

कार्यपालक – सचिवीय सेवाएँ (EXECUTIVE – SECRETARIAL SERVICES)

(कार्य भूमिका)

योग्यता पैक – Ref. Id. MEP/Q0201

कार्य क्षेत्र – प्रबंधन, उद्यमशीलता और व्यावसायिक कौशल

(कक्षा 11 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 इकाई)

श्यामला हिल्स, भोपाल— 462002, मध्य प्रदेश, भारत

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

प्रारूप अध्ययन सामग्री

© पं.सं.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 डिजाइन 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 परिषद्

पाठ्यपुस्तक विकास समिति

सदस्य

- डॉ. ब्रीज त्रिपाठी, सहायक प्राध्यापक (संविदा), व्यावसाय एवं वाणिज्य विभाग, पं. सुंदरलाल शर्मा केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान (रा.शै.अ.प्र.प.), भोपाल
- डॉ. इंदिरा शर्मा, सहायक प्राध्यापक (ग्रेड-II), सिम्बायोसिस यूनिवर्सिटी ऑफ एप्लाइड साइंसेज, इंदौर
- डॉ. प्रीति श्रीवास्तव, अधिष्ठाता, प्रबंधन संकाय, रवीन्द्रनाथ टैगोर विश्वविद्यालय, भोपाल
- जितेन्द्र शर्मा, नॉलेज एडवाइजर, इम्पैक्ट एजुकेयर एंड लर्निंग सॉल्यूशंस, भोपाल
- डी. वी. सूर्य प्रकाश राव, वित्त प्रमुख, ब्लू एयर सिस्टम्स लिमिटेड, नई दिल्ली
- डॉ. जयंत मिश्रा, सह-प्राध्यापक, कंप्यूटर विज्ञान एवं अभियांत्रिकी विभाग, रवीन्द्रनाथ टैगोर विश्वविद्यालय, भोपाल
- डॉ. दीपक शुद्धलवार, प्राध्यापक, अभियंत्रण एवं प्रौद्योगिकी विभाग, पं. सुंदरलाल शर्मा केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान (रा.शै.अ.प्र.प.), भोपाल
- राजेन्द्र सक्सेना, उपाध्यक्ष, रक्षिता वेलफेयर सोसाइटी, 40, एसबीडी, कॉस्मॉस सिटी, कोलार, भोपाल

सदस्य-समन्वयक

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

अनुवाद, संपादन एवं समीक्षा

- जितेन्द्र शर्मा, नॉलेज एडवाइजर, इम्पैक्ट एजुकेयर एंड लर्निंग सॉल्यूशंस, भोपाल
- राजेन्द्र सक्सेना, उपाध्यक्ष, रक्षिता वेलफेयर सोसाइटी, 40, एसबीडी, कॉस्मॉस सिटी, कोलार, 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

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।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

विषयसूची

शीर्षक	पृष्ठ संख्या
आमुख	iii
पाठ्यपुस्तक विकास समिति	iv
विषयसूची	ix
मॉड्यूल 1 — कार्यालय प्रबंधन का परिचय	1
सत्र 1 — कार्यालय प्रबंधन के मूल तत्व (Basics of Office Management)	2
सत्र 2 — कार्यालय प्रबंधन में कैरियर के अवसर (Career Opportunities in Office Management)	14
सत्र 3 — कार्यालय प्रबंधन और संगठनात्मक संरचना (Office Management and Organizational Structure)	24
सत्र 4 — कार्यपालक सचिवीय सेवाओं की भूमिकाएँ और उत्तरदायित्व (Roles and Responsibilities of an Executive-Secretarial Services)	38
मॉड्यूल 2 — श्रुतलेखन प्रसंस्करण और टिप्पण लेखन (Dictation Processing and Note Making)	54
सत्र 1 — श्रुतलेखन का प्रसंस्करण (Processing of Dictation)	55
सत्र 2 — टिप्पणी तैयार करने की प्रक्रिया (Process of Note Making)	62
सत्र 3 — अन्य संस्थानों के साथ पत्राचार (Correspondence with Other Institutions)	68
सत्र 4 — कृत्रिम बुद्धिमत्ता के माध्यम से श्रुतलेखन और टिप्पणियाँ बनाना (Dictation and Note Making through AI)	77
मॉड्यूल 3 — सचिवीय कार्य के लिए कंप्यूटर (Computers for Secretarial Practice)	90
सत्र 1 — कंप्यूटर और एमएस ऑफिस का परिचय (Basics of Computers and MS Office)	91
सत्र 2 — कंप्यूटर सहायक उपकरण (Computer Accessories)	107
सत्र 3 — कंप्यूटर एप्लिकेशन (Computer Application)	115
सत्र 4 — इंटरनेट की दुनिया, सोशल मीडिया और साइबर कानून (World of Internet, Social Media and Cyber Laws)	136

मॉड्यूल 4 — कार्यालय उपकरण और एआई (AI) टूल (Office Equipment and AI Tools)	149
सत्र 1 — कार्यालय उपकरण (Office Equipment)	151
सत्र 2 — कार्यालय उपकरणों का प्रचालन और रखरखाव (Operations and Maintenance of Office Equipment)	176
सत्र 3 — उत्पादकता बढ़ाने के लिए एआई (AI for Enhanced Productivity)	210
सत्र 4 — संचार और दस्तावेज प्रबंधन के लिए एआई आधारित टूल (AI Driven Tools for Communication and Document Management)	223
मॉड्यूल 5 — कार्यपालक सचिवीय सेवाओं की कार्यालयीन नियमित गतिविधियाँ (Office Routine Activities of Executive-Secretarial Services)	243
सत्र 1 — पूछताछ और मिलने के समय का प्रबंधन (Manage the Queries and Appointments)	244
सत्र 2 — बैठकों का प्रबंधन और रिपोर्ट लेखन (Manage Meetings and Writing Reports)	256
सत्र 3 — बैठक के बाद की गतिविधियों का प्रबंधन (Handle Post Meeting Activities)	270
सत्र 4 — कार्यपालक सचिवीय सेवाओं की नियमित गतिविधियाँ (Routine Activities of Executive-Secretarial Services)	277
उत्तर कुंजी (Answer Keys)	293
शब्दावली (Glossary)	302
अतिरिक्त पठन सामग्री (Further Readings)	307

मॉड्यूल 1— कार्यालय प्रबंधन का परिचय

INTRODUCTION TO OFFICE MANAGEMENT

कार्यालय प्रबंधन का परिचय उस ज्ञान और व्यवहारों को समझने से जुड़ा है जो किसी कार्यालय के वातावरण को कुशलतापूर्वक प्रचालित करने हेतु आवश्यक होते हैं। कार्यालय प्रबंधन में विभिन्न प्रशासनिक कार्य सम्मिलित होते हैं, जैसे — संगठन, योजना बनाना, समन्वय स्थापित करना और कार्यालय के प्रचालन की निगरानी करना ताकि कार्य सुचारू रूप से चले और उत्पादकता बनी रहे। हम यहाँ कुछ प्रमुख पक्षों की चर्चा करेंगे।

प्रमुख घटकों में संगठनात्मक पदानुक्रम एवं कार्यात्मक विभागों की समझ, दस्तावेज प्रबंधन और पत्राचार प्रबंधन जैसी मानक प्रशासनिक प्रक्रियाओं में दक्षता, तथा कार्य प्रवाह की प्रक्रियाओं का अनुकूलन करके कार्यक्षमता और उत्पादकता में वृद्धि करना सम्मिलित हैं। प्रभावी संसाधन प्रबंधन, कार्मिक पर्यवेक्षण और संवाद कौशल के साथ-साथ तकनीकी उपकरणों की जानकारी तथा विधिक एवं नैतिक मानकों का अनुपालन भी आवश्यक है। इसके अतिरिक्त, जोखिम प्रबंधन, ग्राहक सेवा उन्मुखता और सतत् अधिगम एवं व्यावसायिक विकास के माध्यम से निरंतर सुधार के प्रति प्रतिबद्धता, सफल कार्यालय प्रबंधन एवं संगठन की सफलता में सहायक होती है।

यह मॉड्यूल चार सत्रों में विभाजित है, जहाँ —

- **प्रथम सत्र** में कार्यालय प्रबंधन और उससे संबंधित विभिन्न कार्यों एवं क्रियाकलापों का विस्तारपूर्वक वर्णन किया गया है।
- **द्वितीय सत्र** में कार्यालय प्रबंधन के अंतर्गत कैरियर के विविध अवसरों की चर्चा की गई है, जैसे: कार्यालय सहायक कर्तव्यों एवं सचिवीय भूमिका हेतु कैरियर पथ।
- **तृतीय सत्र** में कार्यालय प्रबंधन और संगठनात्मक संरचना के महत्व, संगठनात्मक संरचना के प्रकारों एवं कैलेंडर प्रबंधन की जानकारी दी गई है।
- **चतुर्थ सत्र** में कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं की विभिन्न भूमिकाओं और उत्तरदायित्वों की चर्चा की गई है।

सत्र 1 — कार्यालय प्रबंधन के मूल तत्व

(Basics of Office Management)

कार्यालय प्रबंधन की मूल बातें उन सिद्धांतों, व्यवहारों और तकनीकों को समझने से संबंधित हैं, जो कार्यालय प्रचालन की प्रभावी निगरानी हेतु आवश्यक होते हैं। इसमें संगठनात्मक संरचना, कार्य प्रवाह की प्रक्रिया, संसाधन प्रबंधन एवं कार्मिक पर्यवेक्षण आदि जैसे कार्यालय प्रशासन के विभिन्न पक्षों की जानकारी सम्मिलित है।

1. **प्रशासनिक कर्तव्य (Administrative Duties)** — कार्यालय प्रबंधन में अनुसूचियाँ बनाना, मिलने का समय निर्धारित करना, पत्राचार करना और अभिलेखों का संधारण जैसे प्रशासनिक कार्य सम्मिलित होते हैं।
2. **संसाधन प्रबंधन (Resource Management)** — इसमें कार्यालय की आवश्यक सामग्री, उपकरणों और मानव संसाधनों का इस प्रकार प्रबंधन करना होता है कि लागत को न्यूनतम रखते हुए संस्था के उद्देश्यों की पूर्ति हो सके।
3. **संप्रेषण (Communication)** — कार्यालय प्रबंधन में प्रभावी संवाद अत्यंत आवश्यक है, जिसमें कर्मचारियों के मध्य आंतरिक संवाद और ग्राहकों, आपूर्तिकर्ताओं तथा अन्य पक्षकारों के साथ बाह्य संवाद सम्मिलित हैं।
4. **संगठन एवं योजना (Organisation and Planning)** — कार्यालय प्रबंधकों को कार्यों, आयोजनों और परियोजनाओं की उचित योजना एवं संगठन करना होता है, जिसमें लक्ष्य निर्धारित करना, समय-सारणी बनाना और संसाधनों का उपयुक्त वितरण सम्मिलित है।
5. **प्रौद्योगिकी का एकीकरण (Technology Integration)** — तकनीकी विकास के साथ अब कार्यालय प्रबंधन में विभिन्न सॉफ्टवेयर टूल एवं सिस्टम का उपयोग डेटा प्रबंधन, संवाद और परियोजना समन्वय हेतु किया जाता है।
6. **मानव संसाधन प्रबंधन (Human Resource Management)** — कार्यालय प्रबंधक प्रायः मानव संसाधन से संबंधित कार्यों जैसे : नियुक्ति, प्रशिक्षण, निष्पादन मूल्यांकन एवं विवाद समाधान आदि का भी निष्पादन करते हैं।
7. **वित्तीय प्रबंधन (Financial Management)** — बजट बनाना, व्यय पर निगरानी रखना, भुगतान करना और वित्तीय अभिलेखों का प्रबंधन करना भी कार्यालय प्रबंधन की एक महत्वपूर्ण जिम्मेदारी है, ताकि कार्यालय अपने वित्तीय दायरे में रहकर प्रचालित हो सके।
8. **समस्या समाधान (Problem Solving)** — कार्यस्थल पर उत्पन्न होने वाले कार्मिक, संसाधन या प्रक्रियागत मुद्दों को सुलझाना भी कार्यालय प्रबंधकों की एक नियमित जिम्मेदारी होती है।

9. **गुणवत्ता नियंत्रण (Quality Control)** — कार्यालय में उत्पादित कार्य की गुणवत्ता और सटीकता को सुनिश्चित करना संगठन की प्रतिष्ठा और उद्देश्यों की पूर्ति हेतु आवश्यक है।
10. **निरंतर सुधार (Continuous Improvement)** — कार्यालय प्रबंधन में प्रक्रियाओं, कार्यकुशलता और प्रदर्शन को लगातार बेहतर बनाने के लिए प्रतिक्रिया, मूल्यांकन और सर्वोत्तम प्रथाओं को कार्यान्वित करने की आवश्यकता होती है।

इन सिद्धांतों एवं कार्यप्रणालियों में दक्षता प्राप्त कर कार्यालय प्रबंधक, कार्यालय प्रचालन की प्रभावी निगरानी कर सकते हैं और संगठन की सफलता एवं कार्यकुशलता में योगदान दे सकते हैं।

कार्यालय प्रबंधन का परिचय

कार्यालय प्रबंधन का अर्थ है प्रशासनिक कार्यों का कार्यनीतिक समन्वयन करना ताकि संगठन का प्रचालन सुचारु रूप से हो सके। इसमें योजना बनाना, संगठन करना, समन्वय स्थापित करना और विभिन्न गतिविधियों पर नियंत्रण रखना सम्मिलित है, जिससे कंपनी के उद्देश्यों की कुशलतापूर्वक पूर्ति हो सके। इसके मुख्य घटकों में लक्ष्य निर्धारण, कार्यालय वातावरण की संरचना, प्रभावी संवाद, समय प्रबंधन, टीम की निगरानी, तकनीकी एकीकरण और समस्या समाधान शामिल हैं। एक सफल कार्यालय प्रबंधक इन सभी क्षेत्रों में दक्ष होता है, जिससे उत्पादकता बढ़ती है, टीम भावना सशक्त होती है और बदलते परिवेश के अनुरूप अनुकूलन संभव होता है, जो अंततः संगठन की सफलता में सहायक होता है।

उप-खंड

कार्यालय प्रबंधन में कई प्रमुख उप-खण्ड समाहित किए गए हैं, जो प्रशासनिक कार्यों और संगठनात्मक प्रचालन के विशिष्ट पहलुओं पर केंद्रित होते हैं। नीचे कार्यालय प्रबंधन के कुछ प्रमुख उप-खण्डों का वर्णन किया गया है :

कार्यालय प्रबंधन के उप-खण्ड (Sub Segment of Office Management)

1. **प्रशासनिक सहायताएँ (Administrative Support)** — इस उप-खंड में पत्राचार का प्रबंधन, मिलने का समय निर्धारित करना, फोन कॉल्स संभालना, अभिलेखों का संधारण और फाइलों का संगठन जैसे कार्य सम्मिलित होते हैं। यह कार्यालय के दैनिक प्रचालन को सुचारु रूप से बनाए रखने में सहायक होता है।
2. **मानव संसाधन प्रबंधन (Human Resource Management)** — इसमें नियुक्ति, प्रशिक्षण, कर्मचारी संबंध, प्रदर्शन प्रबंधन तथा श्रम कानूनों और विनियमों के अनुपालन से संबंधित कार्य सम्मिलित होते हैं। इसका उद्देश्य एक दक्ष और प्रेरित कार्यबल का निर्माण एवं प्रतिधारण करना है।
3. **सुविधा प्रबंधन (Facilities Management)** — यह कार्यालय की भौतिक कार्यस्थल की निगरानी से संबंधित है जिसमें कार्यालय की व्यवस्था, अनुरक्षण, सुरक्षा, स्वच्छता और अन्य सुविधाएँ सम्मिलित होती हैं। इससे सुनिश्चित किया जाता है कि कार्य वातावरण सुरक्षित और उत्पादक हो।

4. **वित्तीय प्रबंधन (Facilities Management)** — इसमें बजट निर्धारण, व्यय की निगरानी, चालान प्रक्रिया, वेतन प्रबंधन और वित्तीय प्रतिवेदन जैसे कार्य आते हैं। इसका उद्देश्य वित्तीय संसाधनों का कुशल प्रबंधन एवं लेखांकन मानकों के अनुरूप कार्य करना है।
5. **सूचना प्रबंधन (Information Management)** — इसमें जानकारी और डेटा को संगठित करना, संग्रहित करना, पुनः प्राप्त करना और उसकी सुरक्षा करना शामिल है। इसमें भौतिक एवं डिजिटल अभिलेखों का प्रबंधन, सूचना सुरक्षा उपायों का कार्यान्वयन और तकनीक का उपयोग सम्मिलित है।
6. **संप्रेषण प्रबंधन (Communication Management)** — यह संगठन के अंदर और बाहरी पक्षकारों के साथ प्रभावी संवाद को बढ़ावा देता है। इसमें ई-मेल पत्राचार, बैठकों का आयोजन, प्रस्तुति तैयार करना और संवाद की खुली संस्कृति को प्रोत्साहित करना सम्मिलित है।
7. **प्रौद्योगिकी प्रबंधन (Technology Management)** — इसमें कार्यालय प्रचालन हेतु आवश्यक तकनीकी उपकरणों और प्रणालियों का चयन, कार्यान्वयन और अनुरक्षण शामिल है। इसमें हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर, नेटवर्क और आईटी मूलसंरचना का प्रबंधन किया जाता है।
8. **परियोजना प्रबंधन (Project Management)** — इसमें निर्धारित समय, बजट और गुणवत्ता मानकों के अंतर्गत लक्ष्यों की पूर्ति हेतु परियोजनाओं की योजना, कार्यान्वयन और निगरानी सम्मिलित होती है। इसमें परियोजना की रूपरेखा तय करना, संसाधनों का आबंटन, समय-सीमा प्रबंधन और जोखिम न्यूनीकरण किया जाता है।

ये उप-खण्ड (चित्र 1:1) परस्पर संबद्ध हैं और सामूहिक रूप से कार्यालय के सुचारु प्रचालन तथा संगठनात्मक उद्देश्यों की प्राप्ति में योगदान करते हैं। प्रभावी कार्यालय प्रबंधन हेतु इन सभी क्षेत्रों में समन्वय और एकीकरण की आवश्यकता होती है, जिससे संसाधनों का अनुकूलतम उपयोग, प्रक्रियाओं का सरलीकरण और समग्र व्यावसायिक सफलता सुनिश्चित की जा सके।



चित्र 1.1 — कार्यालय प्रबंधन के उप-खण्ड

कार्यालय प्रबंधन के सिद्धांत (Principles of Office Management)

1. **स्पष्ट संवाद (Clear Communication)** — कार्यालय प्रबंधन में प्रभावी संप्रेषण अत्यंत महत्वपूर्ण है। इसमें जानकारी को स्पष्ट रूप से संप्रेषित करना, दूसरों को सक्रिय रूप से सुनना तथा ऐसा वातावरण बनाना सम्मिलित है जहाँ कर्मचारी अपने विचार एवं चिंताएँ सहजता से साझा कर सकें।
2. **कुशल संगठन** — कार्यालय के संसाधनों जैसे— कर्मचारी, उपकरण और सामग्री का सुव्यवस्थित संगठन आवश्यक है। इसमें स्पष्ट कार्यप्रवाह स्थापित करना, उत्तरदायित्व सौंपना और भौतिक कार्यक्षेत्र की संरचना को अधिकतम उत्पादकता हेतु सुव्यवस्थित करना सम्मिलित है।
3. **कार्यनीतिक योजना** — कार्यालय प्रबंधकों को लक्ष्यों की स्थापना, कार्यनीतियों का विकास और संसाधनों का प्रभावी वितरण करने हेतु कार्यनीतिक योजना बनानी चाहिए। योजना यह सुनिश्चित करती है कि कार्यालय प्रचालन संगठन के समग्र उद्देश्यों के अनुरूप हो।
4. **निरंतर सुधार** — निरंतर सुधार की संस्कृति को अपनाने से कर्मचारी प्रक्रियाओं को बेहतर बनाने, कार्यकुशलता बढ़ाने और उत्कृष्ट परिणाम प्राप्त करने के लिए प्रेरित होते हैं। कार्यालय प्रबंधकों को नवाचार को बढ़ावा देना चाहिए एवं सुधार हेतु प्रतिक्रिया और सुझावों के लिए सदैव तत्पर रहना चाहिए।
5. **अनुकूलनशीलता** — कार्यालय एक गतिशील वातावरण होते हैं जहाँ तकनीक, बाज़ार की स्थिति और संगठन की आवश्यकताएँ निरंतर बदलती रहती हैं। कार्यालय प्रबंधकों को अनुकूलनीय होना चाहिए तथा आवश्यकतानुसार प्रक्रियाओं और कार्यनीतियों में परिवर्तन करने में सक्षम होना चाहिए।
6. **समय प्रबंधन** — समय का कुशल प्रबंधन उत्पादकता बढ़ाने और समय-सीमा की पूर्ति हेतु आवश्यक है। इसमें प्राथमिकताओं की स्थापना, व्यर्थ के विघ्नों से बचाव, उपयुक्त कार्यों का प्रत्यायोजन और समय प्रबंधन तकनीकों का उपयोग सम्मिलित है।
7. **दल-कार्य एवं सहयोग** — दल भावना और सहयोग की संस्कृति को बढ़ावा देने से कार्यालय में समन्वय और सृजनात्मकता उत्पन्न होती है। कार्यालय प्रबंधकों को खुले संवाद को प्रोत्साहित करना चाहिए, विविध विचारों का सम्मान करना चाहिए और टीम सदस्यों के मध्य प्रभावी सहयोग को सुविधाजनक बनाना चाहिए।
8. **नैतिक आचरण** — कार्यालय प्रबंधन में नैतिक मानकों और ईमानदारी को बनाए रखना अति आवश्यक है। इसमें गोपनीयता बनाए रखना, कर्मचारियों और पक्षकारों के साथ न्यायपूर्ण व्यवहार करना तथा विधिक और विनियामक आवश्यकताओं का अनुपालन करना शामिल है।
9. **विवाद समाधान** — किसी भी कार्यस्थल पर विवाद अपरिहार्य होते हैं, परंतु प्रभावी कार्यालय प्रबंधकों के पास इन्हें रचनात्मक रूप से सुलझाने की कार्यनीतियाँ होनी चाहिए। इसमें सभी पक्षों को सुनना, मूल कारणों की पहचान करना और पारस्परिक रूप से स्वीकार्य समाधान निकालना सम्मिलित है।

10. **कर्मचारी विकास** — कर्मचारियों के विकास और प्रशिक्षण में निवेश करना एक दक्ष एवं प्रेरित कार्यबल के निर्माण में सहायक होता है। कार्यालय प्रबंधकों को अधिगम और विकास हेतु अवसर प्रदान करने चाहिए, उपलब्धियों को पहचानना चाहिए और कर्मचारियों को उनकी पूर्ण क्षमता प्राप्त करने हेतु सहयोग देना चाहिए।

इन सिद्धांतों का पालन कर कार्यालय प्रबंधक एक उत्पादक, कुशल और सामंजस्यपूर्ण कार्य वातावरण का निर्माण कर सकते हैं, जो संगठन की समग्र सफलता में योगदान करता है।

कार्यालय प्रबंधन की संरचना एवं कार्य —

कार्यालय प्रबंधन की संरचना और कार्य संस्था (चित्र— 1.2) के आकार, प्रकृति एवं उद्देश्यों के अनुसार भिन्न हो सकते हैं। फिर भी, अधिकांश कार्यालय प्रबंधन संरचनाओं में कुछ सामान्य तत्व विद्यमान होते हैं, जिनका विवरण निम्नलिखित है —

1. प्रशासनिक संरचना (Administrative Structure)

- **कार्यालय प्रबंधक** — कार्यालय के समग्र प्रचालन की निगरानी करता है, लक्ष्य निर्धारित करता है और यह सुनिश्चित करता है कि कार्यालय प्रचालन संगठन के उद्देश्यों के अनुरूप हो।
- **विभागाध्यक्ष/टीम लीडर** — मानव संसाधन, वित्त, प्रचालन या ग्राहक सेवा जैसे विशिष्ट क्षेत्रों के लिए उत्तरदायी होते हैं।
- **प्रशासनिक कर्मचारी** — कार्यालय की दैनिक गतिविधियों में सहायता प्रदान करते हैं जैसे — पत्राचार, समय-सारिणी बनाना, फाइलिंग और डेटा प्रविष्टि।



चित्र 1.2 — कार्यालय प्रबंधन के कार्य

2. कार्यालय प्रबंधन के कार्य (Functions of Office Management)

कार्यालय प्रबंधन में वे समस्त कार्य सम्मिलित हैं जो किसी भी व्यापार या संगठन के कुशल प्रचालन हेतु आवश्यक होते हैं। इसके मूल में प्रशासनिक कार्यों की निगरानी शामिल होती है, जैसे — कार्यालय सामग्री का रखरखाव, समय प्रबंधन और आंतरिक एवं बाह्य संवाद का समन्वय। इसके अतिरिक्त कार्यालय प्रबंधक बैठकों का समन्वय, पत्राचार का प्रबंधन और यह सुनिश्चित करना कि सभी प्रक्रियाएँ सुव्यवस्थित हों तथा उनका अनुपालन हो। वे विभिन्न विभागों के मध्य सेतु का कार्य भी करते हैं, जिससे संगठन में सहयोग और एकता बनी रहती है। साथ ही, कार्यालय प्रबंधन में सुविधाओं की देखरेख भी सम्मिलित है, जिससे कार्यस्थल का वातावरण कार्यानुकूल एवं सुरक्षित बना रहे। संक्षेप में, कार्यालय प्रबंधन के कार्य बहुआयामी होते हैं जैसे प्रशासनिक सहयोग से लेकर कार्यनीतिक योजना तक। जो अंततः संगठन की उत्पादकता और सफलता में योगदान देते हैं (चित्र— 1.3)।



चित्र 1.3 — कार्यालय प्रबंधन के कार्य

1. **योजना बनाना** — कार्यालय प्रबंधक लक्ष्यों, उद्देश्यों और कार्य योजनाओं की स्थापना हेतु कार्यनीतिक योजना बनाते हैं। इसमें प्राथमिकताओं की पहचान, संसाधनों का वितरण और समय सीमाओं का निर्धारण सम्मिलित है।
2. **आयोजन करना Organising** — इसमें कार्यालय वातावरण एवं संसाधनों की संरचना इस प्रकार करना होता है कि कार्यकुशलता और उत्पादकता अनुकूल हो। इसमें कार्यप्रवाह स्थापित करना, भूमिकाओं एवं उत्तरदायित्वों को परिभाषित करना तथा संवाद और निर्णय-निर्माण की प्रणालियाँ बनाना सम्मिलित है।

3. **कर्मचारी-नियोजन (Staffing)** — इसमें कर्मचारियों की भर्ती, चयन, प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण किया जाता है, ताकि कार्यालय के लक्ष्यों की पूर्ति हेतु आवश्यक प्रतिभा उपलब्ध हो। इसमें प्रदर्शन मूल्यांकन, पदोन्नति और अनुशासनात्मक कार्रवाई भी सम्मिलित हो सकती हैं।
4. **निर्देशन देना** — कार्यालय प्रबंधक कर्मचारियों को नेतृत्व एवं मार्गदर्शन प्रदान करते हैं, ताकि संगठन के लक्ष्यों की प्राप्ति संभव हो। इसमें कर्मचारियों को प्रेरित करना, विवादों का समाधान करना और टीम वर्क को बढ़ावा देना सम्मिलित है।
5. **नियंत्रण रखना** — कार्यालय प्रबंधक कार्यालय प्रदर्शन की निगरानी और मूल्यांकन करते हैं ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि कार्य लक्ष्यों की दिशा में अग्रसर है। इसमें प्रदर्शन संकेतकों की स्थापना, डेटा विश्लेषण, सुधार क्षेत्रों की पहचान और आवश्यकतानुसार सुधारात्मक कदम उठाना शामिल है।
6. **बजट निर्धारण एवं वित्तीय प्रबंधन** — कार्यालय प्रबंधक बजट योजना एवं कार्यालय के वित्तीय प्रबंधन की निगरानी करते हैं। इसमें बजट बनाना, व्यय पर निगरानी रखना, नकद प्रवाह प्रबंधन करना एवं वित्तीय नीतियों और नियमों का पालन सुनिश्चित करना शामिल है।
7. **संप्रेषण** — कार्यालय प्रबंधक कार्यालय के अंदर तथा बाह्य पक्षकारों के साथ प्रभावी संप्रेषण को सुविधाजनक बनाते हैं। इसमें जानकारी का प्रसार, बैठकों का आयोजन, विवादों का समाधान तथा खुले संवाद की संस्कृति को बढ़ावा देना सम्मिलित है।
8. **प्रौद्योगिकी प्रबंधन** — कार्यालय प्रबंधक कार्यालय प्रचालन में सहायक तकनीकी प्रणालियों एवं उपकरणों की स्थापना एवं अनुरक्षण की निगरानी करते हैं। इसमें सॉफ्टवेयर अनुप्रयोग, हार्डवेयर मूलसंरचना और संवाद नेटवर्क सम्मिलित हो सकते हैं।
9. **सुविधा प्रबंधन (Facilities Management)** — कार्यालय प्रबंधक कार्यालय के भौतिक वातावरण जैसे : अनुरक्षण, सुरक्षा, स्वच्छता और सुविधाओं की व्यवस्था हेतु उत्तरदायी होते हैं। वे यह सुनिश्चित करते हैं कि कार्यस्थल सुरक्षित, आरामदायक एवं उत्पादकता हेतु उपयुक्त हो।
10. **जोखिम प्रबंधन** — कार्यालय प्रबंधक संभावित जोखिमों की पहचान करते हैं और उन्हें न्यूनतम करने हेतु कार्यनीतियाँ विकसित करते हैं। इसमें सुरक्षा खतरों का मूल्यांकन, सुरक्षा उपायों का कार्यान्वयन और आपातकालीन योजनाएँ बनाना शामिल हो सकता है।

