समय सबसे पहले कॉल करने वाले का औपचारिक अभिवादन करें, जैसे — "सुप्रभात / शुभ अपराह्न / शुभ संध्या"। इसके पश्चात कंपनी/संगठन का नाम बताकर वार्तालाप आरंभ करें।

3. कॉल का उद्देश्य पूछना (Asking about the reason to call) —

कंपनी का परिचय देने के बाद, कॉल करने वाले से पूछें कि वह किस उद्देश्य से कॉल कर रहा है। आप औपचारिक वाक्य जैसे — "मैं आपकी क्या सहायता कर सकता/सकती हूँ?" — का उपयोग कर सकते हैं।

उदाहरण — "सुप्रभात! XXX कार्यालय में कॉल करने के लिए धन्यवाद। मैं XXX बोल रही/रहा हूँ। मैं आपकी क्या सहायता कर सकती/सकता हूँ?"

4. ध्यानपूर्वक सुनना (Listen carefully) —

जब कॉल करने वाला अपनी बात बता रहा हो, तो कार्यालय सहायक को उसे पूरी तन्मयता से सुनना चाहिए। "I understand" या "I see" जैसे वाक्य कॉल करने वाले को यह अनुभव कराते हैं कि उसकी बात सुनी और समझी जा रही है।

5. बोलते समय मुस्कराएँ (Smile while you speak) —

यद्यपि कॉल करने वाला आपको देख नहीं सकता, फिर भी वह आपकी आवाज़ के माध्यम से आपकी भावनाओं को अनुभव कर सकता है। यदि आप एक साथ कई कार्यों में व्यस्त हैं, तब भी आपको स्वर और लहजे पर ध्यान देना चाहिए और मित्रवत तरीके से उत्तर देना चाहिए।

6. साफ़ और सकारात्मक तरीके से बोलना (Be clearly audible with positive approach) —

फोन पर आपकी आवाज़ स्पष्ट और सुनने योग्य होनी चाहिए। नेटवर्क समस्या या पृष्ठभूमि के शोर के कारण कॉल अस्पष्ट हो सकता है। ऐसी स्थिति से बचने के लिए स्पष्ट और तेज़ आवाज़ में बोलना चाहिए। "मुझे नहीं पता" जैसे वाक्यों से बचें और इसके स्थान पर कहें — "मैं देखता/देखती हूँ कि मैं आपकी कैसे सहायता कर सकता/सकती हूँ।" कॉल करने वाले से सदैव सम्मानजनक व्यवहार करें।

7. बिना पूछे कॉल को होल्ड पर न रखें (Don't put the caller on hold without asking) —

कॉल करने वाले के समय को सदैव महत्व दें। यदि किसी परिस्थिति में आप अत्यधिक व्यस्त हैं और कॉल को होल्ड पर रखना आवश्यक हो, तो पहले अनुमति अवश्य लें और अत्यधिक प्रतीक्षा न कराएँ। कॉल के पश्चात उन्हें उनके समय के लिए धन्यवाद दें। यदि संभव हो तो उन्हें पुनः कॉल करें।

8. बात करते समय बीच में न रोकेँ (Never interrupt a person while he/she is speaking) —

यदि आप किसी व्यक्ति की बात को बीच में काटते हैं तो यह बुरा प्रभाव डालता है। कॉल करने वाले की बात को पूरी गंभीरता से सुनें और फिर उत्तर दें।

9. फोन पर बात करते समय कुछ न खाएँ या चबाएँ (Do not chew/eat anything when answering the call) —

फोन पर बात करते समय कुछ भी चबाना या खाना अशिष्टता मानी जाती है। इससे कॉल करने वाले को ऐसा प्रतीत होता है कि उसकी बात को महत्व नहीं दिया जा रहा।

प्रश्नों को नोट करना और उनका समाधान करना (NOTING DOWN THE QUERIES AND RESOLVING THEM)

फोन कॉल का तुरंत उत्तर देना	कॉलर का अभिवादन करें	कॉल करने का कारण पूछें और ध्यानपूर्वक सुनें
ध्यानपूर्वक सुनें	बोलते समय मुस्कराएँ	साफ़-साफ़ सुनाई दें और सकारात्मक दृष्टिकोण रखें
बिना पूछे कॉलर को होल्ड पर न रखें	जब कोई व्यक्ति बोल रहा हो तो बीच में कभी न टोकें	कॉल का उत्तर देते समय कुछ भी न चबाएं या खाएं

चित्र 3.3 — कॉल का उत्तर देते समय ध्यान रखने योग्य बिंदु (Points to Consider While Answering the Call)

हर संगठन में पदानुक्रम का विशेष महत्व होता है। चाहे वह छोटा संगठन हो या बड़ा, वहाँ पदानुक्रम का पालन अनिवार्य होता है। यह किसी व्यक्ति को अधिकार व निर्णय लेने की शक्ति प्रदान करता है। अधिकार के साथ उत्तरदायित्व भी जुड़ा होता है, और व्यक्ति को उसी के अनुसार उत्तर देना होता है। निम्न चित्र में एक सामान्य संगठनात्मक पदानुक्रम तंत्र (Hierarchy Mechanism) दर्शाया गया है, जिसे कंपनियाँ अपनाती हैं। यह तंत्र उद्योग और कंपनी के आकार के अनुसार भिन्न हो सकता है।

कार्यालय सहायक के लिए यह समझना अत्यंत आवश्यक है कि संगठन में किस प्रकार का पदानुक्रम है, ताकि जब कोई व्यक्ति संगठन में भेंट हेतु आए या कॉल करे, तो वह उसे संबंधित विभाग तक आसानी से पहुँचा सके। फोन कॉल का उत्तर देने और उसका प्रबंधन करने की एक प्रक्रिया होती है। यह प्रक्रिया चित्र 3.4 में दर्शाई गई है।



चित्र 3.4 — पूछताछ को नोट करना और उनका समाधान करना

कॉल का उत्तर देने और प्रबंधन की प्रक्रिया का संक्षिप्त विवरण (A Brief Explanation of the Process of Answering and Managing the Calls)

कॉल का उत्तर देने और उसका समुचित प्रबंधन करने की प्रक्रिया को निम्न चरणों में समझा जा सकता है—

1. कॉल का उत्तर देना और कॉल करने वाले व्यक्ति का अभिवादन करना (Answering the Phone Call & Greeting the Caller)

यह कॉल प्रबंधन का पहला चरण होता है। कॉल आते ही तुरंत उठाया जाना चाहिए और एक औपचारिक अभिवादन के साथ बातचीत प्रारंभ की जानी चाहिए।

2. कॉल करने का कारण पूछना (Asking the Reason Why He/She Has Called)

दूसरा चरण कॉल करने वाले व्यक्ति से यह जानना होता है कि उसने कॉल क्यों किया है। कार्यालय सहायक को प्रतिदिन अनेक कॉल प्राप्त होते हैं, जिनके कारण भिन्न हो सकते हैं। अतः कॉल का उद्देश्य जानना आवश्यक है। कॉल की प्रकृति के अनुसार, कार्यालय सहायक को कॉल करने वाले व्यक्ति से आवश्यक जानकारी जैसे—नाम, संपर्क नंबर, ई-मेल आदि भी पूछना चाहिए, जो भविष्य में संदर्भ हेतु उपयोगी हो सकती है।

3. प्रश्नों की प्रकृति को समझना (Understanding the Nature of Queries)

फोन कॉल प्रबंधन की अगली प्रक्रिया है कॉल की प्रकृति को समझना और उसका विश्लेषण करना। जितनी सटीक जानकारी कॉल करने वाले व्यक्ति द्वारा दी जाएगी, उसका उत्तर देना उतना ही आसान होगा।

4. प्रश्नों को नोट करना और संक्षेप में प्रस्तुत करना (Note Down and Summarize the Queries)

प्रश्नों को समझने के पश्चात, यदि कॉल करने वाले व्यक्ति के पास एक से अधिक प्रश्न हों, तो उन्हें नोट करना और संक्षेप में लिखना आवश्यक होता है। इसके लिए एक रजिस्टर या एक्सेल शीट तैयार की जा सकती है, जिससे माह के अंत में विभिन्न प्रकार के कॉल करने वालों का विश्लेषण सरलता से किया जा सके।

तालिका — कॉल विवरण लेखन प्रपत्र (Table — Call Details Recording Format)

क्रम सं.	दिनांक	ग्राहक/कॉल करने वाले व्यक्ति का नाम	प्रश्न	संबंधित विभाग	टिप्पणी (यदि कोई हो)

5. यदि प्रश्न आपके कार्यक्षेत्र में हो तो उसका समाधान करें (Resolve the query if it is within your area)

पाँचवाँ चरण है — जब आपने आगंतुक की जिज्ञासा को नोट कर लिया है, तो यदि वह प्रश्न आपके कार्यक्षेत्र में आता है तो तुरंत उत्तर दें।

6. कॉल को संबंधित प्राधिकारी को स्थानांतरित करें (Transfer the call to concerned authority)

यदि प्रश्न आपके कार्यक्षेत्र से बाहर है, तो उस प्रश्न की पहचान स्पष्ट रूप से करें और कॉल को संबंधित विभाग/व्यक्ति को स्थानांतरित करें। कॉल स्थानांतरित करते समय संगठन के पदानुक्रम का पालन करें। यदि मध्य स्तर के प्रबंधक प्रश्न का समाधान कर सकते हैं, तो कभी भी सीधे उच्च प्रबंधन स्तर को कॉल स्थानांतरित न करें।

7. सकारात्मक टिप्पणी के साथ कॉल समाप्त करें (Close the call with a positive note)

कॉल संचालन की अंतिम प्रक्रिया है — कॉल को समाप्त करना। लेकिन कॉल को हमेशा एक सकारात्मक टिप्पणी के साथ समाप्त करें। उदाहरण— “हमसे संपर्क करने के लिए धन्यवाद, आपका दिन शुभ हो” आदि।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1 — आगंतुकों का अभिवादन करते हुए अभिनय करना (Roleplay on greeting visitors)
(ऐसी स्थिति पर आधारित जिसमें कोई व्यक्ति किसी बैठक हेतु संस्था में आया हो)

आवश्यक सामग्री — जांचसूची, ब्लैक एंड वाइट बोर्ड एवं मार्कर, जलपान, एक गिलास पानी

प्रक्रिया —

1. जोड़े बनाएँ — एक व्यक्ति आगंतुक और दूसरा कार्यालय सहायक हो।
2. कक्षा को दो समूहों में बाँटें — एक समूह अभिनय करें और दूसरा समूह उनके प्रदर्शन का निरीक्षण करें।
3. निरीक्षण करने वाले विद्यार्थियों को जांचसूची प्रदान करें (सत्र में पहले ही उल्लिखित)।
4. अभिनय आरंभ करें और आगंतुक को यथासंभव अधिक प्रश्न पूछने की अनुमति दें।
 - उदाहरण—
 - क) बैठक कहाँ हो रही है?
 - ख) क्या सभी सदस्य पहुँच चुके हैं?
 - ग) बैठक कितनी देर चलेगी?
5. समूहों के उत्तरों का निरीक्षण करें और उन्हें प्रतिक्रिया दें।
6. प्रतिक्रिया पर एक प्रतिवेदन तैयार करें।
7. यह रिपोर्ट विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

गतिविधि 2 — कॉल को प्राधिकारी के पास स्थानांतरित करने पर अभिनय (Roleplay on transferring the calls to the authority)

आवश्यक सामग्री — जांचसूची, ब्लैक एंड वाइट बोर्ड एवं मार्कर, दो लैंडलाइन फोन

प्रक्रिया —

1. जोड़े बनाएँ — एक कॉल करने वाले व्यक्ति और दूसरा कार्यालय सहायक हो।

2. कक्षा को दो समूहों में बाँटें — एक अभिनय करें और दूसरा निरीक्षण।
3. निरीक्षक विद्यार्थियों को जांचसूची दें (सत्र में उल्लिखित)।
4. प्रश्न आरंभ करें और कॉल करने वाले व्यक्ति को अधिकतम प्रश्न पूछने दें।
5. कार्यालय सहायक द्वारा दिए गए उत्तरों को लिखें।
6. उत्तरों का निरीक्षण करें और प्रतिक्रिया दें।
7. प्रतिक्रिया रिपोर्ट तैयार करें।
8. विषय शिक्षक को रिपोर्ट प्रस्तुत करें।

गतिविधि 3 — प्रश्नों का समाधान (Resolve queries)

(ऐसी स्थिति पर आधारित जिसमें कोई व्यक्ति शिकायत कर रहा हो या किसी नौकरी की जानकारी ले रहा हो)

आवश्यक सामग्री — जांचसूची, ब्लैक एंड वाइट बोर्ड एवं मार्कर

प्रक्रिया —

1. कक्षा को दो समूहों में बाँटें — एक समूह (कॉल करने वाले व्यक्ति/आगंतुक) प्रश्न पूछेगा और दूसरा समूह (कार्यालय सहायक) उत्तर देगा।
2. प्रश्न पूछने वालों को उत्तर देने की प्रक्रिया की जानकारी दें।
3. अभिनय प्रारंभ करें — कॉल करने वाले व्यक्ति/आगंतुक अधिकतम प्रश्न पूछेंगे।
4. कार्यालय सहायक द्वारा दिए गए उत्तरों को लिखें।
5. प्रश्नों के उत्तर देने के तरीकों का निरीक्षण करें और प्रतिक्रिया दें।
6. यह भी जाँचें कि क्या वे प्रश्नों को सही तरीके से नोट कर रहे हैं।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. कार्यालय सहायक वह _____ व्यक्ति होता है जिससे आने वाला व्यक्ति संवाद करता है।
2. मुस्कान _____ तनाव स्तर को कम करती है।
3. यदि आगंतुक प्रतीक्षा कक्ष में प्रतीक्षा कर रहा है, तो हमें उसे _____ देना चाहिए।
4. फोन कॉल का उत्तर _____ घंटी में देना चाहिए।
5. सकारात्मक टिप्पणी के साथ कॉल समाप्त करना, कॉल उत्तर प्रक्रिया का _____ चरण होता है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. आगंतुक से मिलने और अभिवादन के मूल नियम कौन-कौन से हैं?

- क) मुस्कराना
ख) मानक अभिवादन का उपयोग
ग) सतर्क रहना
घ) उपरोक्त सभी
2. फोन कॉल का उत्तर किस घंटी में देना चाहिए?
क) पहली
ख) दूसरी
ग) तीसरी
घ) कई घंटियों के बाद
3. यदि कार्यालय सहायक कॉल को होल्ड पर रखना चाहता है, तो उसे क्या करना चाहिए?
क) सीधे होल्ड पर डाल देना चाहिए
ख) कॉल करने वाले व्यक्ति से पूछकर होल्ड पर डालना चाहिए
ग) क या ख कोई भी
घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
4. कार्यालय सहायक को प्रश्नों का समाधान कब करना चाहिए?
क) यदि प्रश्न उसके अधिकार क्षेत्र में हो
ख) यदि वह उत्तर न जानता हो तब भी
ग) क या ख कोई भी
घ) क और ख दोनों
5. कॉल को हमेशा किस प्रकार समाप्त करना चाहिए?
क) नकारात्मक टिप्पणी के साथ
ख) सकारात्मक टिप्पणी के साथ
ग) मन में जो आए उसके अनुसार
घ) उपरोक्त में से कोई भी

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही है या गलत

1. कार्यालय सहायक को आगंतुकों का औपचारिक स्वागत करना चाहिए।
2. जब कोई व्यक्ति बोल रहा हो तो हमें बीच में रोक देना चाहिए।

3. आगंतुकों को अधिक देर तक प्रतीक्षा नहीं करवानी चाहिए।
4. कार्यालय सहायक को कॉल सकारात्मक टिप्पणी के साथ समाप्त करना चाहिए।
5. यदि प्रश्न सहायक के कार्यक्षेत्र में न हो तो भी उसे समाधान करना चाहिए।
6. कार्यालय सहायक को बिना पूछे कॉल को होल्ड पर नहीं रखना चाहिए।

घ. लघु उत्तर प्रश्न

1. कार्यालय सहायक कौन होता है?
2. कुछ औपचारिक अभिवादन लिखिए जो कार्यालय सहायक को उपयोग करना चाहिए।
3. प्रश्नों को नोट करने का प्रारूप तैयार कीजिए।

ड. दीर्घ उत्तर प्रश्न

1. आगंतुकों से मिलने और अभिवादन करने के पाँच मूल नियम लिखिए।
2. किसी संस्था में फोन कॉल का प्रबंधन क्यों महत्वपूर्ण होता है?
3. यदि कार्यालय सहायक फोन कॉल का कारण स्पष्ट रूप से न पहचान सके तो क्या हो सकता है?

च. अपनी प्रदर्शन क्षमता जाँचें

1. आने वाली कॉल का उत्तर देने और प्रबंधन करने की प्रक्रिया का फ्लोचार्ट बनाएं।
2. आगंतुक से मिलने और अभिवादन करने की प्रक्रिया का फ्लोचार्ट बनाएं।
3. कुछ ऐसे प्रश्न लिखिए जो कॉल के दौरान कार्यालय सहायक को प्राप्त हो सकते हैं।

सत्र 2 — व्यवहार और कार्यालय शिष्टाचार

(Behavior and Office Etiquettes)

कार्यालय शिष्टाचार का अर्थ (Meaning of Office Etiquettes)

शिष्टाचार वे अपेक्षित व्यवहार और नियम होते हैं जिनका एक व्यक्ति को पालन करना चाहिए। चाहे कोई व्यक्ति घर पर हो या किसी संस्था में कार्यरत हो, उससे एक निश्चित व्यवहार की अपेक्षा की जाती है। आज के समय में, कार्यालय शिष्टाचार का महत्वपूर्ण स्थान है क्योंकि यह न केवल आपकी दैनिक कार्यप्रणाली को दर्शाता है बल्कि आपके व्यक्तित्व को भी परिभाषित करता है। कार्यालय शिष्टाचार, संस्था में शांति और सामंजस्य बनाए रखते हैं। इससे कर्मचारियों में सकारात्मकता उत्पन्न होती है।

कार्यालय शिष्टाचार का महत्व (Importance of Office Etiquettes)

- यह एक मजबूत और सकारात्मक छवि बनाता है।
- कर्मचारी प्रेरित महसूस करते हैं।
- यह बाहरी व्यक्तियों पर भी अच्छा प्रभाव डालता है।

कार्यालय शिष्टाचार की मूल विशेषताएँ (Basic Features of Office Etiquettes)

1. **ड्रेस कोड का पालन करें (Follow Dress Code)**— आपका पहनावा बहुत महत्वपूर्ण होता है और यह आपके व्यक्तित्व को भी दर्शाता है। यदि संस्था ने ड्रेस कोड निर्धारित किया है तो आपको उसका पालन करना चाहिए। यदि संस्था में कोई ड्रेस कोड नहीं है, तो कार्यालय सहायक को औपचारिक या अर्ध-औपचारिक परिधान में आना चाहिए। चमकीले रंगों से बचना चाहिए। आवश्यकता से अधिक सज-धज करना या बहुत सामान्य परिधान पहनना उचित नहीं है। पोशाक स्वच्छ और इस्त्री (प्रेस) हुई होनी चाहिए। कार्यालय की संस्कृति के अनुसार पहनना आवश्यक है। बहुत अधिक अनौपचारिक (Casual) या भड़काऊ कपड़े पहनने से बचना चाहिए।
2. **समय की पाबंदी (Punctuality)**— समय की पाबंदी किसी भी संस्था का अभिन्न अंग है। कार्यालय समय पर पहुँचना अच्छा प्रभाव डालता है। यदि आप समय के पाबंद हैं, तो यह दर्शाता है कि आप अपने कार्य को महत्व देते हैं और आप अपने कार्य के प्रति गंभीर हैं। यदि आप किसी अपरिहार्य परिस्थिति के कारण देर से पहुँचते हैं, तो अपने रिपोर्टिंग प्रबंधक से क्षमा माँगनी चाहिए।
3. **कंपनी के नियमों का पालन करें (Follow Company Rules)**— प्रत्येक कंपनी के कुछ नियम और मानदंड होते हैं, जिनका सभी कर्मचारियों को पालन करना चाहिए। यदि कार्यालय सहायक इन नियमों का पालन नहीं करता है तो इसका नकारात्मक प्रभाव पड़ सकता है और उसकी छवि खराब हो सकती है।

4. **शिष्टाचार बनाए रखें (Maintain Decorum)**— शिष्टाचार बनाए रखने का अर्थ है अपने आस-पास के लोगों से विनम्रता और सम्मान के साथ बातचीत करना। कार्यालय सहायक को सभी का अभिवादन विनम्रता से करना चाहिए और प्रबंधकों या सहकर्मियों की बात ध्यानपूर्वक सुननी चाहिए।
5. **गपशप से बचें (Avoid Gossips)**— गपशप का सामान्य अर्थ होता है अन्य कर्मचारियों के बारे में झूठी बातें फैलाना। यदि कोई व्यक्ति आपसे अपनी निजी जानकारी साझा करता है, तो आपको उसे गोपनीय रखना चाहिए और सार्वजनिक रूप से चर्चा नहीं करनी चाहिए। गपशप से नकारात्मक वातावरण बनता है और यह मनोबल को भी प्रभावित करता है।

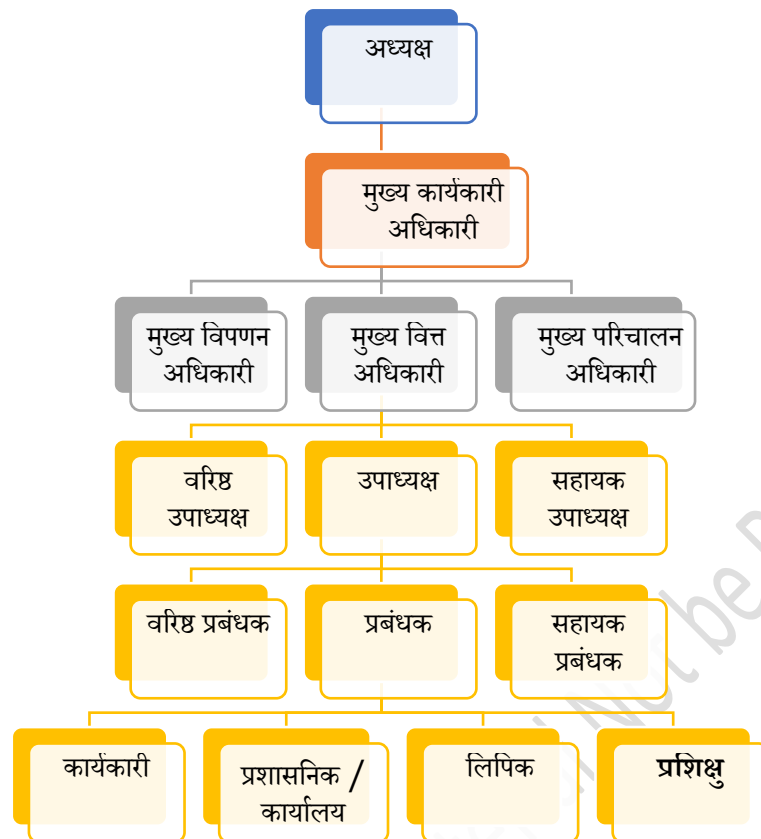


चित्र 3.5— गपशप से बचें

<https://www.freepik.com/free-photo/telephone->

औपचारिक संचार (Formal Communication)

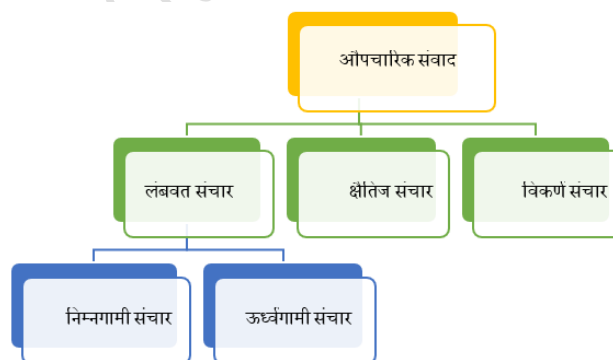
औपचारिक संचार का अर्थ है, किसी संस्था के विभिन्न प्रबंधन स्तरों के बीच जानकारी का आदान-प्रदान। औपचारिक संचार को संस्था में निर्धारित पदानुक्रम प्रणाली का पालन करना आवश्यक होता है। औपचारिक संचार को आधिकारिक संचार भी कहा जाता है।



चित्र 3.6: किसी संस्था में पदानुक्रम प्रणाली

औपचारिक संचार के प्रकार (Types of Formal Communication)

औपचारिक संचार विभिन्न प्रकार से हो सकता है। इसके तीन मुख्य प्रकार निम्नलिखित हैं (चित्र 3.7) —



चित्र 3.7— औपचारिक संचार के प्रकार

1. **ऊर्ध्व संचार (Vertical Communication)**— यह विभिन्न प्रबंधन स्तरों पर कार्य कर रहे विभागों के बीच होता है। यह दो प्रकार का होता है—
 - **निम्नगामी संचार (Downward Communication)**— जब जानकारी उच्च-स्तर से निम्न-स्तर की ओर जाती है। जैसे— बैठक सूचना, परिपत्र, नीतियों की सूचना आदि।

- **ऊर्ध्वगामी संचार (Upward Communication)**— जब जानकारी निम्न स्तर से उच्च-स्तर की ओर जाती है। जैसे— शिकायतें, बैठक प्रतिवेदन, अवकाश आवेदन आदि।
- 2. **समांतर संचार (Horizontal Communication)**— यह संस्था के समान स्तर पर कार्यरत विभिन्न विभागों के बीच होता है। जैसे— मानव संसाधन प्रबंधक, उत्पादन प्रबंधक से पूछता है कि कितने श्रमिकों की नियुक्ति की जानी है।
- 3. **विकर्ण संचार (Diagonal Communication)**— यह विभिन्न स्तरों पर कार्यरत विभिन्न विभागों के बीच होता है। जैसे— कोई आईटी सॉफ्टवेयर, व्यक्ति विपणन प्रबंधक से वेबसाइट डिज़ाइन के बारे में पूछता है।

औपचारिक संचार की विधियाँ (Methods of Formal Communication) —

कार्यालय में औपचारिक संचार के कई तरीके हैं। कार्यालय सहायक औपचारिक संचार के किसी भी साधन का चयन कर सकता है, यह साझा की जाने वाली जानकारी के प्रकार पर निर्भर करता है।

1. **ज्ञापन (Memo)**— ज्ञापन (Memorandum) का संक्षिप्त रूप है। यह संस्थाओं में सामान्यतः उपयोग किया जाता है। इसका मुख्य उद्देश्य; स्मरण पत्र, निर्देश देना और आधिकारिक अभिलेख रखना होता है। ज्ञापन तब उपयोग किया जाता है जब प्रेषक कई व्यक्तियों को एक ही संदेश भेजना चाहता है।

ज्ञापन के लाभ—

- लागत में सस्ता
- उपयोग में सरल
- समय की बचत करता है

ज्ञापन का प्रारूप— एक ज्ञापन में ये सभी बातें होनी चाहिए —

1. शीर्षक
2. प्राप्तकर्ता का विवरण
3. प्रेषक का नाम
4. अतिरिक्त प्राप्तकर्ता (यदि हो)
5. दिनांक
6. विषय पंक्ति
7. ज्ञापन का मुख्य भाग

ज्ञापन लिखते समय ध्यान देने योग्य बातें—

- भाषा स्पष्ट और पाठक के अनुसार होनी चाहिए।
- अपशब्दों का उपयोग न करें।
- विषय का चयन सावधानी से करना चाहिए।

2. ई-मेल (E-mail)

ई-मेल का पूर्ण रूप इलेक्ट्रॉनिक मेल (Electronic Mail) होता है और यह औपचारिक संप्रेषण का सबसे अधिक प्रचलित तरीका है। यह औपचारिक रूप से संवाद करने के सबसे तेज तरीकों में से एक है। हम एक साथ कई लोगों को ई-मेल भेज सकते हैं।

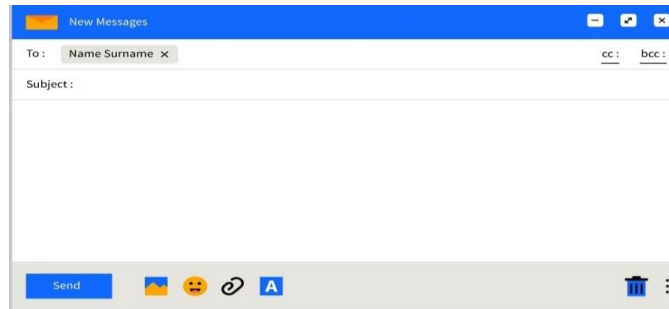
प्रेषक, ई-मेल प्रणाली की सुविधाओं का उपयोग कर सकता है — जैसे सीसी (CC) और बीसीसी (BCC)। सीसी का अर्थ है "कार्बन कॉपी" (Carbon Copy) और बीसीसी का अर्थ है "ब्लाइंड कार्बन कॉपी" (Blind Carbon Copy)। इन सुविधाओं का उपयोग तब किया जाता है जब आप कई प्राप्तकर्ताओं को मेल भेजना चाहते हैं। सीसी में प्राप्तकर्ता यह देख सकता है कि मेल किन्हें भेजा गया है, जबकि बीसीसी में प्राप्तकर्ता यह नहीं देख सकता कि प्रेषक ने मेल और किन्हें भेजा है।

ई-मेल के लाभ

- उपयोग में सरल
- संचार का तीव्र माध्यम
- पर्यावरण के अनुकूल क्योंकि इसमें कागज का उपयोग नहीं होता है।

ई-मेल लिखते समय ध्यान देने योग्य बातें

- प्राप्तकर्ता को उचित अभिवादन के साथ संबोधित करें।
- विषय पंक्ति संक्षिप्त होनी चाहिए।
- ई-मेल का पाठ संक्षिप्त और स्पष्ट हो।
- ई-मेल को उपयुक्त शब्दों जैसे — "सादर", "साभार", "धन्यवाद सहित" आदि के साथ समाप्त करें।
- ई-मेल भेजने से पहले हमेशा पुनः जाँच (प्रूफरीड) करें। (चित्र 3.8)



चित्र 3.8 — ई-मेल ड्राफ्ट करना

3. परिपत्र (Circulars)

परिपत्रों का प्रयोग संगठन में एक बड़े समूह को सूचना देने के लिए किया जाता है।

यह संप्रेषण के सबसे पुराने तरीकों में से एक है। परिपत्रों का सामान्यतः उपयोग कर्मचारियों को किसी नीति-परिवर्तन की सूचना देने, ग्राहकों को नए उत्पाद के लॉन्च की जानकारी देने आदि के लिए किया जाता है।

परिपत्र के लाभ

- बड़े समूह के बीच संवाद करना आसान
- किफायती तरीका
- समय बचाने वाला तरीका

परिपत्र लिखते समय ध्यान देने योग्य बातें

- परिपत्र सामान्यतः कंपनी के लेटरहेड पर तैयार किए जाते हैं।
- भाषा सरल और समझने योग्य होनी चाहिए।
- सूचना को स्पष्ट और क्रमबद्ध रूप में लिखा जाना चाहिए।

4. सूचना (Notice)

सूचना औपचारिक संप्रेषण का एक तरीका है, जिसमें संगठन अपने कर्मचारियों को एक सामान्य सूचना देना चाहता है। परिपत्र और सूचना में समान उपयोगिता होती है, परंतु सूचना को नोटिस बोर्ड पर चिपकाया जाता है जबकि परिपत्रों को वितरित किया जाता है।

5. पत्र (Letter)

पत्रों का प्रयोग तब किया जाता है जब सूचना किसी विशिष्ट व्यक्ति, विभाग या चयनित समूह के लिए हो।

पत्र लिखते समय ध्यान देने योग्य बातें

- शब्द स्पष्ट और समझने योग्य हों

- उपयुक्त अभिवादन (salutation) का उपयोग करें
- पत्र को कृतज्ञता के साथ समाप्त करें

6. वॉयस मेल (Voice mails)

वॉयस मेल प्रेषक द्वारा वॉयस मेलबॉक्स में रिकॉर्ड किए जाते हैं और प्राप्तकर्ता को भेजे जाते हैं। कभी-कभी जब प्रेषक को कोई स्पष्ट संदेश देना होता है जिसमें निर्देश भी हो सकते हैं, तो वह वॉयस मेल का उपयोग करता है। प्राप्तकर्ता भी संदेश रिकॉर्ड कर उत्तर दे सकता है।

7. ऑडियो कॉन्फ्रेंसिंग (Audio conferencing)

ऑडियो कॉन्फ्रेंसिंग तब उपयोगी होती है जब दो या अधिक लोग कॉल के माध्यम से जुड़ना चाहते हैं। आज के आधुनिक युग में यह एक महत्वपूर्ण संवाद उपकरण है। यह एक लचीला तरीका है जिसमें लोग कभी भी और कहीं से भी जुड़ सकते हैं।

8. वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग (Video conferencing)

वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग तब उपयोगी होती है जब दो या अधिक व्यक्ति एक-दूसरे को देख और सुन सकते हैं। यह लोगों को वास्तविक समय (Real-time) में संवाद करने की सुविधा देती है, चाहे वे कहीं भी हों। यह यात्रा व्ययों और समय की बचत में सहायक है। यह एक अत्यंत सुविधाजनक और किफायती तरीका है। चेहरे के भाव और शारीरिक भाषा को देखने की सुविधा भागीदारों के बीच बेहतर संबंध निर्माण में सहायक होती है और इससे बैठकें अधिक उत्पादक बनती हैं।

सही व्यवहार का महत्व (Importance of Right Behaviour)

किसी संगठन में कर्मचारियों का व्यवहार अत्यंत महत्वपूर्ण होता है क्योंकि यह कार्य वातावरण को निर्धारित करता है। कार्यस्थल पर सही व्यवहार रखने वाले और सर्व-प्रिय व्यक्तित्व वाले लोग सामान्यतः अपने व्यावसायिक जीवन में अधिक सफल होते हैं। उनमें दूसरों को प्रेरित करने, उन्हें सहज महसूस कराने और अपने आस-पास सकारात्मक वातावरण बनाने की शक्ति होती है। उनका व्यक्तित्व उनके संवाद, बातचीत और जीवन के प्रति दृष्टिकोण में परिलक्षित होता है।

1. **अनुकूलता (Adaptability)** — एक कार्यालय सहायक में अनुकूल बनने की योग्यता अवश्य होनी चाहिए। उसे लोगों और परिस्थितियों के प्रति लचीला और अनुकूल होना चाहिए। यदि रिपोर्टिंग प्रबंधक

बदल गया है और उसका स्वभाव भिन्न है, तो ऐसी स्थिति में कार्यालय सहायक को उसके साथ कार्य करने के लिए लचीला होना चाहिए।

2. **सहयोगात्मक (Cooperative)** — एक कार्यालय सहायक को संगठन के सभी कर्मचारियों के प्रति सहयोगात्मक होना चाहिए। उसे सबसे निचली से लेकर सबसे ऊँची प्राधिकरण तक सभी के साथ शिष्टाचारपूर्वक कार्य करना चाहिए। यदि कार्य की समय-सीमा के कारण देर हो रही हो, तब भी उसे घबराना नहीं चाहिए।
3. **निष्ठा (Loyalty)** — निष्ठावान होना एक सही व्यवहार है जो कार्यालय सहायक में अवश्य होना चाहिए। उसे अपने कार्य के प्रति हमेशा ईमानदार और समर्पित रहना चाहिए। इस गुण का प्रदर्शन करने से व्यक्ति दूसरों से सम्मान और प्रशंसा अर्जित करता है, जिससे उनकी गरिमा, शालीनता और आत्म-विश्वास बढ़ता है।
4. **शिष्टता (Courtesy)** — एक कार्यालय सहायक को संगठन के सभी सदस्यों के प्रति विनम्र, दयालु और सहानुभूतिपूर्ण होना चाहिए। उसे सभी को मुस्कान के साथ नमस्कार करना चाहिए और "धन्यवाद", "कृपया" जैसे शब्दों का अधिक उपयोग करना चाहिए।
5. **व्यक्तित्व (Personality)** — व्यक्तित्व दूसरों पर सकारात्मक प्रभाव डालता है और मजबूत संबंध बनाने में सहायक होता है। इसमें अनेक गुण जैसे दयालुता, सहानुभूति, ईमानदारी, आत्मविश्वास, लचीलापन आदि सम्मिलित होते हैं। एक कार्यालय सहायक को हमेशा अपने व्यक्तित्व का सकारात्मक विकास करना चाहिए।
6. **टीम वर्क (Team Work)** — किसी भी कार्यालय में कार्य दल के सहयोग के बिना नहीं हो सकता। टीम वर्क एक आवश्यक कौशल है जो एक कार्यालय सहायक में होना चाहिए। दल में कार्य करने के लिए परस्पर सम्मान, विश्वास और एक समान लक्ष्य की दिशा में कार्य करने की इच्छा आवश्यक होती है।
7. **संप्रेषण कौशल (Communication Skills)** — एक कार्यालय सहायक को मौखिक और लिखित संप्रेषण का अच्छा कौशल होना चाहिए। इसमें कार्य की प्रगति की जानकारी देना, प्रश्न पूछना, प्रतिक्रिया देना आदि शामिल है।
8. **पदानुक्रम का पालन (Follow Hierarchy)** — प्रत्येक संगठन में एक श्रेणीबद्ध तंत्र होता है। एक कार्यालय सहायक को अपने प्रत्यक्ष वरिष्ठ को रिपोर्ट करना चाहिए, प्रबंधन के निर्देशों का पालन करना चाहिए और संगठन में निर्धारित श्रेणी के अनुसार सहकर्मियों से संवाद करना चाहिए।
9. **आत्मविश्वास (Confidence)** — आत्मविश्वासी व्यक्ति अधिक संयमित, शालीन और गरिमामयी होता है। जब आप अपने आप पर और अपनी क्षमताओं में विश्वास करते हैं, तो यह आपके कार्य में भी परिलक्षित होता है।

10. **आत्म-नियंत्रण (Self-control)** — कठिन परिस्थितियों में आत्म-नियंत्रण बनाए रखना; संयम, शालीनता और गरिमा का महत्वपूर्ण अंग है। एक कार्यालय सहायक को शांत, संयमित और अपनी भावनाओं पर नियंत्रण बनाए रखना चाहिए।

11. **कृतज्ञता (Gratitude)** — अपने जीवन में लोगों और वस्तुओं के प्रति कृतज्ञता व्यक्त करना आपकी बातचीत में अधिक शालीनता और गरिमा लाता है।

12. **धैर्य (Patience)** — निराशाजनक स्थितियों में भी धैर्य और संयम बनाए रखना शालीनता, गरिमा और आत्म-संयम का संकेत है। यह दर्शाता है कि आप कठिन परिस्थितियों को सहजता से संभाल सकते हैं।

इन व्यवहारों को अपनाकर एक कार्यालय सहायक अपनी शालीनता, गरिमा और आत्म-विश्वास को मजबूत कर सकता है तथा सम्मान, संतुलन और आंतरिक शांति का वातावरण उत्पन्न कर सकता है।

कार्य-संस्कृति का अभिमुखीकरण एवं परिचय (Orientation and Introduction of Work Culture)

अभिमुखीकरण का अर्थ (Meaning of Orientation)

अभिमुखीकरण का अर्थ नव-नियुक्त कर्मचारियों को जानकारी देना होता है। नव-नियुक्त कर्मचारियों को कार्यस्थल पर सहज अनुभव कराना अत्यंत आवश्यक होता है। यह प्रक्रिया संगठन की संस्कृति, नौकरी भूमिका, संगठनात्मक पदानुक्रम, पालन की जाने वाली नियमावली, उस कर्मचारी से अपेक्षित व्यवहार आदि की बुनियादी जानकारी प्रदान करती है। यह प्रक्रिया नव-नियुक्त कर्मचारियों को उनकी भूमिकाओं और ज़िम्मेदारियों, कंपनी की नीतियों एवं प्रक्रियाओं को समझने में सहायक होती है। नव-नियुक्त कर्मचारियों का अभिमुखीकरण उनकी कंपनी में सफल समाहितिकरण (Integration) हेतु अत्यंत महत्वपूर्ण होता है। (चित्र 3.9)



चित्र 3.9— नव-नियुक्त कर्मचारियों का अभिमुखीकरण

[https://www.freepik.com/free-photo/hired employees](https://www.freepik.com/free-photo/hired-employees)

अभिमुखीकरण के लाभ (Advantages of Orientation)

- कर्मचारियों को प्रोत्साहन प्राप्त होता है।
- कर्मचारी अधिक सहज और स्वागत योग्य अनुभव करता है।
- कर्मचारी की उत्पादकता में वृद्धि होती है।
- प्रबंधकों और नए कर्मचारियों के बीच बेहतर संवाद स्थापित होता है।
- अपेक्षाओं की स्पष्टता, भ्रम की समाप्ति और चिंता की कमी—इन सबमें सहायता मिलती है।

एक नए कर्मचारी के अभिमुखीकरण में कार्यालय सहायक की भूमिका (Role of Office Assistant in Orienting a New Employee)

एक नव-नियुक्त कर्मचारी के अभिमुखीकरण में कार्यालय सहायक की भूमिका अत्यंत महत्वपूर्ण होती है। उसकी जिम्मेदारियाँ निम्नलिखित हैं—

- कार्यालय का दौरा कराना
- मानव संसाधन प्रबंधक को अभिमुखीकरण प्रक्रिया में सहयोग देना
- नए कर्मचारी को कार्य-संस्कृति समझाना
- कर्मचारी को नियम पुस्तिका प्रदान करना
- नए कर्मचारी के डेस्क की व्यवस्था करना
- अभिमुखीकरण कार्यक्रम की रूपरेखा तैयार करना

जेंडर-निरपेक्षता (Gender Neutrality)

अर्थ (Meaning)

जेंडर-निरपेक्षता (Gender Neutrality) का अर्थ होता है किसी भी विषय को जेंडर-विशेष से नहीं जोड़ना। यह एक महत्वपूर्ण अवधारणा है जो किसी व्यक्ति की पहचान को केवल पुरुष या महिला के रूप में देखने की मानसिकता को समाप्त करने का प्रयास करती है। उदाहरणस्वरूप— "पुलिसमैन" के स्थान पर "पुलिस अधिकारी" कहना अधिक उपयुक्त और लिंग-निरपेक्ष होता है। किसी संगठन में यदि जेंडर-निरपेक्ष वातावरण को बढ़ावा दिया जाता है, तो वहाँ के कर्मचारी सभी व्यक्तियों की आवश्यकताओं के प्रति जिम्मेदार और सहानुभूति रखने वाले बनते हैं, चाहे उनका जेंडर कुछ भी हो। संगठन को अपने कर्मचारियों और प्रबंधकों को जेंडर संवेदनशीलता (Gender Sensitivity) एवं समावेशन (Inclusivity) पर प्रशिक्षण प्रदान करना चाहिए।

कार्यालय सहायक के लिए जेंडर-निरपेक्षता को समझना क्यों आवश्यक है? (Why is it Important for Office Assistant to Understand Gender Neutrality?)

यह कार्यालय सहायक के लिए अत्यंत आवश्यक है कि वह संगठन में जेंडर-निरपेक्ष व्यवहार के महत्व को समझें। क्योंकि वह विभिन्न स्तरों के प्रबंधन के साथ कार्य करता है एवं समन्वय करता है, इसलिए उसे पुरुष और महिला दोनों कर्मचारियों द्वारा दिए गए निर्देशों को समान महत्व देना चाहिए।

किसी संगठन में जेंडर-निरपेक्षता के उदाहरण (Examples of Gender Neutrality in an Organization)

1. **जेंडर-निरपेक्ष शब्दों का उपयोग** — जैसे श्री/श्रीमती (Mr./Mrs.) की जगह **Mx.** उपयोग करें, या “Good Morning guys” की जगह “Good Morning team” कहें।
2. **परिधान संहिता (Dress Code)** — पुरुषों को केवल पतलून-शर्ट एवं महिलाओं को साड़ी/ड्रेस पहनने की बाध्यता न हो, बल्कि सभी से “व्यावसायिक परिधान” (Professional Attire) की अपेक्षा की जाए।
3. **जेंडर-निरपेक्ष स्थानों की रचना** — सभी जेंडर के लिए सामान्य शौचालय (Common/Neutral Restrooms) बनाए जाएँ जिससे सभी को समावेश का अनुभव हो।
4. **समान अवसर प्रदान करना** — कर्मचारी को उसके जेंडर के आधार पर नहीं, बल्कि उसकी योग्यता के आधार पर अवसर दिया जाना चाहिए।
5. **कार्य आबंटन व पदोन्नति में जेंडर रूढ़ियों से बचना** — जैसे; यह मान लेना कि महिलाएँ प्रशासनिक कार्यों के लिए और पुरुष नेतृत्व के लिए अधिक उपयुक्त होते हैं।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1 — औपचारिक संप्रेषण के लिए भूमिका निभाना

आवश्यक सामग्री — जाँच सूची (Checklist), चॉकबोर्ड/व्हाइटबोर्ड एवं मार्कर

प्रक्रिया —

1. कक्षा को तीन समूहों में बाँटें—
 - क) मुख्य कार्यकारी अधिकारी
 - ख) वरिष्ठ प्रबंधक
 - ग) कार्यालय सहायक
2. उन्हें एक परिस्थिति दें, जैसे— एक ग्राहक द्वारा सेवा से संबंधित शिकायत दर्ज की गई है।
3. विभिन्न संवादों के साथ पटकथा तैयार करें।
4. भूमिका निभाना प्रारंभ करें और प्रत्येक प्रबंधन स्तर की भूमिका स्पष्ट रूप से समझाएँ।
5. कुछ विद्यार्थी प्रबंधक के बीच हुए संवाद को लिखें।

6. देखें कि क्या सभी अपनी सीमाओं के अंतर्गत उत्तर दे रहे हैं।
7. सभी टीमों की प्रतिक्रियाओं का अवलोकन करें और सुझाव दें।

गतिविधि 2 — संगठन में अनुसरण किए जाने वाले निर्देशों, प्रक्रियाओं एवं सूचनाओं का कोलाज बनाना

आवश्यक सामग्री — जाँच सूची, नोटपैड, पेन/पेंसिल, ड्राइंग शीट, रंगीन पेंसिल, बुनियादी शिष्टाचार और सूचना के प्रिंटआउट

प्रक्रिया —

1. कोलाज बनाने के लिए सभी सामग्री एकत्र करें।
2. कोलाज में निम्न को दर्शाएँ—
 - क) निर्देश
 - ख) प्रक्रियाएँ
 - ग) सूचनाएँ
3. सुनिश्चित करें कि कार्य पूर्ण हो गया है।
4. सहपाठियों के साथ अपने शिक्षक के समक्ष चर्चा करें।
5. सहपाठियों के प्रश्नों का उत्तर दें।
6. कोलाज में आवश्यक संशोधन करें।
7. विषय अध्यापक को कोलाज प्रस्तुत करें।

गतिविधि 3 — कंपनी प्राधिकरणों के अनुसार अभिलेखों को बनाए रखना

आवश्यक सामग्री — A4 आकार की शीटें, पेन/पेंसिल, जांचसूची

प्रक्रिया —

1. संपूर्ण कक्षा को समूहों में बाँटें।
2. बैठक का एक उद्देश्य दें, जैसे— कर्मचारियों को आगामी पिकनिक के बारे में सूचना देना।
3. प्रत्येक समूह निम्न तैयार करें—
 - क) ज्ञापन
 - ख) ई-मेल
 - ग) परिपत्र

घ) सूचना

4. कक्षा में सभी अभिलेखों पर चर्चा करें एवं सुझाव दें।
5. सुझावों को सम्मिलित कर अंतिम रिपोर्ट तैयार करें।
6. विषय अध्यापक को प्रस्तुत करें।

गतिविधि 4 — पदानुक्रम अपनाने हेतु फ्लो चार्ट बनाना

आवश्यक सामग्री — जांचसूची, नोटपैड, पेन/पेंसिल, ड्राइंग शीट, रंगीन पेंसिल

प्रक्रिया —

1. फ्लो चार्ट बनाने के लिए सभी सामग्री एकत्र करें।
2. संगठन में पदानुक्रम तंत्र को दर्शाता हुआ चार्ट बनाएं।
3. सत्र और कक्षा में शिक्षक द्वारा पढ़ाए गए बिंदुओं से मिलान करें।
4. सुनिश्चित करें कि कार्य पूर्ण हो गया है।
5. अपने सहपाठियों के साथ शिक्षक के समक्ष चर्चा करें।
6. सहपाठियों के प्रश्नों का उत्तर दें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. ई-मेल (E-mail) का पूर्ण रूप _____ होता है।
2. ई-मेलिंग में BCC का पूर्ण रूप _____ होता है।
3. ई-मेलिंग में CC का पूर्ण रूप _____ होता है।
4. ऊर्ध्व संचार के दो प्रकार _____ और _____ होते हैं।
5. विकर्ण संचार विभिन्न _____ स्तरों के विभागों के बीच होता है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. ऊर्ध्वगामी संचार तब होता है जब सूचना का प्रवाह होता है—

क) उच्च-स्तर से निम्न-स्तर की ओर

ख) निम्न-स्तर से उच्च-स्तर की ओर

ग) एक विभाग से दूसरे विभाग में समान स्तर पर

घ) उपरोक्त में से कोई नहीं

2. औपचारिक संप्रेषण के माध्यम हैं—

- क) ज्ञापन
- ख) परिपत्र
- ग) सूचना
- घ) उपरोक्त सभी

3. औपचारिक संप्रेषण के प्रकार हैं—

- क) ऊर्ध्व
- ख) समांतर
- ग) वक्र
- घ) उपरोक्त सभी

4. आधिकारिक संप्रेषण को और किस नाम से जाना जाता है—

- क) समूह संप्रेषण
- ख) औपचारिक संप्रेषण
- ग) गैर-मौखिक संप्रेषण
- घ) अंतरव्यक्तिक संप्रेषण

5. कार्यालय शिष्टाचार के मूल तत्व हैं—

- क) समय पालन
- ख) ड्रेस कोड का पालन
- ग) गरिमा बनाए रखना
- घ) उपरोक्त सभी

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही है या गलत

1. कार्यालय शिष्टाचार किसी संगठन में कार्य करते समय महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।
2. कार्यालय में हमें किसी ड्रेस कोड का पालन नहीं करना चाहिए।
3. एक कार्यालय सहायक को संप्रेषण करते समय पदानुक्रम (Hierarchy) का पालन करना चाहिए।
4. निम्नगामी संचार तब होता है जब सूचना का प्रवाह उच्च प्राधिकरण से निम्न प्राधिकरण की ओर होता है।
5. मेमो एक औपचारिक संप्रेषण है।

घ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. कार्यालय शिष्टाचार का क्या अर्थ है?
2. किसी व्यक्ति को संगठन में गपशप से क्यों बचना चाहिए?
3. विकर्ण संचार को परिभाषित कीजिए।
4. अभिमुखीकरण को परिभाषित कीजिए।
5. अनुकूलनशीलता को परिभाषित कीजिए।
6. ऊर्ध्वगामी संचार क्या होता है?

ड. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. ऊर्ध्व और समानांतर संचार में क्या अंतर है?
2. कार्यालय शिष्टाचार के कुछ मूल तत्वों की सूची बनाएं।
3. अभिमुखीकरण के दौरान एक कार्यालय सहायक की क्या भूमिका होती है?
4. ई-मेल लिखते समय किन बिंदुओं का ध्यान रखना चाहिए?
5. ज्ञापन का प्रारूप लिखिए।

च. अपनी प्रदर्शन क्षमता की जाँच करें

1. औपचारिक संप्रेषण के विभिन्न प्रकारों का एक फ्लोचार्ट बनाएं जिसमें उदाहरण भी शामिल हों।
2. किसी उदाहरण को लेकर बैठक के कार्यवृत्त (Minutes of Meeting) तैयार कीजिए।
3. किसी संगठन में जेंडर निरपेक्षता (Gender Neutrality) को दर्शाने वाला चार्ट तैयार कीजिए।

सत्र 3— नोट शीट (Note-sheet) और मसौदा लेखन (Draft Writing)

नोट शीट (Note-sheet)

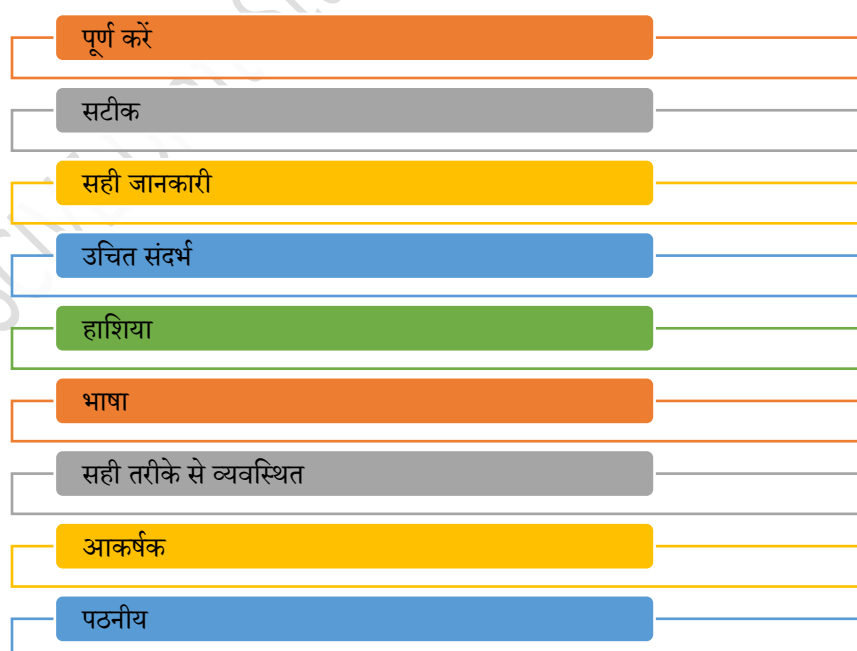
नोट शीट एक लिखित दस्तावेज होता है जिसमें अभिलेख, सूचना, अनुरोध, आदेश आदि सम्मिलित होते हैं। नोट शीट एक आधिकारिक दस्तावेज होता है जिसकी आवश्यकता स्टेशनरी वस्तुएँ, कार्यालय फ़र्नीचर, उपकरण, यंत्र आदि मंगाने के लिए होती है।

एक कार्यालय सहायक को निम्नलिखित परिस्थितियों में नोट शीट तैयार करना आवश्यक होता है—

- किसी वस्तु की खरीद या सेवा प्राप्त करने हेतु अनुरोध के लिए। उदाहरण— यदि किसी विभाग के लिए एक एयर कंडीशनर खरीदना है, तो उसके लिए एक नोट शीट तैयार करना होगा।
- किसी बैठक के आयोजन, कार्यक्रम आयोजित करने आदि की अनुमति लेने हेतु।
- किसी विभाग को आदेश देने हेतु।
- किसी कर्मचारी/विभाग/बाहरी व्यक्ति के साथ सूचना साझा करने हेतु।
- किसी प्रकरण की जाँच से संबंधित जानकारी देने हेतु।

इसे अधिकृत अधिकारी द्वारा दिनांक सहित हस्ताक्षरित किया जाना आवश्यक है।

एक अच्छी नोट शीट की विशेषताएँ (Fig. 3.10)



चित्र 3.10: एक अच्छी नोट शीट की विशेषताएँ

1. **पूर्णता** — नोट शीट में सम्पूर्ण जानकारी होनी चाहिए। इसमें *क्या*, *कब*, *क्यों*, *कहाँ* और *कौन* के उत्तर होने चाहिए।
2. **संक्षिप्तता** — केवल आवश्यक जानकारी ही शामिल की जानी चाहिए। अनावश्यक विवरण नहीं देने चाहिए क्योंकि इससे नोट शीट अस्पष्ट हो जाती है।
3. **सही जानकारी** — केवल सही तथ्य एवं आँकड़े ही लिखे जाने चाहिए तथा वाक्य व्याकरण की दृष्टि से शुद्ध होने चाहिए।
4. **उचित संदर्भ** — यदि आप किसी पूर्व पत्र या कार्यालय आदेश का उल्लेख कर रहे हैं तो उसका उचित संदर्भ अवश्य दें।
5. **सीमांत (मार्जिन)** — पृष्ठ के ऊपर और नीचे 2 सेंटीमीटर की मार्जिन होनी चाहिए।
6. **भाषा** — टिप्पणी सदैव *तृतीय पुरुष* में लिखी जानी चाहिए। असामान्य संक्षिप्त रूपों (Abbreviations) से बचना चाहिए।
7. **संगठित रूप से प्रस्तुति** — नोट शीट में दी गई जानकारी उचित क्रम में, सही शीर्षकों और उपशीर्षकों के साथ व्यवस्थित होनी चाहिए। प्रारंभिक अनुच्छेदों में मुख्य बिंदुओं का उल्लेख होना चाहिए और अंतिम अनुच्छेद में सुझाव होना चाहिए।
8. **आकर्षक** — नोट शीट दृष्टिगत रूप से आकर्षक होना चाहिए। इसे छोटे पैराग्राफों में विभाजित करें। अनुच्छेदों को उपयुक्त शीर्षक दें और उचित क्रम में क्रमांकित करें।
9. **पठनीयता** — नोट शीट स्पष्ट रूप से पढ़ी जा सकें, इसके लिए उपयुक्त फ़ॉन्ट आकार, रंग और शैली का उपयोग करें। बुलेट पॉइंट्स, क्रमांकित सूची और मुख्य शब्दों को हाइलाइट करें।

श्रवण लिप्यांकन (डिक्टेशन लेना या Taking Dictation)

श्रवण लिप्यांकन एक कला है जिसे प्रत्येक कार्यालय सहायक को सीखना चाहिए। इसे स्पष्ट रूप से लिखने के लिए धैर्य और अभ्यास की आवश्यकता होती है। कार्यालय सहायक को अपने प्रबंधकों से पत्र, कार्यालय आदेश, ज्ञापन आदि तैयार करने के लिए श्रवण लिप्यांकन करना होता है।

श्रवण लिप्यांकन की प्रक्रिया—

1. **पेन्सिल का उपयोग** — कार्यालय सहायक को प्रारंभिक रूपरेखा (रफ़ ड्राफ्ट) लिखने के लिए सदैव पेन्सिल का उपयोग करना चाहिए।

2. **भाषा की समझ** — सहायक को अपने प्रबंधक द्वारा प्रयुक्त भाषा और शब्दावली की जानकारी होनी चाहिए।
3. **सावधानीपूर्वक सुनना** — सहायक में सुनने की अच्छी क्षमता होनी चाहिए और बोले गए प्रत्येक शब्द पर ध्यान देना चाहिए। प्रायः प्रयुक्त वाक्यांशों, नामों, तकनीकी शब्दों के लिए संक्षिप्त संकेत या लिपि विकसित करना उपयोगी होता है।
4. **बीच में न टोकें** — श्रवण लिप्यांकन करते समय बोलने वाले को टोकना उचित नहीं है, आवश्यकता हो तो उनसे दुबारा कहने का अनुरोध करें।
5. **अंतिम फॉर्मेटिंग** — कार्यालय सहायक को दस्तावेज़ को अंतिम रूप देने से पहले उसमें त्रुटियों और पूर्णता की जाँच अवश्य करनी चाहिए। मसौदा पत्र या ज्ञापन में उचित फॉर्मेटिंग और शैली का उपयोग करें।

निष्कर्षतः, श्रवण लिप्यांकन एक महत्वपूर्ण कौशल है, जिसे धैर्य, अभ्यास और बारीकियों पर ध्यान देकर बेहतर बनाया जा सकता है।

प्रारूप लेखन (Drafting)

प्रारूप लेखन एक आवश्यक कौशल है, विशेष रूप से उन कार्यालय सहायकों या विधिक पेशेवरों के लिए जो किसी सरकारी संगठन में कार्यरत हैं, क्योंकि इसमें जटिल विषयों का विश्लेषण करके उन्हें स्पष्ट, संक्षिप्त और प्रभावशाली रूप में प्रस्तुत करना होता है। एक अच्छे प्रारूपित दस्तावेज़ से किसी विधिक प्रकरण की सफलता या असफलता तय हो सकती है।

अनुबंध, याचिका, संक्षेप, प्रस्ताव जैसे विधिक दस्तावेजों के अतिरिक्त, प्रारूप लेखन का उपयोग; पत्र, ज्ञापन तथा अन्य प्रकार की लिखित संचार सामग्री में भी किया जाता है। यह कौशल; व्यवसाय, शासन और शिक्षा के क्षेत्र में भी अत्यंत उपयोगी है।

एक प्रभावी प्रारूप लेखक बनने के लिए विधिक सिद्धांतों की गहन समझ, लेखन कौशल, बारीकियों पर ध्यान, शुद्धता तथा प्रारूप को बार बार संशोधित करने में तत्परता आवश्यक होती है।

संक्षेप में, प्रारूप लेखन किसी निर्णय के संप्रेषण और कार्यान्वयन की एक महत्वपूर्ण कड़ी है, जिसमें कौशल, सटीकता और विस्तार पर विशेष ध्यान देना आवश्यक है। यह प्रभावी लिखित संचार का एक आधार स्तम्भ है।

प्रारूप लेखन की प्रक्रिया—

1. प्रारूप का उद्देश्य और लक्षित पाठकवर्ग की पहचान करें।
2. संबंधित जानकारी और आँकड़े एकत्र करें।
3. निर्धारित करें कि प्रारूप संक्षिप्त होगा या विस्तृत।
4. मुख्य बिंदुओं की रूपरेखा तैयार करें और उन्हें तार्किक क्रम में रखें।

5. लेखन प्रारंभ करते समय स्पष्टता, शुद्ध व्याकरण और विराम चिह्नों का ध्यान रखें।
6. ज़रूरत के अनुसार प्रारूप में संशोधन करें और संबंधित अधिकारी या हितधारकों से प्राप्त सुझावों को शामिल करें।
7. प्रारूप को अंतिम रूप दें और सुनिश्चित करें कि उसमें सभी आवश्यक जानकारीयाँ सम्मिलित हैं।

प्रारूप लेखन के सामान्य निर्देश—

1. **भाषा** — भाषा सरल और स्पष्ट होनी चाहिए, जिससे पाठक उसे आसानी से समझ और व्याख्यायित कर सकें।
2. **संक्षिप्तता** — अनावश्यक जानकारी न लिखें।
3. **पठनीयता** — वाक्य छोटे रखें। लंबे वाक्य और दोहराव से बचें।
4. **शिष्टता** — भाषा विनम्र और मर्यादित होनी चाहिए।
5. **विषय** — प्रारंभ में ही विषय स्पष्ट करें ताकि पाठक को त्वरित जानकारी मिल सके।
6. **निष्कर्ष** — प्रत्येक लंबे अनुच्छेद के अंत में एक निष्कर्ष अवश्य दें।
7. **तत्कालता का संकेत** — यदि पत्र अत्यंत आवश्यक हो, तो “तत्काल”, “अति तात्कालिक” आदि संकेत लिखे जा सकते हैं।

इन निर्देशों का पालन करके एक कार्यालय सहायक एक ऐसा प्रारूप तैयार कर सकता है, जो लक्षित पाठकवर्ग तक प्रभावी तरीके से संदेश पहुँचा सके। प्रस्तुतीकरण से पूर्व कार्य को सदैव ध्यानपूर्वक पढ़ें और संपादित करें।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1 — डिक्टेशन लेना और एक सूचना तैयार करें

आवश्यक सामग्री — जाँच सूची, नोटपैड, पेन एवं पेंसिल

प्रक्रिया —

1. विद्यार्थियों को जोड़े में बाँटें, जिसमें एक व्यक्ति श्रुतलेख (डिक्टेशन) देगा और दूसरा कार्यालय सहायक होगा जो श्रुतलेख लिखेगा।
2. विद्यार्थियों को ऐसी स्थिति (Situation) दें जहाँ उन्हें कुछ महत्वपूर्ण बिंदुओं को बनाना हो।
3. कार्यालय सहायक को श्रुतलेख दें। (उदाहरण — सभी विभागों के लिए एक बैठक आयोजित की जानी है, कार्यालय सहायक को सूचना तैयार करने और सभी विभागों को सूचित करने का निर्देश दें)।
4. यह अवलोकन करें कि क्या कार्यालय सहायक श्रुतलेख के अनुसार सूचना तैयार कर पा रहा है या नहीं।

5. विद्यार्थियों से दी गई स्थिति पर आधारित प्रारूप तैयार करने को कहें।
6. कक्षा में चर्चा करें और सुझाव दें।
7. आवश्यक परिवर्तनों को सम्मिलित कर अंतिम प्रारूप तैयार करें।
8. विषय शिक्षक को अंतिम प्रारूप जमा करें।

गतिविधि 2 — एक चार्ट तैयार करें जिसमें नोट शीट (Note Sheet) और फॉर्मेटिंग (Drafting) में अंतर दर्शाया गया हो

आवश्यक सामग्री — जाँच सूची, नोटपैड, पेन/पेंसिल, ड्राइंग शीट, रंगीन पेंसिलें

प्रक्रिया —

1. फ्लोचार्ट तैयार करने के लिए आवश्यक सामग्री एकत्र करें।
2. उदाहरण के माध्यम से नोट शीट और फॉर्मेटिंग में अंतर दर्शाने के लिए फ्लोचार्ट बनाएं।
3. यह सुनिश्चित करें कि कार्य पूर्ण हो गया है।
4. अपने शिक्षक के समक्ष सहपाठियों के साथ चर्चा करें।
5. शिक्षक इसमें आवश्यक परिवर्तनों के लिए सुझाव देंगे।
6. निष्कर्ष लिखें।
7. सुझावों को निष्कर्ष में सम्मिलित करें।
8. अंतिम फ्लोचार्ट विषय शिक्षक को जमा करें।

गतिविधि 3 — सभी महत्वपूर्ण बिंदुओं को ध्यान में रखते हुए एक प्रारूप तैयार करें

आवश्यक सामग्री — जाँच सूची, नोटपैड, पेन और पेंसिल

प्रक्रिया —

1. कक्षा को विभिन्न समूहों में बाँटें और उन्हें एक प्रारूप तैयार करने को कहें।
2. उन्हें एक स्थिति दें (उदाहरण — किसी कर्मचारी को विदाई देने हेतु एक कार्यक्रम आयोजित किया जाना है। सभी कर्मचारियों को सूचित करने हेतु एक प्रारूप तैयार करें)।
3. यह अवलोकन करें कि क्या विद्यार्थियों ने उचित प्रारूप तैयार किया है।
4. एक-दूसरे के प्रारूपों की जाँच करें।
5. कक्षा में चर्चा करें और सुझाव दें।
6. सुझावों को निष्कर्ष में सम्मिलित करें।

7. विषय शिक्षक को अंतिम प्रारूप जमा करें।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें —

1. नोट शीट एक _____ दस्तावेज़ होता है।
2. नोट शीट में केवल _____ तथ्य एवं आँकड़े लिखे जाने चाहिए।
3. नोट शीट में पृष्ठ के ऊपर और नीचे _____ सेंटीमीटर का अंतर रखा जाना चाहिए।
4. प्रारूप की भाषा _____ और _____ होनी चाहिए।
5. प्रारूप तैयार करते समय _____ अनुच्छेदों से बचना चाहिए।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न —

1. अच्छे नोट शीट की विशेषताएँ —
क) पूर्ण
ख) संक्षिप्त
ग) सही जानकारी
घ) उपरोक्त सभी
2. प्रारूप तैयार करते समय निम्नलिखित बातों का ध्यान रखा जाना चाहिए —
क) सरल भाषा
ख) संक्षिप्तता
ग) पठनीयता
घ) उपरोक्त सभी
3. नोट शीट एक है —
क) औपचारिक दस्तावेज़
ख) अनौपचारिक दस्तावेज़
ग) उपरोक्त में से कोई नहीं
घ) क) और ख) दोनों
4. श्रुतलेख लेना —
क) अत्यंत महत्वपूर्ण कौशल है
ख) कुछ हद तक महत्वपूर्ण है

ग) बिल्कुल भी महत्वपूर्ण नहीं है

घ) उपरोक्त में से कोई नहीं

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही है या गलत

1. यदि आप नोट शीट में किसी पुराने पत्र या कार्यालय आदेश का उल्लेख कर रहे हैं, तो उचित संदर्भ देना चाहिए।
2. नोट शीट में जानकारी अव्यवस्थित हो सकती है।
3. प्रारूप में केवल संगत जानकारी साझा की जानी चाहिए।
4. श्रुतलेख लेना एक कला है जो प्रत्येक कार्यालय सहायक को आनी चाहिए।
5. कार्यालय सहायक, प्रबंधक के श्रुतलेख देने के दौरान बीच में हस्तक्षेप कर सकता है।

घ. लघु उत्तर प्रश्न —

1. नोट शीट को परिभाषित कीजिए।
2. फॉर्मेटिंग को परिभाषित कीजिए।
3. नोट शीट की भाषा कैसी होनी चाहिए?
4. फॉर्मेटिंग करते समय तत्कालता को कैसे परिभाषित करेंगे?