इन कार्यों की प्रभावी संरचना एवं प्रबंधन के माध्यम से कार्यालय प्रबंधन, संगठन की समग्र सफलता और कार्यकुशलता में महत्वपूर्ण योगदान देता है।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1 — कार्यालय प्रबंधन के सिद्धांतों पर समूह चर्चा

आवश्यक सामग्री — फ़्लिपचार्ट या व्हाइटबोर्ड (Whiteboard), मार्कर, कार्यालय प्रबंधन के सिद्धांतों की मुद्रित प्रतियाँ (वैकल्पिक)

प्रक्रिया —

1. विद्यार्थियों को एक ही कक्षा में एकत्र करें।
2. सभी प्रतिभागियों का स्वागत करें और समूह चर्चा गतिविधि के उद्देश्य से उन्हें परिचित कराएँ।
3. कक्षा में पढ़ाई गई पाठ्य सामग्री के अनुसार कार्यालय प्रबंधन के प्रमुख सिद्धांतों की संक्षिप्त पुनरावृत्ति करें—
 - क) फ़्लिपचार्ट या व्हाइटबोर्ड पर सिद्धांतों की सूची प्रदर्शित करें।
 - ख) प्रत्येक सिद्धांत को ज़ोर से पढ़ें ताकि सभी प्रतिभागी अवधारणाओं को स्पष्ट रूप से समझ सकें।
4. प्रतिभागियों को छोटे-छोटे समूहों में बाँटें और प्रत्येक समूह को कार्यालय प्रबंधन का एक सिद्धांत सौंपें।
5. प्रत्येक समूह को निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करने का निर्देश दें —
 - क) **परिभाषा** — यह सिद्धांत क्या दर्शाता है? इसे आप अपने शब्दों में कैसे परिभाषित करेंगे?
 - ख) **महत्त्व** — यह सिद्धांत कार्यालय प्रबंधन में क्यों आवश्यक है? यह संगठन की सफलता में कैसे योगदान देता है?
 - ग) **उदाहरण** — क्या आप किसी वास्तविक जीवन की घटना या परिदृश्य को साझा कर सकते हैं, जो इस सिद्धांत को प्रदर्शित करता हो?
 - घ) **चुनौतियाँ** — इस सिद्धांत को प्रभावी रूप से लागू करने में कार्यालय प्रबंधकों को कौन-कौन सी कठिनाइयाँ या बाधाएँ आ सकती हैं?
6. सभी समूहों के बीच घूमते रहें, चर्चा को प्रोत्साहन दें, मार्गदर्शन दें और यदि कोई शंका हो तो समाधान करें।
7. प्रत्येक समूह को उनके सौंपे गए सिद्धांत पर चर्चा का संक्षिप्त सार प्रस्तुत करने के लिए आमंत्रित करें।
8. सभी प्रतिभागियों के विचारों, दृष्टिकोणों तथा चिंतन को साझा करने हेतु एक खुली मंच - चर्चा का आयोजन करें।
9. प्रतिभागियों को प्रेरित करें कि वे इन सिद्धांतों को अपने संभावित कार्यस्थल पर कैसे लागू या अनुकूलित कर सकते हैं, इस पर विचार करें।
10. समूह चर्चा के मुख्य निष्कर्षों और सीख को संक्षेप में प्रस्तुत करें।
11. उक्त गतिविधि पर एक विस्तृत रिपोर्ट तैयार कर विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

गतिविधि 2 — संगठनात्मक संरचना (Design an Organisational Chart) का चार्ट बनाना

आवश्यक सामग्री — व्हाइटबोर्ड या फ़्लिपचार्ट, मार्कर, स्टिकी नोट (Sticky Notes), सत्र सामग्री की मुद्रित प्रतियाँ (संदर्भ हेतु)

प्रक्रिया —

1. कक्षा में विद्यार्थियों को समूहों में विभाजित करें।
2. गतिविधि की शुरुआत करते हुए कार्यालय में स्पष्ट (importance of having a clear organisational structure) संगठनात्मक संरचना एवं पदानुक्रम के महत्व को समझाएँ।
3. प्रत्येक समूह को एक व्हाइटबोर्ड, फ़्लिपचार्ट या बड़े काग़ज़ की शीट प्रदान करें।
4. संगठनात्मक संरचना से संबंधित कार्यालय प्रबंधन के प्रमुख सिद्धांतों की संक्षिप्त पुनरावृत्ति करें।
5. प्रतिभागियों को छोटे समूहों या जोड़ों में विभाजित करें —
 - क) प्रत्येक समूह को निर्देश दें कि वे कार्यालय में आम तौर पर पाए जाने वाले प्रमुख पदों, विभागों और भूमिकाओं का विचार-मंथन करें।
 - ख) समूहों को एक संगठनात्मक चार्ट डिज़ाइन करने को कहें, जिसमें उनके द्वारा पहचानी गई संरचना, पदानुक्रम और उत्तरदायित्व संबंधों को दर्शाया जाए।
 - ग) प्रतिभागी सीधे बोर्ड या काग़ज़ पर मार्कर से चार्ट बना सकते हैं या स्टिकी नोट का उपयोग कर अलग-अलग पदों/विभागों को दर्शा सकते हैं ताकि उन्हें आसानी से पुनः व्यवस्थित किया जा सके।
6. प्रत्येक समूह अपने द्वारा बनाए गए चार्ट की प्रस्तुति देगा और उसमें दर्शाई गई संरचना, पदानुक्रम और उत्तरदायित्वों को समझाएगा।
7. विद्यार्थियों से प्रतिक्रिया प्राप्त की जाएगी और सुधार हेतु सुझाव लिए जाएँगे।
8. कार्यालय प्रबंधन के सिद्धांतों के अनुरूप स्पष्टता, सटीकता एवं संरेखण को ध्यान में रखते हुए रिपोर्ट तैयार करें।
9. रिपोर्ट को विषय शिक्षक को सौंपें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. कार्यालय प्रबंधन में _____ कार्यों को संभालना शामिल होता है, जैसे समय-सारिणी प्रबंधन, मिलने का समय, पत्राचार और अभिलेख रखरखाव।
2. कार्यालय प्रबंधक प्रायः _____ प्रबंधन से संबंधित पहलुओं जैसे — भर्ती, प्रशिक्षण, प्रदर्शन मूल्यांकन और विवाद समाधान को भी संभालते हैं।

3. प्रभावी संप्रेषण _____ प्रबंधन में अत्यंत आवश्यक है— चाहे वह आंतरिक संवाद हो या ग्राहकों एवं आपूर्तिकर्ताओं से बाह्य संवाद।
4. _____ प्रबंधन का संबंध कार्यालय के भौतिक कार्यक्षेत्र की देखरेख से है जैसे — लेआउट, अनुरक्षण, सुरक्षा, स्वच्छता और सुविधाएँ।
5. _____ की संस्कृति को अपनाकर, कर्मचारी लगातार प्रक्रियाओं में सुधार, कार्यकुशलता में वृद्धि और बेहतर परिणाम प्राप्त करने के प्रयास करते हैं।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. निम्नलिखित में से कौन कार्यालय प्रबंधन का उप-खंड (Sub-segment) नहीं है?
 - क. वित्तीय प्रबंधन
 - ख. मानव संसाधन प्रबंधन
 - ग. प्रौद्योगिकी प्रबंधन
 - घ. ग्राहक संबंध प्रबंधन
2. संप्रेषण से संबंधित कार्यालय प्रबंधन का प्रमुख सिद्धांत क्या है?
 - क. भ्रम से बचने हेतु न्यूनतम संवाद
 - ख. स्पष्ट एवं प्रभावी संवाद
 - ग. संवाद के साधनों पर प्रतिबंध
 - घ. केवल निर्धारित समय पर संवाद
3. निम्नलिखित में से किस कार्यालय प्रबंधन कार्य में अधिकतम उत्पादकता हेतु भौतिक कार्यक्षेत्र की संरचना सम्मिलित है?
 - क. कर्मचारी नियोजन
 - ख. बजट निर्धारण
 - ग. सुविधा प्रबंधन
 - घ. जोखिम प्रबंधन
4. कार्यालय प्रबंधन में निरंतर सुधार का प्रमुख उद्देश्य क्या है?
 - क. यथास्थिति बनाए रखना
 - ख. नौकरशाही को बढ़ाना

- ग. प्रक्रियाओं एवं कार्यकुशलता में सुधार
- घ. प्रतिक्रिया एवं सुझावों को न्यूनतम करना
5. कार्यालय प्रबंधन की प्रशासनिक संरचना में कार्यालय के समग्र प्रचालन की निगरानी कौन करता है?
- क. कार्यालय प्रबंधक
- ख. प्रशासनिक कर्मचारी
- ग. विभागाध्यक्ष
- घ. टीम लीडर

ग. कॉलम का मिलान करें

कॉलम क	कॉलम ख
1. कार्यालय लेआउट, अनुरक्षण, सुरक्षा	क. सुविधा प्रबंधन
2. भर्ती, प्रशिक्षण, प्रदर्शन मूल्यांकन	ख. मानव संसाधन प्रबंधन
3. लक्ष्य निर्धारण, समय-सारिणी बनाना	ग. जोखिम प्रबंधन
4. बजट, व्यय का प्रबंधन	घ. वित्तीय प्रबंधन
5. संभावित जोखिमों की पहचान, कार्यनीति बनाना	ड. संगठन एवं योजना

घ. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1. प्रभावी संवाद कार्यालय प्रबंधन में अत्यंत आवश्यक है। ()
2. कार्यालय प्रबंधक वित्तीय प्रबंधन जैसे बजट निर्धारण और व्यय प्रबंधन के कार्यों के लिए उत्तरदायी नहीं होते। ()
3. योजना बनाना और संगठन करना कार्यालय प्रबंधन के आवश्यक कार्य नहीं हैं। ()
4. कार्यालय प्रबंधन में विवाद समाधान आवश्यक है क्योंकि कार्यस्थल पर शायद ही कोई विवाद उत्पन्न होता है। ()
5. निरंतर सुधार का अर्थ है प्रक्रियाओं को बिना किसी परिवर्तन के यथावत बनाए रखना। ()

ड. लघु उत्तरीय प्रश्न

- क. कार्यालय प्रबंधन में संवाद से संबंधित एक प्रमुख उत्तरदायित्व क्या है?

ख. कार्यालय प्रबंधन का ऐसा कौन-सा उप-खंड है जो भौतिक कार्यक्षेत्र से संबंधित है?

ग. कार्यालय प्रबंधन में प्रशासनिक कार्यों के दो उदाहरण बताएं।

च. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

क. कार्यालय प्रबंधन में सम्मिलित कुछ प्रमुख प्रशासनिक कार्य कौन-कौन से हैं?

ख. आधुनिक कार्यालय प्रबंधन प्रक्रियाओं में प्रौद्योगिकी एकीकरण किस प्रकार योगदान देता है?

ग. कार्यालय प्रबंधन सिद्धांतों में निरंतर सुधार पर जोर क्यों दिया जाता है?

घ. किसी संगठन में जोखिम प्रबंधन के अंतर्गत कार्यालय प्रबंधक की भूमिका का वर्णन कीजिए।

छ. अपने प्रदर्शन की जाँच करें

क. कार्यालय प्रबंधन के उप-खंडों का प्रदर्शन कीजिए।

ख. कार्यालय प्रबंधन के कार्यों का प्रदर्शन कीजिए।

सत्र 2 — कार्यालय प्रबंधन में कैरियर के अवसर

(CAREER OPPORTUNITIES IN OFFICE MANAGEMENT)

कार्यालय प्रबंधन में विभिन्न उद्योगों और क्षेत्रों में अनेक कैरियर अवसर उपलब्ध हैं, जो गतिशील भूमिकाओं की तलाश कर रहे पेशेवरों के लिए विविध मार्ग प्रदान करते हैं। कार्यालय प्रबंधक व्यवसायों के सुचारु प्रचालन को सुनिश्चित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं, जिसमें प्रशासनिक कार्यों की निगरानी, कार्यालय प्रक्रियाओं का समन्वय और कर्मचारियों का प्रबंधन सम्मिलित होता है। संगठित और कुशल कार्यस्थलों की बढ़ती माँग के साथ, स्वास्थ्य सेवा, वित्त, प्रौद्योगिकी, सरकार इत्यादि जैसे क्षेत्रों में कार्यालय प्रबंधकों की माँग निरंतर बढ़ रही है। कार्यालय प्रबंधन से संबंधित पद जैसे — प्रशासनिक सहायक, कार्यालय समन्वयक, कार्यकारी सहायक तथा कार्यालय प्रबंधक, व्यक्तिगत प्रगति और पदोन्नति के अवसर प्रदान करते हैं। यह क्षेत्र उन व्यक्तियों को पुरस्कार स्वरूप अवसर देता है जिनमें संगठनात्मक क्षमता, सूक्ष्म विवरणों पर ध्यान और प्रभावी संवाद कौशल होते हैं। इस प्रकार विभिन्न व्यावसायिक परिवेशों में विकास और उन्नति की संभावनाएँ उपलब्ध हैं।

कार्यपालक सचिवीय सेवाओं के लिए कैरियर मार्ग (Career Path for Executive-Secretarial Services)

एक सचिवीय नौकरी प्रशासनिक, प्रबंधकीय अथवा विशिष्ट भूमिकाओं में आगे बढ़ने के लिए एक उपयोगी प्रारंभिक कदम बन सकती है। निम्नलिखित संभावित कैरियर मार्ग एक ऐसे व्यक्ति के लिए दर्शाया गया है जो सचिवीय पद के रूप में (चित्र 1.4) अपने कैरियर की शुरुआत करते हैं।



चित्र 1.4 — कैरियर के अवसर

1. प्रवेश-स्तरीय कार्यपालक सचिवीय सेवाएं / कार्यालय सहायक

अपने कैरियर की शुरुआत एक प्रवेश-स्तरीय कार्यपालक सचिवीय सेवाओं या कार्यालय सहायक के रूप में करें। इस भूमिका में आप फ़ोन कॉल का उत्तर देना, पत्राचार संभालना, मिलने का समय निर्धारित करना और अभिलेखों का रखरखाव जैसे बुनियादी प्रशासनिक कार्य करेंगे।

2. प्रशासनिक सहायक

अनुभव एवं कौशल बढ़ने पर आप प्रशासनिक सहायक की भूमिका में पदोन्नत हो सकते हैं। इस पद में उत्तरदायित्व बढ़ते हैं जैसे कैलेंडर का प्रबंधन, बैठकों का समन्वय, रिपोर्ट तैयार करना और परियोजनाओं के कार्यों में सहायता करना।

3. कार्यकारी सहायक

आगे के अनुभव और दक्षता के साथ आप कार्यकारी सहायक के रूप में वरिष्ठ प्रबंधकों अथवा अधिकारियों का सहयोग कर सकते हैं। कार्यकारी सहायक सामान्यतः गोपनीय जानकारी का प्रबंधन, हितधारकों से संवाद और बैठकों में अधिकारियों का प्रतिनिधित्व करते हैं।

4. कार्यालय प्रबंधक

कार्यालय प्रबंधक, कार्यालय की दैनिक गतिविधियों की निगरानी करते हैं तथा यह सुनिश्चित करते हैं कि प्रशासनिक प्रक्रियाएँ सुचारु रूप से प्रचालित हों। वे प्रशासनिक कर्मचारियों का पर्यवेक्षण कर सकते हैं, बजट का प्रबंधन, रख-रखाव एवं आपूर्ति जैसी सेवाओं का समन्वय तथा संस्थागत नीतियों और प्रक्रियाओं को कार्यान्वित करते हैं।

5. विशिष्ट प्रशासनिक भूमिकाएँ

आपकी रुचि और दक्षता के आधार पर आप मानव संसाधन, वित्त, विधि या विपणन जैसे विशिष्ट क्षेत्रों में प्रशासनिक भूमिकाओं को अपना सकते हैं। इस विशेषीकरण हेतु अतिरिक्त प्रशिक्षण, प्रमाणन या संबंधित क्षेत्र में शिक्षा आवश्यक हो सकती है।

6. प्रबंधन या नेतृत्व पद

यदि आपके पास प्रशासनिक कार्यों का ठोस आधार और सिद्ध नेतृत्व क्षमता है तो आप संगठन में उच्च-स्तरीय प्रबंधन या नेतृत्व पदों की ओर आगे बढ़ सकते हैं जैसे — विभाग प्रमुख, प्रचालन प्रबंधक या प्रशासन निदेशक।

7. उच्च शिक्षा या प्रमाणन

आप अपने कौशल और योग्यताओं को बढ़ाने हेतु उच्च शिक्षा या व्यावसायिक प्रमाणपत्र प्राप्त कर सकते हैं। व्यावसाय प्रशासन (Business Administration) में स्नातक डिग्री, कार्यालय प्रबंधन या

विशिष्ट सॉफ्टवेयर अनुप्रयोगों में प्रमाणपत्र अथवा एमबीए जैसी उच्च डिग्री प्राप्त करना शामिल हो सकता है।

उद्यमशीलता

वैकल्पिक रूप से आप अपने प्रशासनिक अनुभव का लाभ उठाकर स्वयं का व्यावसाय शुरू कर सकते हैं या एक वर्चुअल सहायक या प्रशासनिक परामर्शदाता के रूप में फ्रीलांस काम कर सकते हैं। इस मार्ग में लचीलापन और स्वायत्तता प्रदान की जाती है जिसमें आप विभिन्न उद्योगों (चित्र 1.5) की आवश्यकताओं के अनुसार अपनी सेवाओं को ढाल सकते हैं।



चित्र 1.5 — उद्यमशीलता

यह आवश्यक है कि आप अपने कौशलों का निरंतर विकास करें, उद्योग की प्रवृत्तियों से अद्यतन रहें और वृद्धि व उन्नति के अवसर तलाशें। नेटवर्किंग, मेंटरशिप प्राप्त करना और व्यावसायिक विकास के अवसरों का लाभ लेना भी कैरियर में प्रगति हेतु सहायक सिद्ध हो सकता है।

पेशे के उद्देश्य एवं प्रेरणाएँ (Motives and Objectives of the Occupation)

कार्यपालक सचिवीय सेवाओं के पेशे में कई उद्देश्य एवं प्रेरणाएँ सम्मिलित होती हैं जो व्यक्ति के कैरियर लक्ष्यों, संगठन की आवश्यकताओं और व्यक्तिगत आकांक्षाओं पर आधारित हो सकती हैं। कार्यपालक सचिवीय सेवाओं के रूप में कैरियर अपनाने वाले व्यक्तियों के लिए कुछ सामान्य उद्देश्य एवं प्रेरणाएँ निम्नानुसार है —

1. **संगठनात्मक कार्यों में सहायता** — कार्यपालक सचिवीय सेवाओं में संगठन के सुचारु प्रचालन में सहयोग करते हैं जैसे — प्रशासनिक कार्यों में सहायक बनना, पत्राचार संभालना और समय-सारिणी का समन्वय करना। उनका एक प्रमुख उद्देश्य कार्यस्थल की दक्षता एवं उत्पादकता में योगदान देना होता है।

2. **प्रशासनिक सहायता प्रदान करना** — कार्यपालक सचिवीय सेवाओं का लक्ष्य संगठन में प्रबंधकों, अधिकारियों और टीमों को प्रभावी प्रशासनिक सहयोग देना होता है। इसमें कैलेंडर का प्रबंधन, मिलने का समय निर्धारित करना, बैठकें आयोजित करना और दस्तावेज तैयार करना शामिल है, ताकि निर्णय-प्रक्रिया और कार्यप्रवाह सुगम हो सके।
3. **संचार सुनिश्चित करना** — कार्यपालक सचिवीय सेवाएं बाह्य हितधारकों और आंतरिक कर्मचारियों के साथ संवाद का प्रथम बिंदु होते हैं। वे फ़ोन कॉल, ई-मेल तथा पत्राचार को पेशेवर एवं समयबद्ध रूप से संभालते हैं। स्पष्ट संवाद सकारात्मक संबंध बनाए रखने और सटीक जानकारी पहुंचाने हेतु आवश्यक है।
4. **गोपनीयता बनाए रखना** — सचिवों का एक महत्वपूर्ण उद्देश्य संवेदनशील जानकारी को गोपनीय बनाए रखना होता है। वे गोपनीय दस्तावेज, चर्चाओं या व्यक्तिगत मामलों से अवगत हो सकते हैं, अतः उन्हें संगठन के हितों की रक्षा हेतु गोपनीयता नीतियों का सख्ती से पालन करना चाहिए।
5. **सूचना का संगठन करना** — सचिवों की जिम्मेदारी होती है कि वे भौतिक और डिजिटल दोनों रूपों में सूचना का सुव्यवस्थित प्रबंधन करें। इसमें फ़ाइल प्रणाली बनाए रखना, डेटाबेस अद्यतन करना और दस्तावेजों को सुरक्षित रूप से संग्रहित करना सम्मिलित होता है।
6. **समय प्रबंधन को सुगम बनाना** — सचिवों का प्रमुख उद्देश्य समय प्रबंधन में सहयोग देना होता है जैसे — कार्य-सूचियों का निर्धारण, कार्यों को प्राथमिकता देना, और समय-सीमा का पालन सुनिश्चित करना। वे मिलने के समय, बैठकों और यात्रा व्यवस्थाओं का समन्वय करके प्रबंधकों एवं टीमों की दक्षता बढ़ाते हैं।
7. **व्यावसायिक विकास में सहायता करना** — सचिवों के कुछ व्यक्तिगत उद्देश्य व्यावसायिक विकास एवं कैरियर उन्नति से संबंधित हो सकते हैं। वे अपने कौशलों को सुधारने, उच्च शिक्षा या प्रमाणन प्राप्त करने तथा अधिक उत्तरदायित्व लेने के अवसरों की तलाश करते हैं।
8. **सकारात्मक कार्य वातावरण में योगदान देना** — कार्यपालक सचिवीय सेवाएं टीम भावना, सहयोग और पारस्परिक सम्मान को प्रोत्साहित करते हुए कार्यस्थल में सकारात्मक वातावरण बनाने का प्रयास करते हैं। वे सामाजिक आयोजनों की व्यवस्था, कर्मचारियों का मनोबल बढ़ाने और समावेशी एवं विविधता आधारित संस्कृति को प्रोत्साहन देने में सहयोग कर सकते हैं।

संक्षेप में एक कार्यपालक सचिवीय सेवाओं का उद्देश्य बहुमूल्य सहायता प्रदान करना, व्यावसायिकता बनाए रखना और संगठन की सफलता में योगदान देना होता है, साथ ही अपने व्यक्तिगत और व्यावसायिक लक्ष्यों को भी प्राप्त करना।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1 — आशुलिपिक (Stenographer) के कैरियर अवसरों का आरेख बनाना

आवश्यक सामग्री — बड़े पोस्टर पेपर या व्हाइट बोर्ड (Whiteboard), मार्कर, स्टिकी नोट्स (Sticky notes), अनुक्रम कार्ड (Index cards), पेन या पेंसिल।

प्रक्रिया —

1. किसी बहुराष्ट्रीय या सरकारी संगठन का दौरा करें।
2. वहाँ के स्वागत कक्ष (Reception) में जाकर आशुलिपिक से मिलने का अनुरोध करें।
3. आशुलिपिक से उनके कार्य एवं कैरियर के अवसरों के विषय में विस्तृत बातचीत करें।
4. विद्यार्थी उस जानकारी को नोट करें
 - क) कक्षा में वापस लौटकर विद्यार्थियों को 3–4 सदस्यों के छोटे समूहों में बाँटें।
 - ख) सत्र की शुरुआत आशुलिपिक की भूमिका पर संक्षिप्त चर्चा के साथ करें। कार्यालय प्रबंधन और प्रशासनिक सहयोग में उनकी महत्ता को समझाएं।
 - ग) स्पष्ट करें कि यह गतिविधि आशुलिपिकों के विभिन्न कैरियर मार्गों और अवसरों को चिह्नित करने से संबंधित होगी।
 - घ) प्रत्येक समूह को पोस्टर पेपर या व्हाइट बोर्ड, मार्कर और स्टिकीनोट्स प्रदान करें।
5. पोस्टर पेपर या व्हाइट बोर्ड पर विभिन्न मार्गों और मोड़ों वाला एक संरचना आरेख बनाएँ।
 - क आरेख में "आशुलिपिक" (Stenographer) से आरंभ करते हुए विभिन्न कैरियर अवसरों को दर्शाएँ जैसे — "प्रशासनिक सहायक", "कार्यकारी सहायक", "कार्यालय प्रबंधक", "विशेषीकृत प्रशासनिक भूमिकाएँ", "प्रबंधन पद", "उच्च शिक्षा/प्रमाणन", "उद्यमिता" इत्यादि।
6. कैरियर उन्नति या निर्णय लेने से संबंधित परिदृश्य (Scenario) वाले अनुक्रम कार्ड वितरित करें।
7. प्रत्येक समूह एक परिदृश्य कार्ड चुनें और दी गई स्थिति के आधार पर आरेख के माध्यम से कैसे आगे बढ़ेंगे इस पर चर्चा करें।
8. प्रतिभागी निर्णय लेते समय कौशल विकास, शैक्षणिक आवश्यकताएँ, व्यक्तिगत लक्ष्य, तथा उद्योग प्रवृत्तियों जैसे कारकों पर विचार करें।
9. पहली और परिदृश्य चर्चा पूरी करने के बाद, प्रत्येक समूह अपने चुने हुए मार्ग और अपने निर्णयों के पीछे के तर्क प्रस्तुत करता है।
10. आशुलिपिकों के लिए उपलब्ध विविध कैरियर मार्गों तथा पेशेवर जगत में निरंतर अधिगम एवं अनुकूलनशीलता के महत्व पर सामूहिक चर्चा कराएँ।
11. गतिविधि का समापन प्रतिभागियों से यह पूछकर करें कि उन्होंने आशुलिपिक के कैरियर अवसरों के बारे में क्या सीखा और यह उनकी अपनी कैरियर आकांक्षाओं से कैसे संबंधित है।

12. छात्र आशुलिपिक के कैरियर अवसरों का दृष्टात्मक आरेख तैयार करें एवं व्यावसायिक उन्नति हेतु संभावित मार्गों की चर्चा करें।

13. इस पूरी गतिविधि पर एक विस्तृत रिपोर्ट तैयार कर विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

गतिविधि 2 — कार्यपालक सचिवीय सेवाओं के उद्देश्य पर समूह चर्चा

आवश्यक सामग्री — व्हाइट बोर्ड / फ्लिप चार्ट, मार्कर, कार्यपालक सचिवीय सेवाओं के उद्देश्य की छपी प्रतियाँ, नोटबुक या कागज, पेन या पेंसिल।

प्रक्रिया —

1. सभी विद्यार्थी कक्षा में एकत्र हों।
2. कार्यपालक सचिवीय सेवाओं के उद्देश्य पर समूह चर्चा मंच में छात्रों का स्वागत करें।
 - क) चर्चा का उद्देश्य संक्षेप में समझाएँ — संगठन में कार्यपालक सचिवीय सेवाओं की भूमिका को प्रचालित करने वाले विविध उद्देश्यों की सामूहिक रूप से खोज और समझ।
 - ख) सक्रिय सहभागिता, अनुभव साझा करना और विभिन्न दृष्टिकोणों के प्रति सम्मान का महत्व स्पष्ट करें।
 - ग) कार्यपालक-सचिवीय सेवाओं की भूमिका से जुड़े उद्देश्यों का संक्षिप्त अवलोकन प्रदान करें, जिसमें संगठनात्मक प्रचालन का समर्थन करना, प्रशासनिक सहायता प्रदान करना, प्रभावी संचार सुनिश्चित करना, गोपनीयता बनाए रखना, समय प्रबंधन की सुविधा प्रदान करना, व्यावसायिक विकास का समर्थन करना और सकारात्मक कार्य वातावरण में योगदान देना शामिल है।
3. प्रत्येक उद्देश्य से संबंधित प्रश्न पूछकर एक खुली चर्चा की सुविधा प्रदान करें।
4. विद्यार्थियों को अपने विचार, अनुभव और दृष्टिकोण साझा करने चाहिए कि ये उद्देश्य वास्तविक दुनिया में कार्यपालक सचिवीय सेवाओं की भूमिका में कैसे प्रकट होते हैं।
 - क. कार्यपालक सचिवीय सेवाएं प्रतिदिन के कार्यों में संगठनात्मक प्रचालन में कैसे सहयोग करते हैं?
 - ख. कार्यपालक सचिवीय सेवाओं द्वारा प्रबंधकों एवं टीमों को सहयोग देने हेतु सामान्य प्रशासनिक कार्य कौन-कौन से होते हैं?
 - ग. कार्यपालक सचिवीय सेवाएं संगठन के अंदर एवं बाह्य हितधारकों के साथ प्रभावी संचार कैसे सुनिश्चित करते हैं?
 - घ. कार्यपालक सचिवीय सेवाओं की भूमिका में गोपनीयता क्यों महत्वपूर्ण है और वे इसे कैसे बनाए रखते हैं?
 - ड. कार्यपालक सचिवीय सेवाएं स्वयं तथा अन्य के समय प्रबंधन में क्या कार्यनीतियाँ अपनाते हैं?

च. कार्यपालक सचिवीय सेवाएं स्वयं के व्यावसायिक विकास एवं कैरियर उन्नति में कैसे योगदान करते हैं?

छ. कार्यपालक सचिवीय सेवाएं कार्यस्थल में सकारात्मक वातावरण निर्मित करने में क्या योगदान देते हैं?

5. प्रतिभागियों को उदाहरण, अनुभव या चुनौतियाँ साझा करने हेतु प्रेरित करें।
6. प्रत्येक उद्देश्य पर चर्चा के बाद, संक्षिप्त पुनरावलोकन कराएँ जिसमें प्रतिभागी प्रमुख निष्कर्ष और अंतर्दृष्टियाँ साझा करें।
7. कार्यपालक सचिवीय सेवाओं के उद्देश्यों की खोज के दौरान उभरने वाले सामान्य विषयों या सिद्धांतों की पहचान कराएँ।
8. चर्चा के प्रमुख बिंदुओं का सार प्रस्तुत करें और यह रेखांकित करें कि इन उद्देश्यों को समझना एवं इनके अनुसार कार्य करना कितना आवश्यक है।
9. एक विस्तृत रिपोर्ट तैयार कर विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरिए

1. एक प्रवेश-स्तरीय कार्यपालक सचिवीय सेवाएं या _____ के रूप में अपने कैरियर की शुरुआत करें।
2. आगे के अनुभव और सिद्ध दक्षता के साथ, आप एक _____ बन सकते हैं, जो उच्च-स्तरीय अधिकारियों या प्रबंधकों का सहयोग करता है।
3. आप अपनी रुचियों और कौशलों के आधार पर, _____, वित्त, विधि या विपणन जैसे क्षेत्रों में विशेषीकृत प्रशासनिक भूमिकाएँ चुन सकते हैं।
4. आप वैकल्पिक रूप से, अपने प्रशासनिक अनुभव का लाभ उठाकर स्वयं का व्यावसाय शुरू कर सकते हैं या _____ अथवा प्रशासनिक परामर्शदाता के रूप में फ्रीलांस कार्य कर सकते हैं।
5. _____ प्रबंधक कार्यालय की दैनिक गतिविधियों की निगरानी करते हैं और यह सुनिश्चित करते हैं कि प्रशासनिक प्रक्रियाएँ सुचारु रूप से प्रचालित हों।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. प्रवेश-स्तरीय कार्यपालक सचिवीय सेवाएं/कार्यालय सहायक के बाद अगला कैरियर चरण क्या है?
 - क. प्रशासनिक सहायक
 - ख. कार्यकारी सहायक
 - ग. कार्यालय प्रबंधक

- घ. विशेषीकृत प्रशासनिक भूमिकाएँ
2. कौन-सी भूमिका उच्च-स्तरीय अधिकारियों या प्रबंधकों को सहयोग करती है?
- क. प्रवेश-स्तरीय कार्यपालक सचिवीय सेवाएं
ख. प्रशासनिक सहायक
ग. कार्यकारी सहायक
घ. कार्यालय प्रबंधक
3. कार्यालय प्रबंधक की प्राथमिक जिम्मेदारी क्या है?
- क. बजट प्रबंधन
ख. कार्यालय सेवाओं का समन्वय
ग. संस्थागत नीतियों का कार्यान्वयन
घ. प्रशासनिक स्टाफ का पर्यवेक्षण
4. कौन-सा क्षेत्र विशिष्टता हेतु अतिरिक्त प्रशिक्षण या शिक्षा की माँग करता है?
- क. वित्त
ख. मानव संसाधन
ग. विपणन
घ. उपरोक्त सभी
5. कौन-सा विकल्प प्रशासनिक पेशेवरों को लचीलापन और स्वायत्तता प्रदान करता है?
- क. कार्यकारी सहायक की भूमिका
ख. विशेषीकृत प्रशासनिक भूमिकाएँ
ग. उच्च शिक्षा या प्रमाणन
घ. वर्चुअल सहायक के रूप में उद्यमिता

ग. कॉलम का मिलान करें

कॉलम क	कॉलम ख
1. प्रवेश-स्तरीय कार्यपालक सचिवीय सेवाएं/कार्यालय सहायक	क. जटिल कार्यों एवं गोपनीयता के साथ उच्च अधिकारियों का सहयोग
2. प्रशासनिक सहायक	ख. बुनियादी प्रशासनिक कार्य जैसे फ़ोन का जवाब देना और समय-सारिणी बनाना

3. कार्यकारी सहायक	ग. एचआर, वित्त या विपणन जैसे क्षेत्रों में विशेष प्रशिक्षण के साथ कार्य करना
4. कार्यालय प्रबंधक	घ. कैलेंडर प्रबंधन और बैठकों का समन्वय जैसे अधिक जिम्मेदारियाँ
5. विशेषीकृत प्रशासनिक भूमिकाएँ	ड. जोखिम प्रबंधन कार्यालय प्रचालन, कर्मचारियों, बजट और नीतियों की देखरेख

घ. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1. कार्यपालक सचिवीय सेवाएं संगठन के सुचारु प्रचालन में महत्वपूर्ण भूमिका नहीं निभाते हैं।
2. समय प्रबंधन कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं का एक महत्वपूर्ण उद्देश्य है।
3. कार्यालय प्रबंधक प्रशासनिक स्टाफ का पर्यवेक्षण नहीं करते हैं।
4. विशेषीकृत प्रशासनिक भूमिकाओं हेतु अतिरिक्त प्रशिक्षण या शिक्षा आवश्यक नहीं होती।
5. उद्यमिता प्रशासनिक पेशेवरों के लिए एक व्यवहारिक कैरियर विकल्प है।

ड. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. प्रवेश-स्तरीय कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं या कार्यालय सहायकों द्वारा किए जाने वाले कुछ सामान्य कार्य कौन-कौन से हैं?
2. कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता एक संगठन में गोपनीयता बनाए रखने में कैसे योगदान देता है?
3. एक कार्यालय प्रबंधक की मुख्य जिम्मेदारियाँ क्या हैं और वे कार्यकारी सहायक से कैसे भिन्न होती हैं?
4. कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं के लिए प्रभावी संचार क्यों आवश्यक है, और वे इसे अपनी भूमिका में कैसे सुनिश्चित करते हैं?

च. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

- क. कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं के रूप में कैरियर की शुरुआत करने वाले व्यक्ति के लिए संभावित कैरियर मार्ग का वर्णन कीजिए एवं प्रगति हेतु आवश्यक कौशल बताएं।
- ख. कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं के रूप में कैरियर अपनाने से संबंधित विभिन्न प्रेरणाएँ एवं उद्देश्य स्पष्ट कीजिए और संगठनात्मक दक्षता में उनके महत्व को रेखांकित कीजिए।

- ग. विभिन्न उद्योगों में कार्यालय प्रबंधन की भूमिकाएँ व्यवसायों के सुचारु प्रचालन में कैसे योगदान देती हैं तथा इस क्षेत्र में सफलता हेतु आवश्यक कौशल एवं गुणों को समझाएं।
- घ. कार्यालय प्रबंधन कैरियर में कार्यरत व्यक्तियों के लिए निरंतर कौशल विकास, नेटवर्किंग और व्यावसायिक विकास अवसरों के महत्व की विवेचना कीजिए और उदाहरण सहित समझाएं कि कैसे ये उपाय उन्नति का मार्ग बनते हैं।

छ. अपनी कार्यक्षमता जाँचें

- क. कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं के लिए कैरियर मार्ग का वर्णन कीजिए।
- ख. कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं की प्रेरणाओं का प्रदर्शन कीजिए।

सत्र 3 — कार्यालय प्रबंधन एवं संगठन संरचना

(OFFICE MANAGEMENT AND ORGANIZATIONAL STRUCTURE)

कार्यालय प्रबंधन किसी भी संगठन के आधार के समान होता है, जो कार्यों, संसाधनों एवं मानव संसाधन के समन्वय द्वारा समूचे प्रचालन को सुचारु बनाता है। इसकी महत्ता इस तथ्य में निहित है कि यह संसाधनों के सर्वोत्तम उपयोग, उत्पादकता में वृद्धि तथा अनुकूल कार्य परिवेश के निर्माण में सहायक होता है। प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित कर, संप्रेषण को सुगम बनाकर तथा संघर्षों का समाधान कर, कार्यालय प्रबंधन सहयोग की दक्षता और लक्ष्य की प्राप्ति का मार्ग प्रशस्त करता है। साथ ही यह सुविधाओं के रख-रखाव, वित्तीय प्रबंधन तथा कर्मचारियों के कल्याण में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है, जो किसी भी संगठन की सफलता हेतु आवश्यक हैं। संक्षेप में, प्रभावी कार्यालय प्रबंधन केवल कार्यों के प्रचालन तक सीमित नहीं होता। यह एक ऐसा वातावरण निर्मित करता है जिसमें व्यक्ति उत्कृष्टता प्राप्त करते हैं, दल सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करते हैं और संगठन उन्नति करता है (चित्र 1.6)।



चित्र 1.6 — कार्यालय में कार्य वातावरण

कार्यालय प्रबंधन संगठन के सुचारु प्रचालन में अत्यंत महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। यह विभिन्न प्रशासनिक कार्यों को सम्मिलित करता है, जिनका उद्देश्य संसाधनों का सर्वोत्तम उपयोग, उत्पादकता में वृद्धि तथा अनुकूल कार्य परिवेश का निर्माण होता है। नीचे इसके प्रमुख पक्ष दिए गए हैं, जो इसकी महत्ता को रेखांकित करते हैं —

1. **संसाधनों का अनुकूलन** — प्रभावी कार्यालय प्रबंधन समय, स्थान, उपकरणों तथा मानव संसाधन जैसे उपलब्ध संसाधनों के दक्ष उपयोग को सुनिश्चित करता है। यह प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित कर अपव्यय को न्यूनतम तथा उत्पादकता को अधिकतम करने में सहायक होता है।

2. **उत्पादकता में वृद्धि** — सुव्यवस्थित कार्य प्रवाह, कार्यों का सुनियोजन तथा आवश्यक समर्थन प्रणालियों के माध्यम से कार्यालय प्रबंधन कर्मचारियों की उत्पादकता में वृद्धि करता है। यह सुनिश्चित करता है कि कार्य समयबद्ध तथा गुणवत्ता मानकों के अनुरूप पूर्ण हों।
3. **संप्रेषण की सुविधा** — संगठन में सुचारु प्रचालन हेतु स्पष्ट संप्रेषण चैनल आवश्यक होते हैं। कार्यालय प्रबंधन आंतरिक तथा बाह्य दोनों प्रकार के प्रभावी संप्रेषण नेटवर्क की स्थापना एवं अनुरक्षण करता है, जिससे कर्मचारियों, विभागों तथा हितधारकों के मध्य सूचना का निर्बाध प्रवाह सुनिश्चित होता है।
4. **कार्य सौंपना एवं समन्वय** — कार्यालय प्रबंधक कार्यों को सौंपने, जिम्मेदारियाँ निर्धारण करने एवं टीम सदस्यों के प्रयासों में समन्वय स्थापित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। इससे प्रत्येक व्यक्ति अपनी भूमिका स्पष्ट रूप से जानता है और सभी मिलकर सामान्य लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु कार्य करते हैं।
5. **संघर्ष समाधान** — किसी भी कार्यस्थल पर संघर्ष या मतभेद होना स्वाभाविक है। कार्यालय प्रबंधन इन संघर्षों की शीघ्र एवं प्रभावी पहचान तथा समाधान सुनिश्चित कर, सौहार्दपूर्ण कार्य वातावरण बनाए रखता है।
6. **सुविधा प्रबंधन** — कार्यालय प्रबंधक सुविधाओं, उपकरणों एवं मूलसंरचना (infrastructure) के रखरखाव की देखरेख करते हैं, ताकि कर्मचारियों के लिए सुरक्षित एवं अनुकूल कार्य परिवेश सुनिश्चित हो। इसमें कार्यालय सामग्री, उपयोगिताएँ तथा अनुरक्षण सेवाओं का प्रबंधन सम्मिलित है।
7. **बजट निर्धारण एवं वित्तीय प्रबंधन** — कार्यालय प्रबंधन वित्तीय संसाधनों के सर्वोत्तम आबंटन हेतु बजट निर्माण तथा वित्तीय योजना बनाता है। इसमें व्ययों की निगरानी, लागत नियंत्रण तथा लागत बचत के उपायों की पहचान की जाती है।
8. **कर्मचारी कल्याण** — सकारात्मक कार्य वातावरण कर्मचारियों के मनोबल एवं कल्याण हेतु अत्यंत आवश्यक है। कार्यालय प्रबंधन की पहलें जैसे — कर्मचारी सहभागिता कार्यक्रम, स्वास्थ्य जागरूकता गतिविधियाँ एवं सुविधाजनक (Ergonomic) कार्यस्थल, कर्मचारी संतोष एवं संस्था में स्थायित्व को बढ़ाते हैं।

कार्यालय प्रबंधन संसाधनों के अनुकूलन, उत्पादकता में वृद्धि, संप्रेषण की सुविधा, संघर्ष समाधान, सुविधा प्रबंधन, वित्तीय देखरेख एवं कर्मचारी कल्याण के माध्यम से संगठन के प्रभावी प्रचालन में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

कार्यालय में आशुलिपिक (Stenographer) का महत्व (Importance of a Stenographer in the Office)

आशुलिपिक कार्यालय वातावरण में एक आवश्यक भूमिका निभाते हैं जो विभिन्न गतिविधियों के सुचारु प्रचालन में सहायक सेवाएँ प्रदान करते हैं। नीचे कुछ कारण दिए गए हैं, जिनसे स्पष्ट होता है कि कार्यालय में आशुलिपिक (चित्र 1.7) क्यों महत्वपूर्ण होते हैं —



चित्र 1.7 — आशुलिपि टाइपिंग

लिप्यंतरण एवं प्रलेखन (Transcription and Documentation) — आशुलिपिक आशुलिपि लेखन एवं लिप्यंतरण (Transcription) में निपुण होते हैं जिससे वे बैठकों, साक्षात्कारों एवं अन्य महत्वपूर्ण चर्चाओं को सटीक रूप से अभिलेखित कर सकते हैं। उनकी त्वरित लेखन क्षमता यह सुनिश्चित करती है कि बोले गए महत्वपूर्ण शब्द वास्तविक समय में दर्ज हो सकें और भविष्य के लिए संरक्षित रहें।

दक्षता एवं उत्पादकता (Efficiency and Productivity) — आशुलिपिक मौखिक संप्रेषण को शीघ्रता से लिखित रूप में बदलते हैं जिससे दक्षता एवं उत्पादकता में वृद्धि होती है। इससे अन्य कर्मचारी बैठक या चर्चा के दौरान विस्तृत नोट्स बनाने के झंझट से मुक्त रहते हैं और अपने कार्यों पर अधिक ध्यान केंद्रित कर सकते हैं।

शुद्धता एवं स्पष्टता (Accuracy and Clarity) — आशुलिपिकों को उनकी लिप्यंतरण में शुद्धता एवं स्पष्टता बनाए रखने हेतु प्रशिक्षित किया जाता है जिससे किसी भी प्रकार की भ्रांति या गलतफहमी नहीं होती। इससे संगठन के अंदर प्रभावी संप्रेषण संभव होता है।

कानूनी एवं आधिकारिक अभिलेख (Legal and Official Records) — कई बार आशुलिपिकों को न्यायालयीय सुनवाईयों या बयान (Depositions) जैसी कानूनी कार्यवाहियों का आधिकारिक रिकॉर्ड तैयार करने की जिम्मेदारी दी जाती है। उनकी शब्दशः अभिलेखन क्षमता इन दस्तावेजों की सत्यता एवं प्रामाणिकता सुनिश्चित करती है, जो न्यायिक प्रक्रियाओं में साक्ष्य के रूप में प्रयुक्त हो सकते हैं।

गोपनीयता (Confidentiality) — आशुलिपिक प्रायः बैठकों या साक्षात्कारों के दौरान संवेदनशील सूचनाओं के संपर्क में रहते हैं। अतः उन्हें उच्च स्तरीय गोपनीयता बनाए रखनी होती है और नैतिक मानकों का

पालन करते हुए यह सुनिश्चित करना होता है कि संवेदनशील जानकारी सुरक्षित रहे तथा अनधिकृत व्यक्तियों की पहुँच से दूर रहे।

सुलभता में सहयोग (Support for Accessibility) — आशुलिपिक श्रवण-बाधित व्यक्तियों के लिए कार्यक्रमों एवं चर्चाओं को सुलभ बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकते हैं। रीयल-टाइम कैप्शनिंग अथवा लिप्यंतरण सेवाएँ प्रदान कर वे सुनिश्चित करते हैं कि सभी प्रतिभागी जानकारी को पूर्ण रूप से समझ सकें।

व्यावसायिकता एवं छवि (Professionalism and Image) — एक आशुलिपिक की नियुक्ति संगठन की व्यावसायिकता एवं छवि को सकारात्मक रूप से प्रतिबिंबित करती है। यह दर्शाता है कि संगठन विस्तृत प्रलेखन, प्रभावी संप्रेषण तथा सूक्ष्मताओं पर ध्यान देने के प्रति प्रतिबद्ध है, जिससे उसकी साख आंतरिक एवं बाह्य दोनों स्तरों पर बढ़ती है।

संक्षेप में, आशुलिपिक आधुनिक कार्यालय में अत्यंत मूल्यवान संसाधन हैं, जो विशेष प्रकार के कौशल एवं सेवाएँ प्रदान करते हैं, जिससे संगठन की दक्षता, सटीकता एवं व्यवसायिकता में अभूतपूर्व वृद्धि होती है।

संगठनात्मक संरचना के प्रकार (Types of Organisational Structure)

संगठनात्मक संरचना उस रूपरेखा को कहा जाता है जिससे यह निर्धारित किया जाता है कि किसी संगठन के अंदर गतिविधियों का समन्वय, नियंत्रण एवं दायित्वों का वितरण कैसे किया जाता है। संगठनात्मक संरचना के विभिन्न प्रकार होते हैं, जिनकी अपनी-अपनी विशेषताएँ, लाभ और सीमाएँ होती हैं। नीचे कुछ सामान्य संगठनात्मक संरचनाओं का वर्णन किया गया है —

कार्यात्मक संरचना (Functional Structure)

इस संरचना में संगठन को विशिष्ट कार्यों या कार्यकलापों के आधार पर विभागों में बाँटा जाता है जैसे — विपणन, वित्त, प्रचालन तथा मानव संसाधन।

प्रत्येक विभाग अपने विशेष कार्यों के निष्पादन हेतु उत्तरदायी होता है और कर्मचारी अपने संबंधित कार्यात्मक प्रबंधकों को रिपोर्ट करते हैं।

लाभ — विशेषज्ञता (Specialisation), स्पष्ट अधिकार श्रृंखला, विभागीय संसाधनों का कुशल उपयोग।

सीमाएँ — विभागों के मध्य संप्रेषण की बाधाएँ, संकीर्ण मानसिकता की प्रवृत्ति, विभिन्न कार्यों में निर्णय-निर्धारण में धीमापन।

प्रभागीय संरचना (Divisional Structure)

इस संरचना में कंपनी को उत्पादों, सेवाओं, भौगोलिक क्षेत्रों या ग्राहक वर्गों के आधार पर प्रभागों (Divisions) या व्यापार इकाइयों में विभाजित किया जाता है।

प्रत्येक प्रभाग अपनी स्वयं की कार्यात्मक इकाइयों (जैसे — विपणन, वित्त, प्रचालन) के साथ स्वतंत्र रूप से कार्य करता है।

लाभ — विविध बाजारों या उत्पादों के अनुसार लचीलापन, स्पष्ट प्रभागीय उत्तरदायित्व, संसाधनों का बेहतर समन्वय।

सीमाएँ — कार्यों की पुनरावृत्ति, प्रभागों के मध्य प्रतिस्पर्धा की संभावना, निगमीय और प्रभागीय स्तरों के बीच समन्वय की चुनौती।

मैट्रिक्स संरचना (Matrix Structure)

इस संरचना में कार्यात्मक एवं प्रभागीय दोनों संरचनाओं के तत्वों को सम्मिलित किया जाता है, जिसमें कर्मचारी एक साथ कार्यात्मक प्रबंधक और परियोजना प्रबंधक दोनों को रिपोर्ट करते हैं।

कर्मचारी क्रॉस-फंक्शनल टीमों या परियोजनाओं में कार्य करते हुए अपने कार्यात्मक विभागों से भी संबद्ध रहते हैं।

लाभ — परियोजना आधारित कार्यों हेतु विशेष दक्षताओं का उपयोग, विभागों के मध्य समन्वय में सुधार, संप्रेषण में वृद्धि।

सीमाएँ — जटिल रिपोर्टिंग संबंध, प्रबंधकों के मध्य शक्ति संघर्ष की संभावना, प्रशासनिक कार्यभार में वृद्धि।

समतल संरचना (Flat Structure)

इस संरचना में शीर्ष अधिकारियों और अग्रिम पंक्ति के कर्मचारियों के बीच बहुत कम या कोई मध्य प्रबंधन स्तर नहीं होता।

निर्णय लेने का अधिकार विकेंद्रीकृत होता है और कर्मचारियों को अधिक स्वायत्तता तथा उत्तरदायित्व प्राप्त होता है।

लाभ — त्वरित संप्रेषण, शीघ्र निर्णय-निर्धारण, कर्मचारियों की सशक्तीकरण एवं संलग्नता में वृद्धि।

सीमाएँ — पदोन्नति के सीमित अवसर, शीर्ष अधिकारियों पर अधिक कार्यभार, बड़े संगठनों में प्रबंधन की कठिनाई।

पदानुक्रमात्मक संरचना (Hierarchical Structure)

यह संरचना स्पष्ट ऊपर की दिशा में नियंत्रण एवं आदेश श्रृंखला पर आधारित होती है, जिसमें प्रबंधन के अनेक स्तर होते हैं।

निर्णय शीर्ष स्तर से प्रारंभ होकर विभिन्न प्रबंधन स्तरों से होते हुए अग्रिम पंक्ति के कर्मचारियों तक पहुँचते हैं।

लाभ — स्पष्ट आदेश श्रृंखला, भूमिकाओं एवं उत्तरदायित्वों का स्पष्ट निर्धारण, कार्यों का प्रभावी रूप से वितरण।

सीमाएँ — संप्रेषण की धीमी गति, परिवर्तनों के प्रति सीमित लचीलापन, नौकरशाही एवं संगठनात्मक राजनीति की संभावना।

नेटवर्क संरचना (Network Structure)

इस संरचना में संगठन विभिन्न संबद्ध संस्थाओं जैसे — साझेदारों, गठबंधनों या वर्चुअल टीमों के नेटवर्क के रूप में कार्य करता है।

संपूर्ण नेटवर्क में संसाधनों का साझा उपयोग होता है तथा निर्णय लेने का अधिकार भागीदार संगठनों के मध्य वितरित हो सकता है।

लाभ — बदलते बाज़ार परिवेश के अनुसार लचीलापन, विशेषज्ञता या विशिष्ट संसाधनों तक पहुँच, प्रशासनिक लागत में कमी।

सीमाएँ — समन्वय संबंधी कठिनाइयाँ, भागीदारों के मध्य हितों का टकराव, मुख्य कार्यों हेतु बाह्य संस्थाओं पर निर्भरता।

कैलेंडर प्रबंधन (Calendar Management)

कैलेंडर प्रबंधन का तात्पर्य कैलेंडर प्रणाली का उपयोग करके घटनाओं, मिलने के समय और गतिविधियों की योजना, समय निर्धारण एवं समन्वय करने की प्रक्रिया से है। प्रभावी कैलेंडर प्रबंधन व्यक्तियों, टीमों एवं संगठनों के लिए समय के श्रेष्ठ उपयोग, कार्य प्राथमिकता निर्धारण और कार्यप्रवाह की दक्षता सुनिश्चित करने हेतु अत्यंत आवश्यक है। (चित्र 1.8)



चित्र 1.8 — कैलेंडर प्रबंधन

किसी कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं के लिए कैलेंडर प्रबंधन अधिक जटिल होता है क्योंकि उन्हें न केवल अपना बल्कि किसी अन्य वरिष्ठ अधिकारी का भी कैलेंडर संभालना होता है। कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं के लिए प्रभावी कैलेंडर प्रबंधन हेतु कुछ विशेष सुझाव निम्नानुसार हैं —

प्राथमिकताओं को समझें — अपने वरिष्ठ अधिकारी की प्राथमिकताओं एवं समय निर्धारण वरीयताओं को समझें। इससे मिलने के समय तय करने एवं कार्यक्रमों को उनकी पसंद के अनुसार व्यवस्थित करने में सहायता मिलेगी।

मास्टर कैलेंडर बनाएँ — एक ऐसा कैलेंडर बनाएँ जिसमें आपके वरिष्ठ अधिकारी की तथा आपकी स्वयं की सभी प्रतिबद्धताएँ सम्मिलित हों। इससे आप मिलने के सभी समय देख सकते हैं और नई मीटिंग या कार्य निर्धारित करते समय टकराव से बच सकते हैं।

बैठकों का समन्वय करें — अपने वरिष्ठ अधिकारियों के लिए बैठकों एवं मिलने के समय का समन्वय करें। इससे आमंत्रण भेजना, कक्ष आरक्षित करना, आवश्यक संसाधनों की व्यवस्था करना तथा सभी प्रतिभागियों को सूचित करना शामिल है।

निवेदन छाँटें एवं प्राथमिकता तय करें — वरिष्ठ अधिकारी के कैलेंडर के लिए एक द्वारपाल की भूमिका निभाते हुए प्राप्त ई-मेल, फोन कॉल एवं बैठक अनुरोधों को छाँटें। प्राथमिकता का निर्धारण तात्कालिकता, महत्ता और उद्देश्य की पूर्ति के आधार पर करें।

बफ़र समय निर्धारित करें — मिलने के समय के बीच पर्याप्त समय अंतराल निर्धारित करें जिससे वरिष्ठ अधिकारी को बैठक की तैयारी, स्थानांतरण या विश्राम का समय मिल सके। लगातार बैक-टू-बैक समय निर्धारण से बचें।

(अनुसूची उपकरण) का उपयोग करें — कैलेंडर प्रबंधन को सरल बनाने हेतु सॉफ्टवेयर या एप्लिकेशन का उपयोग करें, जो अनुस्मारक (reminders) स्वचालित करें, विभिन्न उपकरणों में समन्वय स्थापित करें एवं पुनः निर्धारण की सुविधा दें।

आवश्यकताओं का पूर्वानुमान लगाएँ — मिलने के समय के निर्धारण में वरिष्ठ अधिकारी की उत्पादकता के समय, पसंदीदा स्थान एवं यात्रा आवश्यकताओं को ध्यान में रखें।

प्रभावी संप्रेषण बनाए रखें — वरिष्ठ अधिकारी के साथ उनके कैलेंडर, किसी परिवर्तन या संभावित टकराव के बारे में निस्संकोच संवाद बनाए रखें। मिलने के आगामी समय की नियमित जानकारी दें।

जिम्मेदारीपूर्वक कार्य सौंपें — व्यस्त समय में या जब एक से अधिक अधिकारियों के कैलेंडर प्रबंधित करने हों तब कार्य टीम के अन्य सदस्यों या सहायकों को सौंपने में संकोच न करें।

लचीलापन बनाए रखें — आकस्मिक परिवर्तन या अप्रत्याशित घटनाओं को सँभालने के लिए लचीले एवं अनुकूल बने रहें। मिलने के समय को पुनः निर्धारित करने, प्राथमिकताओं को पुनः व्यवस्थित करने या आपातकालीन मामलों का समाधान करने के लिए सदैव तैयार रहें।

गोपनीयता बनाए रखें — वरिष्ठ अधिकारी के कैलेंडर, मिलने के समय तय करने एवं संप्रेषण से संबंधित संवेदनशील जानकारी को गोपनीय रखें और नैतिकता का पालन करें।

समीक्षा एवं सुधार करें — समय-समय पर अपने कैलेंडर प्रबंधन की प्रक्रिया की समीक्षा करें। प्रभावी पहलुओं तथा सुधार की आवश्यकता वाले क्षेत्रों को पहचानें और आवश्यकतानुसार अपनी कार्यप्रणाली में सुधार करें।

प्रभावी कैलेंडर प्रबंधन कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं के लिए अति आवश्यक होता है, जिससे वे अपने वरिष्ठ अधिकारी को उत्कृष्ट समर्थन दे सकें, प्रचालन को सुचारु बना सकें तथा उत्पादकता को अधिकतम कर सकें। उपर्युक्त सुझावों को अपनाकर कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता अपने कर्तव्यों के साथ-साथ वरिष्ठ अधिकारी के समय प्रबंधन को भी कुशलतापूर्वक प्रचालित कर सकते हैं।

प्रभावी कैलेंडर प्रबंधन (Effective Calendar Management)

डिजिटल कैलेंडर का उपयोग करें — Google Calendar, Microsoft Outlook या Apple Calendar जैसे डिजिटल कैलेंडर टूल्स का उपयोग करें। ये टूल्स कई सुविधाएँ प्रदान करते हैं, जैसे — सभी उपकरणों में समन्वयन (syncing), अनुस्मारक (reminders) और साझा करने के विकल्प।

एकाधिक कैलेंडर स्थापित करें — अपने जीवन के विभिन्न पहलुओं जैसे — कार्य, व्यक्तिगत, पारिवारिक या किसी विशेष परियोजना के लिए अलग-अलग कैलेंडर बनाएँ। इससे आपका मुख्य कैलेंडर अव्यवस्थित नहीं होगा और आप विभिन्न क्षेत्रों का प्रबंधन आसानी से कर सकेंगे।

घटनाओं को रंगों द्वारा कोड करें — विभिन्न प्रकार की घटनाओं या श्रेणियों को अलग-अलग रंग आबंटित करें। उदाहरण के लिए — कार्य से संबंधित घटनाओं के लिए एक रंग, व्यक्तिगत मिलने के समय के लिए दूसरा रंग आदि। इससे विभिन्न प्रतिबद्धताओं को दृष्टिगत रूप से पहचानना आसान हो जाता है।

नियमित समीक्षा समय निर्धारित करें — प्रत्येक दिन या सप्ताह में विशेष समय कैलेंडर की समीक्षा और अद्यतन (Update) के लिए निर्धारित करें। यह आपको संगठित बनाए रखने, टकरावों की पहचान करने तथा आवश्यक समायोजन करने में सहायक होता है।

कार्यों को प्राथमिकता दें — अपने कार्यों और मिलने के समय तय करने को प्राथमिकता या महत्व के स्तर के अनुसार चिह्नित करें। इससे आप सबसे आवश्यक कार्यों पर ध्यान केंद्रित कर सकेंगे और महत्वपूर्ण समय-सीमाओं की पूर्ति सुनिश्चित हो सकेगी।

गहनता वाले कार्य के लिए समय आरक्षित करें — गहनता या एकाग्रता वाले कार्यों के लिए बिना व्यवधान वाला समय खंड निर्धारित करें। इससे आप रुकावटों को न्यूनतम कर पाएँगे और उत्पादकता में वृद्धि होगी।