ड. दीर्घ उत्तर प्रश्न —

1. उन स्थितियों की सूची बनाएं जब किसी कंपनी को नोट शीट तैयार करने की आवश्यकता होती है।
2. अच्छे नोट शीट की विशेषताओं को समझाएं।
3. एक कार्यालय सहायक के लिए श्रुतलेख लेने में दक्षता प्राप्त करने हेतु अपनाई जाने वाली युक्तियाँ स्पष्ट कीजिए।
4. कार्यालय सहायक के लिए फॉर्मेटिंग एक महत्वपूर्ण कौशल क्यों है?

च. अपनी कार्यक्षमता जाँचें

1. फॉर्मेटिंग प्रक्रिया की रूपरेखा का एक फ्लोचार्ट बनाएं।
2. फॉर्मेटिंग से संबंधित सामान्य निर्देशों को दर्शाते हुए एक फ्लोचार्ट बनाएं।
3. एक उदाहरण के माध्यम से नोट शीट का महत्व स्पष्ट कीजिए।

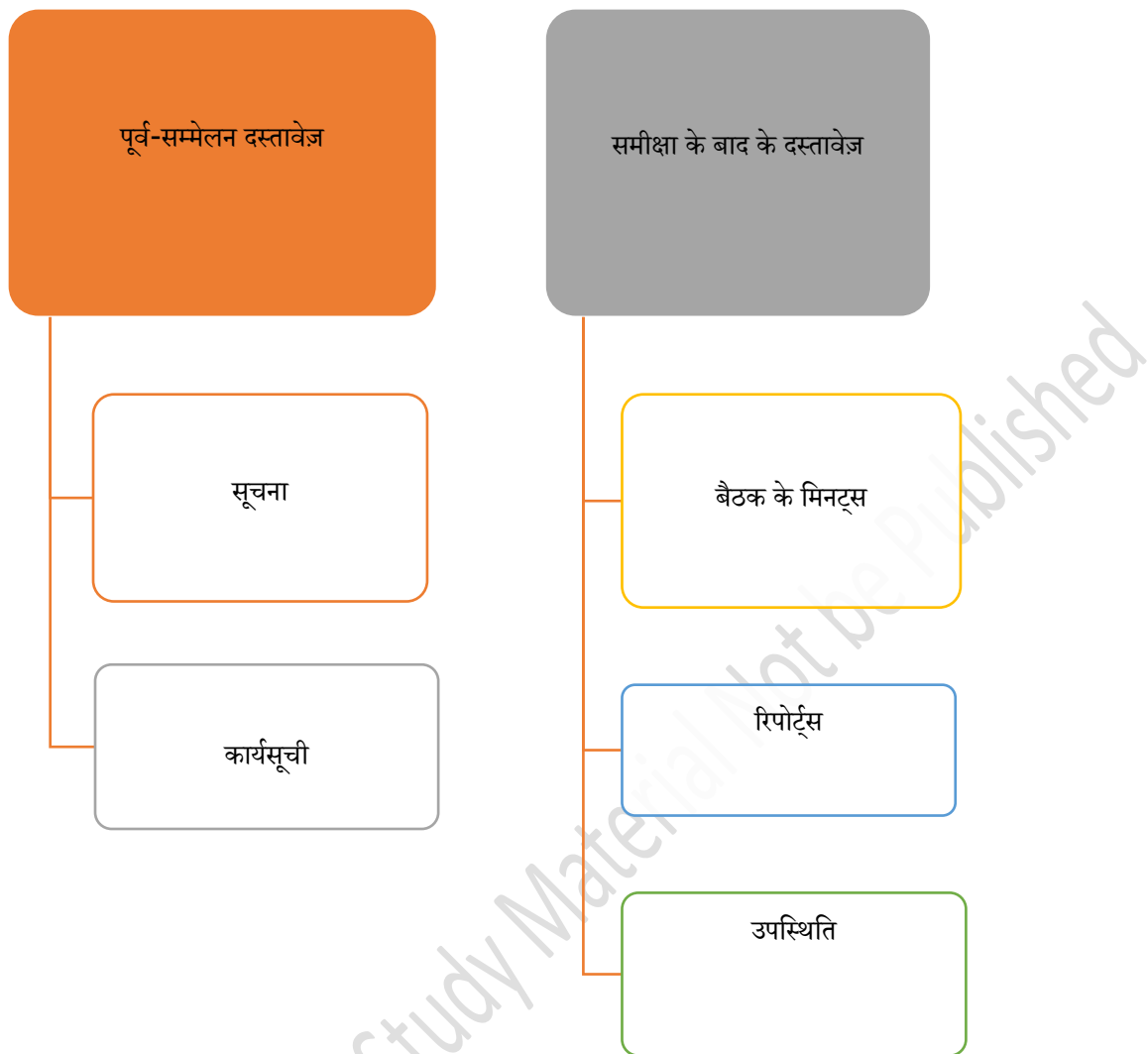
सत्र 4— बैठक का आयोजन और प्रबंधन
(ORGANIZE AND MANAGE MEETINGS)

बैठक (MEETING)

बैठक संगठन में कार्यरत लोगों के बीच एक पारस्परिक संवाद होता है। यह आमने-सामने (Face-to-Face) या वर्चुअली (Virtually) हो सकती है। कोविड-19 के बाद वर्चुअल बैठक का चलन बढ़ा है। बैठक की पूर्व तैयारी आवश्यक होती है क्योंकि यह अंतिम समय की अव्यवस्था से बचाती है।

बैठक से पहले और बाद में तैयार किए जाने वाले दस्तावेज़ (Documents prepared pre and post meeting)

बैठक के संचालन के लिए दस्तावेज़ीकरण अत्यंत महत्वपूर्ण होता है। चित्र 3.11 में दस्तावेज़ों की दो श्रेणियाँ दर्शाई गई हैं—



चित्र 3.11— दस्तावेज़ों के प्रकार (Types of Documents)

1. **सूचना (Notice)** — सूचना सभी प्रतिभागियों को दी जाती है, यह बैठक के आयोजन की सूचना होती है। यह टाइप या हस्तलिखित हो सकती है, परंतु यह संगठन के लेटरहेड पर होनी चाहिए और प्राधिकृत अधिकारी द्वारा हस्ताक्षरित होनी चाहिए। सूचना में निम्न जानकारी होनी चाहिए—

- संगठन का नाम
- दिन, दिनांक और समय
- बैठक का स्थान

- मंच (यदि बैठक वर्चुअल हो)
- 2. **कार्यसूची (Agenda)** — कार्यसूची भी एक दस्तावेज़ होती है जिसे बैठक से पूर्व प्रतिभागियों को प्रदान किया जाता है। इसमें बैठक में चर्चा के लिए रखे गए बिंदुओं की पूरी जानकारी दी जाती है। कार्यसूची को बैठक के उद्देश्य को ध्यान में रखते हुए तैयार किया जाता है। यह प्रतिभागियों से अपेक्षाएँ भी स्पष्ट करती है। कार्यसूची सामान्यतः सूचना के साथ दी जाती है। यह सदस्यों को तैयारी करने में भी सहायक होती है।
- 3. **बैठक कार्यवृत्त (Minutes of a meeting)** — यह एक आधिकारिक दस्तावेज़ होता है जो संगठन में हर बैठक के बाद तैयार किया जाता है। बैठक में जो भी चर्चा हुई, उसे दर्ज करना आवश्यक होता है ताकि बैठक के प्रतिभागियों को उन चर्चाओं की स्मृति दिलाई जा सके।

बैठक कार्यवृत्त तैयार करते समय ध्यान देने योग्य बिंदु—

- विशिष्ट प्रारूप का पालन किया जाना चाहिए।
- भाषा सरल, स्पष्ट और संक्षिप्त होनी चाहिए।
- सभी मुख्य और महत्वपूर्ण चर्चाएँ शामिल की जानी चाहिए।
- औपचारिक शब्दों का प्रयोग किया जाना चाहिए।
- वाक्य रचना में भूतकाल का उपयोग किया जाना चाहिए।

बैठक कार्यवृत्त का प्रारूप— बैठक के कार्यवृत्तों में शामिल होते हैं

- संगठन का नाम लिखें
- दिनांक, दिन, समय और स्थान उल्लेख करें
- बैठक का क्रम संख्या अनुसार उल्लेख करें (उदाहरण— 23वीं बैठक...)
- अध्यक्ष एवं सचिव का नाम लिखें
- बैठक में उपस्थित सभी सदस्यों के नाम लिखें
- अनुपस्थित सदस्यों के नाम भी उल्लेख करें
- विशिष्ट अतिथियों के नाम (यदि हों) लिखें
- सभी कार्यवाहियों को सावधानीपूर्वक दर्ज करें
- स्वीकृति के बाद प्राधिकृत अधिकारी के हस्ताक्षर

उदाहरण — मानव संसाधन नीति के निर्माण हेतु मानव संसाधन विभाग की तीसरी बैठक का कार्यवृत्त, दिनांक 15 मार्च 2023, बुधवार को प्रातः 11:00 बजे सम्मेलन कक्ष में निर्धारित है।

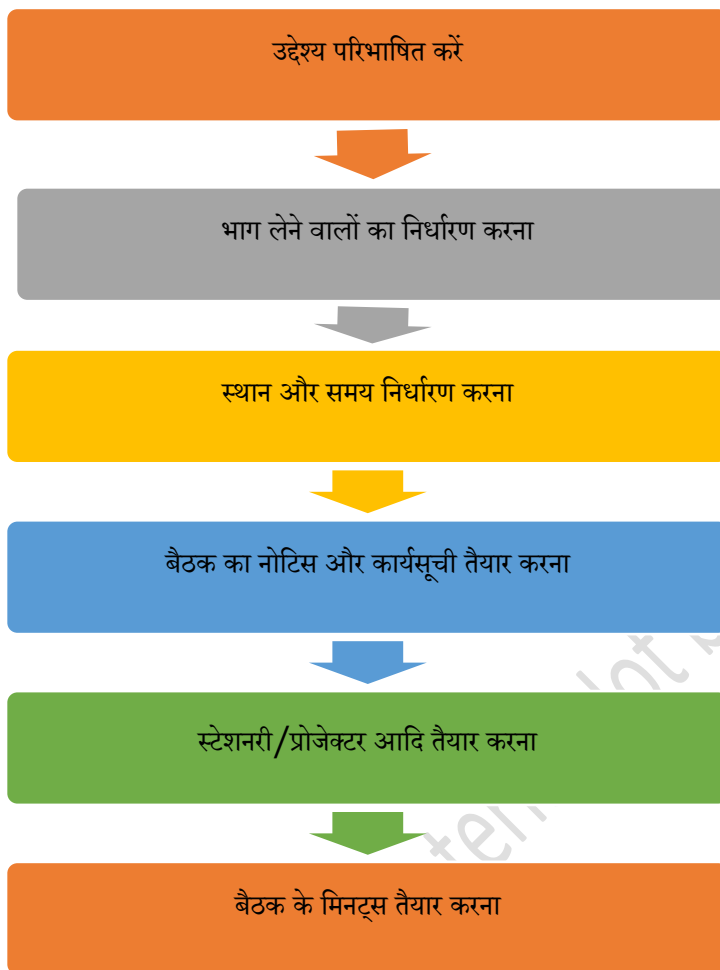
4. **रिपोर्ट (Report)** — रिपोर्ट एक आधिकारिक दस्तावेज़ होता है जो बैठक के बाद तैयार की जाती है और यह कार्यवृत्त से संक्षिप्त होती है। बैठक में हुई चर्चाओं को रिपोर्ट में संक्षेप में दर्ज किया जाता है और इसे बैठक में उपस्थित सदस्यों को भेजा जाता है। यह दस्तावेज़ उन हितधारकों (Stakeholders) के लिए भी महत्वपूर्ण होता है जो बैठक में उपस्थित नहीं हो सके।

बैठक रिपोर्ट में निम्न बिंदु होते हैं—

- संगठन का नाम लिखें
- दिनांक, दिन, समय और स्थान का उल्लेख करें
- बैठक का क्रम संख्या अनुसार उल्लेख करें (उदाहरण— 23वीं बैठक...)
- अध्यक्ष एवं सचिव का नाम लिखें
- बैठक में उपस्थित सभी सदस्यों के नाम लिखें
- अनुपस्थित सदस्यों के नाम भी उल्लेख करें
- विशिष्ट अतिथियों के नाम (यदि हों) लिखें
- सभी कार्यवाहियों को सावधानीपूर्वक दर्ज करें
- स्वीकृति के बाद प्राधिकृत अधिकारी के हस्ताक्षर

बैठक का आयोजन करने की प्रक्रिया (PROCESS TO ORGANIZE MEETING)

बैठक के आयोजन की प्रक्रिया कई भागों में विभाजित होती है जो कि बैठक के परिणाम को विधिपूर्ण और प्रभावी बनाने के लिए आवश्यक हैं।



चित्र 3.12— बैठक आयोजित करने की प्रक्रिया

1. **उद्देश्य निर्धारित करना (Define Objective)** — औपचारिक बैठकें किसी विशिष्ट लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए आयोजित की जाती हैं। अतः स्पष्ट उद्देश्य निर्धारित करना अति आवश्यक होता है। जब उद्देश्य स्पष्ट हो जाता है तभी बैठक की योजना शुरू की जाती है। जो प्रबंधन स्तर (शीर्ष या मध्य) बैठक आयोजित कर रहा है, उसे बैठक का उद्देश्य स्पष्ट रूप से दर्ज करना चाहिए।

उदाहरण : एक बैठक नई मानव संसाधन नीति पर चर्चा करने या किसी मौजूदा नीति में बदलाव हेतु बुलाई जा सकती है।

2. **प्रतिभागियों का निर्धारण (Deciding Attendees)** — वह व्यक्ति या विभाग जो बैठक आयोजित कर रहा है, उसे कार्यालय सहायक को प्रतिभागियों की सूची प्रदान करनी होती है ताकि वह अन्य दस्तावेज़ तैयार कर सके। बैठक विभागीय (Intra-departmental) या अंतर्विभागीय (Inter-departmental) हो सकती है।

3. **स्थल और समय का निर्धारण (Deciding Venue and Timing)** — बैठक आयोजित करने की अगली प्रक्रिया स्थल और समय तय करना है। स्थल इस बात पर निर्भर करता है कि बैठक आमने-सामने होगी या वर्चुअली। यदि बैठक वर्चुअल है, तो वर्चुअल मंच निर्धारित किया जाना चाहिए।
वर्चुअल मंचों के उदाहरण: Zoom, Skype, Google Hangouts, आदि।
यदि बैठक आमने-सामने आयोजित की जा रही है, तो प्रतिभागियों की संख्या के अनुसार स्थल तय किया जाता है। चयन सुविधा, पहुँच और उपकरणों की उपलब्धता के आधार पर भी किया जाता है। समय प्रतिभागियों के लिए सुविधाजनक होना चाहिए और बैठक, निर्धारित समय में पूर्ण होनी चाहिए।
4. **सूचना एवं कार्यसूची तैयार करना (Preparing Meeting Notice and Agenda)** — सूचना और कार्यसूची तैयार की जाती है और सदस्यों को पूर्व में प्रदान की जाती है।
5. **लेखनीय सामग्री/प्रोजेक्टर आदि की तैयारी (Preparing Stationery/Projector etc.)** — एक सुसज्जित सम्मेलन कक्ष उतना ही आवश्यक है जितना कि सूचना और कार्यसूची। उपकरणों की उपलब्धता से बैठक का सुचारु संचालन सुनिश्चित होता है।

बैठक के लिए आवश्यक मूल उपकरणों की सूची (LIST OF BASIC EQUIPMENT REQUIRED FOR A MEETING)

- **व्हाइट बोर्ड (Whiteboard) और मार्कर (Marker)** — जिस व्यक्ति ने बैठक बुलाई है, वह विषय को समझाने के लिए पट्ट (बोर्ड) का उपयोग कर सकता है। अतः एक व्हाइट बोर्ड और एक मार्कर की व्यवस्था होनी चाहिए। (चित्र 3.13)



चित्र 3.13 — व्हाइट बोर्ड और मार्कर

- **आरामदायक मेज़ और कुर्सियाँ (Comfortable Tables and Chairs)** — कुर्सियाँ कठोर और असहज नहीं होनी चाहिए, अन्यथा प्रतिभागी प्रेजेंटेशन पर ध्यान केंद्रित नहीं कर पाएँगे। (चित्र 3.14)



चित्र 3.14 — आरामदायक मेज़ और कुर्सियाँ

- **तार और केबल (Cords and Cables)** — कनेक्टिविटी की समस्या से बचने के लिए उपयुक्त तार और केबल पहले से ही स्टोर होने चाहिए। (चित्र 3.15)



चित्र 3.15 — तार और केबल

- **प्रोजेक्टर (Projector)** — प्रोजेक्टर का कार्य न करना बैठक में बाधा उत्पन्न कर सकता है। कार्यालय सहायक को बैठक से पूर्व सभी तकनीकी उपकरणों की जाँच करनी चाहिए। स्क्रीन को इस प्रकार रखा जाना चाहिए कि सभी प्रतिभागियों को प्रस्तुति स्पष्ट दिखाई दे। (चित्र 3.16)



चित्र 3.16 — प्रोजेक्टर

- **ऑडियो-वीडियो उपकरण (Audio Video Equipment)** — यदि बैठक में ऑडियो/वीडियो प्रस्तुति की आवश्यकता हो, तो स्पीकर की व्यवस्था आवश्यक है। जब कुछ सदस्य बैठक में वर्चुअली भाग ले रहे हों, तब भी ऑडियो-वीडियो उपकरण की आवश्यकता होती है। (चित्र 3.17)



चित्र 3.17 — ऑडियो-वीडियो उपकरण

- **इंटरनेट कनेक्टिविटी (Internet Connectivity)** — बैठक कक्ष में उच्च गति की इंटरनेट सुविधा होनी चाहिए।
- **अन्य लेखन-सामग्री (Other Stationary Items)** — उपयुक्त सूची के साथ-साथ प्रत्येक प्रतिभागी को कुछ आवश्यक लेखन-सामग्री जैसे—पेन, पेंसिल, नोटपैड, मापक, रबर, हाईलाइटर, A4 आकार की शीटें, चिपकने वाली पर्चियाँ (Sticky Notes) आदि उपलब्ध कराई जानी चाहिए। (चित्र 3.18)



चित्र 3.18 — अन्य लेखन-सामग्री

<https://www.freepik.com/free-photo/top-view-other-stationary-items>

- **नाश्ता/चाय/कॉफी (Snacks/Tea/Coffee)** — बैठक के दौरान प्रतिभागियों को नाश्ता, चाय या कॉफी प्रदान की जानी चाहिए। (चित्र 3.19)



चित्र 3.19 — बैठक के दौरान नाश्ता/चाय प्रदान करना

6. बैठक की कार्यवृत्तिका (Minutes of the Meeting)

बैठक की कार्यवृत्तिका बैठक के उपरान्त तैयार की जाती है। इन कार्यवृत्तियों को अधिकृत व्यक्ति के हस्ताक्षर के बाद सभी प्रतिभागियों को भेजा जाता है।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1 — फ्लो चार्ट द्वारा बैठक आयोजित करने की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें।

आवश्यक सामग्री — जांचसूची, नोटपैड, पेन/पेंसिल, ड्राइंग शीट, रंगीन पेंसिलें।

प्रक्रिया —

1. फ्लो चार्ट बनाने के लिए आवश्यक सामग्री एकत्र करें।
2. बैठक आयोजित करने की सभी चरणों को सम्मिलित करते हुए फ्लो चार्ट तैयार करें—
 - क) उद्देश्य तय करना
 - ख) प्रतिभागियों का निर्धारण
 - ग) स्थान और समय तय करना
 - घ) बैठक हेतु आवश्यक उपकरणों की सूची बनाना
3. कार्य पूर्ण होने की पुष्टि करें।
4. विषय शिक्षक के समक्ष सहपाठियों से चर्चा करें।
5. सहपाठियों द्वारा पूछे गए प्रश्नों का उत्तर दें।
6. प्राप्त सुझावों को सम्मिलित करते हुए फ्लो चार्ट को अंतिम रूप दें।
7. अंतिम प्रतिवेदन बनाकर विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

गतिविधि 2 — बैठक से पहले और बाद के दस्तावेज़ तैयार करें।

आवश्यक सामग्री — जांचसूची, A4 आकार की शीटें, पेन/पेंसिल

प्रक्रिया —

1. पूरी कक्षा को 3-4 विद्यार्थियों के समूहों में विभाजित करें।
2. प्रत्येक समूह को बैठक का उद्देश्य दें। उदाहरण — कर्मचारियों के लिए पिकनिक आयोजित करने की सूचना देना।
3. प्रत्येक समूह से निम्नलिखित दस्तावेज़ तैयार करने को कहें—
 - क) सूचना

ख) कार्यसूची

ग) प्रतिवेदन

4. कक्षा में चर्चा करें और सुझाव दें।
5. पूर्व व पश्च (Pre and Post) बैठक दस्तावेज तैयार करें।
6. विषय शिक्षक को अंतिम दस्तावेज सौंपें।

गतिविधि 3 — बैठक के लिए भूमिका-निर्वहन तैयार करें और उसके बाद बैठक की कार्यवृत्तिका बनाएँ।

आवश्यक सामग्री — जांचसूची, नोटपैड, पेन/पेंसिल

प्रक्रिया —

1. पूरी कक्षा को 3-4 विद्यार्थियों के समूहों में विभाजित करें।
2. प्रत्येक समूह को बैठक का उद्देश्य दें। उदाहरण — नया प्रोजेक्ट शुरू करना।
3. प्रत्येक समूह से निम्नलिखित तैयार करने को कहें—

क) सूचना

ख) कार्यसूची

ग) बैठक की कार्यवृत्तिका

घ) प्रतिवेदन

ड) उपस्थिति

4. दस्तावेज तैयार करने के पश्चात प्रत्येक समूह को मानव संसाधन प्रबंधक, वित्त प्रबंधक, सीईओ आदि की भूमिकाएँ सौंपें।
5. भूमिका निभाना प्रारंभ करें और समूहों को चर्चा करने दें।
6. एक समूह को बैठक में चर्चा किए गए बिंदुओं को नोट करने के लिए कहें।
7. बैठक की कार्यवृत्तिका तैयार करें।
8. कक्षा में चर्चा करें और सुझाव दें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. एक _____ एक संगठन में कार्यरत लोगों के बीच बातचीत होती है।

2. प्रतिवेदन एक _____ दस्तावेज होता है।
3. बैठक की कार्यवृत्तिका तैयार करना बैठक का _____ चरण होता है।
4. बैठक के लिए आवश्यक दो प्रकार के दस्तावेज _____ और _____ हैं।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. सूचना और कार्यसूची _____ हैं।
 - क) पूर्व बैठक दस्तावेज
 - ख) पश्च बैठक दस्तावेज
 - ग) उपरोक्त दोनों
 - घ) इनमें से कोई नहीं
2. बैठक की कार्यवृत्तिका और प्रतिवेदन _____ हैं।
 - क) पूर्व बैठक दस्तावेज
 - ख) पश्च बैठक दस्तावेज
 - ग) उपरोक्त दोनों
 - घ) इनमें से कोई नहीं
3. उद्देश्य तय करना _____ है।
 - क) बैठक का पहला चरण
 - ख) बैठक का अंतिम चरण
 - ग) दोनों में से कोई
 - घ) उपरोक्त दोनों
4. सूचना में इनमें से क्या नहीं लिखा जाता है?
 - क) नाम
 - ख) कंपनी का पता
 - ग) आयु
 - घ) दिनांक
5. बैठक की कार्यवृत्तिका में कौन-सी जानकारी नहीं होती है?
 - क) बैठक का स्थान
 - ख) बैठक की तिथि



ग) अध्यक्ष का नाम



घ) अध्यक्ष की आयु

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही है या गलत

1. कार्यसूची बैठक से पहले दी जाती है।
2. उपस्थिति बैठक से पहले ली जाती है।
3. कोविड-19 के बाद वर्चुअल बैठकों की प्रवृत्ति कम हुई है।
4. बैठक की कार्यवृत्तिका एक पक्ष बैठक दस्तावेज़ है।

घ. कॉलम का मिलान करें

क्रमांक	कॉलम क	क्रमांक	कॉलम ख
1	व्हाइट बोर्ड और मार्कर	क	
2	आरामदायक कुर्सियाँ	ख	
3	तार और केबल	ग	
4	प्रोजेक्टर	घ	

5	ऑडियो-वीडियो उपकरण	ड.	
6	लेखन-सामग्री	च	

ड. लघु उत्तर प्रश्न

1. बैठक क्या होती है?
2. बैठक में प्रयुक्त लेखन-सामग्री की सूची दीजिए।
3. बैठक आयोजित करने से पूर्व उद्देश्य तय करना क्यों आवश्यक है?
4. कार्यसूची क्या है?
5. बैठक आयोजित करने हेतु कुछ वर्चुअल प्लेटफॉर्म के नाम लिखिए।

च. दीर्घ उत्तर प्रश्न

1. बैठक की कार्यवृत्तिका का प्रारूप लिखिए।
2. प्रतिवेदन में किन आवश्यक बिंदुओं को सम्मिलित किया जाना चाहिए?