बफ़र समय शामिल करें — मिलने के समय तय करने के बीच कुछ अंतराल छोड़ें ताकि अनपेक्षित विलंबों को समायोजित किया जा सके या कार्यों के बीच विश्राम का समय मिल सके। यह आपके समय-सारणी को अधिक लचीला बनाता है और अत्यधिक कार्यभार से बचाता है।

अनुस्मारक निर्धारित करें — आगामी घटनाओं या समय-सीमाओं की सूचना देने के लिए अनुस्मारकों का उपयोग करें। तैयारी करने या कार्यों के बीच बदलाव के लिए पर्याप्त समय देने के लिए पहले से अनुस्मारक सेट कर लें।

सभी उपकरणों में समन्वय बनाए रखें — सुनिश्चित करें कि आपका कैलेंडर आपके सभी उपकरणों — जैसे स्मार्टफोन, टैबलेट और कंप्यूटर में समन्वित हो। इससे आप कहीं भी अपने कार्यक्रमों की जानकारी प्राप्त कर सकेंगे।

कैलेंडर साझा करें — यदि आप दूसरों के साथ सहयोग करते हैं या कोई साझा उत्तरदायित्व निभाते हैं तो संबंधित कैलेंडरों को सहकर्मियों, परिवार के सदस्यों या टीम सदस्यों के साथ साझा करने पर विचार करें। इससे पारदर्शिता बढ़ती है और समन्वय सरल होता है।

कीबोर्ड शॉर्टकट सीखें — अपने कैलेंडर एप्लिकेशन में उपलब्ध कीबोर्ड शॉर्टकट या त्वरित क्रियाओं से परिचित हों। यह कैलेंडर का अधिक कुशलतापूर्वक प्रचालन करने में सहायक होता है।

समीक्षा और आत्ममंथन करें — अपने कैलेंडर की नियमित समीक्षा करें ताकि समय प्रबंधन पद्धतियों का मूल्यांकन किया जा सके और सुधार के क्षेत्र पहचाने जा सकें। यह विचार करें कि क्या अच्छा कार्य किया और क्या नहीं। तत्पश्चात् उसी अनुसार अपनी कार्यप्रणाली में समायोजन करें।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1 — संगठनात्मक चार्ट (ऑर्गेनोग्राम) बनाना

आवश्यक सामग्री — व्हाइटबोर्ड (whiteboard) या फ्लिप चार्ट पेपर, मार्कर या कलर पेन, स्टिकी नोट्स या इंडेक्स कार्ड, कंप्यूटर या टैबलेट (यदि संभव हो तो ड्राइंग सॉफ्टवेयर के साथ)।

प्रक्रिया —

1. कक्षा में विद्यार्थियों के समूह बनाकर विषय का परिचय दें।
2. समूह के आकार के अनुसार उन्हें छोटे समूहों या जोड़ों में बाँटें।
3. प्रत्येक समूह को आवश्यक सामग्री (व्हाइटबोर्ड, मार्कर आदि) प्रदान करें अथवा ड्राइंग सॉफ्टवेयर (उपलब्ध हो तो) का उपयोग कराएँ।
 - क) ऑर्गेनोग्राम क्या होता है यह समझाएँ। यह किसी संगठन की संरचना का एक दृश्य चित्र होता है जिसमें पदों की श्रेणी और उनके आपसी संबंध प्रदर्शित होते हैं।
 - ख) किसी कंपनी या संस्था के अंदर संगठनात्मक संरचना, भूमिकाओं एवं रिपोर्टिंग संबंधों की स्पष्टता के लिए ऑर्गेनोग्राम का महत्व समझाएँ।
4. विद्यार्थियों को ऑर्गेनोग्राम के प्रमुख घटकों के बारे में बताएं —
 - क) पदनाम या कार्य शीर्षक।
 - ख) रिपोर्टिंग रेखाएँ (किसे किसको रिपोर्ट करना है)।
 - ग) पदानुक्रम (शीर्ष प्रबंधन, मध्य प्रबंधन आदि)।

घ) विभाग या कार्यात्मक क्षेत्र।

5. व्हाइटबोर्ड और फ्लिप चार्ट पेपर पर एक साधारण ऑर्गेनोग्राम बनाकर उसका उदाहरण दिखाएँ।
6. शीर्ष स्तर के पद (जैसे — मुख्य कार्यकारी अधिकारी/निदेशक) से आरंभ करें।
7. शीर्ष स्तर के नीचे अन्य पदों को बॉक्स या वृत्त द्वारा दर्शाएँ और उनके रिपोर्टिंग संबंध स्पष्ट करें।
8. पदों को आपस में रेखाओं द्वारा जोड़ें, जिससे अधिकार और संप्रेषण का प्रवाह स्पष्ट हो।
9. प्रत्येक पद पर उसका उपयुक्त पदनाम अंकित करें।
10. एक विस्तृत प्रतिवेदन तैयार करें और विषय अध्यापक को जमा करें।

गतिविधि 2 — कॉल प्रबंधन, संदेश लेखन, डायरी रखना और मिलने का समय तय करने की प्रक्रिया का प्रदर्शन

आवश्यक सामग्री — फ़ोन या मोबाइल उपकरण, पेन और कागज, डायरी या कैलेंडर।

प्रक्रिया—

1. व्यावसायिक वातावरण में कॉल प्रबंधन, संदेश लेखन, डायरी रखना और मिलने के समय तय करने की व्यवस्था के महत्व को समझाएँ।
2. इन कार्यों को प्रभावी रूप से प्रबंधित करने में संप्रेषण और संगठन की भूमिका को रेखांकित करें।
 - क. इन गतिविधियों हेतु रोल-प्ले (भूमिका निर्वहन) की परिस्थितियाँ तैयार करें, जिनमें — इनकमिंग कॉल, संदेश लेखन, डायरी प्रबंधन और मिलने के समय तय करना शामिल हो।
 - ख. प्रत्येक परिदृश्य में विशेष विवरण शामिल करें, जैसे — कॉलकर्ता की जानकारी, संदेश की विषयवस्तु, समय निर्धारण की प्राथमिकताएँ तथा संभावित टकराव।
3. समूह के आकार के अनुसार विद्यार्थियों को जोड़ें या छोटे समूहों में बाँटें।
 - क. प्रत्येक विद्यार्थी को "रिसेप्शनिस्ट", "कार्यपालक सचिवीय सेवाओं", "प्रबंधक" अथवा "ग्राहक" जैसी भूमिका सौंपें।
 - ख. भूमिका अनुसार निर्देश दें और रोल-प्ले के परिदृश्य वितरित करें।
 - ग. प्रतिभागियों को उस परिदृश्य के अनुसार भूमिका निभाना आरंभ करने या उत्तर देने का निर्देश दें।
 - घ. उन्हें संचार प्रक्रिया में सक्रिय रूप से शामिल होने के लिए प्रोत्साहित करें, प्रासंगिक प्रश्न पूछें, सटीक संदेश लें, और स्पष्ट निर्देश या प्रतिक्रिया प्रदान करें।
 - ङ. "रिसेप्शनिस्ट" या "कार्यपालक सचिवीय सेवाओं" की भूमिका निभाने वाले प्रतिभागी प्रोफेशनल अभिवादन, सजगता से, तथा संदेश को यथार्थ रूप में दर्ज करने की दक्षता प्रदर्शित करें।

च. "प्रबंधक" या "ग्राहक" की भूमिका वाले प्रतिभागी समय निर्धारण, उपलब्धता और आवश्यकताओं की स्पष्ट जानकारी दें।

4. डायरी रखना एवं नियुक्ति मिलने के समय तय करने की व्यवस्था —

क. कॉल पूरी करने के बाद, प्रतिभागियों को निर्देश दें कि वे कॉल के दौरान प्राप्त प्रासंगिक जानकारी को अपनी डायरी या कैलेंडर में अपडेट करें।

ख. डायरी रखरखाव के लिए जिम्मेदार प्रतिभागियों को मिलने के समय तय करने को रिकॉर्ड करने, समय स्लॉट को ब्लॉक करने और शेड्यूलिंग संघर्षों से बचने में दक्षता का प्रदर्शन करना चाहिए।

ग. कार्य की प्राथमिकता महत्व, आपात स्थिति, संसाधनों की उपलब्धता के आधार पर तय करें।

5. शिक्षक रोल-प्ले गतिविधि के बाद संक्षिप्त सत्र में प्रतिभागियों के अनुभवों, सामने आई चुनौतियों और सीखे गए सबक पर चर्चा करेंगे।

6. विद्यार्थी सहपाठियों से संप्रेषण कौशल, संगठन क्षमता एवं समग्र प्रदर्शन पर रचनात्मक प्रतिक्रिया लें।

7. प्रतिभागियों की अंतःक्रियाओं के आधार पर सुधार हेतु सुझावों को शामिल करें।

8. विस्तृत प्रतिवेदन तैयार करें और कक्षा शिक्षक को प्रस्तुत करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरिए

क. प्रभावी कार्यालय प्रबंधन _____, _____, उपकरण एवं कार्मिकों जैसे संसाधनों के कुशल उपयोग को सुनिश्चित करता है।

ख. आशुलिपिक मौखिक संवाद को शीघ्रता से _____ रूप में लिप्यंतरित कर दक्षता और उत्पादकता में सुधार करते हैं।

ग. पदानुक्रमात्मक संरचना में निर्णय शीर्ष स्तर के _____ से प्रारंभ होकर विभिन्न प्रबंधन स्तरों के माध्यम से अग्रिम पंक्ति के कर्मचारियों तक पहुँचते हैं।

घ. कैलेंडर प्रबंधन का तात्पर्य _____ प्रणाली का उपयोग कर घटनाओं, मिलने के समय तय करने और गतिविधियों का आयोजन, समय निर्धारण और समन्वय करना है।

ङ. प्रभावी कैलेंडर प्रबंधन एक कार्यपालक सचिव को अपने वरिष्ठ का समर्थन करने, सुचारु प्रचालन सुनिश्चित करने और _____ अधिकतम करने हेतु आवश्यक होता है।

ख. बहु-विकल्पीय प्रश्न

1. कार्यालय प्रबंधन की प्रमुख भूमिका क्या है?

- क. कर्मचारी कल्याण में वृद्धि करना
- ख. वित्तीय प्रबंधन करना
- ग. कार्य, संसाधन और व्यक्तियों का समन्वय करना
- घ. संगठनात्मक राजनीति को बढ़ावा देना
2. कार्यालय में आशुलिपिक क्यों महत्वपूर्ण हैं?
- क. वित्तीय कार्य हेतु
- ख. विधिक परामर्श हेतु
- ग. उत्पादकता बढ़ाने हेतु
- घ. बैठकों और चर्चाओं को लिप्यंतरित करने हेतु
3. प्रभागीय संगठनात्मक संरचना की एक कमी क्या है?
- क. स्पष्ट अधिकार रेखाएँ
- ख. कार्यों की पुनरावृत्ति
- ग. कार्यों का प्रभावी आबंटन
- घ. संसाधनों का बेहतर समन्वय
4. कैलेंडर प्रबंधन का प्रमुख उद्देश्य क्या है?
- क. कार्यालय सामग्रियों का आयोजन
- ख. मिलने का समय तय करना
- ग. वित्तीय प्रबंधन
- घ. कर्मचारी प्रशिक्षण करना
5. प्रभावी कैलेंडर प्रबंधन का एक मुख्य पहलू क्या है?
- क. समय-सारणी को अतिभारित करना
- ख. बफ़र समय से बचना
- ग. कैलेंडर की नियमित समीक्षा और अद्यतन
- घ. अनुस्मारकों की उपेक्षा करना

ग. कॉलम का मिलान करें

कॉलम क	कॉलम ख
1. संसाधनों का अनुकूलन	क. प्रभावी कार्य प्रवाह के माध्यम से उत्पादकता में वृद्धि
2. उत्पादकता संवर्धन	ख. संघर्षों की शीघ्र एवं प्रभावी पहचान एवं समाधान
3. संप्रेषण सुगमता	ग. टीम सदस्यों के बीच प्रयासों का समन्वय
4. कार्य आबंटन व समन्वय	घ. प्रभावी संचार चैनलों की स्थापना
5. संघर्ष समाधान	ड. अपव्यय को न्यूनतम कर संसाधनों का कुशल उपयोग

घ. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1. कार्यालय प्रबंधन केवल कार्यों के प्रबंधन पर केंद्रित होता है।
2. आशुलिपिक बैठकों के दौरान गोपनीयता बनाए रखने में भूमिका निभाते हैं।
3. पदानुक्रमात्मक संगठनात्मक संरचना विकेंद्रीकृत निर्णय-निर्माण को बढ़ावा देती है।
4. प्रभावी कैलेंडर प्रबंधन में कैलेंडर को सभी उपकरणों में समन्वित करना शामिल है।
5. कैलेंडर प्रबंधन संगठनात्मक उत्पादकता के समर्थन के लिए आवश्यक नहीं है।

ड. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. किसी संगठन में कार्यालय प्रबंधन की प्रमुख भूमिका क्या होती है?
2. आशुलिपिक कार्यालय वातावरण में उत्पादकता में किस प्रकार योगदान करते हैं?
3. कार्यात्मक संगठनात्मक संरचना की एक विशेषता तथा एक कमी समझाएं।
4. कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं के लिए प्रभावी कैलेंडर प्रबंधन क्यों महत्वपूर्ण होता है?

च. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. संगठनात्मक प्रभावशीलता बढ़ाने तथा अनुकूल कार्य वातावरण विकसित करने में कार्यालय प्रबंधन की बहुआयामी भूमिका का वर्णन कीजिए?
2. आशुलिपिक के कर्तव्यों एवं योगदान का उल्लेख करते हुए कार्यालय वातावरण में उनकी महत्ता का विवेचन कीजिए?

3. उनकी विशेषताओं, लाभों और सीमाओं सहित संगठनात्मक संरचनाओं के विभिन्न प्रकारों का वर्णन कीजिए?

छ. अपनी प्रगति जाँचें

1. कार्यालय में आशुलिपिक की भूमिका का प्रदर्शन कीजिए।
2. प्रभावी कैलेंडर प्रबंधन के लिए सुझाव स्पष्ट कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 4 — कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं की भूमिकाएँ एवं उत्तरदायित्व

(Roles and Responsibilities of Executive-Secretarial Services)

एक कार्यपालक सचिवीय सेवा (Executive-Secretarial Service) वह व्यक्ति होता है, जो वरिष्ठ प्रबंधन और कंपनी निदेशकों की सहायता करता है। इस पद में विभिन्न लिपिकीय एवं प्रशासनिक दायित्वों का निर्वहन करना शामिल होता है, जिनमें वाक्यांश लेखन (डिक्टेशन) और लिप्यांतरण (ट्रांसक्रिप्शन), कार्यकारी कैलेंडरों का प्रबंधन, बैठकों एवं आयोजनों का समन्वय, पूछताछ का उत्तर देना तथा संगठनात्मक अनुपालन और प्रभावी दस्तावेज प्रबंधन सुनिश्चित करना शामिल है।

प्रौद्योगिकी में प्रगति के कारण, अब इनकी भूमिका विभिन्न डिजिटल और कृत्रिम बुद्धिमत्ता (AI) उपकरणों का उपयोग कर उत्पादकता बढ़ाने की ओर केंद्रित हो रही है। ये पेशेवर उन्नत AI तकनीकों का उपयोग करते हैं ताकि लिपिकीय एवं प्रशासनिक कार्यों का प्रबंधन कुशलतापूर्वक किया जा सके।

कार्यपालक सचिवीय सेवाएं संगठनों में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं, जहाँ वे प्रशासनिक कार्यों का आधार बनते हैं और अधिकारियों तथा टीमों को महत्वपूर्ण सहयोग प्रदान करते हैं। उनकी जिम्मेदारियों में पत्राचार का प्रबंधन, बैठकों का निर्धारण और व्यवस्थित अभिलेखों का रख-रखाव जैसे विविध कार्य शामिल होते हैं। वे आगंतुकों और ग्राहकों के लिए प्रथम संपर्क बिंदु होते हैं तथा कॉल और ई-मेल की छंटाई करते हुए एक 'गेटकीपर' की भूमिका निभाते हैं। कार्यपालक सचिवीय सेवाएँ सभी प्रचारों में सटीकता और व्यावसायिकता सुनिश्चित करते हुए दस्तावेज, रिपोर्ट और प्रस्तुतियाँ तैयार करने में भी सहायता करती हैं। इसके अतिरिक्त वे यात्रा व्यवस्थाओं, व्यय रिपोर्टों और अन्य व्यवस्थात्मक कार्यों को भी संभाल सकते हैं, जिससे कार्यप्रवाह सरल होता है और संगठन में दक्षता सुनिश्चित होती है। अपने संगठनात्मक कौशल, सूक्ष्मता पर ध्यान और बहुकार्य करने की क्षमता के कारण कार्यपालक सचिवीय सेवाएं संगठन की सफलता में योगदान देने हेतु एक अनिवार्य भूमिका निभाते हैं।

कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं की भूमिकाएँ और जिम्मेदारियाँ संगठन और नियोक्ता की विशिष्ट आवश्यकताओं के आधार पर भिन्न हो सकती हैं, लेकिन आम तौर पर, इनमें प्रशासनिक कार्यों की एक विस्तृत श्रृंखला शामिल होती है। यहाँ एक विस्तृत सूची दी गई है —

प्रशासनिक सहायता — कार्यालय प्रचालन को कुशल बनाने हेतु प्रशासनिक सहायता प्रदान करना जिसमें कार्यक्रम प्रबंधन, बैठकों का आयोजन और पत्राचार का प्रचालन शामिल है।

संचार प्रबंधन — आंतरिक और बाह्य हितधारकों के लिए प्रमुख संपर्क बिंदु के रूप में कार्य करना जिसमें फोन कॉल का उत्तर देना, ई-मेल का प्रबंधन करना और पूछताछ का समाधान करना शामिल है।

दस्तावेज तैयारी — रिपोर्ट, ज्ञापन, पत्र और प्रस्तुतियाँ जैसे दस्तावेज तैयार करना और उनका प्रारूपण करना, जिसमें मूल सामग्री तैयार करना या मौजूदा सामग्री का संपादन करना सम्मिलित है।

अभिलेख प्रबंधन — अभिलेखों, फाइलिंग सिस्टम, डाटाबेस और संपर्क सूची को सटीक रूप से बनाए रखना, जिससे जानकारी आवश्यकतानुसार शीघ्र सुलभ हो सके।

कैलेण्डर प्रबंधन — कार्यकारी या टीम के अन्य सदस्यों के लिए कैलेण्डर का प्रबंधन करना, जिसमें मिलने का समय तय करने, बैठकों और कार्यक्रमों का समन्वय शामिल है।

यात्रा व्यवस्थाएँ — व्यावसायिक यात्राओं के लिए उड़ान, आवास और परिवहन की बुकिंग सहित यात्रा की योजनाएँ बनाना और उन्हें संगठन की आवश्यकताओं के अनुसार समन्वित करना।

बैठक समन्वय — बैठकों का आयोजन और समन्वयन करना, जिसमें समय निर्धारण, निमंत्रण भेजना, एजेंडा तैयार करना और मिनट्स लिखना शामिल है।

कार्यालय प्रबंधन — कार्यालय सामग्री, उपकरण रख-रखाव और सुविधाओं का प्रबंधन करना ताकि कार्य परिवेश उत्पादकता के लिए अनुकूल बना रहे।

गोपनीयता — गोपनीय जानकारी को संगठन की नीतियों के अनुसार पूर्ण गोपनीयता एवं ईमानदारी से संभालना।

कार्य प्राथमिकता निर्धारण — कार्यों को प्राथमिकता देते हुए समयबद्धता में कार्यों को पूर्ण करना और तात्कालिक आवश्यकताओं का शीघ्र समाधान करना।

समस्या समाधान — प्रशासनिक समस्याओं के समाधान हेतु व्यावहारिक उपायों द्वारा कार्य प्रचालन को सुचारु बनाना।

अनुसंधान सहयोग — निर्णय-निर्धारण प्रक्रिया या रिपोर्ट और प्रस्तुतियाँ तैयार करने के लिए आवश्यक जानकारी एकत्रित करना।

सहयोग — कार्यों और परियोजनाओं के समन्वयन हेतु अन्य टीम सदस्यों और विभागों के साथ मिलकर कार्य करना।

प्रौद्योगिकी दक्षता — वर्ड प्रोसेसिंग, स्प्रेडशीट, प्रेजेंटेशन सॉफ्टवेयर तथा ई-मेल क्लाइंट जैसे कार्यालय सॉफ्टवेयर एप्लिकेशन में दक्षता होना। साथ ही कार्यालय उपकरणों के उपयोग और मूलभूत तकनीकी समस्या समाधान में भी कुशल होना।

अनुकूलनशीलता — प्राथमिकताओं में परिवर्तन के अनुसार कार्य करने का लचीलापन रखते हुए संगठन के उद्देश्यों की पूर्ति हेतु नए कार्यों को स्वीकार करना।

कार्यपालक सचिवीय सेवाएं प्रशासनिक सहायता प्रदान कर, संचार का प्रबंधन कर तथा दैनिक कार्यों में दक्षता सुनिश्चित कर, संगठन की सुचारु कार्यप्रणाली में अत्यंत महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।

भारत में कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं का विकास

भारत में व्यावसायिक कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं का विकास व्यापक सामाजिक और आर्थिक परिवर्तनों के साथ-साथ प्रौद्योगिकी और प्रशासनिक प्रक्रियाओं में हुई प्रगति को भी दर्शाता है। भारत में व्यावसायिक कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं की भूमिका कैसे विकसित हुई है, इसका एक अवलोकन इस प्रकार है —

परंपरागत सचिवीय भूमिका — पुराने समय से भारत में कार्यपालक-सचिवीय सेवाएँ मुख्य रूप से टाइपिंग, फाइलिंग, फ़ोन कॉल का जवाब देना और पत्राचार प्रबंधन जैसे प्रशासनिक कार्य करती थीं। उन्हें अक्सर अधिकारियों या प्रबंधकों के सहायक के रूप में देखा जाता था, जो कार्यालय के दैनिक कार्यों में सहायता प्रदान करते थे।

प्रशासनिक कौशल का बढ़ता महत्व — जैसे-जैसे भारत में व्यावसाय और संगठन बढ़े और अधिक जटिल होते गए, कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं की भूमिका प्रशासनिक जिम्मेदारियों के व्यापक दायरे में विकसित हुई। कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं से मजबूत संगठनात्मक कौशल, संचार क्षमता और कार्यालय सॉफ़्टवेयर एप्लिकेशन में दक्षता की अपेक्षा की जाती थी।

कार्यकारी सहायक की ओर भूमिका परिवर्तन — भारतीय व्यवसायों के वैश्वीकरण और बहुराष्ट्रीय कंपनियों के आगमन के साथ, कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं की भूमिका कार्यकारी सहायकों (Executive Assistants) के रूप में बदलने लगी। कार्यकारी सहायक शीर्ष स्तर के अधिकारियों के साथ मिलकर काम करते हैं, तथा कैलेंडर प्रबंधन, यात्रा व्यवस्था, तथा बैठकों और कार्यक्रमों के समन्वय आदि कार्यों को संभालते हैं।

व्यावसायिकता और योग्यताओं पर बल — जैसे-जैसे कुशल प्रशासनिक पेशेवरों की माँग बढ़ी, भारत में कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं में व्यावसायिकता और योग्यता पर जोर बढ़ता गया। कई नियुक्ता कार्यालय प्रशासन, व्यावसाय प्रबंधन या संबंधित क्षेत्रों में औपचारिक शिक्षा या प्रशिक्षण प्राप्त उम्मीदवारों को प्राथमिकता देने लगे।

प्रौद्योगिकी का समावेशन — प्रौद्योगिकी के आगमन से भारत में व्यावसायिक कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं की भूमिका को महत्वपूर्ण रूप से प्रभावित हुआ है। कार्यपालक सचिवीय सेवाएँ अब दस्तावेज़ तैयार करने, समय-निर्धारण, संचार और सूचना प्रबंधन जैसे कार्यों के लिए डिजिटल उपकरणों और सॉफ़्टवेयर पर अत्यधिक निर्भर हैं। इससे प्रशासनिक कार्यों में दक्षता और उत्पादकता में वृद्धि हुई है।

कार्यनीतिक व्यावसायिक भागीदार — हाल के वर्षों में कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं को केवल सहायक के रूप में नहीं बल्कि संगठन के कार्यनीतिक सहयोगी के रूप में देखा जाने लगा है। कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता अक्सर निर्णय लेने की प्रक्रियाओं, परियोजना समन्वय और गोपनीय जानकारी को संभालने में शामिल होते हैं, जिसके लिए उन्हें मजबूत विश्लेषणात्मक और समस्या-समाधान कौशल की आवश्यकता होती है।

विशेषीकरण और विविधता — भारत में कुछ व्यावसायिक कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं ने कानूनी, चिकित्सा या कार्यकारी सहायता जैसे विशिष्ट क्षेत्रों में विशेषज्ञता हासिल करना चुना है। इस विशेषज्ञता से उन्हें इन उद्योगों के व्यावसायिकों को अनुकूलित सहायता सेवाएँ प्रदान करने में सक्षमता हासिल होती है। इसके अतिरिक्त, विविधीकरण की ओर रुझान बढ़ा है, जिसमें कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता कार्यक्रम नियोजन, विपणन सहायता या परियोजना प्रबंधन जैसे क्षेत्रों में अतिरिक्त जिम्मेदारियाँ संभाल रहे हैं।

भारत में व्यावसायिक कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं का विकास गतिशील और वैश्वीकृत अर्थव्यवस्था में संगठनों की बदलती आवश्यकताओं को दर्शाता है। आज के व्यावसायिक कार्यपालक सचिवीय सेवाएं वरिष्ठ अधिकारियों और प्रबंधकों को सहयोग देने में अत्यंत महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हुए कार्यालय की सुचारु कार्यप्रणाली सुनिश्चित करते हैं।

एक कार्यालय में कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं की भूमिकाएँ और उत्तरदायित्व

एक कार्यालय में कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं की भूमिकाएँ और उत्तरदायित्व संगठन के आकार, संरचना और विशेष आवश्यकताओं के अनुसार भिन्न हो सकते हैं। तथापि कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं की सामान्यतः निभाई जाने वाली जिम्मेदारियों की एक विस्तृत सूची निम्नलिखित है—

1. **डिक्टेशन प्रोसेसिंग, नोट्स लेना और दस्तावेजीकरण** — स्पीच-टू-टेक्स्ट सॉफ्टवेयर जैसे AI-प्रचालित टूल का उपयोग करके डिक्टेशन को सटीक रूप से सुनें और लिखें, जिससे तेज़ और त्रुटि-मुक्त दस्तावेजीकरण सुनिश्चित होता है। मीटिंग या चर्चाओं के दौरान संक्षिप्त नोट्स लें और उन्हें आसान संदर्भ के लिए व्यवस्थित रूप से व्यवस्थित करें।
2. **प्रशासनिक सहायता** — कार्यालय प्रचालन की दक्षता सुनिश्चित करने हेतु सामान्य प्रशासनिक सहायता प्रदान करना जिसमें कार्यक्रमों का प्रबंधन, बैठकों का आयोजन और पत्राचार संभालना शामिल है।
3. **संचार प्रबंधन** — आंतरिक और बाह्य हितधारकों के लिए प्राथमिक संपर्क बिंदु के रूप में कार्य करना, जिसमें फोन कॉल का उत्तर देना, ई-मेल का प्रत्युत्तर देना और पूछताछों का प्रबंधन करना शामिल है।
4. **दस्तावेज़ तैयार करना** — रिपोर्ट, ज्ञापन, पत्र और प्रस्तुतियाँ जैसे दस्तावेज़ तैयार करना और उनका प्रारूपण करना। इसमें मूल सामग्री का मसौदा तैयार करना या मौजूदा सामग्री का संपादन करना सम्मिलित हो सकता है।
5. **अभिलेखों का रख-रखाव** — फाइलिंग प्रणाली, डाटाबेस और संपर्क सूची सहित सटीक अभिलेखों को बनाए रखना। यह सुनिश्चित करना कि आवश्यक जानकारी सुव्यवस्थित और सुलभ हो।
6. **कैलेण्डर प्रबंधन** — कार्यकारी या अन्य टीम सदस्यों के कैलेण्डर का प्रबंधन करना, जिसमें मिलने का समय तय करने, बैठकों और कार्यक्रमों का समय निर्धारण करना तथा अन्य हितधारकों के साथ समन्वय करना शामिल है।
7. **यात्रा व्यवस्थाएँ** — व्यापारिक यात्राओं हेतु उड़ानों, आवास और परिवहन की बुकिंग करना। यात्रा कार्यक्रमों का समन्वय करना और यह सुनिश्चित करना कि योजनाएँ संगठनात्मक आवश्यकताओं के अनुरूप हों।
8. **बैठक समन्वयन** — बैठकों का आयोजन और समन्वयन करना, जिसमें समय निर्धारित करना, निमंत्रण भेजना, एजेंडा तैयार करना और बैठक के दौरान मिनट्स तैयार करना सम्मिलित है।