छ. अपनी प्रदर्शन क्षमता जाँचें

1. बैठक आयोजित करने की प्रक्रिया का एक फ्लो चार्ट बनाएं।
2. किसी भी उपयुक्त उदाहरण के माध्यम से संगठन में आयोजित एक बैठक के लिए प्रतिवेदन तैयार कीजिए।
3. सभी कर्मचारियों को सूचना देने हेतु एक सूचना तैयार कीजिए कि निकट भविष्य में संगठन द्वारा एक खेल कार्यक्रम आयोजित किया गया है।

मॉड्यूल 4 — संगठनात्मक संप्रेषण

(Organisational Communication)

संगठनात्मक संप्रेषण का तात्पर्य संगठन के अंदर व्यक्तियों या समूहों के मध्य जानकारी एवं संदेशों के आदान-प्रदान से है, जिससे संगठन अपने लक्ष्यों एवं उद्देश्यों की प्राप्ति कर सके। इसमें कर्मचारियों, प्रबंधकों एवं कार्यकारियों सहित संगठन के विभिन्न स्तरों के बीच सूचना, विचार, राय एवं प्रतिक्रिया का प्रसारण सम्मिलित होता है।

संगठनात्मक संप्रेषण संगठन के अंदर एवं संगठनों के मध्य जानकारी एवं संदेशों के आदान-प्रदान की प्रक्रिया है। प्रभावी संगठनात्मक संप्रेषण किसी संगठन के सुचारू संचालन के लिए अत्यंत आवश्यक होता है, क्योंकि यह कर्मचारियों, प्रबंधन एवं हितधारकों के बीच मजबूत संबंधों के निर्माण में सहायक होता है। संगठनात्मक संप्रेषण में औपचारिक एवं अनौपचारिक दोनों प्रकार के संप्रेषण सम्मिलित होते हैं और यह विभिन्न रूपों में हो सकता है, जैसे— आमने-सामने की बातचीत, लिखित संप्रेषण, इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण, तथा अशाब्दिक संप्रेषण (Nonverbal Communication)। संगठनात्मक संप्रेषण का अध्ययन संप्रेषण में आने वाली बाधाओं की पहचान करने और प्रभावी संप्रेषण कार्यनीतियों के विकास में सहायता करता है।

प्रभावी संगठनात्मक संप्रेषण किसी व्यवसाय के सुचारू संचालन के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है। यह कार्यस्थल पर स्वस्थ वातावरण बनाए रखने, कर्मचारियों के मनोबल को बढ़ाने, तथा उत्पादकता को बढ़ाने में सहायक होता है। यह सुनिश्चित करता है कि संगठन के सभी सदस्य समान लक्ष्यों एवं उद्देश्यों की दिशा में कार्य कर रहे हैं।

संगठनात्मक संप्रेषण कई रूपों में हो सकता है, जैसे— आमने-सामने संप्रेषण, ई-मेल, ज्ञापन (Memos), प्रतिवेदन (Reports), बैठकों, प्रस्तुतियाँ, तथा सोशल मीडिया प्लेटफ़ॉर्म। यह औपचारिक या अनौपचारिक, ऊपर से नीचे या नीचे से ऊपर, तथा क्षैतिज (Horizontal) या विकर्ण (Diagonal) हो सकता है।

सारांशतः, संगठनात्मक संप्रेषण किसी भी व्यवसाय या संगठन का एक अनिवार्य पहलू है, जो लक्ष्यों एवं उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए जानकारी एवं संदेशों के आदान-प्रदान से जुड़ा होता है। यह संगठन के अंदर व्यक्तियों एवं समूहों और बाह्य हितधारकों— जैसे ग्राहकों, आपूर्तिकर्ताओं और अन्य भागीदारों के मध्य जानकारी के प्रवाह को इंगित करता है। प्रभावी संगठनात्मक संप्रेषण किसी भी संगठन की सफलता के लिए आवश्यक होता है। यह कर्मचारियों के मनोबल को बेहतर बनाता है, टकरावों को कम करता है, उत्पादकता को बढ़ाता है, और संगठनात्मक प्रदर्शन में सुधार करता है। संगठनात्मक संप्रेषण के कुछ महत्वपूर्ण घटक हैं— स्पष्टता, सटीकता, समयबद्धता, प्रासंगिकता और प्रामाणिकता।

संगठनात्मक संप्रेषण के कई प्रकार होते हैं, जिनमें ऊपर की ओर संप्रेषण, नीचे की ओर संप्रेषण, क्षैतिज संप्रेषण, और विकर्ण संप्रेषण शामिल हैं। ऊपर की ओर संप्रेषण वह होता है जो निम्न-स्तर के कर्मचारियों से उच्च-स्तर तक जाता है, जबकि नीचे की ओर संप्रेषण उच्च स्तर से निम्न स्तर की ओर प्रवाहित होता है। क्षैतिज संप्रेषण वह होता है जो संगठन में एक ही स्तर पर कार्य कर रहे सहकर्मियों के मध्य होता है, जबकि विकर्ण संप्रेषण वह होता है जो संगठन में विभिन्न स्तरों या विभागों में कार्यरत व्यक्तियों के बीच होता है।

कार्यालयीय संप्रेषण माध्यमों का प्रबंधन करते समय उपयुक्त चैनलों का चयन करना और उन चैनलों का प्रभावी तरीके से प्रयोग सुनिश्चित करना आवश्यक होता है, ताकि टीम के सदस्यों के बीच संप्रेषण सुचारू रूप से हो सके। कार्यालय सहायक के लिए कुछ सुझाव निम्नलिखित हैं— प्रत्येक संप्रेषण का उद्देश्य निर्धारित करें और उसी के अनुरूप चैनल का चयन करें। उदाहरण के लिए, यदि शीघ्र उत्तर की आवश्यकता है तो ई-मेल उपयुक्त नहीं होगा, बल्कि संदेश भेजने वाला ऐप या फ़ोन कॉल अधिक प्रभावी रहेगा। कार्यालय में संप्रेषण प्रोटोकॉल एवं दिशा-निर्देश स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट करें— किस प्रकार की जानकारी के लिए माध्यम प्रयोग किया जाए, उत्तर देने की समय-सीमा क्या हो, तथा विभिन्न परिस्थितियों में किस प्रकार की भाषा एवं लहजा प्रयुक्त हो। सुनिश्चित करें कि सभी टीम सदस्य आवश्यक संप्रेषण उपकरणों तक पहुँच रखते हो, और उन्हें प्रभावी उपयोग हेतु प्रशिक्षण एवं सहायता उपलब्ध कराई जाए। इसमें ई-मेल शिष्टाचार (Email Etiquette), संदेश अनुप्रयोगों की विशेषताएँ, तथा वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग टूल्स का प्रशिक्षण सम्मिलित हो सकता है। टीम सदस्यों को प्रोत्साहित करें कि वे संप्रेषण चैनलों की प्रभावशीलता पर प्रतिक्रिया दें और समय-समय पर संप्रेषण प्रोटोकॉल की समीक्षा करें, ताकि आवश्यकतानुसार सुधार किए जा सकें। आपके कार्यालय में प्रयुक्त संप्रेषण माध्यमों की समय-समय पर समीक्षा करें और संप्रेषण उद्देश्यों की पूर्ति में उनकी प्रभावशीलता का मूल्यांकन करें। संप्रेषण को बेहतर बनाने हेतु आवश्यकतानुसार परिवर्तन करें।

यह मॉड्यूल चार सत्रों में विभाजित है। **सत्र 1** में संगठनात्मक संप्रेषण की मूलभूत अवधारणाओं का वर्णन किया गया है। **दूसरा सत्र** कार्यालय संप्रेषण माध्यमों पर केंद्रित है। **सत्र 3** विभिन्न पत्रों/परिपत्रों/आदेश प्रारूपों को विस्तार से समझाता है तथा **सत्र 4** इंटरनेट और ई-मेल के उपयोग से संबंधित है।

सत्र 1 — संगठनात्मक संप्रेषण की मूल बातें

(Fundamentals of Organisational Communication)

संगठनात्मक संप्रेषण किसी भी सफल व्यवसाय या संस्था का एक मूलभूत पक्ष है। यह संगठन के अंदर जानकारी, विचारों एवं संदेशों के आदान-प्रदान को संदर्भित करता है और संगठन के लक्ष्यों की प्राप्ति एवं स्वस्थ कार्य वातावरण बनाए रखने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। नीचे संगठनात्मक संप्रेषण की मूल बातों का संक्षिप्त परिचय दिया गया है—

1. **उद्देश्य और लक्ष्य (Purpose and Goals)** — संगठनात्मक संप्रेषण विभिन्न उद्देश्यों की पूर्ति करता है, जैसे सूचना प्रदान करना, गतिविधियों का समन्वय करना, निर्णय लेना और संबंधों का निर्माण करना। संप्रेषण प्रयासों को संगठन के लक्ष्यों एवं उद्देश्यों के अनुरूप बनाना आवश्यक होता है।
2. **संप्रेषण के माध्यम (Channels of Communication)** — संप्रेषण कई माध्यमों से हो सकता है, जैसे आमने-सामने की बातचीत, लिखित दस्तावेज, ई-मेल, फोन कॉल, बैठकें एवं डिजिटल प्लेटफॉर्म। इन माध्यमों का कब और कैसे प्रभावी उपयोग करना है, यह समझना अत्यंत आवश्यक है।
3. **औपचारिक बनाम अनौपचारिक संप्रेषण (Formal vs. Informal Communication)** — औपचारिक संप्रेषण संगठनात्मक पदानुक्रम एवं संरचना का अनुसरण करता है, जैसे कि आधिकारिक ज्ञापन या प्रतिवेदन। दूसरी ओर, अनौपचारिक संप्रेषण स्वतः बातचीत एवं संवाद को दर्शाता है, जो संगठन में किसी भी स्तर पर हो सकते हैं।
4. **आंतरिक बनाम बाह्य संप्रेषण (Internal vs. External Communication)** — आंतरिक संप्रेषण कर्मचारियों एवं विभागों के बीच संगठन के अंदर के संवाद को इंगित करता है। बाह्य संप्रेषण उन हितधारकों के साथ संप्रेषण को संदर्भित करता है जो संगठन के बाहर होते हैं, जैसे ग्राहक, आपूर्तिकर्ता, एवं मीडिया।
5. **प्रेषक-प्राप्तकर्ता मॉडल (Sender-Receiver Model)** — संप्रेषण सामान्यतः एक प्रेषक (जो संदेश भेज रहा हो), एक संदेश (जो जानकारी भेजी जा रही है), और एक प्राप्तकर्ता (जो संदेश प्राप्त कर रहा हो) से मिलकर बनता है। प्रभावी संप्रेषण हेतु स्पष्टता, एन्कोडिंग, प्रसारण, डिकोडिंग और प्रतिक्रिया (फीडबैक) की आवश्यकता होती है।
6. **प्रतिक्रिया एवं द्विदिश संप्रेषण (Feedback and Two-Way Communication)** — प्रतिक्रिया को प्रोत्साहित करना एवं द्विदिश संप्रेषण की संस्कृति बनाना आवश्यक होता है। यह विचारों, चिंताओं एवं प्रश्नों के आदान-प्रदान की अनुमति देता है, जिससे सहभागिता एवं समझ को बढ़ावा मिलता है।

7. **संप्रेषण में बाधाएँ (Barriers to Communication)** — भाषा भिन्नता, शोर (Noise), धारणाएँ, और सांस्कृतिक विविधता जैसी बाधाएँ संप्रेषण को प्रभावित कर सकती हैं। इन बाधाओं की पहचान और समाधान संगठनात्मक संप्रेषण में सुधार हेतु अत्यंत आवश्यक है।
8. **संगठनात्मक संस्कृति (Organisational Culture)** — किसी संगठन की संस्कृति उसके संप्रेषण प्रतिरूपों को अत्यधिक प्रभावित करती है। एक स्वस्थ संगठनात्मक संस्कृति खुला, पारदर्शी और सम्मानजनक संप्रेषण को बढ़ावा देती है, जबकि विषाक्त (Toxic) संस्कृति गलतफहमियों एवं संघर्षों को जन्म देती है।
9. **प्रौद्योगिकी एवं संप्रेषण (Technology and Communication)** — प्रौद्योगिकी में प्रगति ने संगठनात्मक संप्रेषण में क्रांति ला दी है। ई-मेल, त्वरित संदेश, वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग और सहयोगात्मक प्लेटफॉर्म जैसे उपकरण अब दूरियों एवं समय क्षेत्रों के पार संप्रेषण को सुगम बनाते हैं।
10. **संकट संचार (Crisis Communication)** — संकट या परिवर्तन की स्थिति में प्रभावी संप्रेषण अत्यंत आवश्यक होता है, ताकि स्थिति का प्रबंधन किया जा सके, हितधारकों को आश्वस्त किया जा सके और विश्वास बनाए रखा जा सके। एक सुव्यवस्थित संकट संचार योजना आवश्यक होती है।
11. **नैतिक विचार (Ethical Considerations)** — संप्रेषण में नैतिकता बनाए रखना विश्वास एवं विश्वसनीयता हेतु आवश्यक होता है। संगठनों को सत्यनिष्ठा से संवाद करना चाहिए, गोपनीयता का सम्मान करना चाहिए, और अपने संदेशों के नैतिक प्रभावों पर विचार करना चाहिए।
12. **नेतृत्व संप्रेषण (Leadership Communication)** — संगठनात्मक संप्रेषण की दिशा तय करने में नेतृत्व की भूमिका अत्यंत महत्वपूर्ण होती है। प्रभावी नेता अच्छे संप्रेषक होते हैं जो अपनी टीम को प्रेरित और सहभागी बनाते हैं।

सारांशतः, संगठनात्मक संप्रेषण किसी भी सफल संगठन की जीवन रेखा है। यह जानकारी, विचारों एवं संदेशों का आदान-प्रदान है जो साझा लक्ष्यों की प्राप्ति, सहयोग को बढ़ावा देने, और एक स्वस्थ कार्य संस्कृति बनाए रखने में सहायक होता है। इन मूल बातों की समझ संगठन में संप्रेषण को बेहतर बनाने हेतु सभी स्तरों के नेताओं एवं कर्मचारियों के लिए आवश्यक है।

कार्यालय संप्रेषण (Office Communication), कार्यस्थल के वातावरण में व्यक्तियों या समूहों के बीच सूचना के आदान-प्रदान को संदर्भित करता है। किसी भी संगठन की सफलता के लिए प्रभावी संप्रेषण आवश्यक होता है, क्योंकि यह स्पष्ट लक्ष्य, उद्देश्य और अपेक्षाएँ स्थापित करने में सहायता करता है। निम्नलिखित कार्यालय संप्रेषण के कुछ मूल सिद्धांत हैं—

1. **स्पष्टता (Clarity)**— संप्रेषण स्पष्ट और संक्षिप्त होना चाहिए। सभी पक्षों को प्रेषित संदेश को समझ में आना चाहिए और उपयुक्त प्रतिक्रिया देने में सक्षम होना चाहिए।
2. **सुनना (Listening)**— सक्रिय श्रवण, प्रभावी संप्रेषण का एक आवश्यक घटक है। कर्मचारियों को एक-दूसरे को सुनने के लिए प्रोत्साहित किया जाना चाहिए ताकि सभी की राय और चिंताओं को सुना और समझा जा सके।
3. **स्वर (Tone)**— स्वर बोले जा रहे शब्दों के समान ही महत्वपूर्ण हो सकता है। कर्मचारियों को अपने स्वर पर ध्यान देना चाहिए और संप्रेषण करते समय उपयुक्त भाषा और हाव-भाव का उपयोग करना चाहिए।
4. **अशाब्दिक संप्रेषण (Nonverbal Communication)**— अशाब्दिक संप्रेषण में शारीरिक भाषा, चेहरे के भाव, और स्वर शामिल होते हैं। ये अशाब्दिक संकेत प्रेषित संदेश पर महत्वपूर्ण प्रभाव डाल सकते हैं।
5. **प्रतिक्रिया (Feedback)**— प्रतिक्रिया, महत्वपूर्ण प्रभावी संप्रेषण का एक अनिवार्य भाग है। कर्मचारियों को प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए खुले रहना चाहिए और उन्हें अपने सहयोगियों को रचनात्मक और सम्मानजनक तरीके से प्रतिक्रिया देनी चाहिए।
6. **प्रौद्योगिकी (Technology)**— प्रौद्योगिकी ने कार्यस्थल में हमारे संप्रेषण के तरीकों को क्रांतिकारी रूप से बदल दिया है। प्रौद्योगिकी का उपयुक्त उपयोग आवश्यक है और यह सुनिश्चित करना चाहिए कि सभी कर्मचारियों के पास आवश्यक उपकरण और संसाधन उपलब्ध हों।
7. **व्यावसायिकता (Professionalism)**— संप्रेषण के सभी रूपों में व्यावसायिकता आवश्यक है। कर्मचारियों को कार्यस्थल के वातावरण और संस्कृति को ध्यान में रखते हुए सम्मानजनक, विनम्र और सजग रहना चाहिए।

कार्यालय संप्रेषण के इन मूल सिद्धांतों का पालन करके, कर्मचारी कार्यस्थल में स्पष्ट और प्रभावी संप्रेषण स्थापित कर सकते हैं, जिससे उत्पादकता में वृद्धि, मनोबल में सुधार और सहकर्मियों के बीच बेहतर संबंध बनते हैं।

कार्यालय में संप्रेषण के कई तरीके होते हैं, जिनमें शामिल हैं—

- **मौखिक संप्रेषण (Verbal Communication)**— इसमें सहकर्मियों, प्रबंधकों और ग्राहकों के बीच आमने-सामने की बातचीत, बैठकें, या टेलीफोन कॉल शामिल होते हैं।
- **लिखित संप्रेषण (Written Communication)**— इसमें ई-मेल, ज्ञापन, पत्र, रिपोर्ट और अन्य लिखित दस्तावेज शामिल हैं, जिनका उपयोग सहकर्मियों, विभागों और ग्राहकों के बीच सूचना देने के लिए किया जाता है।
- **अशाब्दिक संप्रेषण (Nonverbal Communication)**— इसमें शारीरिक भाषा, चेहरे के भाव और संकेत शामिल हैं जो किसी बातचीत में अर्थ को स्पष्ट करते हैं।

- **वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग (Video Conferencing)**— यह विधि उन सहकर्मियों या ग्राहकों से संवाद करने के लिए प्रौद्योगिकी का उपयोग करती है जो शारीरिक रूप से कार्यालय में उपस्थित नहीं हैं।
- **त्वरित संदेश सेवा (Instant Messaging)**— इसमें स्लैक (Slack) या माइक्रोसॉफ्ट टीम (Microsoft Teams) जैसे सॉफ्टवेयर का उपयोग करके सहकर्मियों से वास्तविक समय में संवाद किया जाता है।
- **सहयोग उपकरण (Collaboration Tools)**— इसमें परियोजना प्रबंधन सॉफ्टवेयर, ऑनलाइन दस्तावेज़ साझा करने वाले उपकरण, और अन्य डिजिटल मंच शामिल हैं जो टीमों को परियोजनाओं पर सहयोग करने और जानकारी साझा करने में सक्षम बनाते हैं।
- **सूचना बोर्ड (Notice Boards)**— ये कार्यालय में भौतिक बोर्ड होते हैं जहाँ सभी के लिए महत्वपूर्ण सूचनाएँ और घोषणाएँ प्रदर्शित की जा सकती हैं।

संचार विधि का चयन प्रेषित संदेश, प्राप्तकर्ता और जिस संदर्भ में संप्रेषण हो रहा है, उस पर निर्भर करेगा।

संगठन में संप्रेषण का महत्व (The Importance of Communication in an Organization)

1. प्रेरणा को बढ़ावा देना
2. सूचना का स्रोत
3. व्यक्ति के दृष्टिकोण में परिवर्तन लाना
4. समाजीकरण में सहायक
5. नियंत्रण की प्रक्रिया

संगठन में संप्रेषण का उद्देश्य (The Purpose of Communication in the Organization)

1. समन्वित क्रिया प्राप्त करना
2. भावनाओं और संवेदनाओं की अभिव्यक्ति करना
3. संगठनात्मक लक्ष्यों को साझा करना
4. कार्य का दिशा-निर्देश देना
5. प्रभावी नियंत्रण प्राप्त करना
6. निर्णय लेने में कर्मचारियों की भागीदारी को प्रोत्साहित करना

नीचे दिया गया चित्र 4.1 संप्रेषण के महत्व को दर्शाता है



चित्र 4.1— संगठन में संप्रेषण का महत्व

कार्यालय संप्रेषण का अर्थ (Meaning of Office Communication)

कार्यालय संप्रेषण वह प्रक्रिया है जिसमें एक व्यक्ति या समूह, संगठन के अंदर दूसरे व्यक्ति या समूह के साथ मौखिक और अशाब्दिक दोनों प्रकार से ज्ञान और विचारों को साझा करता है। संप्रेषण का अर्थ है बातचीत करना। यह हमारे दैनिक जीवन में एक सामान्य कार्य है। यह संपर्क बनाने, बातों को समझाने, विचारों का आदान-प्रदान करने, जानकारी देने, निर्देश देने और गलतफहमियों को दूर करने के लिए आवश्यक होता है। प्रो. एलन के अनुसार, "यह अर्थ का एक सेतु है। यह एक व्यवस्थित और निरंतर कहने, सुनने और समझने की प्रक्रिया है।" यह स्पष्ट है कि जब प्रेषक द्वारा भेजा गया संदेश समझा जाता है, तभी संप्रेषण पूर्ण होता है। यह अर्थ का सेतु है, अर्थात् एक संदेश का अर्थ प्रेषक और प्राप्तकर्ता दोनों द्वारा समान रूप से समझा जाए।

प्रभावी संप्रेषण - एक सफल संगठन की आधारशिला होता है (Effective Communication is a Building Block of Successful Organizations)

दूसरे शब्दों में, संप्रेषण संगठन के लिए रक्त प्रवाह के समान होता है। चाहे उद्देश्य हो कर्मचारियों को नई नीतियों के बारे में अपडेट करना, मौसम से संबंधित आपदा के लिए तैयारी करना, पूरे संगठन में सुरक्षा सुनिश्चित करना या कर्मचारियों के दृष्टिकोण को सुनना — प्रभावी संप्रेषण, प्रभावी प्रबंधन का एक अभिन्न विषय है। सभी प्रबंधकों और कर्मचारियों को यह समझना आवश्यक है कि लोग कैसे व्यवहार करते हैं ताकि उन्हें सर्वोत्तम कार्य परिवेश प्रदान किया जा सके। संगठनात्मक व्यवहार यह दर्शाता है कि लोग अधिक प्रभावी तरीके से एक साथ कार्य करने के लिए कैसे प्रेरित हो सकते हैं। किसी समूह को साझा लक्ष्यों की दिशा में निर्देशित करने के लिए आवश्यक परस्पर क्रिया को संगठनात्मक

संप्रेषण कहा जाता है। इन परस्पर क्रियाओं में हम कभी-कभी संतुष्ट होते हैं लेकिन कभी-कभी अयोग्यता, असंवेदनशीलता और समन्वय की कमी के कारण हताश भी हो जाते हैं— जो सभी अप्रभावी संगठनात्मक संप्रेषण के परिणाम होते हैं। संप्रेषण की गहन समझ हमें यह बेहतर तरीके से समझने में सहायता करती है कि वे कौन-कौन से कारक हैं जो एक सफल संगठन में योगदान देते हैं।

अध्ययन में यह पाया गया है कि किसी संगठन में संप्रेषण के स्तर और कार्य निष्पादन तथा संतोष के बीच एक मजबूत संबंध होता है। जब लोग एक-दूसरे से संवाद करते हैं तो वे विचारों और सूचनाओं जैसे विभिन्न प्रकार के संवाद एक सामान्य प्रतीकों की प्रणाली के माध्यम से आदान-प्रदान करते हैं। सामान्य संप्रेषण में डायरी में लेखन, टेलीविजन देखना, दोस्तों से बात करना और टेलीफोन पर बात करना शामिल हो सकता है। यह अनुमान लगाया गया है कि लोग अपने जीवन में किसी अन्य जटिल गतिविधि की तुलना में अधिक समय संप्रेषण में व्यतीत करते हैं। मानव संप्रेषण कई स्तरों पर होता है— सबसे सरल व्यक्तिगत और छोटे समूह के बीच के संवाद से लेकर जन संचार तक, जैसा सार्वजनिक भाषण, संगठनों, पत्रिकाओं या समाचार प्रसारणों में देखा जाता है। इस प्रकार का संप्रेषण तब होता है जब इस प्रक्रिया में भाग लेने वाले प्रतिभागी कुछ निश्चित प्रतीकों की समझ साझा करते हैं और उन्हें एक व्यवस्थित या क्रमबद्ध तरीके से आदान-प्रदान करते हैं।

कार्यालय संप्रेषण के विभिन्न प्रकार

कार्यालय संप्रेषण को दो प्रमुख प्रकारों में वर्गीकृत किया जा सकता है—

- (1) आंतरिक संप्रेषण (Internal Communication) और
- (2) बाह्य संप्रेषण (External Communication)।

1. आंतरिक संप्रेषण (Internal Communication)

आंतरिक संप्रेषण कार्यालयीन कार्यों के कुशल निष्पादन में अत्यंत महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। यह संगठन के व्यक्तियों तथा विभागों के बीच सूचना एवं संदेशों के आदान-प्रदान को संदर्भित करता है। यह कार्यालय सहायक की जिम्मेदारी होती है कि सूचना एवं संदेशों के आदान-प्रदान की प्रक्रिया एक उचित संप्रेषण प्रणाली के माध्यम से सुगमता से संपन्न हो।

आंतरिक संप्रेषण के साधनों का चयन (Choice of Means of Internal Communication)

आंतरिक संप्रेषण ऐसा होना चाहिए जो न्यूनतम लागत और सर्वोत्तम गति के साथ अधिकतम दक्षता प्रदान करे। इन लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु संप्रेषण प्रणाली में निम्नलिखित विशेषताएँ होनी चाहिए—

- i. स्पष्टता (Clarity) — संप्रेषण की प्रक्रिया में स्पष्टता अत्यावश्यक है। प्रणाली को स्पष्ट संप्रेषण की अनुमति देनी चाहिए।
- ii. प्रणाली सरल हो और इसके संचालन हेतु विस्तृत सेटअप की आवश्यकता न हो।

- iii. संप्रेषण प्रणाली की स्थापना तथा संचालन किफायती हो।
- iv. संदेश प्राप्त होते ही वह प्राप्तकर्ता का पूर्ण ध्यान आकर्षित कर सके।
- v. संदेश की सुरक्षा सुनिश्चित करने वाले माध्यम को ही अपनाना चाहिए।
- vi. संप्रेषण प्रणाली किफायती होनी चाहिए।
- vii. संदेशों के प्रसारण में गति होनी चाहिए।

आंतरिक संप्रेषण को दो भागों में विभाजित किया जा सकता है—

(क) मौखिक संप्रेषण (Oral Communication)

यह शब्दों एवं ध्वनियों के माध्यम से किया गया संप्रेषण होता है। संदेश मौखिक रूप से दिया जाता है। इसका उपयोग आंतरिक एवं बाह्य दोनों प्रकार के संप्रेषण में किया जा सकता है। यह व्यक्तिगत तथा अनौपचारिक होता है। मौखिक संप्रेषण आमने-सामने संवाद तथा यांत्रिक उपकरणों के माध्यम से किया जाता है।

i. आमने-सामने संवाद (Face to Face Conversation)

यह संदेश प्रेषण का सबसे स्वाभाविक तरीका है। इसमें दो व्यक्तियों के बीच आमने-सामने मौखिक संवाद होता है। यह पारस्परिक होता है, जहाँ संदेश प्रेषक और संदेश प्राप्तकर्ता एक-दूसरे का आमना-सामना करते हैं। इसमें भाषण के साथ-साथ शारीरिक हावभाव का भी उपयोग होता है, जैसे— चेहरे के भाव, आँखों का संपर्क, शरीर की मुद्रा, हाथों की गति और अन्य अभिव्यक्ति ।

आमने-सामने संप्रेषण अधिक प्रभावी होता है क्योंकि इसमें प्रेषक न केवल अपने शब्दों द्वारा बल्कि अपने हावभाव से भी श्रोता को संदेश समझा सकता है। यह संवाद समिति की बैठकों, व्याख्यानों, सम्मेलनों, सामाजिक समारोहों, साक्षात्कारों, कर्मियों की काउंसलिंग, सम्मेलन और चर्चा आदि में होता है।



चित्र 4.2— आमने-सामने संप्रेषण

[https://www.freepik.com/free-photo/top-face to face communication](https://www.freepik.com/free-photo/top-face-to-face-communication)

ii. यांत्रिक उपकरण (Mechanical Devices)

मौखिक संप्रेषण यांत्रिक उपकरणों के माध्यम से किया जाता है। ये उपकरण मौखिक संदेशों के संप्रेषण के लिए चैनल का कार्य करते हैं। इनमें टेलीफोन, मोबाइल फ़ोन, इंटरकॉम प्रणाली, डिक्टेशन मशीन, घंटियाँ, बज़र, लाइट्स, लाउडस्पीकर, वॉइस मेल, इंटरनेट आदि शामिल हैं।



चित्र 4.3— संप्रेषण हेतु उपकरण

<https://www.freepik.com/free-photo/tel-communication>

(ख) लिखित संप्रेषण (Written Communication)

प्रभावी आंतरिक संप्रेषण किसी भी कार्यालय की सुदृढ़ता के लिए अत्यंत आवश्यक है। आंतरिक संप्रेषण जिसे अंतःसंचार (Inter-communication) भी कहा जाता है, उस संगठन की एक प्रमुख क्रिया होती है जिसमें अनेक विभाग या अनुभाग होते हैं। यह संप्रेषण निम्न प्रकार का हो सकता है—

(i) अंतर्विभागीय (Inter-departmental) — यानी एक ही विभाग के कर्मचारियों के बीच संप्रेषण।

(ii) अंतःविभागीय (Intra-departmental) — यानी संगठन के विभिन्न विभागों के बीच संप्रेषण।

(iii) अधोगामी संप्रेषण (Downward Communication) — इसका तात्पर्य उच्च प्रबंधन से अधीनस्थ स्तरों की ओर संप्रेषण के प्रवाह से है। इसे उच्चाधिकारी से अधीनस्थ को निर्देश देने वाला संप्रेषण भी कहा जाता है। यह संगठन पदानुक्रम में ऊपर से नीचे तक प्राधिकार की रेखा के अनुसार कार्य करता है। इसमें योजनाएँ, निर्देश, आदेश, नियम आदि आते हैं।

(iv) ऊर्ध्वगामी संप्रेषण (Upward Communication) — इसका तात्पर्य संगठन के निम्न स्तरों से उच्च स्तरों की ओर सूचना प्रवाह से है। यह अधीनस्थ से उच्चाधिकारी तक जाता है, जैसे— मज़दूर से फोरमैन, फोरमैन से प्रबंधक, प्रबंधक से महाप्रबंधक आदि। इसमें विचार, सुझाव, शिकायतें, अपील, रिपोर्ट आदि सम्मिलित होते हैं। यह संप्रेषण अत्यंत महत्वपूर्ण होता है क्योंकि यह अधोगामी संप्रेषण की प्रभावशीलता पर प्रतिक्रिया प्रदान करता है।

2. बाह्य संप्रेषण (External Communication)

बाह्य संप्रेषण का अर्थ है बाहरी व्यक्तियों जैसे— ग्राहकों, लेनदारों, विक्रेताओं, सरकार आदि के साथ संदेशों या सूचनाओं का आदान-प्रदान। आधुनिक व्यापार के आधार के रूप में इसे अत्यंत महत्वपूर्ण माना जाता है। आंतरिक संप्रेषण की भांति, बाह्य संप्रेषण भी दो प्रकार का हो सकता है— मौखिक और लिखित।

(क) मौखिक बाह्य संप्रेषण (Oral External Communication)

i. आमने-सामने बैठक (व्यक्तिगत भेंट)

ii. टेलीफोन

इन दोनों पर पहले आंतरिक संप्रेषण में चर्चा की जा चुकी है।

(ख) लिखित बाह्य संप्रेषण (Written External Communication)

लिखित बाह्य संप्रेषण में सामान्यतः ई-मेल, पुस्तिकाएँ, समाचार-पत्र, पोस्टर, विज्ञापन, और मल्टीमीडिया विपणन के अन्य रूप सम्मिलित होते हैं जिनका उद्देश्य ग्राहकों, साझेदारों और आपूर्तिकर्ताओं को लाभकारी व्यावसायिक लेन-देन के लिए आकर्षित करना होता है।

कार्यालय संप्रेषण (Office Communication) का तात्पर्य कार्यस्थल के वातावरण में व्यक्तियों या समूहों के बीच सूचना के आदान-प्रदान से है। इसमें मौखिक, लिखित और अमौखिक रूपों में संप्रेषण शामिल हो सकता है, जो विभिन्न स्थितियों में जैसे, आमने-सामने बैठकों, टेलीफोन वार्तालापों, ई-मेल, त्वरित संदेश, वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग और ज्ञापनों के माध्यम से हो सकता है।

प्रभावी कार्यालय संप्रेषण किसी भी संगठन के सुचारु संचालन के लिए अत्यंत आवश्यक है, क्योंकि यह सहयोगियों के बीच संबंधों को मज़बूत बनाने, सहयोग को प्रोत्साहित करने और आपसी समझ को बढ़ाने में सहायता करता है। यह अपेक्षाओं को स्पष्ट करने, विचार साझा करने, प्रतिक्रिया देने और महत्वपूर्ण निर्णय लेने में भी मदद करता है। इसके विपरीत, **अव्यवस्थित संप्रेषण** से गलतफहमियाँ, संघर्ष और उत्पादकता में कमी हो सकती है।

कार्यालयों में सामान्यतः प्रयुक्त संप्रेषण के विभिन्न प्रकार निम्नलिखित हैं—

1. **मौखिक संप्रेषण (Verbal Communication)** — यह उस संप्रेषण को संदर्भित करता है जो बोले गए शब्दों के माध्यम से होता है। यह आमने-सामने या टेलीफोन पर हो सकता है।
2. **लिखित संप्रेषण (Written Communication)** — इसमें लिखित शब्दों का उपयोग होता है, जैसे ई-मेल, ज्ञापन, रिपोर्ट और पत्र आदि।
3. **अमौखिक संप्रेषण (Non verbal Communication)** — इसमें शारीरिक हावभाव, चेहरे के भाव, अभिव्यक्ति, और आवाज़ के उतार-चढ़ाव का उपयोग शामिल है।

4. **इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण (Electronic Communication)** — इसमें वे सभी संप्रेषण शामिल हैं जो इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से होते हैं, जैसे ई-मेल, त्वरित संदेश, वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग और सोशल मीडिया।
5. **औपचारिक संप्रेषण (Formal Communication)** — यह सामान्यतः एक व्यावसायिक वातावरण में प्रयुक्त होता है। इसमें निर्धारित प्रक्रियाओं और प्रोटोकॉल का पालन किया जाता है।
6. **अनौपचारिक संप्रेषण (Informal Communication)** — यह अपेक्षाकृत कम संरचित होता है और अनौपचारिक वातावरण में जैसे कार्यालय के जलपान क्षेत्र या भोजनावकाश के दौरान हो सकता है।
7. **पारस्परिक संप्रेषण (Interpersonal Communication)** — यह दो या अधिक व्यक्तियों के बीच होता है जिसमें विचारों, सूचनाओं या भावनाओं का आदान-प्रदान किया जाता है।
8. **समूह संप्रेषण (Group Communication)** — यह किसी समूह या टीम के सदस्यों के बीच होता है और आम तौर पर कार्यों या परियोजनाओं के समन्वय हेतु प्रयुक्त होता है। यह आमने-सामने या इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से किया जा सकता है।

निष्कर्षतः, संप्रेषण का चाहे जो भी प्रकार हो, कार्यस्थल में **प्रभावी संप्रेषण अत्यंत आवश्यक** है।

लिखित बाह्य संप्रेषण (Written External Communication) के प्रकार

1. **संचार ज्ञापन** — ये संक्षिप्त टिप्पणियाँ होती हैं जिनका उपयोग सूचना के आदान-प्रदान हेतु किया जाता है।
2. **रिपोर्ट** — कार्यालय में होने वाली घटनाओं का लिखित विवरण रिपोर्ट कहलाता है।
3. **बुलेटिन** — यह एक संक्षिप्त टिप्पणी होती है जो किसी घटना/सूचना के सबसे महत्वपूर्ण पहलुओं पर केंद्रित होती है।
4. **नौकरी का विवरण** — यह किसी विशेष कार्य भूमिका से संबंधित जानकारी प्रदान करता है।
5. **कर्मचारी पुस्तिकाएँ** — ये पुस्तिकाएँ कंपनी द्वारा अपने कर्मचारियों को प्रदान की जाती हैं।
6. **ई-मेल** — इलेक्ट्रॉनिक मेल या ई-मेल इंटरनेट के माध्यम से किया गया लिखित संप्रेषण होता है (चित्र 4.4)।



चित्र 4.4 — ई-मेल

<https://www.freepik.com/free-photo/top-view-email->

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1 — कार्यालय संप्रेषण के विभिन्न प्रकारों पर एक चार्ट तैयार करें

आवश्यक सामग्री — पेंसिल, कॉपी और कागज की शीट

कागज की शीटप्रक्रिया —

1. समूह में किसी संस्था का दौरा करें।
2. संस्था के मानव संसाधन प्रबंधक से बातचीत करें और संगठनात्मक संरचना की जानकारी प्राप्त करें।
3. संगठनात्मक संप्रेषण से संबंधित जानकारी एकत्र करें।
4. कर्मचारियों से मुलाकात करें और उनसे विद्यार्थियों को उनके कार्यकाल के दौरान संप्रेषण का निरीक्षण करने देने का अनुरोध करें।
 - क) उनके सहकर्मियों से संवाद के तरीके को नोट करें।
 - ख) शीट पर चार्ट तैयार करें।
 - ग) कक्षा में प्रदर्शन करें और प्रतिक्रिया लें।
5. प्रतिक्रिया के अनुसार चार्ट में सुधार करें।
6. सुधार के अनुसार अंतिम चार्ट तैयार करें।
7. विषय अध्यापक को अंतिम चार्ट प्रस्तुत करें।