9. **कार्यालय प्रबंधन** — कार्यालय सामग्री, उपकरणों के रख-रखाव और सुविधाओं के प्रबंधन की निगरानी करना। यह सुनिश्चित करना कि कार्यालय का वातावरण सुव्यवस्थित और उत्पादकता के अनुकूल हो।
10. **गोपनीयता बनाए रखना** — गोपनीय सूचनाओं को विवेकपूर्णता और ईमानदारी के साथ संभालना और संगठन की नीतियों के अनुसार गोपनीयता सुनिश्चित करना।
11. **कार्य प्राथमिकता निर्धारण** — कार्यों को प्राथमिकता देना और अनेक जिम्मेदारियों को प्रभावी रूप से प्रबंधित करना जिससे समय-सीमा के अंदर कार्य पूर्ण हों और आवश्यक विषयों का शीघ्र समाधान हो।
12. **समस्या समाधान** — प्रशासनिक समस्याओं और चुनौतियों का समाधान करना और कार्य प्रचालन को सुचारु बनाए रखने हेतु व्यावहारिक समाधान निकालना।
13. **अनुसंधान सहयोग** — निर्णय लेने की प्रक्रिया या रिपोर्ट एवं प्रस्तुतियाँ तैयार करने हेतु आवश्यक जानकारी एकत्र करना और शोध करना।
14. **सहयोग** — कार्यों और परियोजनाओं के संप्रेषण एवं समन्वयन हेतु अन्य टीम सदस्यों और विभागों के साथ सहयोग करना।
15. **प्रौद्योगिकी में दक्षता** — वर्ड प्रोसेसिंग, स्प्रेडशीट, प्रस्तुति सॉफ्टवेयर तथा ई-मेल क्लाइंट जैसे कार्यालय सॉफ्टवेयर एप्लिकेशन में दक्षता होना। साथ ही कार्यालय उपकरणों का सामान्य उपयोग और प्रारंभिक समस्या समाधान में भी प्रवीणता आवश्यक हो सकती है।
16. **अनुकूलनशीलता** — बदलती प्राथमिकताओं और आवश्यकताओं के अनुरूप स्वयं को ढालने की क्षमता रखना तथा संगठन के उद्देश्यों को पूरा करने हेतु नई जिम्मेदारियों को स्वीकार करने की तत्परता होना।

इन सभी जिम्मेदारियों का प्रभावी रूप से निर्वहन करते हुए, एक कार्यपालक सचिवीय सेवाएं कार्यालय के सुचारु प्रचालन में महत्वपूर्ण योगदान देता है तथा संगठन के समग्र लक्ष्यों की प्राप्ति में सहायक होता है।

कार्यपालक – सचिवीय सेवा (Executive–Secretarial Services) की भूमिका के लिए आवश्यक कौशल

कार्यपालक– सचिवीय सेवा से जुड़े पेशेवरों को अपने दायित्वों का प्रभावी तरीके से निर्वहन करने के लिए तकनीकी, संगठनात्मक और पारस्परिक कौशलों का संयोजन आवश्यक होता है। इस भूमिका के लिए आवश्यक प्रमुख कौशलों की सूची नीचे दी गई है —

कौशल (Skill)	विवरण (Description)
संचार कौशल (Communication Skills)	

मौखिक संचार (Verbal Communication)	ग्राहकों, कार्यकारियों एवं टीम के सदस्यों के साथ बातचीत करते समय स्पष्ट एवं व्यावसायिक भाषा में बोलने की क्षमता।
लिखित संचार (Written Communication)	ई-मेल, रिपोर्ट तथा अन्य दस्तावेजों को सटीक एवं स्पष्ट रूप से तैयार करने में दक्षता।
संगठनात्मक कौशल (Organisational Skills)	
कार्यों का कुशल प्रबंधन (Efficient Task Management)	कार्यों के सुचारू प्रवाह के लिए फ़ाइलों, अभिलेखों एवं कार्यक्रमों का कुशलतापूर्वक प्रबंधन।
प्राथमिकता निर्धारण और बहुकार्य (Prioritisation and Multitasking)	कार्यों की प्राथमिकता तय करना और एक साथ अनेक कार्यों का निष्पादन करना ताकि समयसीमा के अंदर गुणवत्ता से समझौता किए बिना कार्य पूर्ण हों।
समय प्रबंधन (Time Management)	
प्रभावी कार्यक्रम निर्धारण (Effective Scheduling)	उत्पादकता को अधिकतम करने के लिए बैठकों, मिलने के समय एवं आयोजनों का प्रभावी तरीके से समय निर्धारण।
कार्यकारियों के लिए समय प्रबंधन (Time Management for Executives)	कार्यकारियों के समय का प्रबंधन कर यह सुनिश्चित करना कि सभी कार्य निर्धारित समय में पूर्ण हो सकें।
तकनीकी दक्षता (Technical Proficiency)	
कंप्यूटर कौशल (Computer Skills)	माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस (Microsoft Office) (वर्ड, एक्सेल, पावरपॉइंट) तथा गूगल वर्कस्पेस (Google Workspace) टूल जैसे ऑफिस सॉफ्टवेयर के उपयोग में प्रवीणता।
तकनीकी उपकरणों का उपयोग (Technology Utilisation)	वाक्यांश लेखन, लिप्यंतरण और कार्य प्रबंधन के लिए AI-सक्षम उपकरणों के उपयोग में दक्षता।
टाइपिंग कौशल (Typing Skills)	दस्तावेजों के निर्माण एवं संपादन के लिए तेज़ एवं सटीक टाइपिंग क्षमता।
सूक्ष्मता पर ध्यान (Attention to Detail)	
सटीकता एवं शुद्धता (Accuracy and Precision)	दस्तावेजीकरण, डेटा प्रविष्टि एवं पत्राचार में सटीकता सुनिश्चित करना।
शुद्धिपरीक्षण एवं संपादन	रिपोर्टों अथवा दस्तावेजों का शुद्धिपरीक्षण एवं संपादन, जिससे

(Proofreading and Editing)	त्रुटियों से बचा जा सके।
पारस्परिक कौशल (Interpersonal Skills)	
संबंध निर्माण (Relationship Building)	ग्राहकों, सहकर्मियों और आगंतुकों के साथ व्यावसायिक संबंध बनाना एवं बनाए रखना।
ग्राहक सेवा (Customer Service)	पूछताछ अथवा शिकायतों को संभालते समय विनम्र एवं सहयोगपूर्ण व्यवहार।
समस्या समाधान कौशल (Problem-Solving Skills)	
समस्या समाधान (Issue Resolution)	प्रशासनिक अथवा प्रचालन संबंधी समस्याओं की त्वरित पहचान कर उनका समाधान करना, जिससे कार्य बाधित न हो।
आलोचनात्मक सोच (Critical Thinking)	प्रक्रियाओं में सुधार हेतु समाधान सुझाने के लिए आलोचनात्मक रूप से विचार करना।

कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं के लिए मौखिक संप्रेषण का महत्व (Importance of Verbal Communication for Executive-Secretarial Services)

कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं के लिए मौखिक संप्रेषण अत्यंत आवश्यक होता है क्योंकि यह कार्यालयीन वातावरण में पारस्परिक संवाद का प्रमुख माध्यम होता है। निम्नलिखित बिंदुओं के माध्यम से यह स्पष्ट होता है कि कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं के लिए मौखिक संप्रेषण क्यों महत्वपूर्ण है (चित्र 1.9)।



चित्र 1.9 — मौखिक संप्रेषण

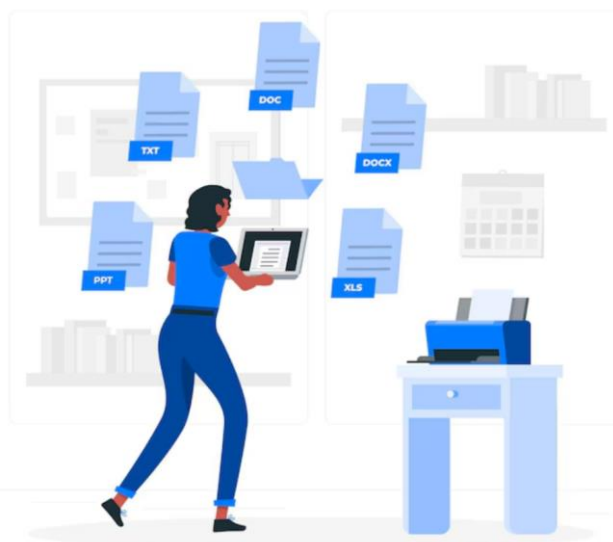
1. **प्रभावी समन्वय** — मौखिक संप्रेषण के माध्यम से कार्यपालक सचिवीय सेवाएं कार्यो, बैठकों और परियोजनाओं का कुशलतापूर्वक समन्वयन कर सकते हैं। वे निर्देशों को स्पष्ट रूप से सहकर्मियों तक पहुँचाकर यह सुनिश्चित कर सकते हैं कि प्रत्येक व्यक्ति अपनी भूमिका और जिम्मेदारी को भलीभाँति समझ सके।
2. **संबंधों का निर्माण** — कार्यपालक सचिवीय सेवाएं प्रायः ग्राहकों, आगंतुकों और अन्य हितधारकों के साथ प्रथम संपर्क बिंदु होते हैं। स्पष्ट और व्यावसायिक संप्रेषण सकारात्मक संबंध बनाने और अच्छा प्रभाव छोड़ने में सहायक होता है।
3. **समस्याओं का समाधान** — मौखिक संप्रेषण होने से कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं को समस्याओं का प्रभावी तरीके से समाधान करने और विवादों को सुलझाने में सक्षमता प्राप्त होती है। वे सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ खुले संवाद के माध्यम से समस्याओं की शीघ्र पहचान कर सकते हैं और सहयोगात्मक रूप से समाधान खोजने की दिशा में काम कर सकते हैं।
4. **सूचना स्पष्ट करना** — जब लिखित संप्रेषण अस्पष्ट हो या अपर्याप्त लगे, तो मौखिक संप्रेषण के माध्यम से कार्यपालक सचिवीय सेवाएं जानकारी स्पष्ट कर सकते हैं और परस्पर समझ सुनिश्चित कर सकते हैं। जटिल विषयों पर चर्चा करते समय या संवेदनशील जानकारी देते समय यह विशेष रूप से महत्वपूर्ण है।
5. **सक्रिय श्रवण** — मौखिक संप्रेषण में केवल बोलना ही नहीं अपितु ध्यानपूर्वक सुनना भी आवश्यक होता है। कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं में सहकर्मियों, ग्राहकों और वरिष्ठों की आवश्यकताओं और विचारों को समझने के लिए सक्रिय रूप से सुनने का अभ्यास करना चाहिए।

6. **सहयोग प्रदान करना** — कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं के लिए मौखिक संप्रेषण सहकर्मियों और ग्राहकों को प्रभावी तरीके से सहायता और सहयोग प्रदान करने में सक्षम बनाता है। चाहे वह प्रश्नों का उत्तर देना हो, मार्गदर्शन प्रदान करना हो, या आश्वासन प्रदान करना हो, स्पष्ट संचार एक सहायक कार्य वातावरण को बढ़ावा देता है।
7. **फोन कॉल संभालना** — सचिवों का अधिकांश संप्रेषण फोन के माध्यम से होता है। कॉल का उत्तर देना, संदेश लेना और स्थानांतरित करना। फोन कॉल को व्यावसायिक और कुशलतापूर्वक संभालने के लिए सुदृढ़ मौखिक संप्रेषण कौशल आवश्यक होता है।
8. **व्यावसायिकता का संप्रेषण** — स्पष्ट और सुगठित मौखिक संप्रेषण कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं एवं संगठन दोनों की व्यावसायिक छवि को सुदृढ़ करता है। यह संगठन के ब्रांड पर सकारात्मक प्रभाव डालता है तथा दूसरों द्वारा उसके बारे में की जाने वाली धारणा को प्रभावित कर सकता है।
9. **वार्ता एवं अनुनय** — मौखिक संचार कौशल अनुबंधों पर बातचीत करने, विवादों को सुलझाने और दूसरों को विशिष्ट कार्रवाई करने के लिए राजी करने के लिए महत्वपूर्ण हैं। कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं को कभी-कभी विक्रेताओं से शर्तों पर चर्चा करनी होती है या संसाधनों हेतु आग्रह करना होता है, जिसके लिए प्रभावी वार्तालाप एवं अनुनय कौशल आवश्यक हैं।
10. **परिस्थितियों के अनुसार अनुकूलन** — मौखिक संप्रेषण से कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं को उस व्यक्ति के संदर्भ और प्राथमिकताओं के आधार पर अपनी संचार शैली और दृष्टिकोण को अनुकूलित करने की सुविधा मिलती है जिसके साथ वे संवाद कर रहे हैं। संबंध बनाने और प्रभावी सहयोग को बढ़ावा देने के लिए संचार में लचीलापन आवश्यक है।

संक्षेप में मौखिक संप्रेषण कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं के लिए अपरिहार्य है क्योंकि यह उन्हें कार्यों के समन्वयन, संबंध निर्माण, समस्याओं के समाधान, सूचना स्पष्ट करने, सहयोग देने, व्यावसायिकता दर्शाने, प्रभावी वार्ता और अनुकूलनशीलता में सक्षम बनाता है। सुदृढ़ मौखिक संप्रेषण कौशल कार्यपालक सचिव की कार्यकुशलता को बढ़ाते हैं और संगठन की सफलता में सहायक होते हैं।

कार्यालय में अभिलेखों के रख-रखाव का महत्त्व (Importance of Maintenance of Records in Office)

कार्यालय में अभिलेखों का रख-रखाव कई कारणों से अति आवश्यक होता है और इसका महत्त्व कम करके नहीं आँका जा सकता। निम्नलिखित बिंदुओं के माध्यम से अभिलेखों के रख-रखाव की आवश्यकता को स्पष्ट किया जा सकता है (चित्र 1.10)।



चित्र 1.10 — कार्यालय अभिलेख प्रबंधन

1. **कानूनी अनुपालन** — कई उद्योगों और संगठनों के लिए यह कानूनी रूप से आवश्यक होता है कि वे विशेष प्रकार के अभिलेखों को निर्धारित अवधि तक सुरक्षित रखें। इनमें वित्तीय अभिलेख, कर्मचारी अभिलेख, अनुबंध, कर दस्तावेज आदि सम्मिलित हो सकते हैं। यदि इन अभिलेखों का रख-रखाव नहीं किया गया तो संगठन को कानूनी दंड या उत्तरदायित्वों का सामना करना पड़ सकता है।
2. **साक्ष्य एवं प्रलेखन** — अभिलेख संगठन के अंदर लेन-देन, समझौतों, निर्णयों तथा अन्य महत्वपूर्ण गतिविधियों का साक्ष्य होते हैं। ये दस्तावेज इतिहास का प्रमाण होते हैं, जिन्हें विवाद, लेखा परीक्षण, जाँच या न्यायिक प्रक्रियाओं के दौरान साक्ष्य के रूप में प्रस्तुत किया जा सकता है। सटीक और पूर्ण अभिलेख संगठन की विश्वसनीयता और हितों की रक्षा करते हैं।
3. **निर्णय-निर्माण में सहयोग** — अभिलेख निर्णय लेने की प्रक्रियाओं में उपयोगी जानकारी प्रदान करते हैं। ऐतिहासिक आँकड़ों और प्रवृत्तियों का विश्लेषण करके प्रबंधक संसाधन आबंटन, कार्यनीतिक योजना, प्रदर्शन मूल्यांकन तथा जोखिम प्रबंधन संबंधी निर्णय प्रभावी तरीके से ले सकते हैं। यदि अभिलेख सटीक नहीं हों तो निर्णय अपूर्ण या अविश्वसनीय जानकारी पर आधारित हो सकते हैं।
4. **कार्य प्रचालन की दक्षता** — सुव्यवस्थित अभिलेख संगठन के सुचारु प्रचालन में सहायता करते हैं क्योंकि इससे आवश्यक जानकारी शीघ्रता से प्राप्त की जा सकती है। कर्मचारी प्रासंगिक दस्तावेजों को आसानी से खोज सकते हैं, परियोजनाओं की प्रगति को ट्रैक कर सकते हैं तथा निर्धारित प्रक्रियाओं का पालन कर सकते हैं। इससे कार्यकुशलता बढ़ती है, त्रुटियाँ घटती हैं और अभिलेख खोजने में लगने वाला समय बचता है।
5. **वित्तीय प्रबंधन** — उचित अभिलेख रख-रखाव वित्तीय प्रबंधन और लेखांकन के लिए अत्यंत आवश्यक है। आय, व्यय, परिसंपत्तियों, देनदारियों एवं लेन-देन के अभिलेख वित्तीय विवरण तैयार करने,

बजट निर्माण, पूर्वानुमान लगाने, कर अनुपालन तथा लेखा परीक्षण के लिए आवश्यक होते हैं। सटीक वित्तीय अभिलेख पारदर्शिता, उत्तरदायित्व और नियामकीय आवश्यकताओं की पूर्ति सुनिश्चित करते हैं।

6. **निष्पादन मूल्यांकन** — अभिलेख व्यक्तियों, टीमों, विभागों तथा संपूर्ण संगठन के प्रदर्शन के मूल्यांकन में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। प्रदर्शन मापदंड, प्रमुख प्रदर्शन संकेतक (केपीआई), लक्ष्य और मील के पथर दस्तावेज रूप में दर्ज किए जाते हैं और समय के साथ ट्रैक किए जाते हैं। इससे प्रबंधकों को प्रगति का मूल्यांकन करने, सुधार की संभावनाएँ खोजने तथा उपलब्धियों की पहचान करने में सहायता मिलती है।
7. **जोखिम प्रबंधन** — अभिलेख संभावित खतरों, घटनाओं, दुर्घटनाओं तथा अनुपालन संबंधी विषयों का दस्तावेजीकरण करके जोखिमों की पहचान और उनके निवारण में सहायता करते हैं। ये जोखिम मूल्यांकन, निवारक उपायों की योजना तथा आपात स्थितियों हेतु वैकल्पिक योजनाओं के निर्माण का आधार प्रदान करते हैं। संकट की स्थिति में अभिलेख पुनर्प्राप्ति और उत्तरदायित्व प्रबंधन में सहायक होते हैं।
8. **ज्ञान का संरक्षण** — अभिलेख संस्थागत ज्ञान और संगठनात्मक स्मृति को संरक्षित करते हैं। ये सीखी गई शिक्षाएँ, सर्वश्रेष्ठ प्रक्रियाएँ, ऐतिहासिक उपलब्धियाँ और पूर्व अनुभवों को संजोते हैं। यह ज्ञान नए कर्मचारियों को हस्तांतरित किया जा सकता है, विभागों के बीच साझा किया जा सकता है तथा भविष्य की कार्यनीतियों और पहलों में उपयोगी होता है।

कार्यालय में अभिलेखों का रख-रखाव कानूनी अनुपालन, साक्ष्य/प्रलेखन, निर्णय-निर्माण सहयोग, कार्य प्रचालन दक्षता, वित्तीय प्रबंधन, प्रदर्शन मूल्यांकन, जोखिम प्रबंधन और ज्ञान संरक्षण जैसे उद्देश्यों की पूर्ति के लिए अत्यावश्यक होता है। जो संगठन अभिलेख रख-रखाव को प्राथमिकता देते हैं, वे सफलता, उत्तरदायित्व और स्थायित्व की सुदृढ़ नींव स्थापित करते हैं।

वैधानिक आवश्यकताओं के अनुपालन का महत्व (Importance of Compliance to Statutory Requirements)

कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं के लिए वैधानिक आवश्यकताओं का अनुपालन अत्यधिक महत्वपूर्ण होता है क्योंकि इससे यह सुनिश्चित होता है कि संगठन कानूनी दायरे में कार्य कर रहा है, अपनी वैध स्थिति बनाए रखता है और जोखिमों को कम करता है। कार्यपालक सचिवीय सेवाएं प्रायः यह दायित्व निभाते हैं कि संगठन कर कानून, श्रम कानून, डेटा सुरक्षा विनियम तथा कॉर्पोरेट प्रशासन मानकों सहित विभिन्न विनियमों का पालन करें। इन वैधानिक आवश्यकताओं का उल्लंघन करने पर संगठन को गंभीर परिणाम भुगतने पड़ सकते हैं, जैसे — कानूनी दंड, आर्थिक जुर्माना, प्रतिष्ठा की क्षति, यहाँ तक कि व्यवसायिक लाइसेंस की हानि। नियमों में हुए परिवर्तनों की जानकारी बनाए रखते हुए, सटीक अभिलेखों का रख-रखाव करते हुए, तथा उपयुक्त नीतियाँ व प्रक्रियाएँ लागू करते हुए कार्यपालक सचिव संगठन की साख और प्रतिष्ठा की रक्षा में सहायक होते हैं। इसके अतिरिक्त, अनुपालन पारदर्शिता, उत्तरदायित्व तथा कर्मचारियों, निवेशकों और ग्राहकों सहित सभी हितधारकों के

बीच विश्वास को प्रोत्साहित करता है। अंततः जब कार्यपालक सचिवीय सेवाएं वैधानिक अनुपालन को प्राथमिकता देते हैं तो वे संगठन की स्थिरता और दीर्घकालिक सफलता में महत्वपूर्ण योगदान करते हैं।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1 — आगंतुकों का अभिवादन एवं सत्यापन प्रक्रिया

आवश्यक सामग्री — स्वागत क्षेत्र या निर्धारित अभिवादन क्षेत्र, आगंतुक साइन-इन शीट या इलेक्ट्रॉनिक आगंतुक प्रबंधन प्रणाली, कंपनी आगंतुक बैज या अस्थायी पास, कम्प्यूटर या टैबलेट, पेन या पेंसिल, तथा कंपनी नीति।

प्रक्रिया —

1. किसी संगठन का दौरा करें।
2. स्वागत कक्ष में गतिविधि प्रचालित करने की अनुमति प्राप्त करें।
3. कंपनी की नीति एवं प्रक्रिया पुस्तिका में उल्लिखित आगंतुक अभिवादन एवं सत्यापन प्रोटोकॉल से स्वयं को परिचित कराएं।

आगंतुकों का स्वागत —

- क. जब कोई आगंतुक आए तो उसे आत्मीयता एवं व्यावसायिकता के साथ अभिवादन करें।
- ख. आगंतुक से विनम्रतापूर्वक उनका नाम एवं आगमन का उद्देश्य पूछें।
- ग. आगंतुक को साइन-इन शीट पर हस्ताक्षर करने या इलेक्ट्रॉनिक प्रबंधन प्रणाली में जानकारी दर्ज करने हेतु निर्देशित करें। यदि इलेक्ट्रॉनिक प्रणाली उपयोग में हो तो आवश्यकता होने पर सहायता प्रदान करें।

आगंतुकों का सत्यापन —

- क. आगंतुक द्वारा दी गई जानकारी की पूर्व-निर्धारित भेंटों या अपेक्षित आगंतुकों की सूची से तुलना करें।
- ख. यदि आगंतुक का आना अपेक्षित हो तो उनकी भेंट की पुष्टि करें एवं संबंधित कर्मचारी को आगमन की सूचना दें।
- ग. यदि आगंतुक अपेक्षित नहीं है या उनका आगमन पूर्व-निर्धारित नहीं है, तो अप्रत्याशित आगंतुकों के सत्यापन के लिए संगठनात्मक प्रोटोकॉल का पालन करें। इसमें मेज़बान या पर्यवेक्षक से अनुमोदन के लिए संपर्क करना, पहचान की जाँच करना, या सत्यापन पूरा होने तक आगंतुक को निर्दिष्ट प्रतीक्षा क्षेत्र तक ले जाना शामिल हो सकता है।

आगंतुक बैज या पास जारी करना —

- क. आगंतुक की पहचान एवं आगमन उद्देश्य सत्यापित होने पर उन्हें कंपनी बैज या अस्थायी पास प्रदान करें।

- ख. सुरक्षा प्रक्रिया या दिशा-निर्देश जैसे बैज प्रदर्शन या प्रतिबंधित क्षेत्रों के विषय में स्पष्ट रूप से जानकारी दें।
- ग. आगंतुक को आगे की प्रक्रिया जैसे किससे मिलना है या कहाँ जाना है इस बारे में सहायता या निर्देश दें।

आगंतुक जानकारी का अभिलेखन —

- क. आगंतुक का नाम, संपर्क विवरण, आगमन उद्देश्य एवं समय आदि को साइन-इन शीट या इलेक्ट्रॉनिक प्रणाली में दर्ज करें।
- ख. कंपनी नीति एवं डेटा संरक्षण नियमों के अनुसार आगंतुक जानकारी की गोपनीयता सुनिश्चित करें।
- 4. सभी प्रक्रियाओं का अभिलेख संकलित करें एवं एक रिपोर्ट तैयार करें।
- 5. रिपोर्ट विषय अध्यापक को प्रस्तुत करें।

गतिविधि 2 — कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं की भूमिका समझने हेतु कार्यालय का दौरा

आवश्यक सामग्री — लेखन सामग्री या इलेक्ट्रॉनिक डिवाइस, पेन/पेंसिल, कार्यालय जाने की अनुमति या नियुक्ति एवं होस्ट कार्यालय द्वारा प्रदत्त अन्य सामग्री।

प्रक्रिया —

1. प्रस्तावित कार्यालय से संपर्क कर कार्यपालक सचिव की भूमिका का अवलोकन करने हेतु अनुमति प्राप्त करें।
दौरे का उद्देश्य स्पष्ट करें एवं उपयुक्त दिन व समय पूछें।
- क. उस कार्यपालक सचिव या कार्यालय प्रबंधक से मिलें जो दौरे की मेजबानी करेगा। स्वयं का परिचय दें एवं कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं की भूमिका जानने में रुचि व्यक्त करें।
- ख. मेजबान से कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं की मुख्य जिम्मेदारियाँ, दैनिक कार्य एवं प्रमुख चुनौतियों का संक्षिप्त विवरण प्राप्त करें।
- ग. कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं को उनके दैनिक कार्यों को करते हुए अवलोकन करें — जैसे समय प्रबंधन, प्राथमिकताओं का निर्धारण, सहकर्मियों, ग्राहकों व आगंतुकों के साथ संवाद।
- घ. कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं द्वारा किए जाने वाले कार्य जैसे — फोन कॉल्स लेना, मिलने के समय का निर्धारण, ई-मेल ड्राफ्ट करना, फ़ाइलें व्यवस्थित करना आदि पर नोट्स तैयार करें।
- ङ. अपने अवलोकन के दौरान, कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं से उनकी कार्य-भूमिका, कार्यप्रवाह, या किसी विशेष कार्य के बारे में, जो आपको दिलचस्प या अपरिचित लगे, कोई भी प्रश्न पूछने में संकोच न करें।
- च. कार्यपालक-सचिवीय सेवा प्रदाताओं द्वारा अपने कार्य को सुविधाजनक बनाने के लिए उपयोग किए जाने वाले उपकरणों, सॉफ्टवेयर और प्रणालियों के बारे में पूछताछ करें, साथ ही उनके लिए उपलब्ध प्रशिक्षण या व्यावसायिक विकास के अवसरों के बारे में भी पूछताछ करें।

2. कार्यपालक सचिव या मेज़बान के साथ अपने अवलोकनों और विचारों पर चर्चा करें, और अपनी यात्रा के दौरान उठे किसी भी महत्वपूर्ण निष्कर्ष या प्रश्न को साझा करें। कार्यपालक-सचिवीय सेवा प्रदाताओं की भूमिका को और अधिक समझने या समझने के लिए उनसे सुझाव और सलाह लें।
3. अवलोकन पर आधारित रिपोर्ट तैयार करें एवं विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरिए

- क. _____ संगठन में केंद्रीय भूमिका निभाते हैं, प्रशासनिक कार्यों का आधारबनते हैं और अधिकारियों एवं टीमों को महत्वपूर्ण सहयोग प्रदान करते हैं।
- ख. कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता _____ की भूमिका निभाते हैं, कॉल एवं ई-मेल की छंटाई करते हैं तथा ग्राहकों एवं आगंतुकों के लिए प्रथम संपर्क बिंदु होते हैं।
- ग. अपनी _____ कौशल, सूक्ष्मता और बहुकार्य क्षमता के साथ कार्यपालक सचिवीय सेवाएं के सुचारू प्रचालन में अपरिहार्य भूमिका निभाते हैं।
- घ. किसी _____ में कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं की भूमिकाएँ एवं उत्तरदायित्व संगठन के आकार, संरचना एवं आवश्यकताओं पर निर्भर करते हैं।
- ङ. _____ संप्रेषण कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं के लिए आवश्यक होता है क्योंकि यह कार्यालय के अंदर एवं बाहर पारस्परिक संवाद का प्रमुख माध्यम होता है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. संगठन में कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं की एक मुख्य जिम्मेदारी क्या होती है?
 - क. निर्माण प्रक्रिया का प्रचालन करना
 - ख. कानूनी सलाह देना
 - ग. प्रशासनिक कार्यों का प्रबंधन करना
 - घ. बाज़ार अनुसंधान करना
2. संप्रेषण प्रबंधन में कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं की क्या भूमिका होती है?
 - क. कंपनी की कार्यनीति तय करना
 - ख. विपणन अभियान बनाना
 - ग. वित्तीय आँकड़ों का विश्लेषण
 - घ. प्रथम संपर्क बिंदु के रूप में कार्य करना

3. दस्तावेज तैयार करने में कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं की एक मुख्य जिम्मेदारी क्या होती है?
 - क. वैज्ञानिक अनुसंधान करना
 - ख. रिपोर्ट व प्रस्तुति प्रारूपित करना
 - ग. सोशल मीडिया प्रबंधन
 - घ. वास्तु ब्लूप्रिंट डिजाइन करना
4. कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं के लिए गोपनीयता बनाए रखना क्यों महत्वपूर्ण है?
 - क. अधिक ग्राहकों को आकर्षित करने हेतु
 - ख. व्यावसायिक संबंध निर्माण हेतु
 - ग. संवेदनशील जानकारी की रक्षा हेतु
 - घ. कंपनी के मुनाफे में वृद्धि हेतु
5. कार्यपालक सचिवीय सेवाएं कार्यालय में परिचालन दक्षता कैसे बढ़ाते हैं?
 - क. प्रभावी संप्रेषण को प्रोत्साहित कर
 - ख. कर्मचारियों का वेतन कम कर
 - ग. कार्यालय फर्नीचर बढ़ाकर
 - घ. संसाधनों की पहुँच सीमित कर

ग. कॉलम का मिलान करें

कॉलम क	कॉलम ख
1. प्रशासनिक सहयोग	क. कार्यक्रमों का समय निर्धारण, बैठकें आयोजित करना, पत्राचार संभालना
2. संप्रेषण प्रबंधन	ख. कॉल का उत्तर देना, ई-मेल का प्रत्युत्तर देना, पूछताछ प्रबंधन
3. दस्तावेज तैयार करना	ग. रिपोर्ट, ज्ञापन, प्रस्तुति आदि दस्तावेज तैयार करना और प्रारूपण बनाना
4. अभिलेख रख-रखाव	घ. फाइलिंग प्रणाली व संपर्क सूची सहित सही रिकॉर्ड बनाए रखना
5. कैलेंडर प्रबंधन	ड. अधिकारियों या टीम के सदस्यों हेतु मिलने के समय, बैठकों एवं आयोजनों का निर्धारण

घ. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1. कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं की भूमिका सीमित होती है, वे केवल लिपिकीय कार्य करते हैं।
2. कार्यपालक सचिवीय सेवाओं कार्यस्थल में गोपनीयता बनाए रखने में सहभागी होते हैं।
3. कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता के लिए मौखिक संप्रेषण आवश्यक नहीं है क्योंकि लिखित संप्रेषण पर्याप्त होता है।
4. कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता कार्यालय सामग्री का प्रबंधन करते हैं परंतु उपकरण रखरखाव नहीं करते।
5. कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता की भूमिकाएँ समय के साथ स्थिर एवं अपरिवर्तनीय रहती हैं।

ड. लघु उत्तर प्रश्न

1. संगठन में कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता की कुछ प्रमुख जिम्मेदारियाँ क्या होती हैं?
2. कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता के लिए मौखिक संप्रेषण क्यों महत्वपूर्ण है?
3. कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता में कार्यस्थल में गोपनीयता बनाए रखने में क्या भूमिका निभाते हैं?
4. कार्यपालक सचिवीय सेवाएं कार्यालय के परिचालन में दक्षता लाने में कैसे योगदान देते हैं?