गतिविधि 2 — एक संदेश का प्रसारण एवं व्याख्या करना ताकि एक-दूसरे को समझा जा सके।

आवश्यक सामग्री — पेंसिल और कागज की शीट

प्रक्रिया

कागज की शीट

1. विद्यार्थियों को जोड़ों में बाँटें।
 - क) एक को वक्ता और दूसरे को श्रोता की भूमिका दें।
 - ख) वक्ता को ज्यामितीय आकारों का एक चित्र दें जिसे श्रोता नहीं देख सकता।
 - ग) वक्ता को चित्र का वर्णन करना है और श्रोता से वह कुछ बोल नहीं सकता।
 - घ) श्रोता चित्र बनाएं, फिर असली चित्र से तुलना करें।
 - ड) जब श्रोता चित्र बनाना समाप्त कर ले, तो मूल चित्र से प्रयास की तुलना करें।
2. यह गतिविधि यह दर्शाती है कि जब संप्रेषण विफल हो जाता है तो क्या होता है। यह द्विपक्षीय संप्रेषण के महत्व को दर्शाता है। यह दर्शाता है कि संदेश प्रेषित करने और उसकी व्याख्या करने के अलावा, संवाद का अर्थ एक-दूसरे को समझने के लिए कार्यनीति बनाना भी है।
3. सोचें कि अस्पष्ट निर्देशों को कोई व्यक्ति कैसे गलत समझ सकता है — और यदि श्रोता प्रश्न पूछ सकता तो परिणाम कैसे बदल सकते थे।
4. इस गतिविधि पर एक रिपोर्ट तैयार करें।
5. विषय अध्यापक को रिपोर्ट प्रस्तुत करें।

गतिविधि 3 — कार्यालय संप्रेषण का रोल प्ले करें

आवश्यक सामग्री — प्लेइंग कार्ड, पेंसिल, कुर्सियाँ, लिफाफे और टेबल

प्रक्रिया —

1. विद्यार्थियों के समूह बनाकर कम से कम 3 टीमों बनाएं। प्रत्येक टीम में 3 या 4 छात्र हों।
 - क) प्रत्येक कर्मचारी के लिए 5 प्लेइंग कार्ड लें।
 - ख) प्रत्येक कार्ड को चार कोनों से त्रिकोणीय टुकड़ों में काटें।
 - ग) सभी टुकड़ों को मिलाकर प्रत्येक टीम को बराबर टुकड़े वाले लिफाफे दें।
2. टीमों अपने टुकड़े क्रम से लगाएं और देखें कि पूर्ण कार्ड बनाने के लिए क्या आवश्यक है।
3. उन्हें लगभग 8 मिनट का समय दें ताकि वे आवश्यक टुकड़ों के लिए अन्य टीमों से बातचीत कर सकें। जिस टीम के पास सबसे अधिक पूर्ण कार्ड होंगे वह विजेता होगी।

4. यह गतिविधि कर्मचारियों को संचार में सहानुभूति के महत्व को सिखाती है। कर्मचारियों को अपने मनचाहे कार्ड पाने की संभावना बढ़ाने के लिए बातचीत के गुर सीखने चाहिए।
5. उन्होंने कौन-सी कार्यनीतियाँ अपनाईं, क्या सफल हुआ और क्या नहीं — इस पर चर्चा करें।
6. सभी गतिविधियों को संकलित करें।
7. रिपोर्ट तैयार कर अध्यापक व अन्य समूहों से प्रतिक्रिया लें।
8. आवश्यक सुधार करें और अंतिम रिपोर्ट तैयार कर अध्यापक को प्रस्तुत करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें —

1. _____ विधि में प्रौद्योगिकी का उपयोग कर कार्यालय में उपस्थित न रहने वाले सहकर्मियों या ग्राहकों से संप्रेषण किया जाता है।
2. _____ में स्लैक (Slack) या माइक्रोसॉफ्ट टीमस (Microsoft Teams) जैसे सॉफ्टवेयर का उपयोग करके सहकर्मियों से वास्तविक समय में संवाद किया जाता है।
3. _____ का अर्थ है शीर्ष प्रबंधन से संचालन स्तर की ओर संप्रेषण का प्रवाह।
4. _____ संप्रेषण दो व्यापक श्रेणियों में विभाजित किया गया है — मौखिक संप्रेषण और लिखित संप्रेषण, जैसा कि आंतरिक संप्रेषण में होता है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न —

1. ऊर्ध्वगामी संप्रेषण का अर्थ है—
 - क) संस्था के निम्न स्तर से उच्च स्तर की प्राधिकरण की ओर सूचना प्रवाह
 - ख) मध्य स्तर की प्राधिकरण से ऊपरी प्राधिकरण की ओर सूचना प्रवाह
 - ग) उच्च प्राधिकरण से निम्न स्तर की ओर सूचना प्रवाह
 - घ) क) और ख) दोनों
2. संगठनात्मक संप्रेषण का तात्पर्य है—
 - क) सूचना का आदान-प्रदान
 - ख) अफवाहों का आदान-प्रदान
 - ग) कार्यभार का आदान-प्रदान

- घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
3. बाह्य संप्रेषण में सामान्यतः शामिल होता है—
- क) ई-मेल
- ख) मल्टीमीडिया विपणन
- ग) विज्ञापन
- घ) उपरोक्त सभी
4. औपचारिक संप्रेषण का अर्थ है—
- क) एक पेशेवर वातावरण, जैसे कार्यस्थल, जिसमें स्थापित प्रक्रियाओं और प्रोटोकॉल का पालन किया जाता है।
- ख) प्रबंधन द्वारा आयोजित बैठक
- ग) प्रबंधन द्वारा जारी किया गया औपचारिक पत्र
- घ) एक अनौपचारिक वातावरण जैसे कैन्टीन या पानी के कूलर के पास

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही है या गलत

1. गैर-मौखिक संप्रेषण में शारीरिक भाषा, चेहरे के भाव, संकेत और स्वर का प्रयोग होता है।
2. अनौपचारिक संप्रेषण संरचित होता है और वह अनौपचारिक स्थानों जैसे कार्यालय के पानी के कूलर के पास या लंच ब्रेक में नहीं हो सकता।
3. संप्रेषण में भूमिका-अभिनय (Role play) कर्मचारियों को सहानुभूति के महत्व को सिखाता है।
4. समूह या टीम के सदस्यों के बीच होने वाला संप्रेषण आमने सामने (One to One) का संप्रेषण कहलाता है।

घ. कॉलम का मिलान करें —

कॉलम 'क'	कॉलम 'ख'
प्रभावी कार्यालय संप्रेषण	क. आमने-सामने
मौखिक संप्रेषण	ख. सुचारु संचालन
संगठनात्मक संप्रेषण	ग. ज्ञापन
लिखित संप्रेषण	घ. सूचना का आदान-प्रदान

ड. लघु उत्तर प्रश्न —

1. संगठनात्मक संप्रेषण का महत्व लिखिए।
2. संप्रेषण का अर्थ क्या है?
3. एक औपचारिक ई-मेल का प्रारूप तैयार कीजिए।
4. मौखिक संप्रेषण क्या होता है?

च. दीर्घ उत्तर प्रश्न —

1. कार्यालय संप्रेषण के विभिन्न प्रकारों की व्याख्या कीजिए।
2. संप्रेषण के विभिन्न प्रकारों की चर्चा कीजिए।
3. औपचारिक एवं अनौपचारिक संप्रेषण की व्याख्या कीजिए।
4. लिखित बाह्य संप्रेषण का विस्तार से वर्णन कीजिए।

छ. अपनी प्रदर्शन क्षमता जाँचें —

1. समूह में औपचारिक और अनौपचारिक कार्यालय संप्रेषण की भूमिका-निभाएं (Role Play)।
2. संप्रेषण के प्रकारों पर एक फ्लो चार्ट बनाएं।

सत्र 2— कार्यालय संप्रेषण के माध्यम

(Office Communication Mediums)

कार्यालय संप्रेषण के माध्यमों का प्रबंधन किसी सफल कार्यस्थल के संचालन का एक अनिवार्य भाग है। यहाँ कुछ सुझाव दिए गए हैं, जो आपको कार्यालय संप्रेषण को प्रभावी तरीके से प्रबंधित करने में सहायता करेंगे—

1. **उत्तम संप्रेषण माध्यम निर्धारित करें**— यह विचार करें कि आपको किस प्रकार की जानकारी साझा करनी है और किन लोगों से संपर्क करना है। उसके बाद, अपनी आवश्यकताओं के अनुसार सबसे उपयुक्त संप्रेषण माध्यम का चयन करें। उदाहरण के लिए, औपचारिक संप्रेषण के लिए ई-मेल उपयुक्त होता है, जबकि त्वरित और अनौपचारिक संप्रेषण के लिए त्वरित संदेश (instant messaging) बेहतर होता है।
2. **संप्रेषण नीतियाँ निर्धारित करें**— यह स्पष्ट रूप से निर्धारित करें कि कर्मचारी विभिन्न संप्रेषण माध्यमों का उपयोग कब और कैसे करें। इससे भ्रम की स्थिति से बचा जा सकता है और यह सुनिश्चित होता है कि सभी एक समान समझ पर हों।
3. **प्रशिक्षण प्रदान करें**— यह सुनिश्चित करें कि सभी कर्मचारी उपलब्ध विभिन्न संप्रेषण माध्यमों को समझें और उनका प्रभावी रूप से उपयोग करना सीखें। आवश्यकता होने पर प्रशिक्षण सत्र आयोजित करें।
4. **पारदर्शिता को प्रोत्साहन दें**— कर्मचारियों को पारदर्शिता के साथ संवाद करने के लिए प्रेरित करें। इससे गलतफहमियाँ कम होती हैं और ईमानदारी व सहयोग को बढ़ावा मिलता है।
5. **सहयोगात्मक उपकरणों का उपयोग करें**— परियोजना प्रबंधन सॉफ्टवेयर, साझा कैलेंडर, और वर्चुअल व्हाइटबोर्ड जैसे उपकरणों का उपयोग करें, ताकि प्रभावी संप्रेषण और टीम वर्क को सुविधाजनक बनाया जा सके।
6. **गोपनीयता को प्राथमिकता दें**— यह सुनिश्चित करें कि गोपनीय जानकारी केवल उपयुक्त व्यक्तियों के साथ ही और सुरक्षित संप्रेषण चैनलों के माध्यम से साझा की जाए।
7. **संप्रेषण की निगरानी करें**— यह सुनिश्चित करने के लिए संप्रेषण चैनलों की निगरानी करें कि उनका उपयोग उचित रूप से किया जा रहा है और कर्मचारी निर्धारित नीतियों का पालन कर रहे हैं।

इन सुझावों का पालन करके आप कार्यालय संप्रेषण माध्यमों का प्रभावी तरीके से प्रबंधन कर सकते हैं और एक उत्पादक एवं सहयोगात्मक कार्यस्थल का निर्माण कर सकते हैं।

कार्यालय संप्रेषण के माध्यमों का प्रबंधन करना उपयुक्त चैनलों का चयन करना और उन चैनलों का प्रभावी उपयोग सुनिश्चित करना होता है ताकि टीम के सदस्यों के बीच संप्रेषण को सुगम बनाया जा सके। यहाँ कुछ सुझाव दिए गए हैं जो आपको कार्यालय संप्रेषण के माध्यमों के प्रबंधन में सहायता करेंगे—

1. **उपयुक्त संप्रेषण चैनल चुनें**— प्रत्येक संप्रेषण के उद्देश्य को निर्धारित करें और उस उद्देश्य के अनुसार उपयुक्त चैनल का चयन करें। उदाहरण के लिए, यदि त्वरित उत्तर की आवश्यकता हो, तो ई-मेल उपयुक्त विकल्प नहीं होगा, बल्कि कोई संदेश ऐप या फोन कॉल अधिक प्रभावी हो सकता है।
2. **स्पष्ट संप्रेषण दिशानिर्देश स्थापित करें**— कार्यालय में अपेक्षित संप्रेषण प्रोटोकॉल और दिशानिर्देशों को स्पष्ट रूप से निर्धारित करें, जिसमें यह शामिल हो कि किन चैनलों का उपयोग किस प्रकार के संप्रेषण के लिए किया जाए, प्रत्युत्तर देने का समय, तथा विभिन्न परिस्थितियों में प्रयुक्त होने वाली भाषा और स्वर क्या हो।
3. **प्रशिक्षण और समर्थन प्रदान करें**— यह सुनिश्चित करें कि सभी टीम सदस्य आवश्यक संप्रेषण उपकरणों तक पहुँच रखते हों और उन्हें इन उपकरणों के प्रभावी उपयोग हेतु प्रशिक्षण और सहायता उपलब्ध हो। इसमें ईमेल शिष्टाचार, संदेश ऐप की विशेषताएँ और वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग उपकरणों का प्रशिक्षण शामिल हो सकता है।
4. **प्रतिक्रिया को प्रोत्साहित करें**— टीम के सदस्यों को संप्रेषण चैनलों की प्रभावशीलता पर प्रतिक्रिया देने के लिए प्रेरित करें और संप्रेषण प्रोटोकॉल की नियमित समीक्षा करें ताकि आवश्यकतानुसार सुधार किए जा सकें।
5. **संप्रेषण चैनलों की नियमित समीक्षा और मूल्यांकन करें**— कार्यालय में उपयोग किए जा रहे संप्रेषण चैनलों की समय-समय पर समीक्षा करें और उनके संप्रेषण लक्ष्यों को प्राप्त करने की क्षमता का मूल्यांकन करें। संप्रेषण को बेहतर बनाने हेतु आवश्यकतानुसार परिवर्तन करें।

इन सुझावों का पालन करके आप अपने कार्यालय के संप्रेषण माध्यमों का प्रभावी प्रबंधन कर सकते हैं और अधिक कुशल एवं उत्पादक कार्यस्थल बना सकते हैं।

कार्यालय संप्रेषण के माध्यमों का प्रबंधन एक चुनौतीपूर्ण कार्य हो सकता है, लेकिन एक कार्यालय सहायक के रूप में आपको निम्नलिखित कार्य करने चाहिए—

1. **उपयुक्त संप्रेषण माध्यमों की पहचान करें**— विभिन्न प्रकार के संप्रेषण के लिए उपयुक्त माध्यम निर्धारित करें। उदाहरण के लिए, औपचारिक संप्रेषण के लिए ई-मेल उपयुक्त हो सकते हैं, जबकि तात्कालिक या अनौपचारिक संप्रेषण के लिए त्वरित संदेश या फोन कॉल अधिक उपयुक्त हो सकते हैं।
2. **दिशानिर्देश स्थापित करें**— यह दिशानिर्देश तैयार करें कि प्रत्येक संप्रेषण माध्यम का उपयोग कब और कैसे किया जाना चाहिए। इन दिशानिर्देशों में प्रत्येक माध्यम के लिए प्रत्युत्तर समय की अपेक्षा भी शामिल होनी चाहिए।
3. **प्रशिक्षण प्रदान करें**— विभिन्न संप्रेषण माध्यमों के उपयोग पर कर्मचारियों को प्रशिक्षण दें। इससे यह सुनिश्चित होगा कि सभी कर्मचारी इन माध्यमों का सही और प्रभावी उपयोग कर रहे हैं।

4. **अपेक्षाएँ निर्धारित करें**— प्रत्येक संप्रेषण माध्यम के लिए कर्मचारियों की उपलब्धता और प्रत्युत्तर समय के संबंध में स्पष्ट अपेक्षाएँ निर्धारित करें। इससे यह सुनिश्चित होता है कि सभी एक समान समझ पर हों और संप्रेषण सुसंगत बना रहे।
5. **संप्रेषण को प्राथमिकता दें**— संप्रेषण की तात्कालिकता और महत्व के आधार पर उसे प्राथमिकता दें। इससे यह सुनिश्चित होता है कि महत्वपूर्ण संदेशों को समय पर संबोधित किया जाए, जबकि कम आवश्यक संदेश प्रतीक्षा कर सकते हैं।
6. **नियमित मूल्यांकन करें**— अपनी संप्रेषण कार्यनीतियों की नियमित रूप से प्रभावशीलता का मूल्यांकन करें और आवश्यकतानुसार उनमें सुधार करें। इससे यह सुनिश्चित होता है कि आपकी संप्रेषण पद्धतियाँ अद्यतित (Up-to-date) हैं और आपकी टीम की आवश्यकताओं को पूरा कर रही हैं।

दूरसंचार विभाग (Telecommunication Departments)

दूरसंचार विभाग टेली कम्युनिकेशन प्रणालियों और नेटवर्कों को डिज़ाइन करने, कार्यान्वित करने और बनाए रखने के लिए उत्तरदायी होता है। इसमें फोन प्रणालियाँ, इंटरनेट संरचना, और अन्य संप्रेषण उपकरण व सेवाएँ जैसी तकनीकें शामिल हो सकती हैं।

सामान्यतः, एक दूरसंचार विभाग निम्नलिखित कार्यों के लिए उत्तरदायी हो सकता है—

1. संगठन की आवश्यकताओं को पूरा करने हेतु दूरसंचार कार्यनीतियाँ और योजनाएँ विकसित करना और उन्हें कार्यान्वित करना
2. दूरसंचार प्रणालियों और नेटवर्कों को डिज़ाइन करना और स्थापित करना
3. मौजूदा दूरसंचार प्रणालियों और नेटवर्कों का रखरखाव करना और उन्हें उन्नत बनाना
4. दूरसंचार प्रणालियों और नेटवर्कों से संबंधित समस्याओं का समाधान करना और उनका निवारण करना
5. दूरसंचार नियमों और मानकों के पालन को सुनिश्चित करना
6. दूरसंचार प्रणालियों और नेटवर्कों के प्रयोक्ताओं को प्रशिक्षण और समर्थन प्रदान करना

दूरसंचार विभाग विभिन्न प्रकार के संगठनों में पाए जा सकते हैं, जिनमें निगम, सरकारी एजेंसियाँ और शैक्षणिक संस्थान शामिल हैं। संगठन और उसकी आवश्यकताओं के अनुसार इस विभाग की विशिष्ट जिम्मेदारियाँ भिन्न हो सकती हैं।

दूरभाष कनेक्शन प्राप्त करने की प्रक्रिया (Procedure of Getting Telephone Connections)

आज के डिजिटल युग में, जहाँ मोबाइल फोन प्रमुख भूमिका में हैं, वहाँ लैंडलाइन कनेक्शन अतीत की वस्तु प्रतीत हो सकते हैं। हालांकि, जो लोग विश्वसनीय संप्रेषण, स्पष्ट कॉल गुणवत्ता और इंटरनेट के साथ संयुक्त विकल्प की तलाश में हैं, उनके लिए लैंडलाइन घर या व्यवसाय के लिए एक उपयोगी जुड़ाव का साधन हो सकता है। अतः यदि आप एक दूरभाष कनेक्शन प्राप्त करने पर विचार कर रहे हैं, तो निम्नलिखित चरण-दर-चरण मार्गदर्शिका इस प्रक्रिया में आपकी सहायता कर सकती है—

1. अपने विकल्पों का अध्ययन करें (Research Your Options)

- **उपलब्धता (Availability)**— सभी क्षेत्रों में लैंडलाइन सेवा आसानी से उपलब्ध नहीं होती। स्थानीय प्रदाताओं से संपर्क करें या ऑनलाइन स्रोतों से पुष्टि करें कि आपके क्षेत्र में सेवा उपलब्ध है या नहीं।
- **प्रदाता (Providers)**— अपने क्षेत्र में विभिन्न सेवा प्रदाताओं की तुलना करें। नेटवर्क कवरेज, कॉल गुणवत्ता, उपलब्ध सुविधाएँ, मूल्य निर्धारण और ग्राहक समीक्षाओं जैसे कारकों पर विचार करें।
- **योजनाएँ (Plans)**— लैंडलाइन योजनाओं में आम तौर पर असीमित स्थानीय कॉल, लंबी दूरी की कॉल, इंटरनेट बंडल और कॉलर आईडी जैसी सुविधाएँ शामिल होती हैं। अपनी आवश्यकताओं और बजट के अनुसार योजना चुनें।

2. कनेक्शन स्थापित करें (Make the Connection)

- **चयनित प्रदाता से संपर्क करें (Contact your chosen provider)**— आप उनकी वेबसाइट, फोन कॉल या स्थानीय स्टोर पर जाकर संपर्क कर सकते हैं।
- **सेवा प्रकार चुनें (Choose a service type)**— तय करें कि आप एक नया फोन लाइन लेना चाहते हैं या मौजूदा नंबर स्थानांतरित करना चाहते हैं।
- **आवश्यक जानकारी प्रदान करें (Provide necessary information)**— पहचान प्रमाण, पता प्रमाण और संपर्क विवरण जैसे व्यक्तिगत दस्तावेज़ प्रस्तुत करने के लिए तैयार रहें।
- **स्थापना का समय तय करें (Schedule installation)**— तकनीशियन के आपके परिसर में आने की सुविधाजनक तिथि और समय तय करें।

3. स्थापना और सक्रियण (Installation and Activation)

- **तकनीशियन का दौरा (Technician visit)**— तकनीशियन आवश्यक उपकरण जैसे टेलीफोन जैक और तारों की स्थापना करेगा और उन्हें प्रदाता के नेटवर्क से जोड़ेगा।
- **परीक्षण और सक्रियण (Testing and activation)**— तकनीशियन फोन लाइन का परीक्षण करेगा और सेवा को सक्रिय करेगा।

- **भुगतान (Payment)**— प्रदाता की नीति के अनुसार, आपको इस चरण पर स्थापना शुल्क या कोई अग्रिम राशि चुकानी पड़ सकती है।

4. अतिरिक्त सुझाव (Additional Tips)

- **विशेष ऑफ़र या प्रमोशन की जाँच करें** — कई प्रदाता नए ग्राहकों के लिए छूट या संयुक्त योजनाएँ प्रदान करते हैं।
- **अतिरिक्त सुविधाओं के बारे में पूछें**— कॉल वेटिंग, वॉइसमेल, कॉलर आईडी जैसी उपयोगी सुविधाओं के बारे में जानकारी प्राप्त करें।
- **दस्तावेज़ सहेज कर रखें**— आवेदन पत्र, सेवा अनुबंध और संबंधित रसीदों की प्रतियाँ भविष्य के लिए सुरक्षित रखें।
- **ग्राहक सहायता से संपर्क करें** — यदि सेवा में कोई समस्या आए या कोई प्रश्न हो, तो ग्राहक सहायता से संपर्क करने में संकोच न करें।

यह ध्यान देना आवश्यक है कि उपर्युक्त प्रक्रियाएँ आपके स्थान और चुने गए सेवा प्रदाता के अनुसार थोड़ा भिन्न हो सकती हैं। सटीक और अद्यतन जानकारी के लिए हमेशा प्रदाता की वेबसाइट देखें या उनसे सीधे संपर्क करें।

इन चरणों का पालन करके और उचित शोध करके, आप दूरभाष कनेक्शन प्राप्त करने की प्रक्रिया को सरलता से पूरा कर सकते हैं और विश्वसनीय लैंडलाइन संप्रेषण का लाभ उठा सकते हैं।

अतिरिक्त जानकारी— कृपया ध्यान दें कि उपर्युक्त चरण मुख्यतः लैंडलाइन कनेक्शन पर केंद्रित हैं, लेकिन सामान्यतः यह चरण इंटरनेट या अन्य संयुक्त सेवाएँ प्राप्त करने में भी लागू हो सकते हैं।

कॉल के विभिन्न प्रकार और शुल्क/किराया/दरें (Different Types of Calls and the Tariff/Rent/Charges)

किसी कॉल के लिए निर्धारित शुल्क, किराया और दरें आपके स्थान, टेलीफोन सेवा प्रदाता और चयनित योजना के आधार पर भिन्न हो सकती हैं। हालांकि, नीचे सामान्य श्रेणियाँ और उनसे संबंधित खर्चों का एक सारांश दिया गया है—

1. स्थानीय कॉल (Local Calls)

- **विवरण (Description)**— किसी विशेष भौगोलिक क्षेत्र के अंदर की गई कॉल, जो आम तौर पर आपके स्थानीय सेवा प्रदाता द्वारा कवर की जाती हैं।
- **मूल्य निर्धारण (Pricing)**— अधिकांश लैंडलाइन योजनाओं में स्थानीय कॉल शामिल होती हैं और अक्सर निर्दिष्ट क्षेत्र में असीमित होती हैं। कुछ योजनाओं में अतिरिक्त स्थानीय कॉल के लिए प्रति मिनट शुल्क लिया जा सकता है।

- **उदाहरण (Example)**— आपके शहर के अंदर किसी व्यवसाय या आवासीय नंबर पर कॉल करना।

2. लंबी दूरी की कॉल (Long-Distance Calls)

- **विवरण (Description)**— आपकी स्थानीय सेवा क्षेत्र से बाहर की गई कॉल, चाहे वह देश के अंदर हो या अंतरराष्ट्रीय।
- **मूल्य निर्धारण (Pricing)**— लंबी दूरी की कॉल सामान्यतः मूल योजनाओं में शामिल नहीं होतीं और इन पर प्रति मिनट अलग शुल्क लागू होता है। दरें गंतव्य और योजना के आधार पर भिन्न हो सकती हैं। कुछ प्रदाता लंबी दूरी के लिए छूट योजनाएँ या अंतरराष्ट्रीय कॉलिंग बंडल प्रदान करते हैं।
- **उदाहरण (Example)**— किसी अन्य राज्य या देश में मित्र या परिवार के सदस्य को कॉल करना।

3. मोबाइल कॉल (Mobile Calls)

- **विवरण (Description)**— मोबाइल फोन पर या उससे की गई कॉल।
- **मूल्य निर्धारण (Pricing)**— मोबाइल कॉल की दरें आपकी मोबाइल योजना के अनुसार निर्धारित होती हैं और लैंडलाइन दरों से भिन्न हो सकती हैं। कुछ योजनाएँ एक ही नेटवर्क के अन्य ग्राहकों को असीमित कॉलिंग की सुविधा देती हैं, जबकि अन्य में प्रति मिनट शुल्क या बंडल लिमिट होती है।
- **उदाहरण (Example)**— अपने मोबाइल फोन से किसी के मोबाइल फोन पर कॉल करना।

4. अंतरराष्ट्रीय कॉल (International Calls)

- **विवरण (Description)**— विदेशों में की गई या प्राप्त की गई कॉल।
- **मूल्य निर्धारण (Pricing)**— अंतरराष्ट्रीय कॉल सबसे महंगी श्रेणी में आती हैं, जिनकी दरें लक्षित देश और योजना के अनुसार भिन्न होती हैं। कुछ प्रदाता विशेष अंतरराष्ट्रीय कॉलिंग पैकेज या अक्सर कॉल किए जाने वाले देशों के लिए छूट दरें प्रदान करते हैं।
- **उदाहरण (Example)**— किसी अन्य देश में व्यावसायिक साझेदार को कॉल करना।

5. विशेष सेवाएँ (Special Services)

- **विवरण (Description)**— सम्मेलन कॉल, कॉल वेटिंग, वॉइसमेल और कॉलर आईडी जैसी सेवाएँ मूल योजना के अतिरिक्त शुल्क पर उपलब्ध होती हैं।
- **मूल्य निर्धारण (Pricing)**— ये सेवाएँ आम तौर पर मासिक सदस्यता शुल्क या प्रति उपयोग शुल्क के रूप में लागू होती हैं, जो सेवा प्रदाता और विशेष सेवा पर निर्भर करता है।
- **उदाहरण (Example)**— एकाधिक प्रतिभागियों के साथ सम्मेलन कॉल स्थापित करना।

अतिरिक्त बिंदु (Additional Points)—

- कुछ प्रदाता फ्लैट-रेट योजनाएँ प्रदान करते हैं जिनमें निर्दिष्ट समयावधि या क्षेत्र के अंदर असीमित स्थानीय और/या लंबी दूरी की कॉल शामिल होती हैं।
उपयोगानुसार भुगतान करो (पे-एज-यू-गो) (Pay-as-you-go) विकल्प भी उपलब्ध हैं, जिनमें आप केवल जितने मिनट उपयोग करते हैं, उतना ही भुगतान करते हैं — हालाँकि, इनकी प्रति मिनट दरें बंडल योजनाओं की तुलना में अधिक होती हैं।
- सेवा प्रदाता द्वारा प्रदान किए गए ऑनलाइन उपकरण और कैलकुलेटर का उपयोग करके आप अपनी योजना और गंतव्य के आधार पर विभिन्न प्रकार की कॉल की लागत का अनुमान लगा सकते हैं।
आपकी चयनित योजना के विवरण की जाँच करना और विभिन्न प्रकार की कॉल के मूल्य निर्धारण संरचना को समझना आवश्यक है। आप अनावश्यक शुल्क से बच सकेंगे और अपने दूरसंचार बजट का कुशल प्रबंधन कर सकेंगे।

टेलीफोन निर्देशिका का उपयोग (Use of a Telephone Directory)

टेलीफोन निर्देशिकाएँ, जो एक समय में घरों और व्यवसायों में सर्वव्यापी हुआ करती थीं, अब डिजिटल युग में मुख्यतः ऑनलाइन प्रारूपों में परिवर्तित हो गई हैं। हालाँकि इनका भौतिक स्वरूप धीरे-धीरे कम हो रहा है, लेकिन लोगों और व्यवसायों को संपर्क जानकारी के माध्यम से जोड़ने का इनका मुख्य उद्देश्य आज भी उतना ही प्रासंगिक है। नीचे टेलीफोन निर्देशिकाओं के विभिन्न उपयोगों पर एक जानकारी प्रस्तुत है—

1. संपर्क जानकारी ढूँढना (Finding Contact Information)

- **व्यक्ति** — टेलीफोन निर्देशिका का मुख्य कार्य व्यक्तियों के लिए फोन नंबर और पते खोजना है। आप किसी पुराने मित्र, संभावित ग्राहक या यहाँ तक कि किसी लंबे समय से बिछुड़े रिश्तेदार को उनके नाम या पुराने पते के आधार पर खोज सकते हैं। (चित्र 4.5)



चित्र 4.5 — व्यक्ति टेलीफोन डायरेक्टरी के पन्ने पलटते हुए

- **व्यवसाय** — इसी प्रकार, निर्देशिकाएँ व्यवसायों को श्रेणी और भौगोलिक स्थिति के अनुसार सूचीबद्ध करती हैं। चाहे आप किसी प्लंबर, स्थानीय रेस्टोरेंट, या नजदीकी ऑटो मरम्मत केंद्र की तलाश कर रहे हों, एक निर्देशिका आपका सही दिशा में मार्गदर्शन कर सकती है।

2. ऐतिहासिक शोध (Historical Research)

- **वंशावली (Genealogy)** — पुरानी टेलीफोन निर्देशिकाएँ पूर्वजों से संबंधित जानकारी ढूँढने वाले वंशावली शोधकर्ताओं के लिए बहुमूल्य संसाधन हो सकती हैं। पूर्व दशकों के फोन नंबरों को ट्रेस करना परिवार के सदस्यों के निवास और व्यवसायों के बारे में सूचना दे सकता है।
- **स्थानीय इतिहास** — निर्देशिकाएँ समुदायों और व्यवसायों के समय के साथ हुए विकास की झलक भी प्रदान कर सकती हैं। सूचीकरण और विज्ञापनों में हुए परिवर्तनों का अध्ययन किसी क्षेत्र के विकास या स्थानीय उद्योगों के उत्थान-पतन की जानकारी प्रदान सकता है।

3. आपातकालीन तैयारी (Emergency Preparedness)

- **महत्वपूर्ण नंबर** — निर्देशिकाओं में अक्सर आपातकालीन सेवाओं, अस्पतालों और सरकारी एजेंसियों जैसी आवश्यक संपर्क जानकारी दी जाती है। जब ऑनलाइन पहुँच सीमित हो, उस स्थिति में भौतिक प्रति का उपलब्ध होना अत्यंत आवश्यक हो सकता है।

4. विपणन और विज्ञापन (Marketing and Advertising)

- **लक्षित पहुँच (Targeted Reach)** — व्यवसाय विज्ञापन के माध्यम से विशिष्ट जनसांख्यिकी या भौगोलिक क्षेत्रों को लक्षित करने के लिए निर्देशिकाओं का उपयोग कर सकते हैं। प्रासंगिक श्रेणियों में विज्ञापन देने से वे उन संभावित ग्राहकों से जुड़ सकते हैं जो सक्रिय रूप से उनकी सेवाओं की तलाश कर रहे हैं।

5. ऑफलाइन संसाधन (Offline Resource)