च. दीर्घ उत्तर प्रश्न

1. भारत में व्यावसायिक कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता के विकास की प्रक्रिया को समझाएं तथा समय के साथ उनकी भूमिका एवं उत्तरदायित्वों को प्रभावित करने वाले प्रमुख कारकों का उल्लेख कीजिए।

छ. अपनी दक्षता जाँचें

1. कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता द्वारा किए जाने वाले प्रशासनिक कार्यों का प्रदर्शन कीजिए।
2. कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता द्वारा अन्य कर्मचारियों के साथ किए जाने वाले कार्यालय सहयोग संबंधी कार्यों का नाटक प्रस्तुत कीजिए।
3. कार्यालय में अभिलेखों के रख-रखाव की प्रक्रिया को स्पष्ट कीजिए।

मॉड्यूल 2 — श्रुतलेख प्रसंस्करण एवं टिप्पण लेखन

(Dictation Processing and Note Taking)

कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता (Executive Secretarial Services) में श्रुतलेख प्रसंस्करण (Dictation Processing) एवं टिप्पण लेखन (Note Taking) मूलभूत कौशल होते हैं जो व्यावसायिक संचार में सटीकता, दक्षता और व्यावसायिकता सुनिश्चित करने के प्रमुख उपकरण के रूप में कार्य करते हैं। कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता प्रायः शीर्ष प्रबंधन तथा अन्य विभागों, हितधारकों अथवा बाह्य पक्षों के बीच संचार सेतु की भूमिका निभाते हैं। इस भूमिका में उन्हें अक्सर कार्यपालक अधिकारियों से श्रुतलेख लेना होता है — चाहे वह व्यक्तिगत रूप से हो फोन पर हो, या डिजिटल रिकॉर्डिंग उपकरणों के माध्यम से — तथा उन्हें सुव्यवस्थित लिखित दस्तावेजों के रूप में सही-सही लिपिबद्ध करना होता है। इन दस्तावेजों में पत्र, रिपोर्ट, ज्ञापन, बैठक सारांश तथा अन्य आधिकारिक पत्राचार सम्मिलित होते हैं। सटीक श्रुतलेख प्रसंस्करण से गलत संचार की संभावना न्यूनतम होती है, निर्देशों पर समयबद्ध अनुपालन सुनिश्चित होता है तथा कार्यकारी निर्णयों का स्पष्ट अभिलेख सुरक्षित रहता है।

उतनी ही महत्वपूर्ण है टिप्पण लेखन की कला। विशेष रूप से बैठकों, सम्मेलनों अथवा अनौपचारिक चर्चाओं के दौरान। कार्यपालक सचिवीय सेवाओं के अंतर्गत कार्यरत कर्मचारियों को सक्रिय रूप से सुनना, अनावश्यक जानकारी को छाँटना तथा मुख्य बिंदुओं जैसे लिए गए निर्णयों, सौंपे गए कार्यों, निर्धारित समयसीमाओं एवं कार्यसूची बिंदुओं को संक्षिप्त रूप में लिपिबद्ध करने में निपुण होना चाहिए। ये टिप्पणियाँ प्रायः बैठक विवरण (Minutes of Meeting), रिपोर्ट अथवा अनुवर्ती ई-मेल तैयार करने हेतु उपयोग में लाई जाती हैं जो कार्यालय में उत्तरदायित्व बनाए रखने तथा कार्य प्रवाह की निरंतरता हेतु अत्यंत आवश्यक होती हैं। प्रभावी टिप्पण लेखन से कार्यालय में संगठन, समन्वय एवं योजना के कार्यान्वयन में उल्लेखनीय सुधार होता है।

इसके अतिरिक्त, ये कौशल कार्यपालक अधिकारियों की उत्पादकता में अत्यधिक वृद्धि करते हैं। बोले गए शब्दों एवं प्रमुख चर्चाओं का दस्तावेजीकरण दक्षतापूर्वक संभाल कर, कार्यपालक सचिव कार्यकारी अधिकारी को उच्च स्तरीय कार्यनीतिक योजना एवं नेतृत्वकारी उत्तरदायित्वों पर केंद्रित रहने का अवसर प्रदान करता है। यह सहयोग समय प्रबंधन को बेहतर बनाता है तथा सुनिश्चित करता है कि कोई भी महत्वपूर्ण विवरण अनदेखा या विस्मृत न हो। तेज गति एवं उच्च दबाव वाले व्यावसायिक परिवेश में कार्यपालक सचिव द्वारा श्रुतलेख प्रसंस्करण एवं टिप्पण लेखन के दायित्वों को कुशलतापूर्वक निभाना उसके उच्च व्यावसायिक स्तर, बारीकियों के प्रति सजगता एवं संगठनात्मक दक्षता को दर्शाता है। अंततः ये कौशल कार्यों के सुचारु प्रचालन एवं संगठन की समग्र सफलता में महत्वपूर्ण योगदान प्रदान करते हैं। यह मॉड्यूल चार सत्रों में विभाजित है। सत्र 1 में श्रुतलेख का सिद्धांत एवं उसकी उपयोगिता का वर्णन है। सत्र 2 में पाठ प्रस्तुत करने के विभिन्न प्रारूपों, मौखिक वार्तालाप के अर्थ एवं श्रुतलेख की भूमिका का प्रदर्शन है। सत्र 3 में श्रुतलेखीय टिप्पणियों को दस्तावेजों में रूपांतरित करने की प्रक्रिया का प्रदर्शन किया गया है। सत्र 4 में अन्य संस्थानों/विभागों के साथ पत्राचार की प्रक्रिया पर चर्चा की गई है।

सत्र 1 — श्रुतलेखन का प्रसंस्करण (Processing of Dictation)

श्रुतलेख एवं इसके प्रसंस्करण को समझना

श्रुतलेख वह अभ्यास है जिसमें कोई व्यक्ति जैसे व्यक्तिगत सहायक (Personal Assistant) अथवा कार्यपालक सचिव (Executive Secretary) किसी अन्य व्यक्ति द्वारा बोले गए शब्दों को सुनकर लिखित रूप में रिकॉर्ड करता है। यह विधि शैक्षणिक एवं व्यावसायिक दोनों ही क्षेत्रों में व्यापक रूप से प्रयुक्त होती है जिसके माध्यम से मौखिक विचारों को रिपोर्ट, पत्र अथवा बैठक के नोट्स (Meeting Notes/MoM) जैसे लिखित रूप में रूपांतरित किया जाता है। इस प्रक्रिया में वक्ता को स्पष्ट संप्रेषण करना आवश्यक होता है, जबकि लिपिबद्ध करने वाले व्यक्ति में उत्कृष्ट श्रवण एवं लेखन कौशल का होना अनिवार्य है।

श्रुतलेख प्रसंस्करण क्या है?

श्रुतलेख प्रसंस्करण (Dictation Processing) से आशय उस संगठित विधि से है जिसके द्वारा मौखिक निर्देशों अथवा संदेशों को लिखित अथवा डिजिटल स्वरूप में परिवर्तित किया जाता है। इसमें बोले गए विषयवस्तु को ध्यानपूर्वक सुनना, उसे शुद्धता के साथ लिपिबद्ध करना, स्पष्टता एवं शुद्धता हेतु संपादन करना तथा अभिलेख अथवा संचार के उद्देश्य से उसे सुव्यवस्थित तरीके से प्रस्तुत करना सम्मिलित होता है।

सक्रिय श्रुतलेख प्रसंस्करण का महत्व

कार्यपालक सचिवीय सेवाओं के क्षेत्र में श्रुतलेख प्रसंस्करण एक अत्यंत महत्वपूर्ण कार्य है। ये पेशेवर संचार प्रबंधन, कार्यक्रम नियोजन, दस्तावेज तैयार करने एवं सूचना वितरण के माध्यम से प्रशासनिक कार्यों में सहायता करते हैं।

सक्रिय श्रुतलेख प्रसंस्करण का एक प्रमुख लाभ **संचार में सटीकता** में सुधार है। जब कार्यकारी अधिकारी अथवा प्रबंधक मौखिक निर्देश देते हैं, तो उनका सटीक लिप्यंतरण अत्यंत आवश्यक होता है। सटीक लिप्यंतरण से गलत व्याख्या की संभावना समाप्त होती है तथा कार्यों का सही तरीके से निष्पादन सुनिश्चित होता है।

एक अन्य प्रमुख लाभ **समय प्रबंधन एवं उत्पादकता** में वृद्धि है। बोले गए निर्देशों का शीघ्रतापूर्वक लिप्यंतरण कर उन्हें कार्यसाध्य बिंदुओं में परिवर्तित करने से सचिवीय कर्मचारी अपने समय का बेहतर प्रबंधन कर सकते हैं एवं अधिक कार्यनीतिक अथवा उच्च प्राथमिकता वाले कार्यों पर ध्यान केंद्रित कर सकते हैं। भारत जैसे बहुपर्यायी कार्य संस्कृति वाले देश में यह दक्षता अत्यंत महत्वपूर्ण है।

साथ ही भारत की **भाषा संबंधी विविधता** श्रुतलेख प्रसंस्करण को एक चुनौतीपूर्ण कार्य बनाती है, क्योंकि सचिवीय कर्मचारियों को प्रायः अंग्रेजी, हिंदी एवं विभिन्न क्षेत्रीय भाषाओं में श्रुतलेख करना पड़ता है। विभिन्न उच्चारणों एवं बोलियों को समझना एवं उन्हें सटीक रूप से लिपिबद्ध करना अत्यंत आवश्यक है।

श्रुतलेख प्रसंस्करण **समयबद्ध दस्तावेजीकरण** में भी सहायक है जिससे बैठकों अथवा फोन कॉल्स में हुई महत्वपूर्ण जानकारीयों तुरंत सुरक्षित की जा सकती हैं। यह दक्षता न केवल दैनिक प्रचालन में सहायक है बल्कि दीर्घकालीन परियोजनाओं की सफलता में भी उपयोगी है।

इसके अतिरिक्त यह **सटीक अभिलेख रखरखाव** में भी सहायक है जो अनुपालन, लेखा परीक्षण एवं सूचित निर्णय लेने हेतु आवश्यक होता है। सुव्यवस्थित अभिलेख विश्वसनीय संदर्भ प्रदान करते हैं तथा संगठन में पारदर्शिता बढ़ाते हैं।

श्रुतलेख प्रसंस्करण **कार्यनीतिक निर्णय लेने** में भी सहायता करता है। बैठक एवं वार्ताओं के सुव्यवस्थित एवं विस्तृत अभिलेख तैयार कर कार्यपालक सचिव अधिकारीगण को बेहतर एवं त्वरित निर्णय लेने में सक्षम बनाते हैं।

अंततः तकनीकी प्रगति जैसे—**स्पीच-टू-टेक्स्ट (Speech-to-Text)** उपकरणों के साथ तालमेल बनाए रखना भी अत्यंत आवश्यक है। पारंपरिक लिप्यंतरण कौशल को आधुनिक उपकरणों के साथ समन्वित कर, सचिवीय कर्मचारी वर्तमान व्यावसायिक परिवेश में अपनी प्रासंगिकता बनाए रख सकते हैं।

सक्षमता से श्रुतलेख प्रसंस्करण (डिक्टेशन प्रोसेसिंग) कैसे करें

भारत के गतिशील व्यावसायिक वातावरण की माँगों को पूरा करने के लिए, कार्यपालक-सचिवीय व्यावसाय निम्नलिखित श्रेष्ठ अभ्यासों का पालन कर सकते हैं—

- **प्रौद्योगिकी अपनाना**— उन्नत डिक्टेशन टूल्स और सॉफ्टवेयर का उपयोग करने से गति और सटीकता में अत्यधिक सुधार हो सकता है। वाक्-पहचान (Speech Recognition) और कार्यालय प्रणालियों के साथ सहज एकीकरण जैसी विशेषताएँ विशेष रूप से सहायक होती हैं।
- **कौशल विकास**— शॉर्टहैंड, टच टाइपिंग तथा सक्रिय श्रवण (Active Listening) का प्रशिक्षण यह सुनिश्चित करता है कि मुख्य बिंदु सटीक रूप से दर्ज किए जाएँ।
- **संगठित प्रणालियाँ**— डिक्टेशन और नोट्स को संग्रहीत करने तथा वर्गीकृत करने के लिए संरचित प्रणालियाँ स्थापित करने से बड़ी मात्रा में सामग्री का प्रबंधन करना सरल हो जाता है।
- **नियमित समीक्षा**— प्रतिलेख (Transcription) की नियमित समीक्षा और अद्यतन यह सुनिश्चित करता है कि सामग्री प्रासंगिक बनी रहे और त्रुटि-मुक्त रहे।
- **गोपनीयता बनाए रखना**— संवेदनशील सूचनाओं को जिम्मेदारी और सुरक्षा के साथ संभालना कार्यपालक-सचिवीय भूमिकाओं में अनिवार्य है।

श्रुतलेखन (डिक्टेशन) किए गए पाठ को व्यावसायिक दस्तावेजों में रूपांतरित करना —

कच्चे डिक्टेशन को परिष्कृत दस्तावेजों में रूपांतरित करना एक प्रमुख उत्तरदायित्व है। यह प्रक्रिया बोले गए विषयवस्तु की रिकॉर्डिंग से आरंभ होती है जिसे फिर शाब्दिक रूप से लिप्यंतरित (Transcribe) किया जाता है। हालांकि, एक व्यावसायिक दस्तावेज केवल प्रत्यक्ष प्रतिलिपि भर नहीं होता।

टेक्स्ट एडिट और फॉर्मेट (edit and format) इस प्रकार करना होता है कि वह कंपनी के मानकों के अनुरूप हो। इसमें व्याकरण, विराम चिह्न और वर्तनी की त्रुटियों को सुधारना तथा दस्तावेज के प्रकार के आधार पर विषयवस्तु को व्यवस्थित करना शामिल है — चाहे वह पत्र (Letter), रिपोर्ट (Report), ज्ञापन (Memo) अथवा बैठक के कार्यवृत्त (Minutes of Meeting) हो।

वे **विशिष्ट प्रारूपण नियमों (specific formatting rules)** का भी पालन करते हैं जैसे फॉन्ट शैली, आकार, पंक्ति दूरी (Spacing), हाशिए (Margins) की सेटिंग्स तथा लोगो (Logo) का स्थान। संगठन की शैली मार्गदर्शिका (Style Guide) का पालन करने से सभी दस्तावेजों में एकरूपता बनी रहती है।

अपनी **भाषा और प्रारूपण क्षमताओं (language and formatting skills)** का उपयोग करके सचिवीय कर्मचारी कार्यपालक सचिव ऐसे दस्तावेज तैयार करते हैं, जो कंपनी की व्यावसायिकता को दर्शाते हैं।

स्पष्टता और सटीकता के लिए एडिटिंग और प्रूफरीडिंग —

प्रारंभिक प्रतिलिपि तैयार होने के बाद सचिवीय कर्मचारी सटीकता और स्पष्टता सुनिश्चित करने के लिए संपादन और प्रूफरीडिंग करते हैं। सबसे पहले वे यह सुनिश्चित करते हैं कि प्रतिलिपि मूल डिक्टेशन के अनुरूप हो, विशेष रूप से नामों, आँकड़ों और प्रमुख सूचनाओं के संदर्भ में। किसी भी अस्पष्टता को रिकॉर्डिंग दोबारा सुनकर अथवा वक्ता से परामर्श करके स्पष्ट किया जाता है।

इसके बाद वे यह सुनिश्चित करते हैं कि विचारों का प्रवाह तार्किक हो और संदेश का अनुसरण करना आसान हो। इसके लिए कभी-कभी विषयवस्तु को पुनः व्यवस्थित करना या वाक्य संरचना में सुधार करना आवश्यक होता है ताकि दस्तावेज का उद्देश्य और स्वर (Tone) उपयुक्त रहे।

अंततः, वे भाषा संबंधी त्रुटियाँ जैसे व्याकरण, वर्तनी, विराम चिह्न और प्रारूपण को भी सुधारते हैं। एक अच्छे तरीके से संपादित दस्तावेज भ्रम से बचाता है और व्यावसायिकता को बनाए रखता है।

रिपोर्टों में डिक्टेशन से प्राप्त मुख्य विवरणों का उपयोग करना —

कार्यपालक सचिव डिक्टेशन के आधार पर **समग्र रिपोर्ट** तैयार करने के भी उत्तरदायी होते हैं। प्रायः कार्यपालक डिक्टेशन के माध्यम से महत्वपूर्ण विचारों, टिप्पणियों तथा निर्देशों को साझा करते हैं।

सचिवीय कर्मचारी को **सबसे प्रासंगिक बिंदुओं** को निकालना और उन्हें तार्किक तरीके से व्यवस्थित करना होता है। अस्पष्ट या अत्यधिक लंबे अंशों को स्पष्टता के लिए संक्षिप्त या पुनः शब्दांकित (Rephrase) किया जा सकता है, लेकिन अर्थ में कोई परिवर्तन नहीं किया जाता।

रिपोर्ट को पढ़ने में सरल बनाने के लिए सचिवीय कर्मचारी **शीर्षक (Headings)**, **बुलेट बिंदु (Bullet Points)** और **सुसंगत प्रारूपण (Consistent Formatting)** का उपयोग करते हैं। उद्देश्य यह है कि कार्यपालक का संदेश स्पष्ट, संक्षिप्त और व्यावसायिक रूप से प्रस्तुत हो।

इस प्रकार वे यह सुनिश्चित करते हैं कि आवश्यक जानकारी सटीक रूप से दर्ज हो और प्रभावी तरीके से साझा की जाए, जिससे संगठन में निर्णय-निर्धारण और समग्र संचार प्रणाली को समर्थन मिले।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— श्रुतलेख लिप्यंतरण अभ्यास

आवश्यक सामग्री—

- 2–3 मिनट की लघु कार्यपालक (एक्जीक्यूटिव) श्रुतलेख की ऑडियो रिकॉर्डिंग
- हेडफोन
- नोटपैड या वर्ड प्रोसेसिंग सॉफ्टवेयर युक्त कंप्यूटर
- श्रुतलेख लिप्यंतरण का नमूना प्रारूप

प्रक्रिया—

- विद्यार्थियों/व्यावसायिकों को हेडफोन के माध्यम से रिकॉर्ड की गई श्रुतलेख सुनाएँ।
- उनसे कहा जाए कि वे श्रुतलेख को यथासंभव सटीकता से लिप्यंतरित करें।
- यदि आवश्यक हो तो ऑडियो को 1–2 बार पुनः सुनने की अनुमति दें।
- लिप्यंतरण के पश्चात उनसे अपने मसौदे को संपादित कर व्याकरण, वर्तनी तथा विराम चिह्न की त्रुटियाँ ठीक करने को कहें।
- उनके लिप्यंतरण की मूल श्रुतलेख से तुलना कर फीडबैक दें।

गतिविधि 2— लिप्यंतरित टेक्स्ट को व्यावसायिक दस्तावेज़ में प्रारूपित करना

आवश्यक सामग्री —

- व्यावसायिक पत्र या बैठक नोट्स का असंशोधित लिप्यंतरण
- संगठन की शैली मार्गदर्शिका (वास्तविक या नमूना)
- वर्ड प्रोसेसिंग सॉफ्टवेयर (MS Word, Google Docs)

प्रक्रिया—

- विद्यार्थियों को एक नमूना लिप्यंतरण प्रदान करें (जिसमें जानबूझकर फॉर्मेटिंग संबंधी त्रुटियाँ हों)।
- उनसे शैली मार्गदर्शिका के अनुसार फॉर्मेटिंग कर दस्तावेज़ को संपादित करने को कहें जैसे फ्रॉन्ट, स्पेस, मार्जिन, दिनांक/पते का स्थान आदि।
- दस्तावेज़ की संरचना की संगति व सटीकता जाँचें — यह सुनिश्चित करते हुए कि दस्तावेज़ सही प्रकार (पत्र, मेमो आदि) के अनुरूप हो।
- फॉर्मेटिंग की शुद्धता और प्रस्तुति के आधार पर मूल्यांकन करें।

गतिविधि 3— श्रुतलेख से सारांश व रिपोर्ट तैयार करना

आवश्यक सामग्री —

- बैठक के मुख्य बिंदुओं युक्त ऑडियो या लिखित श्रुतलेख (लगभग 5–6 बुलेट बिंदु)

- रिपोर्ट के लिए कागज़ या डिजिटल टेम्पलेट
- कलम या कंप्यूटर

प्रक्रिया—

1. कार्यपालक (एक्जीक्यूटिव) का श्रुतलेख चलाएँ या लिखित संस्करण दें।
2. प्रतिभागियों से मुख्य निष्कर्ष, निर्णय या कार्य बिंदु पहचानने को कहें।
3. उन्हें बुलेट बिंदुओं, शीर्षकों और तार्किक क्रम का उपयोग कर संरचित रिपोर्ट प्रारूप में इन बिंदुओं का सारांश लिखने का मार्गदर्शन दें।
4. उन्हें अपने मसौदे की स्पष्टता और सटीकता सुनिश्चित करने हेतु पुनः जाँच करने को कहें।
5. रिपोर्टों को समूह में साझा कर तुलना करें तथा जानकारी की समुचित समझ पर चर्चा करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरिए

1. श्रुतलेख वह प्रक्रिया है जिसमें कोई व्यक्ति बोले और दूसरा उसे _____ या लिखकर नोट करें।
2. सटीक लिप्यंतरण _____ से बचने और कार्यों के सही निष्पादन को सुनिश्चित करने में सहायता करता है।
3. भारत में श्रुतलेख प्रसंस्करण अधिक जटिल होता है क्योंकि यहाँ _____ विविधता अधिक है।
4. संपादन और _____ दस्तावेजों की स्पष्टता व व्यावसायिकता बनाए रखने के लिए आवश्यक है।
5. कार्यपालक सचिवों को दस्तावेजों के प्रारूपण हेतु संगठन की _____ मार्गदर्शिका का पालन करना चाहिए।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न (प्रत्येक 1 अंक)

1. श्रुतलेख प्रसंस्करण में पहला चरण क्या है?
 क) टेक्स्ट का संपादन
 ख) रिपोर्ट का मुद्रण
 ग) बोले गए विषय को सुनना
 घ) रूपरेखा बनाना (Formatting the layout)
2. श्रुतलेख दक्षता बढ़ाने में कौन-सा उपकरण सहायक है?
 क) पेंट सॉफ्टवेयर
 ख) वॉयस रिकग्निशन (आवाज़ पहचान) सॉफ्टवेयर

- ग) गेमिंग ऐप
घ) इमेज एडिटर

3. यदि किसी लिप्यंतरण में ऑडियो अस्पष्ट हो तो क्या करना चाहिए?

- क) हटा देना
ख) छोड़ देना
ग) ऑडियो को पुनः सुनें या वक्ता से स्पष्ट करें
घ) अनुमान से लिखना

4. कर्मचारी सचिवीय सेवा का मुख्य फोकस है—

- क) श्रवण अभ्यास
ख) दस्तावेजों की व्यावसायिक फॉर्मेटिंग
ग) SMS संदेश लिखना
घ) चालान तैयार करना

5. प्रूफरीडिंग किसे सुनिश्चित करने में सहायक है?

- क) छोटे दस्तावेज
ख) दृश्य रूपरेखा
ग) स्पष्टता और व्याकरणिक शुद्धता
घ) अतिरिक्त शब्दावली

ग. कॉलम का मिलान करें

कॉलम क	कॉलम ख
1. स्पीच-टू-टेक्स्ट टूल्स	क. व्याकरण सुधार
2. दस्तावेजों का प्रारूपण	ख. सटीक अभिलेख
3. संपादन व प्रूफरीडिंग	ग. समय बचाने वाली तकनीक
4. श्रुतलेख लिप्यंतरण	घ. दस्तावेज संरचना
5. अभिलेख रखना	च. सुनना व लिखना

घ. सही या गलत (प्रत्येक 1 अंक)

1. श्रुतलेख केवल शैक्षणिक परिवेश में उपयोगी होता है।
2. संपादन में व्याकरण, विराम चिह्न और स्पष्टता की जाँच शामिल होती है।

3. भारत में क्षेत्रीय भाषाओं में कभी श्रुतलेख की आवश्यकता नहीं होती।
4. एक सचिवीय कर्मचारी को सदैव कंपनी के प्रारूपण नियमों का पालन करना चाहिए।
5. श्रुतलेख संभालते समय गोपनीयता की आवश्यकता नहीं होती।

ड. लघु उत्तर प्रश्न (प्रत्येक 2 अंक)

1. अपने शब्दों में श्रुतलेख प्रसंस्करण की परिभाषा दीजिए।
2. श्रुतलेख प्रसंस्करण को प्रभावी तरीके से करने की दो सर्वोत्तम विधियाँ लिखिए।
3. लिप्यंतरण के बाद प्रूफरीडिंग क्यों महत्वपूर्ण है?
4. भारत में श्रुतलेख प्रसंस्करण की दो प्रमुख चुनौतियाँ लिखिए।
5. दस्तावेजों की फॉर्मेटिंग में कंपनी की शैली मार्गदर्शिका का क्या उद्देश्य है?

च. दीर्घ उत्तर प्रश्न

1. कार्यपालक-सचिवीय सेवाओं में प्रभावी श्रुतलेख प्रसंस्करण का महत्व समझाएं। उत्तर में कम-से-कम तीन प्रमुख लाभ शामिल करें।

छ. अपनी प्रगति जाँचें

1. मैं बोले गए विषय को सटीकता से लिप्यंतरित कर सकता/सकती हूँ।
2. मैं दस्तावेजों को दिशानिर्देशों के अनुसार प्रारूपित करने में सक्षम हूँ।
3. मैं संपादन और प्रूफरीडिंग के महत्त्व को समझता/समझती हूँ।
4. मैं मुख्य बिंदु निकालकर संरचित रिपोर्ट लिख सकता/सकती हूँ।
5. मैं संवेदनशील डेटा को संभालते समय गोपनीयता का पालन करता/करती हूँ।

सत्र 2— टिप्पणी तैयार करने की प्रक्रिया

(PROCESS OF NOTE MAKING)

टिप्पणी (नोट) तैयार करने की समझ (Understanding Note-Making)

टिप्पणी तैयार करना बैठकों, व्याख्यानों, चर्चाओं अथवा लिखित सामग्री से आवश्यक बिंदुओं को संक्षिप्त एवं व्यवस्थित रूप से लिखने की प्रक्रिया है। यह महत्वपूर्ण जानकारी को संक्षेप में प्रस्तुत करने एवं भविष्य में आसानी से संदर्भ हेतु सुरक्षित रखने में सहायक होता है। टिप्पणियाँ बुलेट बिंदुओं, संक्षिप्त वाक्यों, चार्ट्स अथवा तालिकाओं के रूप में तैयार की जा सकती हैं, जो विषय की प्रकृति व गहराई पर निर्भर करता है।

प्रभावी टिप्पणी तैयार करने की तकनीकें (Effective Techniques for Note-Making)

टिप्पणी तैयार करना एक महत्वपूर्ण कार्यनीति है जो समझ को बेहतर बनाने तथा स्मरणशक्ति को बढ़ाने में सहायक होती है। इसमें चर्चाओं, पठन या बैठकों से मूल विचारों की पहचान एवं संगठन शामिल है। प्रमुख शब्दों का चयन, रूपरेखा तैयार करना तथा मन-मानचित्रण (माइंड मैपिंग) जैसी तकनीकें टिप्पणी की प्रभावशीलता को बढ़ा सकती हैं। शैक्षणिक एवं व्यावसायिक दोनों संदर्भों में अपनी पद्धति को अनुकूलित कर तथा टिप्पणियों को व्यवस्थित रखकर अधिक उत्पादक परिणाम प्राप्त किए जा सकते हैं।

उपयुक्त उपकरणों का चयन भी उतना ही महत्वपूर्ण है। जहाँ कलम व कागज पर लिखने से व्यावहारिक सीखने में सहायता मिलती है वहीं डिजिटल उपकरणों से विभिन्न उपकरणों पर टिप्पणियों को संग्रहीत, व्यवस्थित एवं आसानी से उपलब्ध किया जा सकता है। व्यक्तिगत अध्ययन शैली के अनुसार उपकरणों का चयन, समझ और सूचना प्रबंधन को बेहतर बनाता है।

टिप्पणी तैयार करने के उद्देश्य को स्पष्ट रूप से परिभाषित करने से कार्य अधिक कुशल बनता है। चाहे उद्देश्य जटिल विषयों को समझना हो, महत्वपूर्ण जानकारी को दर्ज करना हो या परीक्षाओं की तैयारी करना हो, अपनी पद्धति को उद्देश्य के अनुरूप ढालना उपयोगी और सार्थक टिप्पणियाँ सुनिश्चित करता है।

भिन्न-भिन्न प्रकार की टिप्पणी पद्धतियों को आजमाना सबसे प्रभावी शैली के चयन में सहायक होता है। प्रत्येक पद्धति की अपनी विशेषताएँ होती हैं और विषय तथा व्यक्तिगत रुचि के अनुसार अनुकूलन करने से दीर्घकालिक लाभ प्राप्त होते हैं।

लोकप्रिय टिप्पणी विधियाँ (Popular Note-Making Methods)

- **कॉर्नेल विधि** — पृष्ठ को तीन भागों में विभाजित किया जाता है— एक संकीर्ण भाग मुख्य बिंदुओं के लिए, एक विस्तृत भाग विस्तृत टिप्पणियों के लिए तथा सबसे नीचे सारांश अनुभाग। यह विधि स्पष्टता व पुनरावृत्ति के लिए उत्तम है विशेषकर सचिवीय कार्यों में।

- **रूपरेखा विधि** — इसमें शीर्षकों, उपशीर्षकों और बुलेट बिंदुओं के माध्यम से जानकारी को श्रेणीबद्ध तरीके से प्रस्तुत किया जाता है। यह संरचित सामग्री को समझने एवं विचारों के मध्य संबंध स्थापित करने में सहायक है।

• **चार्टिंग विधि** — इसमें तालिकाओं एवं चार्ट्स के माध्यम से जानकारी को दृश्य रूप में व्यवस्थित किया जाता है जिससे अवधारणाओं के बीच तुलना भिन्नता अथवा संबंध स्पष्ट हो जाता है।

• **वाक्य विधि** — इसमें टिप्पणियाँ पूर्ण वाक्यों के रूप में क्रमबद्ध तरीके से लिखी जाती हैं, जो सतत जानकारी के लिए उपयुक्त होती है। जहाँ जटिल संरचना की आवश्यकता नहीं होती।

कुशल टिप्पणी तैयार करने के सुझाव (Tips for Efficient Note-Taking)

1. सत्र के विषय को पहले से समझकर तैयारी करें।
2. अपने उपकरण (डिजिटल या पारंपरिक) तैयार रखें।
3. मुख्य बिंदुओं पर ध्यान केंद्रित करें एवं व्यर्थ की बातों से बचें।
4. संदर्भ के अनुसार उपयुक्त विधि का चयन करें।
5. संक्षिप्त वाक्यांशों का उपयोग करें एवं अनावश्यक विवरण से बचें।
6. स्पष्ट संरचना अपनाएँ—शीर्षक, बुलेट बिंदु एवं मुख्य अंश को रेखांकित करें।
7. सत्र के तुरंत बाद टिप्पणियाँ पुनः पढ़ें।
8. आवश्यकता हो तो स्पष्टता हेतु पुनर्लेखन करें।
9. नियमित अभ्यास से कुशलता बढ़ती है।
10. डिजिटल टिप्पणियों हेतु एवरनोट (Evernote) या वननोट (OneNote) जैसे ऐप्स का उपयोग करें।

सक्रिय श्रवण द्वारा टिप्पणी गुणवत्ता में सुधार (Improving comment quality through active listening)

अच्छी टिप्पणी की शुरुआत सतर्क एवं एकाग्र श्रवण से होती है। सक्रिय श्रवण को बेहतर बनाने वाले कौशल हैं

- **एकाग्रता** — ध्यान केंद्रित रखें एवं बहुकार्य से बचें।
- **स्पष्टीकरण** — संदेह होने पर प्रश्न पूछें।
- **पुनः शब्दांकन** — विचारों को अपने शब्दों में संक्षेपित करें।
- **दृश्य उपकरण** — स्मरण हेतु चित्र, चिह्न अथवा संकेत जोड़ें।
- **सहानुभूति** — वक्ता के आशय एवं भाव-भंगिमा को समझें, जिससे अर्थ स्पष्ट होता है।

टिप्पणियों की व्यवस्थित संरचना तैयार करना (Systematic Structuring of Notes)

संगठित तौर पर कार्य करना उत्पादकता को बढ़ाता है, विशेषकर व्यावसायिक एवं प्रशासनिक भूमिकाओं में। व्यवस्थित टिप्पणी बनाने से लाभ—

- आवश्यक जानकारी शीघ्र प्राप्त होती है।

- खोज में लगने वाला समय घटाकर स्पष्टता एवं उत्पादकता बढ़ती है।
- संगठित रूपरेखा द्वारा विचारों को बेहतर समझा व जोड़ा जा सकता है।
- स्पष्ट श्रेणीकरण के माध्यम से सूचित निर्णय लिए जा सकते हैं।
- जानकारी को टीम या प्रबंधन के साथ सहजता से साझा किया जा सकता है।

व्यवस्थित टिप्पणियाँ परियोजनाओं के चरणों को ट्रैक करने, भूमिकाएँ प्रभावी तरीके से सौंपने एवं अनुवर्ती कार्यों के प्रबंधन में भी सहायक होती हैं।

टिप्पणियों को व्यवस्थित एवं वर्गीकृत करने की कार्यनीतियाँ

समय की बर्बादी से बचने के लिए टिप्पणियों को बुद्धिमत्ता से वर्गीकृत करना आवश्यक है। इसके लिए—

- शीघ्र पहचान हेतु **कलर कोडिंग** अथवा टैब का उपयोग करें।
- **एकरूप प्रारूप (फॉर्मेट)** जैसे बुलेट बिंदु अथवा शीर्षकों का उपयोग करें।
- त्वरित खोज हेतु **टैगिंग प्रणाली** अपनाएँ।
- **समय-समय पर समीक्षा** कर जानकारी को अद्यतन, संग्रहीत अथवा संशोधित करें।

टिप्पणियों की प्रभावी समीक्षा व उपयोग

कार्यपालक-सचिवीय भूमिकाओं में नियमित टिप्पणी समीक्षा अत्यंत आवश्यक है—

1. **नियमित समीक्षा**—जानकारी को ताज़ा एवं सुलभ बनाए रखती है।
2. **शीघ्र पुनः प्राप्ति**—कार्यपालक आवश्यकताओं का त्वरित समाधान संभव बनाती है।
3. **विविध स्वरूप**—बुलेट बिंदु या सारांश जैसे विभिन्न प्रयोजनों में सहायक होते हैं।
4. **जानकारी जोड़ना**—परियोजनाओं के समन्वय में सहयोग करता है।
5. **संदेह स्पष्ट करना**—त्रुटियों को रोकता है व सटीकता बढ़ाता है।
6. **व्यावहारिक कार्यों में उपयोग**—समझ एवं निष्पादन गुणवत्ता को सुदृढ़ करता है।

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि 1— टिप्पणी तैयार करने के उपकरण एवं तकनीक

आवश्यक सामग्री— चार्ट पेपर, स्केच पेन, डिजिटल उपकरण (ऐच्छिक)

प्रक्रिया—

1. कक्षा को छोटे-छोटे समूहों में बाँटें।
2. प्रत्येक समूह को एक टिप्पणी तैयार करने की विधि (कॉर्नेल, आउटलाइनिंग, चार्टिंग या वाक्य विधि) सौंपें।

3. उनसे चार्ट पेपर पर अपनी विधि का दृश्य प्रस्तुतीकरण तैयार करने को कहें (जिसमें लेआउट, उपयोग एवं लाभ शामिल हों)।
4. जिन समूहों के पास डिजिटल उपकरण हों उन्हें स्लाइड्स या इन्फोग्राफिक्स के माध्यम से प्रस्तुति के लिए प्रोत्साहित करें।
5. प्रत्येक समूह अपनी विधि का संक्षिप्त परिचय कक्षा में प्रस्तुत करेगा।

गतिविधि 2— सक्रिय श्रवण एवं नोट्स बनाने का अनुकरण

आवश्यक सामग्री— ऑडियो क्लिप (मीटिंग/व्याख्यान), नोटबुक या डिजिटल नोट्स ऐप
प्रक्रिया—

1. एक 2-3 मिनट की व्यावसायिक बैठक या सूचनात्मक वार्ता की ऑडियो क्लिप चलाएँ।
2. विद्यार्थियों से अनुरोध करें कि वे अपनी पसंदीदा टिप्पणी तैयार करने की विधि से टिप्पणियाँ बनाएं।
3. ऑडियो सुनने के बाद उन्हें 5 मिनट का समय दें ताकि वे अपने टिप्पणियों को व्यवस्थित कर सकें।
4. चर्चा कराएँ कि किस विधि से टिप्पणियों को सुव्यवस्थित करने से समझने में किस प्रकार सहायता मिलती है।

गतिविधि 3— टिप्पणियों को व्यवस्थित करने का अभ्यास

आवश्यक सामग्री— मिश्रित अथवा अव्यवस्थित टिप्पणी, कलर पेन/हाइलाइटर, लेबल्स
प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों को जानबूझकर मिश्रित/अव्यवस्थित टिप्पणियाँ वितरित करें।
2. उनसे कहें कि वे—
 - प्रमुख शीर्षकों, बुलेट बिंदुओं और टैग का उपयोग कर सामग्री व्यवस्थित करें।
 - स्पष्टता के लिए रेखांकन, हाइलाइटिंग या क्रमांक जैसी फॉर्मेटिंग तकनीकों का उपयोग करें।
3. विद्यार्थियों को उनके पुनः-संगठित टिप्पणियों की तुलना एवं साझा करने दें।
4. चर्चा कराएँ कि संगठन (Organising) से समझ में किस प्रकार सहायता मिलती है।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरिए

1. _____ विधि में पृष्ठ को संकेत, टिप्पणियाँ और सारांश खंडों में बाँटा जाता है।
2. _____ टिप्पणियाँ बनाते समय वक्ता के लहजे एवं मंशा को समझने में सहायता करता है।
3. _____ जैसे बुलेट बिंदु, क्रमांकन एवं शीर्षक के उपयोग की स्पष्टता बढ़ाता है।

4. टिप्पणियों को बेहतर याददाश्त के लिए सत्र के _____ ही दोहराया जाना चाहिए।
5. कलर-कोडिंग एवं _____ टिप्पणियों को वर्गीकृत करने के प्रभावी तरीके हैं।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न (एमसीक्यू)

1. सतत् जानकारी के लिए उपयुक्त टिप्पणियां तैयार करने की विधि कौन-सी है?
 - क) कॉर्नेल विधि
 - ख) वाक्य विधि
 - ग) चार्टिंग विधि
 - घ) आउटलाइनिंग विधि
2. टिप्पणियां तैयार करते समय आपको किससे बचना चाहिए?
 - क) संक्षिप्त वाक्यांशों का उपयोग
 - ख) सक्रिय श्रवण
 - ग) अप्रासंगिक विवरण लिखना
 - घ) शीर्षकों के अनुसार व्यवस्थित करना
3. चार्टिंग विधि मुख्यतः किसका उपयोग करती है?
 - क) बुलेट बिंदु
 - ख) चित्रमय आरेख
 - ग) तालिकाएँ एवं ग्राफ
 - घ) अनुच्छेद
4. व्यवस्थित टिप्पणियों का प्रमुख लाभ क्या है?
 - क) भ्रम बढ़ना
 - ख) समय सीमा चूकना
 - ग) तेजी से जानकारी प्राप्त करना
 - घ) प्रयासों की पुनरावृत्ति

ग. कॉलम का मिलान करें

कॉलम क	कॉलम ख
1. कॉर्नेल विधि	क) संकेत, नोट्स और सारांश में पृष्ठ का विभाजन
2. वाक्य विधि	ख) पूर्ण वाक्य उपयोग कर टिप्पणियों तैयार करना
3. चार्टिंग विधि	ग) डेटा की तुलना और विश्लेषण हेतु उपयुक्त
4. आउटलाइनिंग विधि	घ) शीर्षक, उप-बिंदु एवं इंडेंटेशन का उपयोग
5. सक्रिय श्रवण	ड) एकाग्रता, स्पष्टीकरण एवं सहानुभूति शामिल

घ. सही या गलत

1. प्रमुख विचारों को अपने शब्दों में दोहराना समझ को मजबूत करता है।
2. एक बार टिप्पणी तैयार हो जाने के बाद उनका नियमित रख-रखाव आवश्यक नहीं होता।
3. आरेख जैसे दृश्य उपकरण स्मृति एवं समझ में सहायता करते हैं।
4. सहानुभूति का टिप्पणी तैयार या सुनने के कौशल से कोई संबंध नहीं है।

ड. लघु उत्तर प्रश्न

1. डिजिटल नोट्स बनाने हेतु दो उपकरण कौन-से हैं?
2. नोट्स बनाने में सक्रिय श्रवण क्यों महत्वपूर्ण है?

च. दीर्घ उत्तर प्रश्न

1. टिप्पणियों तैयार करने की कोई दो विधियों को समझाएं तथा बताएं कि वे कार्यस्थल पर, विशेषकर कार्यपालक-सचिवीय सेवाओं में किस प्रकार सहायक होती हैं।

छ. अपना प्रदर्शन जाँचें (स्व-मूल्यांकन)

1. क्या मैं कम से कम तीन अलग-अलग टिप्पणियां तैयार करने की विधियों को पहचान और लागू कर सकता/सकती हूँ?
2. क्या मैं व्यवस्थित और नियमित रूप से अद्यतन की गई टिप्पणियां तैयार कर सकता/सकती हूँ?
3. क्या मैं समझ बढ़ाने के लिए सक्रिय श्रवण एवं पुनः वाक्य-निर्माण (Rephrasing) का उपयोग करता/करती हूँ?
4. क्या मैं डिजिटल अथवा पारंपरिक नोट्स बनाने के लिए उपयुक्त उपकरणों व कार्यनीतियों का चयन करता/करती हूँ?

सत्र 3— अन्य संस्थानों के साथ पत्राचार

(Correspondence with Other Institutions)

कार्यालय पत्राचार के प्रकार

कार्यालय पत्राचार से आशय संगठन के अंदर और बाहर लिखित संप्रेषण (written communication) के आदान-प्रदान से है। यह सूचना पहुँचाने, निर्णय लेने और रिकॉर्ड बनाए रखने में अत्यंत महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। व्यापारिक वातावरण में संप्रेषण को सुगम बनाने के लिए विभिन्न प्रकार के कार्यालय पत्राचार का उपयोग किया जाता है। आइए, कुछ प्रमुख प्रकारों पर चर्चा करें (चित्र 2.1) —



चित्र 2.1— कार्यालय पत्राचार

1. **पत्र (Letters)**— पत्र लिखित संचार का औपचारिक माध्यम हैं। इनका एक उद्देश्य होता है और उद्देश्य के आधार पर इन्हें विभिन्न प्रकारों में वर्गीकृत किया जाता है। पत्रों के प्रकार निम्नलिखित हैं —

क) **व्यावसायिक पत्र (Business Letters)**— औपचारिक पत्र जो ग्राहकों, आपूर्तिकर्ताओं या सरकारी एजेंसियों जैसी बाहरी संस्थाओं के साथ संवाद के लिए उपयोग किए जाते हैं।

ख) **आंतरिक पत्र/ज्ञापन (Internal Letters/Memos)**— संगठन के अंदर प्रसारित लिखित संप्रेषण। ज्ञापन (Memo) सामान्यतः संक्षिप्त और अनौपचारिक संदेशों हेतु उपयोग किए जाते हैं।

2. **ई-मेल (E-mails)**— ये इलेक्ट्रॉनिक मेल होते हैं। डिजिटल युग में यह लिखित संप्रेषण का अत्यंत महत्वपूर्ण और अनिवार्य माध्यम है। ई-मेल का उपयोग आंतरिक और बाह्य संप्रेषण दोनों के लिए किया जाता है। सरल अद्यतन से लेकर औपचारिक प्रस्तावों तक, कई प्रयोजनों हेतु उपयोगी।
3. **रिपोर्ट (Reports)**— ये किसी भी घटना या प्रगति का सारांश होती है। सामान्यतः दो प्रकार—
 - क) **व्यावसायिक रिपोर्ट (Business Reports)**— किसी विशेष विषय पर विस्तृत जानकारी या विश्लेषण प्रस्तुत करने वाले दस्तावेज, प्रायः निर्णय-निर्धारण में सहायक।
 - ख) **प्रगति रिपोर्ट (Progress Reports)**— चल रहे कार्यों या परियोजनाओं की स्थिति का अद्यतन।
4. **सूचनाएँ (Notices)**— औपचारिक लिखित संप्रेषण का माध्यम, जिसके द्वारा घोषणाएँ या जानकारीयाँ साझा की जाती हैं। इन्हें दो प्रकारों में वर्गीकृत किया गया है—
 - क) **आंतरिक सूचना (Internal Notices)**— संगठन के अंदर प्रसारित घोषणाएँ या अनुस्मारक।
 - ख) **सार्वजनिक सूचना (Public Notices)**— जनता के लिए जारी जानकारी, प्रायः कानूनी या प्रक्रिया संबंधी मामलों में।
5. **बैठक विवरण (Minutes of Meetings)** — ये बैठक की चर्चाएँ हैं जिन्हें आगे के संदर्भों और संचार के लिए प्रलेखित किया जाता है। कार्यवृत्त बैठकों के दौरान की गई चर्चाओं, निर्णयों और कार्रवाइयों का औपचारिक रिकॉर्ड होता है।
6. **परिपत्र (Circulars)**— ये छोटे-छोटे संदेश होते हैं जो आम तौर पर घोषणाओं के रूप में होते हैं। इन्हें दो प्रकारों में वर्गीकृत किया जा सकता है —
 - क) **आंतरिक परिपत्र (Internal Circulars)**— संगठन के कर्मचारियों हेतु आंतरिक संदेश।
 - ख) **बाह्य परिपत्र (External Circulars)**— बाहरी पक्षों हेतु भेजे जाने वाले पत्र।
7. **चालान और विवरण (Invoices and Statements)**— लेखा उद्देश्यों के लिए प्रयुक्त दस्तावेज—
 - क) **चालान (Invoices)**— वस्तुओं या सेवाओं के लिए भुगतान का अनुरोध करने वाले दस्तावेज।
 - ख) **विवरण (Statements)**— वित्तीय लेन-देन का सारांश, प्रायः ग्राहकों को भेजे जाते हैं।
8. **एजेंडा (Agendas)**— ये आम तौर पर मीटिंग का एजेंडा होते हैं। बैठकों हेतु निर्धारित विषयों व गतिविधियों की रूपरेखा।
9. **प्रस्ताव (Proposals)**— व्यावसाय से संबंधित जानकारी साझा करने या अन्य विचार जानने हेतु दस्तावेज। इस प्रकार, इन्हें दो प्रकारों में विभाजित किया जा सकता है —
 - क) **व्यावसायिक प्रस्ताव (Business Proposals)**— योजना, परियोजना या साझेदारी का खाका प्रस्तुत करने वाले दस्तावेज।
 - ख) **प्रस्ताव के लिए अनुरोध (Request for Proposal RFP)**— उत्पादों या सेवाओं हेतु विक्रेताओं से प्रस्ताव आमंत्रित करने वाले दस्तावेज।

10. **प्रपत्र (Forms)**— प्रशासनिक कार्यों हेतु प्रयुक्त दस्तावेज। इन्हें निम्नानुसार समझाया गया है—
 क) **आंतरिक प्रपत्र (Internal Forms)**— संगठन के अंदर विभिन्न कार्यों हेतु प्रयुक्त।
 ख) **बाह्य प्रपत्र (External Forms)**— बाहरी पक्षों, ग्राहकों आदि को भेजे जाने वाले प्रपत्र।
11. **स्वीकृति-पत्र (Acknowledgments)**— सामान्यतः प्राप्ति की पुष्टि हेतु—
 क) **आदेश स्वीकृति (Order Confirmations)**— आदेश की प्राप्ति एवं स्वीकृति की पुष्टि।
 ख) **रसीद स्वीकृति (Receipt Confirmations)**— भुगतान या दस्तावेज प्राप्ति की पुष्टि।
12. **कानूनी दस्तावेज (Legal Documents)**— कानूनी मामलों से संबंधित कार्यालय पत्राचार। इसमें कानूनी और अधिकृत दस्तावेज शामिल हैं। श्रेणियों का विवरण इस प्रकार है —
 क) **अनुबंध (Contracts)**— कानूनी रूप से बाध्यकारी समझौते।
 ख) **समझौता-पत्र (Letters of Agreement)**— औपचारिक समझौते, जिनमें शर्तें व नियम स्पष्ट हों।

प्रभावी कार्यालय पत्राचार संगठन के अंदर और बाहर सूचना के प्रवाह को सुचारु बनाए रखने, स्पष्टता सुनिश्चित करने तथा अच्छे संप्रेषण अभ्यास को बढ़ावा देने में आवश्यक है। पत्राचार का प्रकार संदेश की प्रकृति, लक्षित व्यक्ति तथा औपचारिकता के स्तर पर निर्भर करता है।

एजेंडा, समय-सारणी और मिलने का समय

एजेंडा, समय-सारणी और मिलने का समय—व्यक्तिगत और व्यावसायिक दोनों ही संदर्भों में समय प्रबंधन और संगठन का महत्वपूर्ण हिस्सा हैं। आइए, इनका विस्तार से अध्ययन करें।

एजेंडा (Agenda)— एजेंडा किसी बैठक, कार्यक्रम या गतिविधि के दौरान चर्चा या किए जाने वाले विषयों की सूची अथवा समय-सारणी होता है। यह एक संरचित रूपरेखा प्रदान करता है जिससे प्रतिभागियों को पहले से तैयारी करने में सुविधा होती है। इसमें आम तौर पर बैठक की तिथि, समय, स्थान, चर्चा विषयों की सूची तथा प्रत्येक विषय हेतु जिम्मेदार व्यक्तियों के नाम शामिल होते हैं।

समय-सारणी (Timetable)— समय-सारणी किसी दिन, सप्ताह या माह में होने वाली गतिविधियों अथवा कार्यक्रमों का विस्तृत क्रम होता है। यह शैक्षणिक संस्थानों, परिवहन सेवाओं और परियोजना की योजना बनाने में सामान्यतः उपयोग की जाती है। यह घटनाओं का कालानुक्रमिक क्रम प्रदर्शित करती है जिससे समय का कुशलतापूर्वक प्रबंधन संभव होता है।

मिलने का समय (Appointments)— मिलने का समय किसी विशेष समय और स्थान पर किसी से मिलने का पूर्व-निर्धारित कार्यक्रम होता है। यह व्यवसायिक (जैसे व्यापारिक बैठकें) अथवा व्यक्तिगत (जैसे चिकित्सक से मिलना) दोनों प्रकार की हो सकती हैं। इनका प्रबंधन समय निर्धारण, सभी संबंधित पक्षों को सूचित करने और समय पालन सुनिश्चित करने की प्रक्रिया है।

एजेंडा, समय-सारणी और मिलने के समय का समन्वय सचिवीय प्रोफाइल का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है। उन्हें यह सुनिश्चित करना होगा कि एजेंडा, समय-सारणी और मिलने का समय समन्वयित हों ताकि कार्यक्रमों में टकराव और ओवरलैप से बचा जा सके। इसके लिए कार्यपालक-सचिवीय सेवाएँ निम्नलिखित का उपयोग कर सकती हैं

—

क) डिजिटल उपकरणों का उपयोग करें— डिजिटल कैलेंडर, शेड्यूलिंग ऐप्स या परियोजना प्रबंधन उपकरणों का उपयोग कर के एजेंडा, समय-सारणी और मिलने के समय को कुशलतापूर्वक प्रबंधित करें। अधिकांश उपकरण साझा करने और सहयोग की सुविधा प्रदान करते हैं।

ख) प्राथमिकता निर्धारण और योजना बनाएं— तत्कालता और महत्व के आधार पर एजेंडा और समय-सारणी में कार्यों की प्राथमिकता तय करें। मिलने के समय की योजना इस प्रकार बनाएं कि समय का अधिकतम उपयोग हो और व्यवधान न्यूनतम हों।

ग) बीच (बफर) का समय शामिल करें— मिलने के समय और गतिविधियों के बीच अनपेक्षित विलंबों या स्थानांतरण हेतु पर्याप्त समय रखें।

घ) स्पष्ट संप्रेषण करें— सभी संबंधित पक्षों को एजेंडा, समय-सारणी और मिलने के समय का विवरण स्पष्ट रूप से संप्रेषित करें। आवश्यकता हो तो पूर्व में ही पृष्ठभूमि सामग्री भी साझा करें।

ङ) नियमित अद्यतन करें— एजेंडा और समय-सारणी को समय-समय पर अद्यतन करें। आगामी मिलने के समय के लिए अनुस्मारक भेजें ताकि सभी पक्षों को पूर्व जानकारी मिल सके।

च) लचीलापन रखें— समय-सारणी में परिवर्तन की स्थिति में लचीलापन बनाए रखें। कभी-कभी अनपेक्षित परिस्थितियों के कारण बदलाव आवश्यक हो सकते हैं।

छ) समीक्षा और विश्लेषण करें— पूर्व के एजेंडा और समय-सारणी की समीक्षा करें, उत्पादकता का आकलन करें तथा सुधार के लिए संभावनाएँ तलाशें। मिलने के समय की सफलता पर विचार करें और भविष्य की योजना हेतु सुधारों पर ध्यान दें।

एजेंडा, समय-सारणी और मिलने के समय का प्रभावी प्रबंधन करके व्यक्ति और संगठन दोनों ही उत्पादकता बढ़ा सकते हैं, समय का श्रेष्ठ प्रबंधन कर सकते हैं और योजनाओं को व्यवस्थित एवं सुनियोजित तरीके से सफल बना सकते हैं।

अत्यावश्यक, महत्वपूर्ण तथा महत्वहीन कार्य

समय प्रबंधन कार्यपालक-सचिवीय सेवाओं (Executive-Secretarial Services) का एक अत्यंत महत्वपूर्ण एवं आवश्यक कौशल है। चूँकि इस भूमिका में व्यक्ति को अपने वरिष्ठ अधिकारी के सभी नियमित कार्यों का प्रचालन करना होता है, अतः इस पद पर कार्यरत व्यक्ति को समय प्रबंधन में दक्ष होना चाहिए (चित्र 2.2)। बेहतर समय प्रबंधन के लिए कार्यों को उनकी **तत्कालता (Urgency)** और **महत्ता (Importance)** के आधार पर विभिन्न स्तरों में वर्गीकृत किया जाना आवश्यक है। इससे व्यक्ति यह तय कर सकता है कि किस कार्य को

प्राथमिकता दी जाए तथा किन कार्यों पर अधिक ध्यान केंद्रित किया जाए। आइए, इस प्रकार के कार्यों को एक संयोजन के रूप में समझें—



चित्र 2.2 — समय प्रबंधन

क) अत्यावश्यक एवं महत्वपूर्ण कार्य — वे कार्य जिन्हें तुरंत पूरा करने की आवश्यकता होती है और ये आपके लक्ष्यों अथवा कल्याण के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण होते हैं। इन कार्यों को सर्वोच्च प्राथमिकता दी जानी चाहिए ताकि तत्काल आवश्यकताओं को पूरा किया जा सके और संकट की स्थिति से बचा जा सके।
उदाहरण— समय सीमा का पालन करना, आपातकालीन स्थितियों का समाधान करना, महत्वपूर्ण बैठकें, स्वास्थ्य से संबंधित कार्य।

ख) महत्वपूर्ण परंतु अत्यावश्यक नहीं— ये कार्य आपके दीर्घकालिक लक्ष्यों के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण होते हैं, परंतु पूरा करने की आवश्यकता नहीं होती। इन कार्यों में समय निवेश करना आवश्यक है, क्योंकि ये आपके दीर्घकालिक लक्ष्यों और समग्र कल्याण में योगदान करते हैं तथा इन्हें समय रहते पूरा कर लेने से वे भविष्य में अत्यावश्यक नहीं बनते।

उदाहरण— योजना बनाना, कार्यनीतिक चिंतन, संबंध निर्माण, कौशल विकास, निवारक स्वास्थ्य गतिविधियाँ।

ग) अत्यावश्यक परंतु महत्वपूर्ण नहीं — ये कार्य तुरंत ध्यान देने की माँग करते हैं, परंतु आपके दीर्घकालिक लक्ष्यों में इनका अधिक योगदान नहीं होता। ऐसे कार्यों को, जहाँ संभव हो, अन्य को सौंपा जा सकता है या प्रक्रियाओं को सरल बनाकर इनमें लगने वाले समय को कम किया जा सकता है।

उदाहरण— अनावश्यक व्यवधान, कुछ ई-मेल व कॉल, छोटी समस्याएँ, कुछ सामान्य बैठकें।

घ) न अत्यावश्यक न ही महत्वपूर्ण— ये कार्य न तो अत्यावश्यक होते हैं और न ही महत्वपूर्ण तथा सामान्यतः समय नष्ट करने वाले होते हैं। इन गतिविधियों के प्रति सचेत रहने से व्यक्ति इन्हें कम या समाप्त कर सकता है, जिससे अधिक सार्थक कार्यों के लिए समय को मुक्त किया जा सकता है।

उदाहरण— मनोरंजन के कुछ रूप, अत्यधिक सोशल मीडिया ब्राउज़िंग, अनावश्यक कार्य, व्यर्थ की व्यस्तता।

उपरोक्त अत्यावश्यक, महत्वपूर्ण और महत्वहीन कार्यों के वर्गीकरण के अतिरिक्त, कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता में कार्य क्षमता बढ़ाने के लिए निम्नलिखित उपाय भी अपनाए जाने चाहिए—

क) नियमित समीक्षा और अद्यतन — समय-समय पर अपने कार्यों की सूची एवं प्राथमिकताओं की पुनः समीक्षा करें, क्योंकि परिस्थितियाँ बदल सकती हैं। उभरती प्राथमिकताओं तथा परिवर्तित समय सीमाओं के अनुसार अपना ध्यान केंद्रित करें।