- **सुगमता (Accessibility)** — टेलीफोन निर्देशिकाएँ उन व्यक्तियों के लिए एक वैकल्पिक संप्रेषण माध्यम प्रदान करती हैं जिनके पास विश्वसनीय इंटरनेट सुविधा नहीं है या जो ऑनलाइन संसाधनों का उपयोग करने की डिजिटल साक्षरता नहीं रखते।
- **बैकअप** — बिजली कटौती या इंटरनेट बाधा की स्थिति में, एक भौतिक निर्देशिका आवश्यक संपर्क जानकारी का बैकअप स्रोत बन सकती है।

ऑनलाइन निर्देशिकाएँ अधिक सुविधा और खोज क्षमताएँ प्रदान करती हैं, फिर भी पारंपरिक फोन पुस्तिका अपने आप में आज भी महत्वपूर्ण है। इसका ऐतिहासिक महत्व, ऑफलाइन पहुँच और लक्षित विज्ञापन विकल्प इसे डिजिटल युग में भी प्रासंगिक बनाए रखते हैं।

यह जानना महत्वपूर्ण है कि हाल के वर्षों में भौतिक टेलीफोन निर्देशिकाओं का उपयोग काफी हद तक कम हो गया है और उनकी उपलब्धता आपके स्थान के आधार पर भिन्न हो सकती है। हालाँकि, ऑनलाइन निर्देशिकाएँ और गूगल जैसे सर्च इंजन उनके कार्यों को व्यापक रूप से संभाल चुके हैं और अक्सर अधिक समग्र खोज सुविधाएँ प्रदान करते हैं।

टेलीफोन बिल (Telephone Bills)

टेलीफोन बिल, जिसे फोन बिल भी कहा जाता है, आपके टेलीफोन सेवा प्रदाता द्वारा एक निर्धारित बिलिंग अवधि के दौरान आपकी सेवाओं और उपयोग के लिए लगाए गए शुल्कों का विवरण होता है। यह अनिवार्य रूप से एक मदवार (Itemized) चालान होता है जिसमें आपके फोन उपयोग के लिए देय राशि को दर्शाया जाता है।

एक सामान्य टेलीफोन बिल में मिलने वाले विवरण का विभाजन—

मूल सेवा (Basic Service)

- **लाइन किराया (Line Rental)** — एक सक्रिय और नेटवर्क से जुड़ी टेलीफोन लाइन रखने की मासिक लागत।
- **कर (Taxes)** — आपकी फोन सेवा पर लागू सरकारी कर।
- **आपातकालीन शुल्क (Emergency Fees)** — 911 जैसी आपातकालीन सेवाओं की पहुँच के लिए शुल्क।

उपयोग शुल्क (Usage Charges)

- **स्थानीय कॉल (Local Calls)** — किसी विशिष्ट स्थानीय क्षेत्र के अंदर किए गए कॉलों की लागत, आम तौर पर एक स्थिर दर पर।
- **लंबी दूरी की कॉल (Long-Distance Calls)** — आपके स्थानीय क्षेत्र के बाहर किए गए कॉलों की लागत, सामान्यतः प्रति मिनट के आधार पर शुल्क।
- **मोबाइल डेटा (Mobile Data)** — आपके मोबाइल फोन पर इंटरनेट उपयोग के लिए शुल्क।
- **टेक्स्ट संदेश (Text Messages)** — टेक्स्ट संदेश भेजने और प्राप्त करने की लागत।
- **अंतरराष्ट्रीय कॉल (International Calls)** — अन्य देशों में किए गए कॉल के लिए शुल्क।

अतिरिक्त सेवाएँ (Additional Services)

- **वॉइसमेल (Voicemail)** — वॉइस संदेशों को एक्सेस और स्टोर करने की लागत।

- **कॉलर आईडी (Caller ID)** — कॉल आने पर कॉल करने वाले का नंबर देखने का शुल्क।
- **कॉल वेटिंग (Call Waiting)** — किसी कॉल के दौरान दूसरा कॉल प्राप्त करने की सुविधा, जिसके लिए अक्सर अतिरिक्त शुल्क होता है।
- **प्रीमियम सेवाएँ (Premium Services)** — रिंगटोन, राशिफल, समाचार अपडेट जैसी वैकल्पिक सेवाओं के लिए शुल्क।

छूट और क्रेडिट (Discounts and Credits)

- **प्रचारात्मक ऑफ़र (Promotional Offers)** — सेवा प्रदाता द्वारा दी गई अस्थायी छूट या मुफ्त सेवाएँ।
- **निष्ठा छूट (Loyalty Discounts)** — लंबे समय से जुड़े ग्राहकों को दी गई छूटें।
- **स्वचालित क्रेडिट (Automatic Credits)** — सेवा बाधा या बिलिंग त्रुटियों के लिए रिफंड।

अन्य जानकारी (Additional Information)

- **बिलिंग अवधि (Billing Period)** — उस तिथि सीमा को दर्शाता है, जिस अवधि के लिए बिल जारी किया गया है।
- **देय तिथि (Due Date)** — वह तिथि जब भुगतान करना आवश्यक है, जिससे विलंब शुल्क से बचा जा सके।
- **ग्राहक सेवा जानकारी (Customer Service Information)** — सेवा प्रदाता के ग्राहक सेवा विभाग से संपर्क करने का विवरण।

टेलीफोन बिल सेवा के प्रकार (लैंडलाइन, मोबाइल, बंडल), सेवा प्रदाता और चयनित योजना के आधार पर भिन्न हो सकते हैं।

EPABX प्रणाली (EPABX System)

EPABX प्रणाली, जिसका पूर्ण रूप है *इलेक्ट्रॉनिक प्राइवेट ऑटोमैटिक ब्रांच एक्सचेंज (Electronic Private Automatic Branch Exchange)*, एक प्रकार का निजी टेलीफोन नेटवर्क होता है जिसे संगठन और व्यवसाय आंतरिक तथा बाह्य संप्रेषण के लिए उपयोग करते हैं। यह आपकी संस्था के अंदर एक लघु टेलीफोन कंपनी की तरह होती है, जो सभी कॉल और लाइनों का प्रबंधन करती है (चित्र 4.6)।

- **आंतरिक संप्रेषण** — कर्मचारियों को बाहरी टेलीफोन नंबर डायल किए बिना, एक्सटेंशन नंबर का उपयोग करके आपस में कॉल करने की सुविधा प्रदान करता है। यह लागत में बचत कर सकता है और संप्रेषण को अधिक कुशल बनाता है।

- **बाहरी संप्रेषण** — कंपनी को सार्वजनिक टेलीफोन नेटवर्क से जोड़ता है ताकि कर्मचारी बाहरी कॉल कर सकें और प्राप्त कर सकें।
- **कॉल रूटिंग** — पूर्व निर्धारित नियमों के अनुसार आने वाली कॉल को उपयुक्त एक्सटेंशन या विभाग तक पहुंचाता है। इससे यह सुनिश्चित होता है कि कॉल का उत्तर सही व्यक्ति द्वारा शीघ्रता से दिया जाए।
- **कॉल विशेषताएँ** — वॉयसमेल, कॉल वेटिंग, कॉल फॉरवर्डिंग, कॉन्फ्रेंसिंग और कॉलर आईडी जैसी विविध सुविधाएँ प्रदान करता है। ये सुविधाएँ संप्रेषण की दक्षता और उत्पादकता को बढ़ा सकती हैं।

EPABX प्रणाली के लाभ

- **लागत में कमी** — EPABX प्रणाली कॉल रूटिंग और वॉयसमेल जैसी विशेषताओं के माध्यम से आउटगोइंग कॉल की संख्या को कम करके टेलीफोन बिल पर खर्च घटा सकती है।
- **बेहतर संप्रेषण** — कॉल फॉरवर्डिंग, कॉन्फ्रेंसिंग और कॉलर आईडी जैसी विशेषताओं के माध्यम से कंपनी के अंदर और बाहर संप्रेषण को बेहतर बना सकती है।
- **उत्पादकता में वृद्धि** — वॉयसमेल और कॉल वेटिंग जैसी विशेषताओं के माध्यम से कर्मचारी बिना कार्य बाधित किए कॉल का उत्तर दे सकते हैं जिससे उनकी उत्पादकता बढ़ती है।
- **विस्तार क्षमता** — EPABX प्रणाली को बढ़ते व्यवसाय की आवश्यकताओं के अनुसार आसानी से विस्तारित किया जा सकता है।

EPABX प्रणाली के विभिन्न प्रकार

- **एनालॉग EPABX** — यह पारंपरिक प्रकार की प्रणाली है जो एनालॉग तकनीक का उपयोग करती है।
- **डिजिटल EPABX** — यह नवीनतम प्रकार की प्रणाली है जो डिजिटल तकनीक पर आधारित होती है। यह एनालॉग प्रणाली की तुलना में अधिक सुविधाएँ और लचीलापन प्रदान करती है।
- **आईपी पीबीएक्स (IP PBX)** — यह सबसे आधुनिक प्रकार की प्रणाली है जो वॉयस ओवर आईपी (*Voice over IP - VoIP*) तकनीक का उपयोग करती है। यह डिजिटल प्रणाली की सभी सुविधाएँ प्रदान करती है और इंटरनेट के माध्यम से कॉल करने और प्राप्त करने की क्षमता भी देती है।



चित्र 4.6— EPABX प्रणाली उपकरण

अपनी प्रदर्शन क्षमता जाँचें

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— EPABX प्रणाली का संचालन प्रदर्शित करें

आवश्यक सामग्री — पेन, पेंसिल और नोटबुक

प्रक्रिया —

1. विद्यार्थियों के समूह के साथ किसी संगठन में जाएँ।
2. टेलीफोन ऑपरेटर से मिलें और प्राधिकृत अधिकारी से प्रदर्शन देखने की अनुमति लें।
 - क) ऑपरेटर के कार्य को सूक्ष्मता से देखें।
 - ख) सभी गतिविधियाँ क्रमबद्ध रूप से नोट करें।
 - ग) एक विस्तृत प्रतिवेदन तैयार करें।
 - घ) संचालन का ऐसा चित्र बनाएँ जिससे आवश्यक होने पर आप इसे स्वयं चला सकें।
3. EPABX के कार्य प्रणाली पर विस्तृत प्रतिवेदन तैयार करें।
4. कक्षा में प्रस्तुति दें और प्रतिक्रिया प्राप्त करें।
5. प्राप्त सुझावों के अनुसार संशोधन करें और अंतिम प्रतिवेदन तैयार करें।
6. विषय अध्यापक को रिपोर्ट जमा करें।

गतिविधि 2— कॉल प्राप्त/करने का भूमिका-निभाना (Role Play)

आवश्यक सामग्री — पेन, पेंसिल, नोटबुक और टेलीफोन

प्रक्रिया —

1. विद्यार्थियों को विद्यालय के कार्यालय में ले जाएँ।

2. संबंधित अधिकारी से कार्यालय टेलीफोन उपयोग की अनुमति प्राप्त करें।
3. विद्यार्थियों को समूहों में विभाजित करें।
 - क) प्रत्येक विद्यार्थी को भिन्न भूमिका दें जैसे — टेलीफोन ऑपरेटर, ग्राहक आदि।
 - ख) विद्यार्थियों से दी गई भूमिकाओं पर टेलीफोन का उपयोग करते हुए भूमिका-निभाने को कहें।
 - ग) प्रदर्शन का अवलोकन करें।
 - घ) प्रदर्शन को नोट करें।
 - ड) प्रदर्शन के अनुसार ग्रेड प्रदान करें।
 - च) प्रदर्शन के आधार पर परिणाम तैयार करें।
4. परिणाम कक्षा अध्यापक को दिखाएँ और प्रतिक्रिया प्राप्त करें।
5. परिवर्तन समाहित करके अंतिम परिणाम तैयार करें।
6. अंतिम परिणाम कक्षा अध्यापक को जमा करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. EPABX प्रणाली कंपनी के अंदर और _____ संप्रेषण में सुधार कर सकती है।
2. _____ पूर्व निर्धारित नियमों के अनुसार कॉल को उपयुक्त एक्सटेंशन या विभाग की ओर निर्देशित करता है।
3. _____ किसी मौजूदा कॉल के दौरान आम तौर पर एक अतिरिक्त शुल्क के साथ दूसरी कॉल प्राप्त करने की क्षमता।
4. _____ जो कभी घरों और व्यवसायों में आम थी, अब डिजिटल युग में ऑनलाइन स्वरूपों में परिवर्तित हो चुकी हैं।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. EPABX का पूर्ण रूप है —
 - क) इलेक्ट्रॉनिक प्राइवेट ऑटोमैटिक ब्रांच एक्सचेंज
 - ख) इलेक्ट्रिक पोर्टेबल ऑटोमैटिक ब्रांच एक्सचेंज
 - ग) इलेक्ट्रॉनिक पोर्टेबल ऑटोमेटेड ब्रांड एक्सचेंज
 - घ) इलेक्ट्रॉनिक प्रायोरिटी फॉर ऑटोमेटेड ब्रांच एक्सचेंज
2. टैरिफ का अर्थ है —

- क) टैरो कार्ड
 - ख) दर कार्ड
 - ग) टेलीफोन की दर सूची
 - घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
3. टेलीफोन कनेक्शन प्राप्त करने की प्रक्रिया —
- क) विकल्पों पर शोध करें
 - ख) किसी मित्र से पूछें
 - ग) कनेक्शन बनवाएँ
 - घ) क और ग
4. टेलीफोन डायरेक्टरी —
- क) क्या यह कॉल करने के लिए उपयोग किया जाने वाला उपकरण है?
 - ख) क्या यह नाम और नंबर की जानकारी प्राप्त करने के लिए उपयोग की जाने वाली पुस्तक है?
 - ग) क्या यह विद्यार्थियों को निर्देश देने में उपयोग होती है?
 - घ) क्या यह नंबर बताने के लिए उपयोग होती है?

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही है या गलत

1. टेलीफोन बिल में एक विशेष बिलिंग अवधि के दौरान उपयोग और सेवाओं के लिए शुल्क शामिल होता है।
2. लंबी दूरी की कॉल आम तौर पर किसी विशेष स्थानीय क्षेत्र के अंदर फ्लैट दर पर शुल्क लिया जाता है।
3. EPABX प्रणाली केवल संगठन के अंदर आंतरिक संप्रेषण को संभाल सकती है और सार्वजनिक टेलीफोन नेटवर्क से नहीं जुड़ सकती।
4. एनालॉग EPABX प्रणाली डिजिटल तकनीक का उपयोग करती है और डिजिटल EPABX की तुलना में अधिक सुविधाएँ प्रदान करती है।
5. IP PBX प्रणाली वॉयस ओवर आईपी (VoIP) तकनीक का उपयोग करती है और इंटरनेट के माध्यम से कॉल करने व प्राप्त करने के लिए उपयोग की जा सकती है।

घ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. EPABX क्या है?
2. एक अच्छा टेलीफोन प्लान कैसे चुनें?

ड. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. टेलीफोन कनेक्शन प्राप्त करने की प्रक्रिया को समझाएं।
2. विभिन्न प्रकार की कॉल और उनके टैरिफ/किराया/शुल्क पर चर्चा कीजिए।

च. अपनी प्रदर्शन क्षमता जाँचें

1. टेलीफोन कनेक्शन प्राप्त करने के सामान्य निर्देशों को दिखाने के लिए एक फ्लो-चार्ट बनाएं।
2. टेलीफोन डायरेक्टरी के महत्व को स्पष्ट कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 3— पत्र, परिपत्र और आदेश प्रारूप

किसी पत्र में "संगठन" शब्द का अर्थ उस संदर्भ पर निर्भर करता है जिसमें उसका प्रयोग किया गया है। यहाँ कुछ संभावित अर्थ दिए गए हैं—

1. **पत्र की संरचना** — "संगठन" से तात्पर्य पत्र की संरचना और रूपरेखा से हो सकता है। इसमें पत्र के विभिन्न तत्वों जैसे तिथि, प्रेषक का पता, प्राप्तकर्ता का पता, संबोधन, पत्र का मुख्य भाग, समापन और हस्ताक्षर की व्यवस्था शामिल होती है। उचित संगठन यह सुनिश्चित करता है कि पत्र स्पष्ट हो और एक मानक प्रारूप का पालन करे।
2. **सूचना की संरचना** — यह पत्र में दी गई जानकारी की प्रस्तुति से भी संबंधित हो सकता है। इसका अर्थ यह है कि विचारों, अनुरोधों या विवरणों को एक तार्किक और सुसंगत तरीके से प्रस्तुत किया जाए। जानकारी को इस प्रकार व्यवस्थित किया जाना चाहिए कि प्राप्तकर्ता उसे आसानी से समझ सके और उसका पालन कर सके।
3. **एक औपचारिक मॉड्यूल** — कुछ संदर्भों में "संगठन" का अर्थ एक औपचारिक संस्था या कंपनी से हो सकता है, जिसका पत्र में उल्लेख या संदर्भ दिया गया हो। उदाहरणस्वरूप, यदि आप एक व्यावसायिक पत्र या अनुशंसा पत्र लिख रहे हैं, तो उसमें किसी संगठन के नाम का उल्लेख हो सकता है।
4. **समूहबद्धता या वर्गीकरण** — "संगठन" से तात्पर्य यह भी हो सकता है कि आप पत्र की जानकारी को कैसे समूहबद्ध या वर्गीकृत कर रहे हैं। उदाहरण के लिए, यदि आप शिकायत पत्र लिख रहे हैं, तो आप अपनी शिकायतों को अलग-अलग अनुच्छेदों में इस प्रकार व्यवस्थित कर सकते हैं कि प्रत्येक अनुच्छेद किसी विशिष्ट मुद्दे को संबोधित करता हो।

पत्र में "संगठन" का विशेष अर्थ उस पत्र के संदर्भ और उद्देश्य पर निर्भर करेगा। सामान्यतः यह आवश्यक है कि आपका पत्र सुव्यवस्थित हो ताकि आप अपना संदेश प्रभावी रूप से पहुँचा सकें और प्राप्तकर्ता को पत्र की विषयवस्तु और उद्देश्य को समझने में सुविधा हो।

पत्र में संगठन का क्या अर्थ है?

अपने संदेश को भूमिका, मुख्य भाग और निष्कर्ष में व्यवस्थित करें। आरंभिक अनुच्छेद में पत्र लिखने का कारण बताया जाता है। पत्र का मुख्य भाग एक या अधिक अनुच्छेदों से मिलकर बनता है जिसमें आप विषय पर विस्तार करते हैं — विवरण, कारण और विषय से संबंधित जानकारी शामिल करें।

यह पक्षों के बीच उचित संबंध बनाए रखने में सहायक होता है। व्यावसायिक पत्राचार व्यापार को सुदृढ़ करता है। यह आंतरिक संप्रेषण में भी सहायक होता है। यह संगठन के अंदर संप्रेषण को अधिक स्पष्ट और सटीक बनाता है।

पत्रों के प्रकार

1. औपचारिक पत्र
2. अनौपचारिक पत्र
3. व्यावसायिक पत्र
4. आधिकारिक पत्र
5. सामाजिक पत्र
6. परिपत्र पत्र
7. रोजगार पत्र
8. आदेश प्रारूप

1. औपचारिक पत्र — यह ऐसा पत्र होता है जो निश्चित प्रारूप और औपचारिकता का पालन करता है।

2. अनौपचारिक पत्र — अनौपचारिक पत्र को व्यक्तिगत या मैत्रीपूर्ण पत्र भी कहा जाता है। यह ऐसा पत्राचार होता है जो सामान्यतः किसी ऐसे व्यक्ति को लिखा जाता है जिसे आप भलीभाँति जानते हैं, जैसे मित्र, पारिवारिक सदस्य या परिचित, और इसकी शैली सामान्यतः संवादात्मक और अनौपचारिक होती है। औपचारिक पत्रों के विपरीत, जो व्यावसायिक या पेशेवर उद्देश्यों के लिए लिखे जाते हैं, अनौपचारिक पत्रों में प्रायः व्यक्तिगत विवरण, घटनाएँ और भावनात्मक अभिव्यक्तियाँ होती हैं।

यद्यपि अनौपचारिक पत्र सामान्यतः व्यक्तिगत या सामाजिक संप्रेषण के लिए उपयोग होता है, यह कभी-कभी कार्यालयीन संदर्भ में भी प्रयुक्त हो सकता है, यह उस संदर्भ और प्रेषक व प्राप्तकर्ता के बीच संबंध पर निर्भर करता है।

उदाहरण के लिए, यदि किसी सहकर्मी या पर्यवेक्षक से आपका संबंध मैत्रीपूर्ण और आत्मीय है, तो आप अनौपचारिक पत्र के माध्यम से उनके सहयोग के लिए आभार प्रकट कर सकते हैं या किसी व्यक्तिगत उपलब्धि पर उन्हें बधाई दे सकते हैं।

3. व्यावसायिक पत्र — व्यावसायिक पत्र एक औपचारिक दस्तावेज होता है जिसका उपयोग व्यापारिक जगत में व्यक्तियों या संगठनों के बीच संप्रेषण हेतु किया जाता है। इन पत्रों का प्रयोग महत्वपूर्ण जानकारी जैसे—जिज्ञासाएँ, शिकायतें, आदेश, प्रस्ताव, एवं अन्य व्यापार-संबंधी विषयों को संप्रेषित करने हेतु किया जाता है।

व्यावसायिक पत्र सामान्यतः एक मानक प्रारूप में लिखे जाते हैं जिसमें प्रेषक का पता, तिथि, प्राप्तकर्ता का पता, संबोधन, पत्र का मुख्य भाग, समापन और हस्ताक्षर शामिल होते हैं। पत्र की विषयवस्तु स्पष्ट, संक्षिप्त और पेशेवर होनी चाहिए।

प्रेषक के पते में नाम, पदनाम, कंपनी का नाम और पता शामिल होना चाहिए। तिथि को पूर्ण रूप में लिखा जाना चाहिए — दिन, माह और वर्ष सहित। प्राप्तकर्ता का पता भी नाम, पदनाम, कंपनी नाम और पते सहित लिखा जाना चाहिए।

संबोधन एक औपचारिक अभिवादन होता है जिसे प्राप्तकर्ता के पदनाम और अंतिम नाम से संबोधित किया जाता है, जैसे—“आदरणीय श्री शर्मा” या “आदरणीय सुश्री जोशी”। यदि प्राप्तकर्ता का लिंग या पदनाम ज्ञात न हो, तो “आदरणीय महोदय/महोदया” या “जिसे यह संबोधित हो” जैसे संबोधन का उपयोग किया जा सकता है।

पत्र का मुख्य भाग अनुच्छेदों में व्यवस्थित होना चाहिए और पत्र लिखने का उद्देश्य स्पष्ट रूप से बताना चाहिए। यह संक्षिप्त और विषयवस्तु पर केंद्रित होना चाहिए, अनावश्यक विवरणों या असंगत जानकारियों से बचना चाहिए। प्रयुक्त भाषा व्यावसायिक और विनम्र होनी चाहिए, किसी भी प्रकार के आपत्तिजनक या टकरावपूर्ण स्वर से बचा जाना चाहिए।

समापन शिष्ट और आदरपूर्ण होना चाहिए, जैसे “भवदीय” या “सादर,” जिसके बाद प्रेषक के हस्ताक्षर और मुद्रित नाम दिए जाएँ।

निष्कर्षतः, व्यावसायिक पत्र व्यापारिक संप्रेषण का एक महत्वपूर्ण साधन है। एक मानक प्रारूप का पालन करके और स्पष्ट, संक्षिप्त तथा पेशेवर भाषा का उपयोग करके, व्यावसायिक पत्र महत्वपूर्ण जानकारी संप्रेषित करने और व्यापारिक लेन-देन को सुगम बनाने में सहायक होता है।

4. आधिकारिक पत्र — आधिकारिक पत्र एक प्रकार का लिखित पत्राचार है जिसकी भाषा और शैली औपचारिक होती है, और सामान्यतः यह किसी संस्था, संगठन या व्यक्ति द्वारा किसी अन्य संस्था, संगठन या व्यक्ति को महत्वपूर्ण जानकारी या अनुरोध संप्रेषित करने हेतु लिखा जाता है। आधिकारिक पत्रों का उपयोग प्रायः व्यापार, सरकार तथा शैक्षणिक परिप्रेक्ष्य में किया जाता है, और इन्हें सामान्यतः एक मानक प्रारूप और शैली में लिखा जाता है।

आधिकारिक पत्र का प्रारूप सामान्यतः एक शीर्षक या लेटरहेड, तिथि, प्राप्तकर्ता का नाम और पता, संबोधन, पत्र का मुख्य भाग, समापन, और लेखक के हस्ताक्षर तथा संपर्क जानकारी को सम्मिलित करता है। पत्र की विषयवस्तु स्पष्ट, संक्षिप्त और विषयवस्तु पर केंद्रित होनी चाहिए, और उसे किसी भी प्रासंगिक कानूनी या संस्थागत आवश्यकताओं का पालन करना चाहिए। आधिकारिक पत्रों के उदाहरणों में नियुक्ति पत्र, जॉब ऑफर पत्र, शिकायत पत्र और अनुशंसा पत्र शामिल हैं।

आधिकारिक पत्र का प्रारूप—

आदरणीय [प्राप्तकर्ता का नाम],

मैं यह पत्र औपचारिक रूप से [पत्र लिखने का उद्देश्य लिखें] हेतु लिख रहा/रही हूँ। चूँकि [कोई प्रासंगिक पृष्ठभूमि की जानकारी दें], अतः मेरे लिए आवश्यक हो गया है कि मैं आपसे औपचारिक रूप से संपर्क करूँ।

[अपना संदेश स्पष्ट एवं संक्षेप में लिखें]। कृपया ध्यान दें कि [कोई अतिरिक्त जानकारी या निर्देश दें]।

मैं इस पत्र का शीघ्र उत्तर अपेक्षित करता/करती हूँ और आपसे अनुरोध करता/करती हूँ कि यदि कोई प्रश्न या जिज्ञासा हो तो कृपया [अपना संपर्क विवरण दें] पर मुझसे संपर्क करें।

इस विषय पर आपके ध्यान के लिए धन्यवाद।

सादर,

[आपका नाम]

5. सामाजिक चार्टर (Social Charter)

"सामाजिक चार्टर" शब्द का अर्थ संदर्भ के अनुसार भिन्न हो सकता है।

सामान्य रूप से, सामाजिक चार्टर एक ऐसा दस्तावेज होता है जो सामाजिक अधिकारों और उत्तरदायित्वों से संबंधित सिद्धांतों, मानकों और दिशा-निर्देशों का एक समूह प्रस्तुत करता है। इनमें श्रमिक अधिकारों, सामाजिक सुरक्षा, स्वास्थ्य सेवा, शिक्षा और सामाजिक कल्याण के अन्य पहलुओं से संबंधित प्रावधान शामिल हो सकते हैं।

सामाजिक चार्टर का एक उदाहरण यूरोपीय सामाजिक चार्टर (European Social Charter) है, जिसे यूरोप परिषद (Council of Europe) द्वारा 1961 में अंगीकार किया गया था और 1996 में पुनरीक्षित किया गया था। यूरोपीय सामाजिक चार्टर सामाजिक और आर्थिक अधिकारों तथा सिद्धांतों की एक श्रृंखला प्रस्तुत करता है, जिन्हें सदस्य देशों द्वारा पालन किया जाना अपेक्षित होता है, जैसे कि कार्य का अधिकार, सामाजिक सुरक्षा का अधिकार, और शिक्षा का अधिकार।

अन्य संदर्भों में, सामाजिक चार्टर किसी विशिष्ट समूह या संस्था की सामाजिक उत्तरदायित्वों और दायित्वों को रेखांकित करने वाले किसी विशेष समझौते या संधि को भी संदर्भित कर सकता है। उदाहरण के लिए, कोई कंपनी एक सामाजिक चार्टर अपना सकती है जो नैतिक व्यावसायिक प्रथाओं, उचित श्रम मानकों और पर्यावरणीय स्थायित्व के प्रति उसकी प्रतिबद्धता को रेखांकित करता है।

6. परिपत्र पत्र (Circular Letter)

परिपत्र पत्र एक प्रकार का संप्रेषण है जो बड़ी संख्या में लोगों को, प्रायः किसी कंपनी या संगठन के अंदर, जानकारी देने या समाचार की घोषणा करने के उद्देश्य से भेजा जाता है। इसे परिपत्र पत्र इसलिए कहा जाता है क्योंकि यह सामान्यतः परिपत्र या घूर्णी (Circular or round about) तरीके से वितरित किया जाता है— पत्र पहले एक व्यक्ति को भेजा जाता है, जो उसे अन्य लोगों को अग्रेषित करता है, और वे आगे और लोगों को।

परिपत्र पत्रों का उपयोग विभिन्न उद्देश्यों के लिए किया जा सकता है, जैसे कि किसी नई नीति या प्रक्रिया की घोषणा करना, महत्वपूर्ण अद्यतन या समाचार साझा करना, लोगों को किसी कार्यक्रम या बैठक के लिए आमंत्रित करना, या किसी विशेष विषय पर सुझाव या प्रतिक्रिया माँगना।

भौतिक डाक के माध्यम से भेजे जाने के अतिरिक्त, परिपत्र पत्रों को इलेक्ट्रॉनिक रूप में भी वितरित किया जा सकता है, जैसे ईमेल या सोशल मीडिया के माध्यम से। इनका उपयोग किसी बड़े समूह तक त्वरित और प्रभावी तरीके से जानकारी पहुँचाने के एक माध्यम के रूप में किया जाता है।

7. नियुक्ति पत्र (Employment Letter)

नियुक्ति पत्र, जिसे प्रस्ताव पत्र (Offer Letter) भी कहा जाता है, एक लिखित दस्तावेज होता है जो किसी नियोक्ता द्वारा संभावित कर्मचारी को नौकरी प्रस्ताव की शर्तों और नियमों को रेखांकित करता है। इसमें सामान्यतः नौकरी का पदनाम, प्रारंभ तिथि, वेतन या प्रति घंटे दर, लाभ एवं अन्य संबंधित विवरण शामिल होते हैं।

नियुक्ति पत्रों का उपयोग विभिन्न उद्देश्यों के लिए किया जा सकता है, जैसे—

क) नौकरी प्रस्ताव (Job Offers) — नियोक्ता सामान्यतः नियुक्ति पत्रों का उपयोग किसी ऐसे अभ्यर्थी को औपचारिक रूप से नौकरी प्रस्ताव देने के लिए करते हैं जो चयन प्रक्रिया पूरी कर चुका होता है और चयनित किया गया होता है।

ख) रोजगार की पुष्टि (Confirmation of Employment) — नियोक्ता वर्तमान कर्मचारियों को उनके रोजगार की स्थिति का प्रमाण देने हेतु नियुक्ति पत्र प्रदान कर सकते हैं, जिसकी आवश्यकता ऋण या वीजा आवेदन जैसे कार्यों में हो सकती है।

ग) सेवा शर्तों में परिवर्तन (Changes in Employment Terms) — यदि किसी कर्मचारी की सेवा शर्तों में कोई परिवर्तन करना आवश्यक हो, जैसे वेतन वृद्धि या कार्य दायित्व में परिवर्तन, तो उस परिवर्तन को दस्तावेज रूप में दर्ज करने तथा कर्मचारी को नई शर्तों की औपचारिक जानकारी देने के लिए नियुक्ति पत्र का उपयोग किया जा सकता है।

घ) सेवा समाप्ति (Termination of Employment) — नियोक्ता उन कर्मचारियों को सेवा समाप्ति पत्र प्रदान कर सकते हैं जिन्हें सेवा से हटाया जा रहा हो, जिसमें समाप्ति का कारण एवं अंतिम वेतन, लाभ तथा अन्य रोजगार संबंधित विषयों की जानकारी होती है।

कुल मिलाकर, नियुक्ति पत्र महत्वपूर्ण दस्तावेज होते हैं जो यह सुनिश्चित करने में सहायता करते हैं कि नियोक्ता और कर्मचारी दोनों किसी नौकरी प्रस्ताव या रोजगार व्यवस्था की शर्तों और नियमों के प्रति स्पष्ट और सहमत हों।

● आदेश प्रारूप

- ✓ परिपत्रों, ज्ञापनों, नोटिसों और आदेशों का अर्थ
- ✓ परिपत्रों, ज्ञापनों, नोटिसों, कार्यालय आदेशों आदि का मसौदा तैयार करने की क्षमता
- ✓ विभिन्न प्रकार के पत्र
- ✓ आधिकारिक और डी.ओ. पत्र का प्रारूप

आधिकारिक पत्र और अर्ध-आधिकारिक पत्र में अंतर (Difference Between Official and Demi-Official Letters)

आधिकारिक और अर्ध-आधिकारिक पत्र दोनों ही महत्वपूर्ण होते हैं, किंतु इन दोनों के बीच कुछ स्पष्ट अंतर होते हैं, जो निम्नलिखित हैं—

आधिकारिक पत्र और अर्ध-आधिकारिक पत्र के मध्य अंतर (Difference Between Official and D.O. Letter)

अंतर के बिंदु (Points of Difference)	आधिकारिक पत्र (Official Letter)	अर्ध औपचारिक -आधिकारिक पत्र (Demi-official Letter)
उद्देश्य (Purpose)	विभिन्न आधिकारिक हितों की पूर्ति आधिकारिक पत्र द्वारा की जाती है।	व्यक्तिगत संबंधों के माध्यम से किसी आधिकारिक उद्देश्य की प्राप्ति अर्ध औपचारिक पत्र का उद्देश्य होता है।
स्वभाव (Nature)	इसका स्वभाव आधिकारिक एवं व्यक्तिनिष्ठ रहित होता है।	इसका स्वभाव मिश्रित होता है, अर्थात् व्यक्तिगत और आधिकारिक का संयोजन।
वर्गीकरण (Classification)	विषयवस्तु के आधार पर इसका वर्गीकरण आवश्यक, गोपनीय, सामान्य आदि के रूप में किया जा सकता है।	इसका वर्गीकरण आधिकारिक पत्र के रूप में नहीं किया जा सकता।
आकार (Size)	इसका आकार छोटा होता है।	इसका आकार अपेक्षाकृत बड़ा होता है।
संरचना (Structure)	विशिष्ट संरचना का कठोरता से पालन किया जाता है।	किसी विशिष्ट संरचना का पालन आवश्यक नहीं होता।
आधिकारिक शैली (The Official Style)	पूर्ण रूप से आधिकारिक शैली अपनाई जाती है।	आधिकारिक शैली अपनाना आवश्यक नहीं होता अथवा इसे अपनाना अनिवार्य

		नहीं है।
पत्र की स्थिति (Status of the Letter)	पत्र की स्थिति लेखक की स्थिति से निर्धारित होती है।	प्रेषक और प्राप्तकर्ता के बीच व्यक्तिगत संबंध इस प्रकार के पत्र की स्थिति को प्रभावित करते हैं।
भाषा का उपयोग (Use of Language)	पारंपरिक और आधिकारिक भाषा का प्रयोग किया जाता है।	इस प्रकार का पत्र व्यक्तिगत भाव से लिखा जा सकता है, अतः भाषा अत्यंत सरल प्रतीत होती है।
अभिवादन (Salutation)	अभिवादन के लिए आधिकारिक प्रणाली को आधार बनाया जाता है।	अभिवादन में व्यक्तिगत संबंध की भूमिका होती है।
प्रणाली (Method)	इस प्रकार के पत्र को लिखने हेतु प्रत्यक्ष तथा अप्रत्यक्ष दोनों विधियों का प्रयोग किया जा सकता है।	इस प्रकार के पत्र में केवल प्रत्यक्ष विधि ही लागू होती है।
प्रति (Copy)	विभिन्न प्रयोजनों हेतु इसकी प्रतिलिपि बनाई जा सकती है।	इस प्रकार के पत्र की कोई प्रति नहीं बनाई जाती।
संलग्नक (Enclosure)	इसमें संलग्नक प्रयुक्त होता है।	इस प्रकार के पत्र में संलग्नक का उपयोग कम होता है।
व्याकरण का उपयोग (Use of Grammar)	इस प्रकार के पत्र में प्रथम पुरुष या तृतीय पुरुष का प्रयोग किया जाता है। सामान्यतः बहुवचन का प्रयोग होता है।	इसमें बहुवचन रूप में प्रथम पुरुष का प्रयोग किया जाता है।
अनुप्रयोग (Application)	इसकी पहुँच सार्वत्रिक होती है।	इसकी पहुँच व्यक्ति तक सीमित होती है।
शिष्ट समापन (Complimentary Close)	शिष्ट समापन हेतु आधिकारिक प्रणाली अपनाई जाती है।	शिष्ट समापन व्यक्तिगत संबंधों पर आधारित होता है।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1 — किसी आवश्यकता अथवा शिकायत की कल्पना करते हुए एक औपचारिक (Official) और अर्ध-औपचारिक (Demi-Official) पत्र लिखिए।

आवश्यक सामग्री — पेन/पेन्सिल, लेखन पैड

प्रक्रिया —

1. कक्षा को विभिन्न समूहों में बाँटें।
2. विद्यार्थियों से यह अपेक्षित किया जाए कि वे किसी आवश्यकता अथवा शिकायत की कल्पना करते हुए एक औपचारिक तथा एक अर्ध-औपचारिक पत्र तैयार करें।
3. प्रत्येक विद्यार्थी अपने द्वारा तैयार किए गए पत्र को शिक्षक एवं सहपाठियों के समक्ष प्रस्तुत करेगा।
4. यहाँ शिक्षक को विषयवस्तु की जाँच करनी होगी।
5. यदि आवश्यक हो तो परिवर्तनों सहित अंतिम पत्र तैयार किया जाए—
 - क) एक पावर प्वाइंट प्रस्तुति तैयार करें जिसमें औपचारिक और अर्ध-औपचारिक पत्र का प्रारूप दर्शाया गया हो।
 - ख) किसी एक समूह से उस पर एक रिपोर्ट तैयार करवाएँ।
 - ग) इस रिपोर्ट को विषय अध्यापक को दिखाएँ।
6. अंतिम पत्र विषय अध्यापक को जमा करें।

गतिविधि 2 — परिपत्र (Circular), ज्ञापन (Memorandum), नोटिस (Notice) तथा आदेश (Order) तैयार कीजिए।

आवश्यक सामग्री — पेन/पेन्सिल, लेखन पैड

प्रक्रिया —

1. कक्षा को विभिन्न समूहों में बाँटें।
2. विद्यार्थियों से परिपत्र, ज्ञापन, नोटिस एवं आदेश तैयार करने को कहें।
3. एक पावर प्वाइंट प्रस्तुति तैयार करें जिसमें औपचारिक और अर्ध-औपचारिक पत्र का प्रारूप प्रदर्शित किया गया हो—
 - क) यह पावर प्वाइंट औपचारिक और अर्ध-औपचारिक पत्र का प्रारूप प्रस्तुत करें।
 - ख) विद्यार्थी पावर प्वाइंट प्रेजेंटेशन से सीख प्राप्त करेंगे।
 - ग) किसी एक समूह से उस पर एक रिपोर्ट तैयार करवाएँ।
 - घ) इस रिपोर्ट को विषय अध्यापक को दिखाएँ।
 - ड) कक्षा से प्रस्तुति पर प्रतिक्रिया (feedback) प्राप्त करें।
4. प्राप्त सुझावों को सम्मिलित कर अंतिम पावर प्वाइंट प्रेजेंटेशन तैयार करें।

5. इस पावर प्वाइंट को विषय अध्यापक के पास जमा करें।

गतिविधि 3 — औपचारिक तथा अर्ध-औपचारिक पत्रों के बीच का अंतर पता कीजिए।

आवश्यक सामग्री — पेन/पेन्सिल, नोटबुक

प्रक्रिया —

1. कक्षा समूह के साथ किसी संगठन का दौरा करें।
2. वहाँ मानव संसाधन प्रबंधक से मिलकर औपचारिक एवं अर्ध-औपचारिक पत्र विद्यार्थियों को दिखाने का निवेदन करें।
3. विद्यार्थियों को विभिन्न समूहों में बाँटें—
 - क) विद्यार्थियों को पत्रों को पढ़ने व अवलोकन करने को कहें।
 - ख) औपचारिक व अर्ध-औपचारिक पत्रों के मध्य के अंतर को नोट करें।
 - ग) अन्य समूहों के साथ उन अंतरों की तुलना करें और साझा बिंदु तैयार करें।
4. इस पर एक रिपोर्ट या नोट तैयार कर शिक्षक को दिखाएँ।
5. शिक्षक आवश्यक सुझाव देंगे।
6. परिवर्तनों सहित अंतिम रिपोर्ट तैयार करें।
7. विषय अध्यापक को अंतिम रिपोर्ट जमा करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. _____ पत्र का स्वरूप औपचारिक एवं निरपेक्ष होता है।
2. _____ पत्र का प्रभाव केवल व्यक्तिगत स्तर तक सीमित रहता है।
3. एक _____ पत्र, जिसे प्रायः ऑफर लेटर कहा जाता है, नौकरी के प्रस्ताव की शर्तों को दर्शाने वाला एक लिखित दस्तावेज़ होता है।
4. एक _____ पत्र व्यावसायिक जगत में दो व्यक्तियों या संस्थाओं के बीच संवाद हेतु प्रयुक्त औपचारिक दस्तावेज़ होता है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. पत्र में संगठन का प्रमुख संदर्भ किससे है?
 - क) प्रेषक का पता और हस्ताक्षर

- ख) जानकारी का वर्गीकरण
ग) तिथि और प्रापक का पता
घ) प्रयुक्त भाषा की औपचारिकता
2. निम्न में से कौन-सा पत्र प्रायः व्यक्तिगत या सामाजिक संवाद के लिए प्रयुक्त होता है?
क) व्यावसायिक पत्र
ख) औपचारिक पत्र
ग) सरकारी पत्र
घ) अनौपचारिक पत्र
3. एक सामाजिक चार्टर का उद्देश्य क्या होता है?
क) पत्र की संरचना बताना
ख) सामाजिक अधिकारों और दायित्वों को निर्धारित करना
ग) संस्थाओं के बीच औपचारिक संवाद
घ) पत्र में जानकारी का वर्गीकरण
4. एक परिपत्र की मुख्य विशेषता क्या होती है?
क) इसे एक ही व्यक्ति को भेजा जाता है
ख) यह नौकरी के प्रस्तावों हेतु प्रयुक्त होता है
ग) इसे वृत्ताकार पद्धति में वितरित किया जाता है
घ) यह औपचारिक शैली में लिखा जाता है
5. एक नियोजन पत्र (Employment Letter) में सामान्यतः क्या सम्मिलित होता है?
क) सामाजिक अधिकारों से संबंधित दिशा-निर्देश
ख) नौकरी की शर्तों में परिवर्तन
ग) औपचारिक संवाद का प्रारूप
घ) पत्र में जानकारी की संरचना

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही है या गलत

1. अर्ध-औपचारिक पत्र का उद्देश्य व्यक्तिगत संबंधों के माध्यम से औपचारिक उद्देश्य की पूर्ति करना होता है।
2. नियोक्ता सेवानिवृत्त हो रहे कर्मचारियों को समाप्ति पत्र प्रदान कर सकते हैं।

3. सामान्यतः सामाजिक चार्टर सामाजिक अधिकारों और कर्तव्यों से संबंधित सिद्धांतों, मानकों व दिशा-निर्देशों का विवरण देता है।

घ. कॉलम का मिलान करें

कॉलम क	कॉलम ख
1. परिपत्र पत्र	क. अनेक लोगों को भेजा जाता है
2. सामाजिक चार्टर	ख. सिद्धांतों का समूह
3. व्यावसायिक पत्र	ग. संस्थाओं के बीच संवाद
4. अर्ध-औपचारिक पत्र	घ. अनौपचारिक

ड. लघु उत्तर प्रश्न

1. सामाजिक चार्टर सामान्यतः क्या निर्धारित करता है?
2. परिपत्र पत्र का प्रमुख उद्देश्य क्या होता है?
3. नियुक्ति पत्र के मुख्य भाग क्या होते हैं?
4. पत्र में संगठन शब्द की संरचना से क्या अभिप्राय होता है?

च. दीर्घ उत्तर प्रश्न

1. व्यावसायिक पत्र के प्रमुख घटकों को समझाइए तथा वे प्रभावी संवाद में क्यों आवश्यक हैं, स्पष्ट कीजिए।
2. नियुक्ति पत्र का महत्व तथा यह नियुक्ता-कर्मचारी संबंधों में कैसे प्रयुक्त होता है, समझाइए।
3. संगठनात्मक संवाद में परिपत्र पत्रों की भूमिका और महत्व पर चर्चा कीजिए तथा उन स्थितियों के उदाहरण दीजिए, जहाँ ये प्रयुक्त होते हैं।
4. औपचारिक और अनौपचारिक पत्रों की विशेषताओं की तुलना कीजिए और उन स्थितियों को बताएं जहाँ प्रत्येक प्रकार अधिक उपयुक्त होता है।

छ. अपनी प्रदर्शन क्षमता जाँचें

1. आंतरिक संवाद हेतु एक अर्ध-औपचारिक पत्र तैयार कीजिए।
2. संगठन में आयोजित एक बैठक संबंधी गतिविधि की सूचना हेतु एक परिपत्र पत्र तैयार कीजिए।

सत्र 4— इंटरनेट और ई-मेल

इंटरनेट और ई-मेल का अर्थ

इंटरनेट कंप्यूटरों और अन्य यंत्रों का एक विशाल परस्पर जुड़ा हुआ वैश्विक नेटवर्क है, जो व्यक्तियों, व्यावसायों और संगठनों के बीच सूचना और संवाद के आदान-प्रदान को सक्षम बनाता है। यह ज्ञान, मनोरंजन, वाणिज्य और सामाजिक सहभागिता के लिए एक मंच के रूप में कार्य करता है, और लोगों के संसाधनों तक पहुँचने व आपस में जुड़ने के तरीके में क्रांतिकारी परिवर्तन लाया है। अपनी विकेन्द्रीकृत प्रकृति और खुली संरचना के कारण, इंटरनेट अभूतपूर्व स्तर की सहयोगिता, नवाचार और सृजनात्मकता को संभव बनाता है, साथ ही गोपनीयता, सुरक्षा और डिजिटल असामनता (Digital Divide) से संबंधित चुनौतियाँ भी प्रस्तुत करता है। यह आधुनिक जीवन का एक अनिवार्य अंग बन गया है, जो वैश्विक स्तर पर अर्थव्यवस्थाओं, संस्कृतियों और समाजों को आकार दे रहा है।

इंटरनेट परस्पर जुड़े कंप्यूटरों और यंत्रों का एक वैश्विक नेटवर्क है, जो विभिन्न संप्रेषण प्रोटोकॉलों के माध्यम से आंकड़ों के संचार और आदान-प्रदान को संभव बनाता है। यह व्यक्तियों, व्यवसायों और संगठनों को सूचना प्राप्त करने व साझा करने, एक-दूसरे से संवाद स्थापित करने, लेन-देन करने और अनुसंधान, मनोरंजन तथा सामाजिक सहभागिता जैसी अनेक गतिविधियों में भाग लेने में सक्षम बनाता है। इंटरनेट से सूचना के प्रसार और प्राप्ति के तरीके में क्रांतिकारी परिवर्तन आ गया है, लोगों को भौगोलिक सीमाओं से परे जोड़ते हुए ज्ञान और विचारों के त्वरित प्रसार को संभव बनाया गया है। यह नवाचार, सहयोग और आर्थिक विकास के लिए एक मंच के रूप में कार्य करता है, साथ ही गोपनीयता, सुरक्षा और डिजिटल विभाजन से संबंधित चुनौतियाँ भी प्रस्तुत करता है।

इंटरनेट प्रदाता

इंटरनेट प्रदाता, जिन्हें इंटरनेट सेवा प्रदाता (Internet Service Providers—ISPs) के नाम से भी जाना जाता है, वे कंपनियाँ या संगठन होते हैं जो इंटरनेट तक पहुँच की सुविधा प्रदान करते हैं। ये प्रदाता व्यक्तियों, व्यवसायों और अन्य संगठनों को इंटरनेट से जोड़ने और उसके संसाधनों तक पहुँच उपलब्ध कराने के लिए विभिन्न प्रकार की सेवाएँ प्रदान करते हैं। आई.एस.पी प्रायः डीएसएल, केबल, फाइबर-ऑप्टिक, सैटेलाइट या वायरलेस कनेक्शन जैसी तकनीकों के माध्यम से ब्रॉडबैंड इंटरनेट सेवाएँ उपलब्ध कराते हैं। वे अतिरिक्त सेवाएँ भी प्रदान कर सकते हैं जैसे—ई-मेल खाता, वेब होस्टिंग, और डोमेन पंजीकरण। कुछ आईएसपी स्थानीय या क्षेत्रीय स्तर पर कार्य करते हैं, जबकि कुछ का राष्ट्रीय या अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर भी संचालन होता है।

भारत में कई इंटरनेट सेवा प्रदाता हैं जो ब्रॉडबैंड और मोबाइल इंटरनेट सेवाएँ प्रदान करते हैं। इनमें से प्रमुख हैं—

1. भारत संचार निगम लिमिटेड (बीएसएनएल) — एक सरकारी स्वामित्व वाली दूरसंचार कंपनी, जो भारत संपूर्ण में ब्रॉडबैंड और मोबाइल सेवाएँ प्रदान करती है।
2. एयरटेल — भारत के सबसे बड़े दूरसंचार ऑपरेटरों में से एक है, जो ब्रॉडबैंड, मोबाइल और डिजिटल टीवी सेवाएँ प्रदान करता है।
3. रिलायंस जिओ — जिसने किफायती मूल्य पर 4G और फाइबर ब्रॉडबैंड सेवाएँ प्रदान कर बाज़ार में क्रांति ला दी।
4. हैथवे — ब्रॉडबैंड क्षेत्र की एक प्रमुख कंपनी, जो मुख्यतः शहरी क्षेत्रों में हाई-स्पीड इंटरनेट सेवा देती है।
5. ACT फाइबरनेट — जो भारत के कई शहरों में हाई-स्पीड फाइबर-टू-द-होम (FTTH) इंटरनेट सेवा उपलब्ध कराता है।
6. टाटा स्काई ब्रॉडबैंड — टाटा समूह की एक मॉड्यूल, जो गुणवत्तापूर्ण और विश्वसनीय ब्रॉडबैंड सेवा प्रदान करती है।
7. यू ब्रॉडबैंड — जो अनेक शहरों में संचालन कर रहा है, और आवासीय व व्यावसायिक ग्राहकों को हाई-स्पीड इंटरनेट प्रदान करता है।
8. एमटीएनएल (MTNL) — एक और सरकारी स्वामित्व वाली दूरसंचार कंपनी, जो मुख्यतः दिल्ली और मुंबई में ब्रॉडबैंड और मोबाइल सेवाएँ देती है।

कई व्यक्तियों को ई-मेल भेजने की विधियाँ

कई प्राप्तकर्ताओं को ई-मेल भेजने के लिए अनेक विधियाँ उपलब्ध हैं, और उपयुक्त विधि का चयन प्रायः प्राप्तकर्ताओं की संख्या, आपके ई-मेल क्लाइंट या सेवा, तथा विशिष्ट आवश्यकताओं पर निर्भर करता है। कई लोगों को ईमेल भेजने की निम्नलिखित सामान्य विधियाँ हैं—

1. To: और Cc: का उपयोग

- ई-मेल लिखते समय "To:" में कई ई-मेल पते डालकर एक साथ कई मुख्य प्राप्तकर्ताओं को संदेश भेजा जा सकता है। ई-मेल पतों को अल्पविराम (comma) या अर्धविराम (semicolon) से पृथक् किया जाता है।
- "Cc:" (कार्बन कॉपी) का उपयोग उन अतिरिक्त प्राप्तकर्ताओं को संदेश की प्रति भेजने के लिए किया जाता है जो मुख्य प्राप्तकर्ता नहीं होते, परंतु जानकारी के लिए शामिल होते हैं।

2. Bcc: का उपयोग

- "Bcc:" (ब्लाइंड कार्बन कॉपी) का प्रयोग तब किया जाता है जब आप ई-मेल को कई प्राप्तकर्ताओं को भेजना चाहते हैं, लेकिन आपस में उनका ई-मेल पता गोपनीय रखना चाहते हैं। यह गोपनीयता बनाए रखने हेतु अत्यंत उपयोगी है।

3. मेलिंग सूची (Mailing List)

- कई ई-मेल क्लाइंट या सेवाओं में मेलिंग लिस्ट या वितरण समूह बनाए जा सकते हैं। इसके अंतर्गत एक समूह को ई-मेल भेजने पर वह सभी सदस्यों को स्वतः प्रेषित हो जाता है।

4. ई-मेल विपणन टूल (Email Marketing Tools)

- बड़े पैमाने पर ई-मेल अभियानों हेतु व्यवसाय MailChimp, Constant Contact, या Sending Blue जैसे विशेष टूल का उपयोग करते हैं। ये टूल आपको बड़ी संख्या में ग्राहकों के लिए ईमेल अभियान बनाने और प्रबंधित करने तथा ईमेल प्रदर्शन पर विश्लेषण प्रदान करने की सुविधा देते हैं।

5. मर्ज टैग्स (Merge Tags)

- कुछ ई-मेल क्लाइंट्स और मार्केटिंग टूल्स "मर्ज टैग्स" या प्लेसहोल्डर की सुविधा देते हैं, जिससे प्रत्येक प्राप्तकर्ता का नाम, कंपनी या अन्य विवरण आदि डालकर व्यक्तिगत ई-मेल तैयार किया जा सकता है। ईमेल मार्केटिंग में यह आम बात है और इससे ईमेल अधिक व्यक्तिगत लगते हैं।

6. फॉरवर्डिंग (Forwarding)

- एक प्राप्तकर्ता को ई-मेल भेजकर उनसे दूसरों को अग्रेषित करने के लिए कहा जा सकता है। हालाँकि, इस तरीके की अपनी सीमाएँ हैं, क्योंकि ईमेल उतना पेशेवर नहीं लग सकता, और आपके पास इस पर नियंत्रण नहीं होगा कि उसे कौन प्राप्त करेगा।

7. ई-मेल उपनाम (Email Aliases)

- आप कुछ मामलों में अपने खाते के लिए ईमेल उपनाम या अतिरिक्त ईमेल पते सेट कर सकते हैं। इससे आपको ईमेल को वर्गीकृत करने या उन्हें विशिष्ट लोगों के समूहों तक पहुँचाने में मदद मिल सकती है।

8. ई-मेल संलग्नक और लिंक

- एक ही ईमेल को कई प्राप्तकर्ताओं को भेजने के बजाय, आप किसी क्लाउड सेवा (जैसे, गूगल ड्राइव, डॉपबॉक्स) पर स्टोर किसी दस्तावेज़ या फ़ाइल का लिंक भेज सकते हैं या फ़ाइल को सीधे ईमेल में संलग्न कर सकते हैं। कई लोगों के साथ बड़ी फ़ाइलें साझा करते समय यह अधिक प्रभावी हो सकता है।

कई प्राप्तकर्ताओं को ई-मेल भेजते समय गोपनीयता और डेटा सुरक्षा नियमों का ध्यान रखना आवश्यक है, विशेषतः तब जब व्यक्तिगत जानकारी शामिल हो। सदैव उपयुक्त विधि का चयन करें और यह सुनिश्चित करें कि प्राप्तकर्ताओं को ई-मेल भेजने की पूर्वानुमति प्राप्त हो।

इंटरनेट और ई-मेल का उपयोग करने की क्षमता (Ability to Use Internet and Emails)

आज के डिजिटल युग में, व्यक्तिगत और व्यावसायिक दोनों उद्देश्यों के लिए इंटरनेट और ई-मेल का उपयोग करने की क्षमता एक आवश्यक कौशल है। इस कौशल के कुछ प्रमुख पहलू निम्नलिखित हैं—

इंटरनेट ब्राउज़िंग (Internet Browsing)—

वेब ब्राउज़रों (जैसे—गूगल क्रोम, मोज़िला फायरफॉक्स, माइक्रोसॉफ्ट एज) से परिचित होना। वेबसाइटों को नेविगेट करना, सर्च इंजन (जैसे—गूगल) का उपयोग करना, और यह समझना कि वेब एड्रेस (URL) कैसे दर्ज करें और उन्हें कैसे खोलें।

ई-मेल संप्रेषण (Email Communication)—

जीमेल, आउटलुक, याहू या अन्य ई-मेल सेवाओं के माध्यम से ई-मेल खाते बनाना और उनका प्रबंधन करना।

ई-मेल तैयार करना, भेजना और प्राप्त करना।

ई-मेल में फाइल और दस्तावेज़ संलग्न करना।

ई-मेल को फ़ोल्डर या लेबल में व्यवस्थित करना।

संपर्क सूची या एड्रेस बुक का उपयोग करके संपर्कों का प्रबंधन करना।

ई-मेल शिष्टाचार (Email Etiquette)—

उचित ई-मेल शिष्टाचार को समझना और उसका पालन करना, जैसे कि स्पष्ट और जानकारीपूर्ण विषय पंक्ति का प्रयोग करना, व्यावसायिक स्वर बनाए रखना, और बड़े अक्षर (Capital Letter) का अत्यधिक उपयोग न करना (जो असभ्य माना जा सकता है)।

ई-मेल सुरक्षा (Email Security)—

ई-मेल सुरक्षा के सर्वोत्तम उपायों से अवगत रहना, जिनमें फ़िशिंग प्रयासों की पहचान करना और संदिग्ध लिंक पर क्लिक करने या अज्ञात स्रोतों से अटैचमेंट डाउनलोड करने से बचना शामिल है। ई-मेल खातों के लिए मजबूत और विशिष्ट पासवर्ड का उपयोग करना।

अतिरिक्त सुरक्षा के लिए दो-कारक प्रमाणीकरण (2FA) सक्षम करना।

फाइल प्रबंधन (File Management)—

कंप्यूटर पर फाइलें डाउनलोड करना और उनका प्रबंधन करना, जैसे कि फाइलों को फ़ोल्डर में व्यवस्थित करना और फाइल एक्सटेंशन (.pdf, .docx, .jpg आदि) की अवधारणा को समझना।

ऑनलाइन खोज (Online Search)—

सूचना और संसाधनों को ऑनलाइन खोजने के लिए सर्च इंजनों का प्रभावी उपयोग करना।
ऑनलाइन स्रोतों की विश्वसनीयता और प्रामाणिकता का मूल्यांकन करना सीखना।

एक ई-मेल ड्राफ्ट का उदाहरण नीचे दिया गया है—

परिकल्पित परिदृश्य के लिए ई-मेल ड्राफ्ट, जिसमें आपको किसी नौकरी के साक्षात्कार के बाद एक फॉलो-अप ई-मेल भेजना है—

Subject: Follow-up on Interview for [पद का नाम] - [आपका नाम]

प्रिय [साक्षात्कारकर्ता का नाम],

आशा है यह ई-मेल आपको कुशलतापूर्वक प्राप्त हो।

मैं [कंपनी का नाम] में [पद का नाम] हेतु साक्षात्कार का अवसर प्रदान करने के लिए आपका आभार व्यक्त करना चाहता/चाहती हूँ। [साक्षात्कार की तिथि] को आपसे और आपकी टीम से मिलकर तथा आपकी कंपनी में हो रहे रोचक कार्यों के बारे में जानकर बहुत अच्छा लगा।

मैं विशेष रूप से हमारी उस चर्चा से प्रभावित हुआ/हुई जो [कंपनी या पद से संबंधित विशिष्ट पहलू] के बारे में थी, और मुझे विश्वास है कि मेरे अनुभव और कौशल [प्रासंगिक कौशल या अनुभव] इस पद की आवश्यकताओं के अनुकूल हैं।

मैं [कंपनी का नाम] में योगदान देने और [प्रासंगिक उद्योग या क्षेत्र] के प्रति अपने उत्साह को टीम के साथ साझा करने को उत्सुक हूँ। हमारी बातचीत के बाद, इस संगठन का हिस्सा बनने की संभावना को लेकर मेरा उत्साह और भी बढ़ गया है।

मुझे समझ है कि आप अभी भी उम्मीदवारों का मूल्यांकन कर रहे होंगे, और यदि आप मेरी आवेदन स्थिति के संबंध में कोई जानकारी साझा कर सकें, तो मैं आभारी रहूँगा/रहूँगी। यदि आपको मुझसे कोई अतिरिक्त जानकारी चाहिए या आगे की चर्चा निर्धारित करनी है, तो कृपया बेझिझक संपर्क करें।

एक बार पुनः, [कंपनी का नाम] में [पद का नाम] के लिए मेरी उम्मीदवारी पर विचार करने के लिए धन्यवाद। मुझे अपनी दक्षता और क्षमताओं के बल पर आपकी टीम में योगदान देने का अवसर मिलने की प्रतीक्षा है।

सादर,

[आपका पूरा नाम]

[आपका फ़ोन नंबर]

[आपकी लिंकडइन प्रोफ़ाइल (यदि लागू हो)]

[आपका ई-मेल पता]

टिप्पणी— कृपया ई-मेल को अपने साक्षात्कार और आवेदन किए गए पद के सटीक विवरण से अनुकूलित करें। स्थिति के अनुसार अपना संदेश तैयार करना और अपनी निरंतर रुचि व उत्साह प्रदर्शित करना प्राप्तकर्ता पर सकारात्मक प्रभाव डालने की संभावना को बढ़ा सकता है।

टेक्स्ट संदेश का उदाहरण (Example of a Text Message Body)—

"नमस्ते! बस यह जानना चाहता हूँ कि आप कैसे हैं। आशा करता/करती हूँ कि सब कुछ अच्छे से चल रहा है। जल्द ही मिलते हैं!"

यह एक मैत्रीपूर्ण और अनौपचारिक टेक्स्ट संदेश है जिसे आप किसी मित्र या सहकर्मी को बातचीत शुरू करने या संबंध बनाए रखने हेतु भेज सकते हैं।

सोशल मीडिया का उपयोग (Usage of Social Media)

सोशल मीडिया आधुनिक जीवन का एक अभिन्न हिस्सा बन चुका है और यह विभिन्न उद्देश्यों की पूर्ति करता है। इसका उपयोग और महत्व निम्नलिखित रूप से सारांशित किया जा सकता है—

1. संप्रेषण और संबंध (Communication and Connection)—

सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म लोगों को अपने मित्रों, परिवार, सहकर्मियों और परिचितों से जोड़ने की सुविधा प्रदान करते हैं। यह पाठ, ध्वनि, और वीडियो के माध्यम से संवाद को संभव बनाते हुए, व्यक्तियों को भौगोलिक दूरी की परवाह किए बिना संचार बनाए रखने और सुदृढ़ करने में सहायता करता है।

2. सूचना और समाचार (Information and News)—

कई लोग सोशल मीडिया को समाचार और जानकारी के प्रमुख स्रोत के रूप में उपयोग करते हैं। यह प्रयोक्ताओं को वास्तविक समय में घटनाओं, रुझानों और विकासों के बारे में अद्यतन रहने की अनुमति देता है।

3. मनोरंजन (Entertainment)—

सोशल मीडिया; वीडियो स्ट्रीमिंग, मीम्स, गेम्स और वर्चुअल समुदायों सहित मनोरंजन के कई विकल्प प्रदान करता है। यह दैनिक जीवन की एकरसता से राहत देता है और तनाव को कम करने में सहायता करता है।

4. स्व-अभिव्यक्ति और रचनात्मकता (Self-expression and Creativity)—

प्रयोक्ता पोस्ट, फोटो, वीडियो और लिखित सामग्री के माध्यम से स्वयं को अभिव्यक्त कर सकते हैं। यह रचनात्मक अभिव्यक्ति और व्यक्तिगत अनुभवों तथा दृष्टिकोणों को साझा करने की सुविधा देता है।

5. नेटवर्किंग (Networking)—

सोशल मीडिया व्यक्तिगत और व्यावसायिक नेटवर्किंग के लिए उपयोगी है। यह व्यक्तियों को संभावित नियोक्ताओं, ग्राहकों, सहयोगियों या मेंटर से जुड़ने में मदद करता है, जिससे कैरियर और व्यापार के अवसर बढ़ते हैं।

6. शिक्षा और अधिगम (Education and Learning)—

कई शैक्षणिक संस्थान और विशेषज्ञ, सोशल मीडिया का उपयोग ज्ञान साझा करने और ऑनलाइन पाठ्यक्रमों व ट्यूटोरियल प्रदान करने के लिए करते हैं। यह सतत अधिगम और कौशल विकास का मंच प्रदान करता है।

7. सक्रियता और पक्षसमर्थन (Activism and Advocacy)—

सोशल मीडिया सामाजिक और राजनीतिक मुद्दों के बारे में जागरूकता बढ़ाने में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। यह व्यक्तियों और संगठनों को विभिन्न सामाजिक, पर्यावरणीय और राजनीतिक आंदोलनों के लिए समर्थन जुटाने और प्रचार करने की सुविधा देता है।

8. विपणन और व्यापार (Marketing and Business)—

व्यवसाय सोशल मीडिया का उपयोग विपणन, विज्ञापन और ग्राहक सहभागिता के लिए करते हैं। यह कंपनियों को व्यापक दर्शकों तक पहुँचने और संभावित ग्राहकों से जुड़ने की अनुमति देता है। सोशल मीडिया एनालिटिक्स उपभोक्ता व्यवहार को समझने में भी सहायक होते हैं।

9. ग्राहक सहायता (Customer Support)—

कई कंपनियाँ सोशल मीडिया प्लेटफार्मों के माध्यम से ग्राहक सहायता प्रदान करती हैं। ग्राहक आसानी से पूछताछ, शिकायत या प्रतिक्रिया हेतु व्यवसायों से संपर्क कर सकते हैं।

10. समुदाय निर्माण (Community Building)—

सोशल मीडिया समान रुचियों और अभिरुचियों वाले लोगों को जोड़कर ऑनलाइन समुदायों का निर्माण करने में सहायता करता है। यह विशेष रूप से उन व्यक्तियों के लिए महत्वपूर्ण हो सकता है जो वास्तविक जीवन में एकाकी महसूस करते हैं।

सोशल मीडिया का महत्व, इस बात में निहित है कि यह लोगों को जोड़ने, संप्रेषण और सूचना साझा करने में सक्षम बनाता है तथा स्व-अभिव्यक्ति और व्यक्तिगत या व्यावसायिक विकास के लिए एक मंच प्रदान करता है। तथापि, सोशल मीडिया का उत्तरदायित्वपूर्वक उपयोग करना आवश्यक है, क्योंकि यह लत, साइबरबुलिंग, गोपनीयता संबंधी

चिंताओं और गलत जानकारी के प्रसार जैसे नकारात्मक प्रभाव भी उत्पन्न कर सकता है। सोशल मीडिया की पूर्ण संभावनाओं का लाभ उठाने के लिए इसके लाभ और हानियों के बीच संतुलन बनाए रखना अत्यंत आवश्यक है।

आधिकारिक और अनौपचारिक सोशल मीडिया उन विभिन्न श्रेणियों को संदर्भित करता है, जिनके अंतर्गत व्यक्तियों, संगठनों या संस्थाओं द्वारा उपयोग किए जाने वाले सोशल मीडिया खातों और प्लेटफॉर्मों को विभाजित किया जाता है। नीचे दोनों के बीच मुख्य अंतर निम्नलिखित हैं—

आधिकारिक सोशल मीडिया (Official Social Media)

1. **संगठनों द्वारा स्वामित्व और संचालन** — आधिकारिक सोशल मीडिया खाते सामान्यतः स्थापित संगठनों, व्यवसायों, सरकारी एजेंसियों, प्रसिद्ध हस्तियों या सार्वजनिक व्यक्तित्वों के स्वामित्व और संचालन में होते हैं। इन खातों का उपयोग आधिकारिक संप्रेषण, ब्रांडिंग और विपणन के उद्देश्य से किया जाता है।
2. **सत्यापित प्रोफाइल** — आधिकारिक सोशल मीडिया खातों में प्रामाणिकता और वैधता को दर्शाने वाला सत्यापन बैज (Badge) या चेकमार्क होता है। यह प्रयोक्ताओं को असली और नकली खातों के बीच अंतर करने में सहायता करता है।
3. **औपचारिक संप्रेषण** — इन खातों में पोस्ट और संवाद के दौरान औपचारिक भाषा और लहजे का प्रयोग किया जाता है। ये खाते सामान्यतः आधिकारिक वक्तव्यों, अद्यतनों, समाचारों और प्रचार सामग्री के वितरण पर केंद्रित होते हैं।
4. **ब्रांडिंग और विपणन** — ये खाते अपने ब्रांड, उत्पादों, सेवाओं या अभियानों को विकसित करने और प्रचारित करने के लिए सोशल मीडिया को एक विपणन उपकरण के रूप में उपयोग करते हैं।
5. **उत्तरदायित्व** — आधिकारिक खाते अपने पोस्ट और संवाद के लिए उत्तरदायी होते हैं क्योंकि वे किसी संगठन या मॉड्यूल का प्रतिनिधित्व करते हैं। इनसे सामुदायिक दिशानिर्देशों और कानूनी नियमों का पालन अपेक्षित होता है।
6. **जनसंपर्क** — इन खातों का प्रयोग प्रायः जनसंपर्क और ग्राहक सहायता के लिए भी किया जाता है। ये सार्वजनिक प्रश्नों, प्रतिक्रियाओं और चिंताओं का औपचारिक रूप से समाधान करते हैं।

अनौपचारिक सोशल मीडिया (Non-Official Social Media)

1. **व्यक्तिगत या अनौपचारिक खाते** — ये खाते सामान्यतः व्यक्तियों द्वारा व्यक्तिगत उपयोग के लिए बनाए जाते हैं या ऐसे इकाइयों द्वारा जो किसी औपचारिक संगठनात्मक ढाँचे से संबद्ध नहीं होती।

2. **कोई सत्यापन नहीं** — अनौपचारिक खातों में सामान्यतः कोई सत्यापन बैज नहीं होता जिससे उनकी प्रामाणिकता सुनिश्चित करना कठिन होता है। ये धोखाधड़ी के लिए अधिक संवेदनशील होते हैं।
3. **अनौपचारिक संप्रेषण** — इन खातों में संवाद अधिक व्यक्तिगत और अनौपचारिक होता है। इनसे सामान्यतः व्यक्तिगत अनुभव, राय और सामान्य अपडेट साझा किए जाते हैं।
4. **व्यक्तिगत अभिव्यक्ति** — ये खाते मुख्यतः आत्म-अभिव्यक्ति, सामाजिक संवाद और मित्रों व अनुयायियों (Followers) से जुड़ने के लिए होते हैं। इनमें कोई विशिष्ट ब्रांडिंग या विपणन लक्ष्य नहीं होता।
5. **सीमित उत्तरदायित्व** — इन खातों की उत्तरदायित्व क्षमता आधिकारिक खातों की तुलना में कम होती है। यद्यपि इन्हें प्लेटफॉर्म के नियमों का पालन करना होता है, लेकिन संवाद और सामग्री की दृष्टि से इन पर उतनी कठोरता नहीं होती।
6. **व्यक्तिगत उपयोग** — इन खातों का उपयोग सामान्यतः व्यक्तिगत नेटवर्किंग, रुचियों, शौकों और व्यक्तिगत जीवन से संबंधित जानकारी साझा करने के लिए होता है। इनका कोई व्यावसायिक या संगठनात्मक उद्देश्य नहीं होता।

सारांशतः आधिकारिक और अनौपचारिक सोशल मीडिया के बीच मूल अंतर स्वामित्व, उद्देश्य, औपचारिकता और उत्तरदायित्व में होता है। आधिकारिक खाते संगठनों का प्रतिनिधित्व करते हैं और इनका उपयोग औपचारिक संप्रेषण, ब्रांडिंग और विपणन के लिए किया जाता है जबकि अनौपचारिक खाते सामान्यतः व्यक्तिगत व अनौपचारिक होते हैं और आत्म-अभिव्यक्ति व सामाजिक संवाद के लिए प्रयुक्त होते हैं।

ऑनलाइन सुरक्षा (Online Safety)

ऑनलाइन सुरक्षा और गोपनीयता से संबंधित सर्वोत्तम उपायों के प्रति जागरूकता आवश्यक है, जैसे—

- सुरक्षित वेबसाइटों का प्रयोग करना (<https://>)
- संवेदनशील जानकारी को ऑनलाइन साझा करने से बचना
- एंटीवायरस और एंटी-मेलवेयर सॉफ्टवेयर का प्रयोग करना।

सोशल मीडिया और ऑनलाइन संवाद (Social Media and Online Communication) (वैकल्पिक)

— सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म (जैसे Facebook, Twitter, LinkedIn) और अन्य ऑनलाइन संवाद उपकरणों (जैसे WhatsApp, Skype) में प्रवीणता।

ऑनलाइन उत्पादकता उपकरण (Online Productivity Tools) (वैकल्पिक) — Google Workspace (पूर्व में G Suite), Microsoft Office Online या Slack जैसे सहयोग प्लेटफॉर्म से परिचित होना।

इंटरनेट की मूल समझ (Understanding Internet Basics) — इंटरनेट के कार्यप्रणाली की मूल बातें जानना जैसे IP Address, DNS, और वेब पत्तों की संरचना। इंटरनेट और ईमेल का प्रभावी प्रयोग व्यक्तिगत संप्रेषण,

जानकारी प्राप्त करने और व्यावसायिक कार्य हेतु एक आवश्यक कौशल है। जैसे-जैसे तकनीक विकसित हो रही है, सर्वोत्तम अभ्यास और सुरक्षा उपायों से अद्यतन रहना आवश्यक है। कुछ क्षेत्रों में ई-मेल और इंटरनेट से संबंधित विशिष्ट उपकरणों और प्रौद्योगिकियों की गहरी समझ अपेक्षित होती है।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— इंटरनेट का उपयोग एवं खोज (Surfing) की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें

आवश्यक सामग्री— नोट पैड, पेन, कागज और कंप्यूटर

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों को कंप्यूटर प्रयोगशाला में ले जाएँ।
2. विद्यार्थियों को इंटरनेट से कनेक्ट करने की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें।
3. विद्यार्थियों को सर्च इंजन के माध्यम से विभिन्न जानकारी को खोजने (Surf) की प्रक्रिया सिखाएँ।
4. विभिन्न समूह बनाएँ—
 - क) प्रत्येक समूह को अलग-अलग विषय प्रदान किया जाएगा।
 - ख) प्रत्येक समूह को विभिन्न सर्च इंजन से जानकारी खोजने के लिए कहें।
5. समूह प्राप्त जानकारी दिखाएँ।
6. अब सामान्य रूप से मुख्य बिंदुओं पर चर्चा प्रारंभ करें।
7. निष्कर्ष को लिखें और शिक्षक से प्रतिक्रिया लें।
8. परिवर्तनों को नोट करें और एक रिपोर्ट तैयार करें।
9. रिपोर्ट की प्रतिक्रिया लें।
10. विद्यार्थियों और शिक्षक द्वारा दिए गए परिवर्तनों को शामिल करें।
11. रिपोर्ट विषय शिक्षक को सौंपें।

गतिविधि 2— ई-मेल भेजने के विभिन्न तरीकों की पहचान करें

आवश्यक सामग्री— नोट पैड, पेन, कागज और कंप्यूटर

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों को कंप्यूटर प्रयोगशाला में ले जाएँ।
2. विद्यार्थियों के विभिन्न समूह बनाएँ।
3. ई-मेल भेजने हेतु अलग-अलग विषय प्रदान करें।

4. उन्हें स्वयं की ई-मेल आईडी बनाने के लिए कहें—
 - क) प्रत्येक विद्यार्थी अन्य विद्यार्थी को ई-मेल भेजेगा।
 - ख) ई-मेल भेजने की प्रक्रिया को नोट करें।
5. ई-मेल भेजने के विभिन्न तरीकों को दर्शाते हुए एक चार्ट बनाएं।
6. ई-मेल भेजने के विभिन्न तरीकों TO, CC और BCC को नोट करें।
7. प्रत्येक समूह से एक प्रतिनिधि कक्षा में चार्ट प्रस्तुत करेगा।
8. अन्य समूह प्रस्तुति को ध्यानपूर्वक सुनेंगे और नोट करेंगे।
9. उसी विषय पर एक रिपोर्ट तैयार करें और विषय शिक्षक को सौंपें।

गतिविधि 3— आधिकारिक और गैर-आधिकारिक सोशल मीडिया के बीच अंतर स्पष्ट करें

आवश्यक सामग्री— पेन, कागज़, नोट पैड और कंप्यूटर

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों को कंप्यूटर प्रयोगशाला में ले जाएँ।
2. विद्यार्थियों के विभिन्न समूह बनाएँ।
3. कुछ संगठनों की वेबसाइट पर जाएँ—
 - क) विद्यार्थियों को उस संगठन के सोशल मीडिया पोस्ट को नोट करने के लिए कहें।
 - ख) आधिकारिक और गैर-आधिकारिक सोशल मीडिया की पहचान करें और उनके बीच अंतर स्पष्ट करें।
 - ग) सोशल मीडिया पोस्ट को नोट करें।
4. एक प्रस्तुति तैयार करें और कक्षा में दिखाएँ।
5. शिक्षक से प्रतिक्रिया प्राप्त करें।
6. परिवर्तनों (यदि कोई हो) को सम्मिलित करें और रिपोर्ट बनाएं।
7. रिपोर्ट विषय शिक्षक को सौंपें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थानों भरें

1. आधिकारिक सोशल मीडिया खातों में उनके पोस्ट और संवादों में _____ भाषा और स्वर का प्रयोग होता है।
2. _____ खातों में आधिकारिक खातों की तुलना में सीमित उत्तरदायित्व होता है।

3. _____ अपने पोस्ट और संवादों के लिए उत्तरदायी होते हैं, क्योंकि वे किसी संगठन या मॉड्यूल का प्रतिनिधित्व करते हैं।
4. आधिकारिक सोशल मीडिया खातों में अक्सर एक सत्यापन _____ या चिह्न होता है।

ख. कॉलम का मिलान करें

कॉलम क	कॉलम ख
1. गैर-आधिकारिक सोशल मीडिया	क. औपचारिक संप्रेषण
2. आधिकारिक मीडिया	ख. अनौपचारिक संप्रेषण
3. उत्तरदायित्व	ग. कानूनी प्रक्रिया
4. शिक्षा और अधिगम	घ. कौशल विकास

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही है या गलत

1. कार्यालय में एंटीवायरस और एंटी-मैलवेयर सॉफ्टवेयर का उपयोग गलत प्रथा नहीं माना जाता।
2. गैर-आधिकारिक सोशल मीडिया खाते केवल व्यक्तिगत नेटवर्किंग के लिए प्रयोग किए जाते हैं।
3. CC (कार्बन कॉपी) क्षेत्र का उपयोग उन प्राथमिक प्राप्तकर्ताओं को शामिल करने के लिए किया जा सकता है जिन्हें ई-मेल की एक प्रति भेजनी है।
4. इंटरनेट और ई-मेल का उपयोग करना आज के डिजिटल युग में, व्यक्तिगत और व्यावसायिक दोनों प्रयोजनों के लिए एक आवश्यक कौशल है।

घ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. प्रबंधन के सिद्धांतों को संक्षेप में लिखिए।
2. कार्यालय प्रबंधन क्या है?
3. व्यावसायिक कौशल क्या होते हैं?
4. पदानुक्रम को समझाएं।

ड. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. संगठन की संरचना को विस्तार से समझाएं।
2. यह चर्चा कीजिए कि पदानुक्रम, रिपोर्टिंग से किस प्रकार संबंधित है।
3. कार्यालय प्रशासन में रोजगार के अवसरों को लिखिए।
4. संगठनात्मक संरचना का चित्र बनाएं।

च. अपनी प्रदर्शन क्षमता जाँचें

आईटी (IT), आईसीटी (ICT) और नेटवर्क समर्थन (Network Support) में कार्य अवसरों की पहचान कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

उत्तर कुंजी (Answer Key)

मॉड्यूल 1— कार्यालय सहायक का परिचय (Introduction to Office Assistant)

सत्र 1— एक कार्यालय सहायक के कर्तव्य (Duties of an Office Assistant)

क. रिक्त स्थान भरें

1- ग्राहक (Client), 2- कार्यनीतिक (Strategic), 3- उत्तरदायित्व (Responsibilities), 4- उचित (Proper), 5- तरीके (Manner)

ख. बहुविकल्पी प्रश्न

1- घ (d), 2- घ (d), 3- घ (d), 4- घ (d)

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही है या गलत

1- सही (True), 2- सही (True), 3- सही (True), 4- गलत (False)

सत्र 2— भारत में आधुनिक कार्यालय प्रबंधन का विकास और कार्य प्रणाली (Evolution and Working of Modern Office Management in India)

क. रिक्त स्थान भरें

1- संस्कृति (Culture), 2- गतिशील प्रक्रिया (Dynamic Process), 3- अभिविन्यास (Orientation), 4- सौंदर्यबोध (Aesthetics)

ख. बहुविकल्पी प्रश्न

1- ग (c), 2- घ (d), 3- क (a), 4- घ (d)

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही है या गलत

1- गलत, 2- गलत, 3- गलत, 4- सही

घ. कॉलम मिलाइए

1- ख, 2- क, 3- ग, 4- घ

सत्र 3— कार्यालय में विभिन्न विभागों का महत्व (Importance of Various Departments in an Office)

क. रिक्त स्थान भरें

1- बाज़ार (Market), 2- संगठनात्मक वित्त (Organisational Finance), 3- सेवा प्रदान करता है (Caters), 4- क्रियाकलाप (Operations), 5- लेखा (Accounting)

ख. बहुविकल्पी प्रश्न

1- घ, 2- घ, 3- घ, 4- क

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही है या गलत

1- गलत, 2- गलत, 3- गलत, 4- सही

सत्र 4— कार्यालय प्रबंधन में कौशल (Skills in an Office Management)

क. रिक्त स्थान भरें

1- प्रेरित करना (Motivating), उत्पादकता (Productivity), 2- रचनात्मक सोच (Creative Thinking), 3- अधिकार (Command), 4- योजना बनाना (Planning)

ख. बहुविकल्पी प्रश्न

1- क, 2- ग, 3- क, 4- क

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही है या गलत

1- सही, 2- गलत, 3- सही, 4- सही

मॉड्यूल 2— अभिलेख प्रबंधन और प्रलेखन (Records Management and Documentation)

सत्र 1— कार्यालय में अभिलेखों और दस्तावेजों के प्रकार (Types of Records and Documents in an Office)

क. रिक्त स्थान भरें

1- अभिलेख रखने (Record Keeping), 2- चिकित्सीय अभिलेख (Medical Records), 3- क्लाउड भंडारण (Cloud Storage), 4- सुरक्षित (Secure), 5- समीक्षा (Review)

ख. बहुविकल्पी प्रश्न

1- ग, 2- क, 3- ग, 4- ग, 5- क, 6- ग, 7- ग, 8- ग, 9- ग, 10- क

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही है या गलत

1- सही, 2- गलत, 3- गलत, 4- सही, 5- गलत

सत्र 2 — फाइलिंग और अनुक्रमण (Filing and Indexing)

क. रिक्त स्थान भरें

1- स्टोर करना (Store), 2- वर्णमाला क्रम (Alphabetical), 3- अनुक्रमण (Indexing), 4- विषय (Subject), 5- संख्या (Number)

ख. बहुविकल्पी प्रश्न

1- घ, 2- ग, 3- घ, 4- ख, 5- ग

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही है या गलत

1- सही, 2- सही, 3- गलत, 4- सही, 5- सही

सत्र 3— दस्तावेजों की ट्रेकिंग (Tracking of the Documents)

क. रिक्त स्थान भरें

1- दस्तावेज (Document), 2- स्वचालित (Automated), 3- त्रुटियाँ (Errors), 4- पारदर्शिता (Transparency), 5- दस्तावेज प्रबंधन प्रणाली (Document Management System)

ख. बहुविकल्पी प्रश्न

1- घ, 2- घ, 3- ग, 4- ख, 5- घ, 6- ख, 7- घ

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही है या गलत

1- सही, 2- गलत, 3- सही, 4- गलत, 5- गलत

सत्र 4— कार्यालय उपकरणों के अभिलेख (Records of Office Equipment)

क. रिक्त स्थान भरें

1- प्रोजेक्टर (Projector), 2- स्प्रेडशीट या सूची प्रणाली बनाना (Creating Spreadsheet or Inventory System), 3- यूपीएस (UPS), 4- स्कैनर (Scanners), 5- फोटोकॉपी (Photocopy)

ख. बहुविकल्पी प्रश्न

1- घ, 2- क, 3- घ, 4- घ, 5- घ

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही है या गलत

1- सही, 2- गलत, 3- सही, 4- गलत, 5- सही

मॉड्यूल 3— कार्यालय की दिनचर्या संबंधी गतिविधियाँ (Office Routine Activities)

सत्र 1— टेलीफोन कॉल्स और पूछताछ (Phone Calls and Queries)

क. रिक्त स्थान भरें

1- पहला (First), 2- कम करता है (Reduces), 3- चाय/नाश्ता (Tea/snacks), 4- तीसरा (Third), 5- अंतिम (Last)

ख. बहुविकल्पी प्रश्न

1- घ, 2- ग, 3- ख, 4- क, 5- ख

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही है या गलत

1- सही (True), 2- गलत (False), 3- सही (True), 4- सही (True), 5- गलत (False), 6- सही (True)

सत्र 2— व्यवहार और कार्यालय शिष्टाचार (Behavior and Office Etiquettes)

क. रिक्त स्थान भरें

1- इलेक्ट्रॉनिक मेल (Electronic Mail), 2- ब्लाइंड कार्बन कॉपी (Blind Carbon Copy), 3- कार्बन कॉपी (Carbon Copy), 4- ऊपर की ओर, नीचे की ओर (Upward, Downward), 5- भिन्न (Different)

ख. बहुविकल्पी प्रश्न

1- ख, 2- घ, 3- घ, 4- ख, 5- घ

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही है या गलत

1- सही, 2- गलत, 3- सही, 4- गलत, 5- सही

सत्र 3— नोट-शीट और प्रारूप लेखन (Note-Sheet and Draft Writing)

क. रिक्त स्थान भरें

1- लिखित/आधिकारिक (Written/Official), 2- सही (Correct), 3- दो (Two), 4- सरल और सीधा / विनम्र और शिष्ट (Simple and Straightforward / Courteous and Polite), 5- लंबा (Lengthy)

ख. बहुविकल्पी प्रश्न

1- घ, 2- घ, 3- क, 4- क

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही है या गलत

1- सही, 2- गलत, 3- सही, 4- सही, 5- गलत

सत्र 4— बैठकों का आयोजन और प्रबंधन (Organize and Manage the Meetings)
क. रिक्त स्थान भरें

1- बैठक (Meeting), 2- आधिकारिक (Official), 3- अंतिम (Last), 4- पूर्व-बैठक दस्तावेज़ एवं पश्च-बैठक दस्तावेज़ (Pre-meeting documents and post-meeting documents)

ख. बहुविकल्पी प्रश्न

1- क, 2- ख, 3- क, 4- ग, 5- घ

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही है या गलत

1- सही, 2- गलत, 3- गलत, 4- सही

घ. कॉलम का मिलान करें

1- ड., 2- क, 3- च, 4- ग, 5- घ, 6- ख

मॉड्यूल 4— संगठनात्मक संप्रेषण (Organisational Communication)

सत्र 1— संगठनात्मक संप्रेषण के मूल तत्व (Fundamentals of Organisational Communication)

क. रिक्त स्थान भरें

1- वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग (Video Conferencing), 2- त्वरित संदेश (Instant Messaging), 3- निम्नगामी संचार (Downward Communication), 4- बाहरी (External)

ख. बहुविकल्पी प्रश्न

1- क, 2- क, 3- ग, 4- क

ग. सही या गलत बताइए

1- सही, 2- गलत, 3- सही, 4- गलत

घ. कॉलम मिलाइए

1- ख, 2- क, 3- घ, 4- ग

सत्र 2— कार्यालय संप्रेषण माध्यमों का प्रबंधन (Manage the Office Communication Mediums)

क. रिक्त स्थान भरें

1- बाहर (Outside), 2- कॉल रूटिंग (Call Routing), 3- कॉल प्रतीक्षा (Call Waiting), 4- टेलीफोन निर्देशिकाएँ (Telephone Directories)

ख. बहुविकल्पी प्रश्न

1- क, 2- ग, 3- घ, 4- ख

सत्र 3— पत्र/परिपत्र और आदेश प्रारूप (Letters/Circulars and Order Formats)

क. रिक्त स्थान भरें

1- आधिकारिक (Official), 2- अर्ध-आधिकारिक (Demi Official), 3- रोजगार (Employment), 4- व्यापार (Business)

ख. बहुविकल्पी प्रश्न

1- घ, 2- ग, 3- क, 4- ख

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही है या गलत

1- सही, 2- गलत, 3- सही

घ. कॉलम मिलाइए

1- घ, 2- ग, 3- क, 4- ख

सत्र 4— इंटरनेट और ई-मेल (Internet and Emails)

क. रिक्त स्थान भरें

1- औपचारिक (Formal), 2- गैर-आधिकारिक (Non-official), 3- आधिकारिक सामाजिक मीडिया (Official Social Media), 4- पहचान पत्र (Badge)

ख. कॉलम का मिलान करें

1- ख, 2- क, 3- ग, 4- क

ग. बताएं कि निम्नलिखित कथन सही है या गलत

1- गलत, 2- सही, 3- सही, 4- सही

शब्दावली (Glossary)

क्र.सं.	शब्द	अर्थ
1.	अनुकूलित करना (Adapt)	किसी नई आवश्यकता या स्थिति के अनुरूप समायोजित या संशोधित करना।
2.	पालन करना (Adhering)	किसी विशेष नियम, दिशा-निर्देश या सिद्धांत का पालन करना।
3.	सौंदर्यशास्त्र (Aesthetics)	दर्शनशास्त्र की वह शाखा जो सौंदर्य, कला और रुचि या सौंदर्य की सराहना से संबंधित होती है।
4.	विन्यास (Array)	वस्तुओं का क्रमबद्ध तरीके से संयोजन, जैसे पंक्तियों, स्तंभों या किसी ढाँचे में।
5.	सहयोग (Collaboration)	किसी साझा लक्ष्य या उद्देश्य की प्राप्ति के लिए एक दूसरे के साथ मिलकर कार्य करना।
6.	एकीकृत (Cohesive)	एकीकृत या सघन रूप से जुड़ा हुआ, जिसमें भाग प्रभावी तरीके से एक-दूसरे से जुड़े हों।
7.	अनुपालन (Compliance)	नियमों, विनियमों या मानकों का पालन करना, जो किसी प्राधिकरण या नियामक संस्था द्वारा निर्धारित किए गए हों।
8.	स्मृति सिक्के (Commemorative Coins)	किसी विशेष व्यक्ति, घटना या उपलब्धि को सम्मानित करने हेतु जारी किए गए विशेष सिक्के।
9.	समग्र (Comprehensive)	सभी बातों को समाहित करने वाला; संपूर्ण और पूर्ण।
10.	पारंपरिक (Conventional)	पारंपरिक या व्यापक रूप से स्वीकृत प्रथाओं, रीति-रिवाजों या मानदंडों का अनुसरण करना।
11.	शिष्ट (Courteous)	व्यवहार या वाणी में विनम्र, सम्मानजनक और विचारशील।
12.	शिष्टाचार (Decorum)	अच्छे स्वाद और मर्यादा के अनुरूप व्यवहार; उचित आचरण।
13.	कार्य सौंपना (Delegate)	किसी कार्य या उत्तरदायित्व को किसी अन्य व्यक्ति या समूह को सौंपना।
14.	आचरण (Demeanor)	बाह्य व्यवहार या चाल-चलन, जो व्यक्ति के व्यक्तित्व या दृष्टिकोण को दर्शाता है।

15.	व्यवधान (Disruptions)	वे रुकावटें या हस्तक्षेप जो सामान्य प्रक्रियाओं में अव्यवस्था उत्पन्न करती हैं।
16.	वितरण करना (Dispense)	किसी वस्तु को वितरित या प्रदान करना, सामान्यतः दवाइयों या वस्तुओं के संदर्भ में।
17.	सहानुभूति रखना (Empathize)	किसी अन्य व्यक्ति की भावनाओं, विचारों या अनुभवों को समझना और साझा करना।
18.	उद्यम (Enterprise)	कोई परियोजना या उपक्रम, विशेषतः व्यापारिक या व्यावसायिक गतिविधि।
19.	प्रोत्साहित करना (Fosters)	किसी वस्तु के विकास, वृद्धि या सुधार को प्रोत्साहित करना।
20.	लिंग तटस्थता (Gender Neutrality)	किसी विशेष लिंग के प्रति पक्षपात का अभाव; सभी के साथ निष्पक्ष और समान व्यवहार करना।
21.	संकेत (Gesture)	कोई गतिविधि या क्रिया, सामान्यतः हाथों या शरीर से, जो किसी भावना या विचार को प्रकट करे।
22.	चुगली (Gossips)	अफवाहें या निरर्थक बातें, सामान्यतः दूसरों के व्यक्तिगत मामलों से संबंधित।
23.	शिकायतें (Grievances)	वास्तविक या आभासी अन्याय या अनुचित व्यवहार के कारण उत्पन्न शिकायतें या असंतोष।
24.	सामंजस्यपूर्ण रूप से (Harmoniously)	शांतिपूर्ण, सहयोगपूर्ण या सहमति से युक्त तरीके से।
25.	पदानुक्रम (Hierarchy)	एक प्रणाली या संगठन जिसमें व्यक्ति या समूहों को स्थिति या अधिकार के अनुसार क्रमबद्ध किया गया हो।
26.	परस्पर विनिमेय रूप से (Interchangeably)	समान रूप से उपयोग या अदल-बदल किए जा सकने योग्य।
27.	वस्तु (List)	व्यवसाय द्वारा भंडारण में रखी गई वस्तुओं की सूची।
28.	पार्श्वीय (Lateral)	पार्श्व या किनारे से संबंधित; अप्रत्यक्ष या आड़ा।
29.	प्रबंधन पथ (Management Track)	संगठन के अंदर नेतृत्व या उत्तरदायित्व की भूमिकाओं की ओर अग्रसर कैरियर मार्ग।

30.	प्रणाली (Mechanism)	कोई ऐसी प्रणाली या प्रक्रिया जो किसी विशेष उद्देश्य या कार्य को पूरा करने हेतु डिज़ाइन की गई हो।
31.	न्यूनतम (Minimal)	न्यूनतम मात्रा, परिमाण या स्तर का; बहुत ही छोटा या हल्का।
32.	गलत व्याख्याएँ (Misinterpretations)	किसी बात की गलत समझ या गलत स्पष्टीकरण।
33.	घटना (Occurrence)	कोई घटना या प्रसंग, विशेष रूप से कोई उल्लेखनीय या असामान्य।
34.	इष्टतम बनाना (Optimize)	किसी वस्तु को अधिकतम प्रभावशील या क्रियाशील बनाना; दक्षता या प्रदर्शन को बढ़ाना।
35.	वेतन सूची (Payroll)	किसी नियत अवधि में कर्मचारियों को दिए गए कुल भुगतान की राशि।
36.	प्राथमिकता देना (Prioritizing)	कार्यों या लक्ष्यों को महत्व या तात्कालिकता के अनुसार क्रमबद्ध करना।
37.	पुनर्भरण (Replenishment)	किसी वस्तु को उसकी मूल स्थिति या स्तर पर पुनः भरने या बहाल करने की क्रिया।
38.	सुरक्षा उपाय (Safeguards)	संभावित खतरे, क्षति या हानि से बचाव हेतु किए गए उपाय या सावधानियाँ।
39.	निर्विघ्न (Seamless)	सरल और सतत; बिना किसी अचानक परिवर्तन या व्यवधान के।
40.	सरलीकरण (Streamlines)	किसी प्रक्रिया की दक्षता या प्रभावशीलता को सुधारना, अनावश्यक चरणों को हटाना।
41.	स्थायित्व (Sustainability)	दीर्घकाल तक किसी वस्तु को बनाए रखने की क्षमता, बिना संसाधनों की क्षति या पर्यावरणीय हानि के।
42.	अधिक कठिन (Trickier)	अधिक कठिन या चुनौतीपूर्ण, जिसमें चतुराई या कौशल की आवश्यकता होती है।
43.	अविच्छिन्न (Uninterrupted)	निरंतर या बिना किसी रुकावट या व्यवधान के।
44.	आभासी (Virtual)	ऐसा जो मुख्यतः ऑनलाइन या कृत्रिम वातावरण में अस्तित्व में हो, न कि भौतिक रूप में।
45.	ऊर्ध्वगामी प्रगति (Vertical)	किसी विशेष क्षेत्र में पदानुक्रमिक रूप से उन्नति या वृद्धि।

	Progression)	
--	--------------	--

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

अतिरिक्त पठन सामग्री (Further Reading)

1. एडम्स, सुसान। “The 10 Skills Employers Most Want In 2015 Graduates.” *Forbes*. फोर्ब्स मैगज़ीन, 12 नवम्बर 2014. वेब. 17 दिसम्बर 2014.
2. बर्नार्ड, चेस्टर। *The Function of the Executive*. कैम्ब्रिज, MA: हार्वर्ड यूनिवर्सिटी प्रेस, (1938). प्रिंट।
3. “Best Companies to Work For 2014.” *Fortune*. वेब. 18 दिसम्बर 2014. <http://fortune.com/>
4. ब्रैडी, जीन एफ. *Management by Involvement: An Action Guide*. ह्यूमन साइंसेज प्रेस, 1989।
5. बकली, वॉल्टर। *Sociology and Modern Systems Theory*. एंगलवुड क्लिफ्स, एनजे: प्रेंटिस-हॉल, (1967)। प्रिंट।
6. बर्टशर, माइकल जे. “Promoting Good Decisions: How Regulatory Focus Affects Group Information Processing and Decision Making.” *Group Processes & Intergroup Relations* (2014). वेब।
7. कॉनराड, चार्ल्स, और मार्शल स्कॉट पूले। “Introduction: Communication and the Disposable Worker.” *Communication Research*, 24, 581-592. (1997)।
8. कॉप्ले, फ्रैंक बार्ली, और फ्रेडरिक डब्ल्यू. टेलर। *Father of Scientific Management (Vol.I)*. न्यूयॉर्क: हार्वर एंड ब्रदर्स, (1923)। प्रिंट।
9. जी, डब्ल्यू.के., आर.एच. ऑल्ट, और ई. एमरी (संपादक), 1979, *Introduction to Mass Communication*, न्यूयॉर्क: हार्वर एंड रो, प्रकाशक।
10. आहूजा, बी.एन. और एस.एस. चोपड़ा, 1989, *Communication*, नई दिल्ली: सुरजीत पब्लिकेशन।
11. अल्ब्रेख्ट, टी.एल. और एम.बी. एडेलमैन (संपादक), 1987a, *Communicating Social Support*, न्यूबरी पार्क, CA: सेज प्रकाशन।