ख) 'ना' कहना सीखें — अपनी सीमाओं को पहचानें और उन कार्यों को अस्वीकार करने का साहस रखें जो आपकी प्राथमिकताओं से मेल नहीं खाते।

ग) समय प्रबंधन उपकरणों का उपयोग करें — कार्य-सूचियाँ (To-do Lists), कैलेंडर तथा परियोजना प्रबंधन ऐप्स का उपयोग करके अपने कार्यों को व्यवस्थित करें और उन्हें प्राथमिकता दें।

इन सिद्धांतों को नियमित रूप से अपनाकर व्यक्ति समय प्रबंधन कौशल में सुधार कर सकते हैं, उत्पादकता बढ़ा सकते हैं तथा अपने समय एवं ऊर्जा को वास्तव में महत्वपूर्ण कार्यों में केंद्रित कर सकते हैं।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— व्यावसायिक संप्रेषण सामग्रियों का परिचय

आवश्यक सामग्री — उदाहरण ई-मेल, ज्ञापन, कार्यालय आदेश, परिपत्र, कार्यालय निर्देश (मुद्रित या डिजिटल), व्हाइट बोर्ड (Whiteboard) या फ्लिप चार्ट, मार्कर, विद्यार्थियों के लिए पेन या पेंसिल।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों को व्यावसायिक संप्रेषण की विभिन्न सामग्रियों जैसे ई-मेल, ज्ञापन, कार्यालय आदेश, परिपत्र और कार्यालय निर्देश का परिचय दें।
2. प्रत्येक प्रकार की संप्रेषण सामग्री के उदाहरण व्हाइट बोर्ड या फ्लिप चार्ट पर प्रदर्शित करें।
3. प्रत्येक प्रकार के संप्रेषण का उद्देश्य व प्रारूप समझाएँ, जिसमें शीर्षक, विषय पंक्ति, अभिवादन, मुख्य सामग्री व समापन टिप्पणी जैसे मुख्य बिंदु हों।
4. विद्यार्थियों को व्यावसायिक वातावरण में इन सामग्रियों को पढ़ने और समझने के महत्व पर संक्षिप्त चर्चा में भाग लेने के लिए प्रेरित करें।
5. विद्यार्थियों को उदाहरण सामग्रियों की मुद्रित या डिजिटल प्रतियाँ विश्लेषण व अभ्यास हेतु वितरित करें।

6. विद्यार्थियों से उपरोक्त अभ्यास पर रिपोर्ट तैयार करने को कहें।
7. रिपोर्ट विषय अध्यापक को सौंपें।

गतिविधि 2— ज्ञापन और कार्यालय आदेश का विश्लेषण

आवश्यक सामग्री — उदाहरण ज्ञापन एवं कार्यालय आदेश की मुद्रित या डिजिटल प्रतियाँ, हाइलाइटर या कलर पेन, विश्लेषण हेतु प्रश्रयुक्त कार्यपत्र।

प्रक्रिया—

1. कक्षा में विद्यार्थियों के छोटे समूह बनाएँ।
2. विद्यार्थियों को मुद्रित अथवा डिजिटल स्वरूप में ज्ञापन व कार्यालय आदेश वितरित करें—
 - क) विद्यार्थियों को प्रत्येक ज्ञापन व कार्यालय आदेश को ध्यानपूर्वक पढ़ने तथा प्रमुख सूचनाएँ, निर्देश, समय-सीमा व अन्य आवश्यक बिंदु चिह्नित करने हेतु कहें।
 - ख) विद्यार्थियों को कार्यपत्र दें, जिसमें उन्हें प्रत्येक ज्ञापन व कार्यालय आदेश का उद्देश्य, लक्षित पाठक, सामग्री व प्रभाव का विश्लेषण करना हो।
 - ग) छात्रों को अपने निष्कर्षों और व्याख्याओं पर अपने साथियों के साथ चर्चा करने तथा व्यावसायिक संचार सामग्रियों के विश्लेषण के विभिन्न तरीकों की तुलना करने के लिए प्रोत्साहित करें।
3. सभी समूह अपने निष्कर्ष व व्याख्याएँ दर्ज करें।
4. उपर्युक्त के आधार पर प्रारूप (Draft) तैयार करें।
5. प्रारूप पर विषय अध्यापक से सुझाव प्राप्त करें।
6. सुझावों व निष्कर्षों को प्रारूप में सम्मिलित करें।
7. अंतिम रिपोर्ट तैयार कर विषय अध्यापक को सौंपें।

गतिविधि 3 — परिपत्र व कार्यालय निर्देश की भूमिका-निभाना (Role-play)

आवश्यक सामग्री — परिपत्र एवं कार्यालय निर्देश की मुद्रित अथवा डिजिटल प्रतियाँ, परिपत्र व कार्यालय निर्देशों की सामग्री पर आधारित भूमिका-निभाने हेतु परिदृश्य या स्क्रिप्ट।

प्रक्रिया—

1. किसी संगठन में साथियों के साथ जाएँ।
2. परिपत्र व कार्यालय निर्देश को देखने की अनुमति लें।
3. विद्यार्थियों को छोटे-छोटे समूहों में बाँटें व प्रत्येक समूह को एक परिपत्र या कार्यालय निर्देश सौंपें।
4. प्रत्येक समूह को दिए गए परिपत्र व कार्यालय निर्देश की सामग्री पढ़ने व समझने का समय दें।

5. प्रत्येक समूह से अपनी सामग्री के आधार पर एक भूमिका-निभाने के लिए तैयारी करने को कहें।
6. समूहों को अपनी भूमिका-अभिनय कक्षा में प्रस्तुत करने के लिए कहें, जिसमें परिपत्र व कार्यालय निर्देशों की उचित व्याख्या व अनुप्रयोग पर विशेष ध्यान रहे।
7. प्रत्येक भूमिका-निभाने के बाद चर्चा कराएँ, जिसमें विद्यार्थियों को अपने अनुभव साझा करने व सीख पर विचार करने हेतु प्रेरित करें।
8. प्रत्येक समूह अपनी भूमिका-अभिनय पर विस्तृत रिपोर्ट तैयार करे।
9. अंतिम रिपोर्ट विषय अध्यापक को सौंपें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरिए

1. _____ संगठन के अंदर तथा बाहर लिखित संप्रेषण के आदान-प्रदान को दर्शाता है, जो सूचना पहुँचाने, निर्णय लेने व अभिलेख सुरक्षित रखने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।
2. पत्र _____ संप्रेषण का औपचारिक माध्यम है, जो उद्देश्य के अनुसार विभिन्न प्रकारों में वर्गीकृत होता है।
3. _____ बैठक, कार्यक्रम या गतिविधि के दौरान चर्चा या पूर्ण की जाने वाली विषयों की संरचित रूपरेखा प्रदान करता है, जिसमें बैठक की तिथि, समय, स्थान, विषयों की सूची व प्रत्येक बिंदु हेतु जिम्मेदार व्यक्तियों का विवरण होता है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. कार्यालयीन पत्राचार में आंतरिक पत्र/ज्ञापन का उद्देश्य क्या है?
 - क) बाह्य संस्थाओं के साथ औपचारिक संप्रेषण
 - ख) संगठन के अंदर छोटे, अधिक अनौपचारिक संदेश
 - ग) विशिष्ट विषयों पर विस्तृत दस्तावेज
 - घ) जन-सामान्य को भेजे जाने वाले घोषणापत्र या स्मरण पत्र
2. लोगोग्राम शॉर्टहैंड लेखन दक्षता को कैसे बढ़ाते हैं?
 - क) संपूर्ण शब्दों या महत्वपूर्ण तत्वों को संक्षिप्त रूप में प्रस्तुत करके
 - ख) बैठक के विषयों की एक संरचित रूपरेखा प्रदान करके
 - ग) एक निश्चित अवधि में विशिष्ट गतिविधियों का समय निर्धारित करके
 - घ) लिखित संचार के आदान-प्रदान को सुव्यवस्थित करके
3. बैठकों में एजेंडा का उद्देश्य क्या है?
 - क) चर्चा किए जाने वाले विषयों की संरचित रूपरेखा देना

- ख) ग्राहकों को भेजे गए वित्तीय लेन-देन का सारांश प्रस्तुत करना
- ग) शॉर्टहैंड में विभिन्न स्वर ध्वनियों का प्रतिनिधित्व करना
- घ) विभिन्न प्रकार के लोगोग्राम वर्गीकृत करना

4. कार्यालय पत्राचार में आंतरिक नोटिस का प्रमुख उद्देश्य क्या है?

- क) बैठक विषयों की रूपरेखा देना
- ख) पूरे शब्दों को संक्षिप्त रूप में दर्शाना
- ग) संगठन के अंदर घोषणाएँ या स्मरण पत्र प्रसारित करना
- घ) बाहरी पक्षों के साथ संप्रेषण को सुगम बनाना

ग. कॉलम का मिलान करें

कॉलम क		कॉलम ख	
1.	कार्यालय पत्राचार के प्रकार	क.	सीधे स्ट्रोक
2.	एजेंडा समय सारिणी और मिलने का समय	ख.	पत्र
3.	लोगोग्राम के प्रकार और उपयोग	ग.	मिलने का समय तय करना
4.	शॉर्टहैंड नोट्स से टेक्स्ट इनपुट और फॉर्मेटिंग	घ.	स्विफ्ट ट्रांसक्रिप्शन
5.	स्ट्रोक के प्रकार और उपयोग	ड.	चित्रात्मक लोगोग्राम

घ. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

- एजेंडा बैठक के दौरान चर्चा किए जाने वाले विषयों की एक संरचित रूपरेखा प्रदान करता है।
- शॉर्टहैंड में लोगोग्राम पूरे शब्दों के बजाय अलग-अलग अक्षरों का प्रतिनिधित्व करते हैं।
- शॉर्टहैंड में डॉट और डैश स्वरों का उपयोग स्ट्रोक के बगल में उनकी स्थिति के आधार पर विभिन्न स्वर ध्वनियों का प्रतिनिधित्व करने के लिए किया जाता है।
- आंतरिक सूचनाएँ आम तौर पर संगठनों के अंदर प्रसारित की जाने वाली घोषणाएँ या अनुस्मारक होती हैं।

ड. लघु उत्तरीय प्रश्न

- कार्यालयीन बैठकों में एजेंडा का मुख्य उद्देश्य क्या है और इसमें सामान्यतः कौन-कौन से तत्व शामिल होते हैं?

च. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

- एजेंडा, समय-सारिणी और मिलने का समय प्रबंधन व संगठन में किस प्रकार सहायक होती हैं तथा कार्यपालक-सचिवीय सेवाएँ इनकी समन्विति सुनिश्चित करने के लिए किन कार्यनीतियों का उपयोग कर सकती हैं?

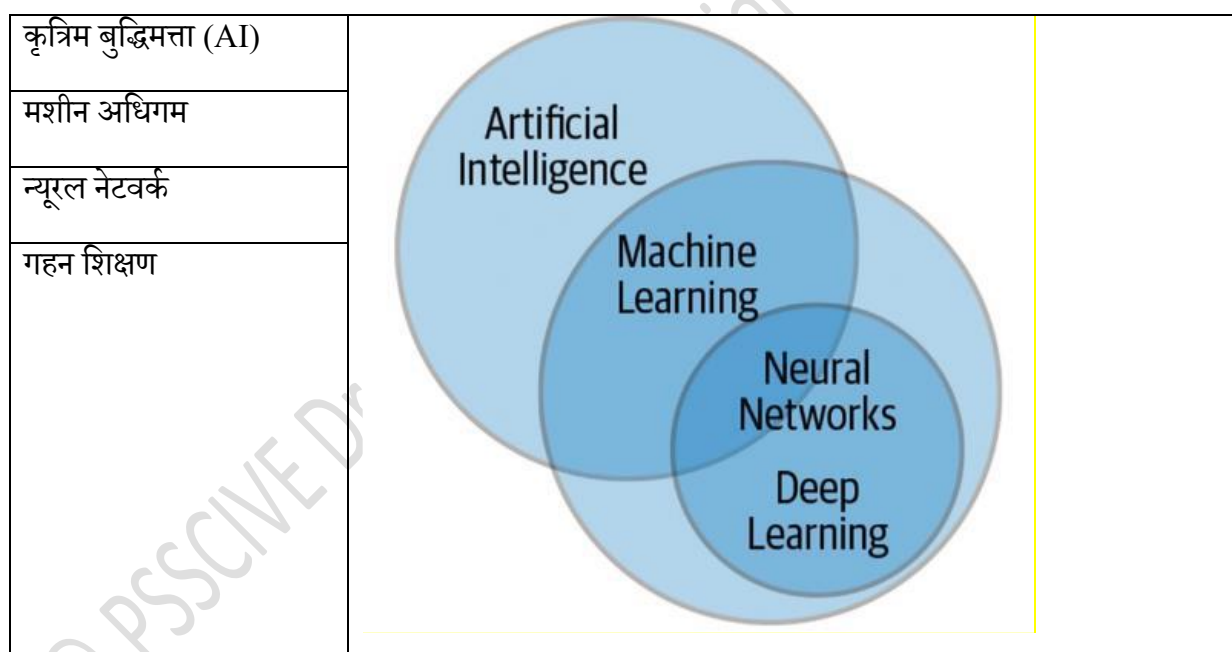
छ. अपनी प्रगति जाँचें

- कार्यालय में प्रयुक्त प्रमुख पत्राचार के प्रकारों की सूची बनाएं।
- ज्ञापन (Memo) व अन्य कार्यालय आदेश में क्या अंतर है, स्पष्ट कीजिए।

सत्र 4 — कृत्रिम बुद्धिमत्ता के माध्यम से श्रुतलेखन और टिप्पणियाँ बनाना

संचार और दस्तावेज प्रबंधन के लिए कृत्रिम बुद्धिमत्ता (Artificial Intelligence – AI) सक्षम उपकरण ऐसे स्मार्ट तकनीकें हैं, जो लोगों को अधिक कुशलता से कार्य करने में सहायता करती हैं। ये उपकरण मनुष्यों की तरह जानकारी को समझने और संसाधित करने के लिए AI का उपयोग करते हैं। संचार के लिए, AI उपकरण जैसे चैटबॉट्स (Chatbots), वॉयस असिस्टेंट (Voice Assistants) जैसे सिरी (Siri) या एलेक्सा (Alexa) तथा भाषा अनुवादक (Language Translators) लोगों को बेहतर संवाद करने और समझने में मदद करते हैं, भले ही वे अलग-अलग भाषाएँ बोलते हों। दस्तावेज प्रबंधन के लिए, AI फाइलों को व्यवस्थित करने, संपादित (एडिट) करने और प्रबंधित करने में मदद कर सकता है। उदाहरण के लिए, AI व्याकरण संबंधी गलतियों को सुधार सकता है, वाक्यों को बेहतर तरीके से लिखने के सुझाव दे सकता है, ई-मेल छांट सकता है, या यहाँ तक कि हस्तलिखित नोट्स को स्कैन कर समझ भी सकता है। ये उपकरण समय की बचत करते हैं, त्रुटियाँ कम करते हैं, और बड़ी मात्रा में जानकारी को संभालना आसान बनाते हैं — विशेषकर विद्यालयों, कार्यालयों और व्यवसायों में।

कृत्रिम बुद्धिमत्ता (AI) एक ऐसी तकनीक है, जो मशीनों जैसे उपकरणों और कंप्यूटरों को इस प्रकार सोचने और कार्य करने में सक्षम बनाती है, जैसे मनुष्य करते हैं। यह मशीनों को समस्याएँ हल करने, अनुभव से सीखने और उन कार्यों को पूरा करने में सक्षम बनाती है, जिनमें सामान्यतः मानवीय बुद्धि की आवश्यकता होती है।



चित्र 1— कृत्रिम बुद्धिमत्ता के उप-समुच्चय

कृत्रिम बुद्धिमत्ता कई मूलभूत सिद्धांतों पर कार्य करती है—

- **सीखना (Learning)**— AI प्रणालियाँ डेटा से ज्ञान अर्जित कर सकती हैं, जैसे मनुष्य अनुभव से सीखते हैं। एक वॉयस असिस्टेंट पूर्ववर्ती बातचीत का विश्लेषण कर अपनी प्रतिक्रियाओं को बेहतर बनाता है।
- **तर्क (Reasoning)**— AI निर्णय लेने के लिए तर्क का उपयोग करता है। यह डेटा का विश्लेषण कर सर्वोत्तम निष्कर्ष का पूर्वानुमान कर सकता है, जैसे किसी स्थान तक पहुँचने के लिए सबसे तेज मार्ग की सिफारिश करना।

- **स्व-सुधार (Self-Correction)**— AI अपनी त्रुटियों की पहचान कर उन्हें सुधार कर अपने प्रदर्शन को बेहतर बनाता है। व्याकरण जांचने वाला उपकरण नए व्याकरणिक नियमों के अनुसार अपनी सिफारिशों को अद्यतन करता है।

- **स्वचालन (Automation)**— AI दोहराए जाने वाले कार्यों को स्वचालित करता है, जैसे ई-मेल को व्यवस्थित करना या अनुस्मारक (Reminder) सेट करना, जिससे अधिक महत्वपूर्ण कार्यों के लिए समय बचता है।

AI एक वर्चुअल सहायक (Virtual Assistant) के रूप में कार्य करता है, जो प्रक्रियाओं को सरल बनाता है, समय बचाता है और कार्यालय सहायकों की उत्पादकता बढ़ाता है। तकनीकी जटिलताओं को समझना आवश्यक नहीं है; बल्कि, AI तकनीकों का उचित उपयोग सीखना अधिक लाभकारी हो सकता है।

AI प्रचालित उपकरण (AI Driven Tools) —

AI-प्रचालित उपकरण वे अनुप्रयोग हैं, जो कृत्रिम बुद्धिमत्ता एल्गोरिथ्म का उपयोग करके विशिष्ट कार्यों को निष्पादित करते हैं और समस्याओं का समाधान करते हैं। प्रायः ये उपकरण प्रक्रियाओं को स्वचालित करते हैं या निर्णय-निर्माण को बेहतर बनाते हैं। इन उपकरणों का उपयोग विभिन्न क्षेत्रों में किया जाता है, जैसे स्वास्थ्य सेवा, वित्त, विपणन और शिक्षा। उदाहरण के रूप में, AI लेखन सहायक (AI Writing Assistance) और चित्र निर्माण कार्यक्रम (Image Generating Programs) प्रमुख हैं।

AI जटिल एल्गोरिथ्म और बड़े डेटा का उपयोग कर समय के साथ अपने प्रदर्शन को बेहतर बनाता है और अनुभव से सीखता है।

AI उपकरणों के अनुप्रयोग क्षेत्र (Application Areas of AI Tools)—

AI उपकरणों का उपयोग विभिन्न क्षेत्रों और विविध उद्देश्यों के लिए किया जाता है। नीचे कुछ सामान्य उपयोग क्षेत्रों का उल्लेख किया गया है—

- **ग्राहक सहायता (Customer Assistance)**— व्यावसायिक AI-चालित चैटबॉट्स का उपयोग ग्राहकों के प्रश्नों के उत्तर देने, सहायता प्रदान करने और संचार को सरल बनाने के लिए करते हैं।

- **वित्त (Finance)**— वित्त क्षेत्र में AI का उपयोग धोखाधड़ी का पता लगाने, जोखिम मूल्यांकन, स्वचालित व्यापार (Automated Trading) और व्यक्तिगत वित्तीय सलाह देने के लिए किया जाता है।

- **स्वास्थ्य सेवा (Healthcare)**— स्वास्थ्य सेवा में AI उपकरणों का उपयोग रोगों के मूल्यांकन, व्यक्तिगत उपचार योजनाएँ तैयार करने और चिकित्सकीय रिकॉर्ड को अधिक प्रभावी तरीके से प्रबंधित करने के लिए किया जाता है।

- **विपणन (Marketing)**— AI तकनीकें विपणक (Marketers) को डेटा विश्लेषण, अधिक उपयुक्त अभियानों (Campaigns) की रचना, विज्ञापन लक्ष्यीकरण (Ad Targeting) सुधारने और ग्राहकों की भागीदारी बढ़ाने में सहायता करती हैं।

- **उत्पादन (Manufacturing)**— उत्पादन क्षेत्र में कृत्रिम बुद्धिमत्ता का उपयोग गुणवत्ता नियंत्रण, पूर्वानुमानात्मक रखरखाव, प्रक्रिया स्वचालन और आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन को बेहतर बनाने के लिए किया जाता है।
- **ऑटोमोबाइल (Automobile)**— ऑटोमोबाइल उद्योग में AI का उपयोग स्व-चालित वाहनों (Self-Driving Cars), ड्राइवर सहायक प्रणालियों (Driver Assistance Systems) और पूर्व नियोजित रखरखाव (Planned Servicing) के लिए किया जाता है।
- **शिक्षा (Education)**— शिक्षा क्षेत्र में AI समाधान व्यक्तिगत शिक्षा (Personalized Learning), स्वचालित मूल्यांकन, विद्यार्थियों की संलग्नता (Engagement) विश्लेषण तथा नए शैक्षणिक सामग्री विकसित करने में सहायक हैं।
- **खुदरा (Retail)**— खुदरा विक्रेता (Retailers) AI का उपयोग स्टॉक ट्रैकिंग, मांग पूर्वानुमान, व्यक्तिगत अनुशंसा (Personalized Recommendations) तथा मूल्य निर्धारण कार्यनीतियाँ बनाने के लिए करते हैं।
- **साइबर सुरक्षा (Cyber Security)**— AI तकनीकें खतरे की पहचान, मैलवेयर विश्लेषण, नेटवर्क डेटा में असामान्यताओं का पता लगाने तथा सुरक्षा को बेहतर बनाने में मदद करती हैं।
- **मानव संसाधन (Human Resource)**— मानव संसाधन विभाग (Human Resource Department) AI का उपयोग भर्ती प्रक्रिया को सरल बनाने, कर्मचारियों के प्रदर्शन का मूल्यांकन करने और स्टाफ योजना बनाने में करते हैं।

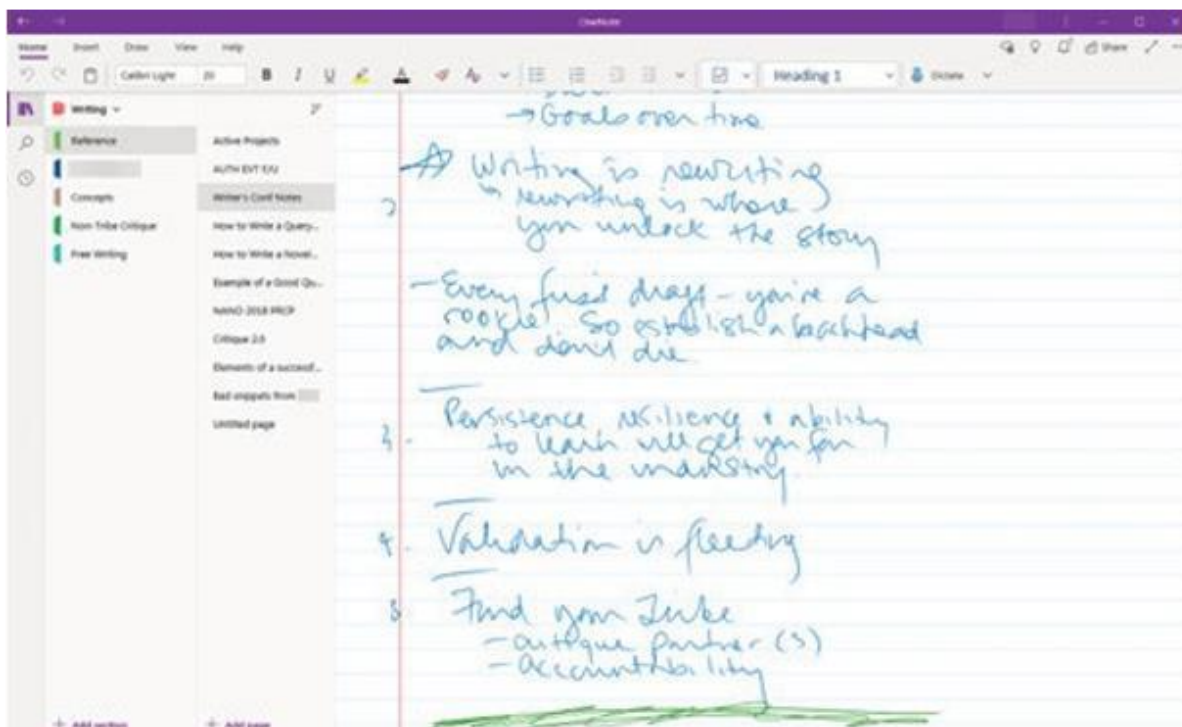
ये उदाहरण दर्शाते हैं कि AI उपकरण कितने विविध क्षेत्रों में उपयोग किए जाते हैं, जिससे उनकी बहुपरता (Versatility) और प्रक्रियाओं तथा परिणामों को बेहतर बनाने की क्षमता स्पष्ट होती है।

सही नोट-मेकिंग टूल का चयन

नोट-बनाने के क्षेत्र में, कार्यपालक-सचिवीय सेवा प्रदाताओं के पास अनेक उपकरण उपलब्ध होते हैं। चाहे वे पारंपरिक पेन और कागज का चयन करें या आधुनिक डिजिटल अनुप्रयोगों का विकल्प भरपूर हैं। मुख्य बात यह है कि व्यक्तिगत आवश्यकताओं के आधार पर सबसे उपयुक्त उपकरण का चयन किया जाए।

पेन और कागज अपनी सरलता और लेखन के स्पर्शात्मक अनुभव के कारण अब भी लोकप्रिय हैं। यह पारंपरिक तरीका स्मृति बनाए रखने और समझ में सहायता कर सकता है। हालांकि, भौतिक नोट्स के साथ विशिष्ट जानकारी को संगठित करना और प्राप्त करना कठिन हो सकता है।

दूसरी ओर, डिजिटल नोट-मेकिंग ऐप्स अत्यधिक सुविधा और लचीलेपन की पेशकश करते हैं। खोजने योग्य सामग्री, टैगिंग और उपकरणों में समन्वयन जैसी विशेषताएँ किसी भी समय, कहीं से भी नोट्स तक पहुँचना आसान बनाती हैं। एप्लिकेशन जैसे एवरनोट (Evernote) और माइक्रोसॉफ्ट वननोट (Microsoft OneNote) अनेक कार्यों की सुविधा प्रदान करते हैं, जिनमें फाइल और इमेज संलग्न करना, जांचसूची (चेकलिस्ट) बनाना और अनुस्मारक (reminder) सेट करना शामिल है।



चित्र 2.2.1— माइक्रोसॉफ्ट वननोट

अंततः, पारंपरिक और डिजिटल नोट-मेकिंग के बीच चयन व्यक्तिगत पसंद और कार्यप्रवाह आवश्यकताओं पर आधारित होता है। कुछ लोग पेन और कागज की सहजता को पसंद कर सकते हैं, जबकि अन्य डिजिटल समाधानों की दक्षता और बहु-उपयोगिता का चयन कर सकते हैं।

लक्ष्य यह है कि ऐसा टूल चुना जाए जो विशिष्ट आवश्यकताओं के अनुरूप हो जो चीजों को व्यवस्थित बनाए रखे, सूचना को आसानी से प्राप्त करने में सहायक हो और आवश्यकतानुसार सहयोगी कार्य में सहायक हो।

एक अच्छे नोट-मेकिंग एप्लिकेशन की विशेषताएँ

पहलू	उन्नत उपकरणों की भूमिका	उदाहरण
रीयल-टाइम ट्रांसक्रिप्शन	बोले गए शब्दों को तुरंत टेक्स्ट में बदलना, जिससे सटीक और त्वरित प्रलेखन सुनिश्चित हो सके।	गूगल डॉक्स वॉयस टाइपिंग
प्रभावी नोट-निर्माण	बैठकों और श्रुतलेखन के दौरान नोट्स बनाने और संगठित करने की प्रक्रिया को सरल बनाना।	वननोट, एवरनोट, माइक्रोसॉफ्ट वननोट
भाषा अनुवाद	बोले या लिखे गए विषयवस्तु का अंग्रेजी और क्षेत्रीय भाषाओं के बीच अनुवाद करना, ताकि प्रभावी संचार हो सके।	गूगल ट्रांसलेट, माइक्रोसॉफ्ट ट्रांसलेटर
कार्यालय उपकरण	बेहतर कार्यप्रवाह और दस्तावेज प्रबंधन हेतु कार्यालय	माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस,

(ऑफिस टूल) एकीकरण	सॉफ्टवेयर के साथ सहज एकीकरण।	गूगल वर्कस्पेस
-------------------	------------------------------	----------------

एआई वाणी पहचान (AI Speech Recognition) की समझ

एआई वाणी पहचान की अवधारणाओं की समझ, कार्यपालक-सचिवीय सेवा प्रदाताओं की श्रुतलेखन, बैठक प्रबंधन और संचार जैसी जिम्मेदारियों में उत्पादकता और दक्षता को काफी बढ़ा सकती है। महत्वपूर्ण सिद्धांतों में ध्वनि मॉडलिंग, भाषा मॉडलिंग और वाक् विभाजन शामिल हैं।

श्रवण मॉडलिंग (Auditory Modelling) का अर्थ है कि एआई प्रणाली आवाज़ को फोनेटिक तत्वों या ध्वनि अक्षरों (phonemes) में विभाजित कर वाक् पैटर्न की पहचान कर सके। वाणी पहचान तकनीकों का विकास विस्तृत डेटासेट्स का उपयोग करके किया जाता है ताकि विभिन्न उच्चारणों और स्वरों की स्पष्ट पहचान की जा सके, जिससे विभिन्न परिस्थितियों में सटीक श्रुतलेखन संभव हो सके।

भाषा मॉडलिंग (Language Modeling), वाक्य संदर्भ के आधार पर अगले शब्द या वाक्यांश का पूर्वानुमान लगाने में सहायक होती है। एआई प्रणाली तब अधिक कुशल होती है जब वे अकेले शब्दों के बजाय पूरे वाक्यों का विश्लेषण करती हैं जिससे वाक् से टेक्स्ट रूपांतरण की सटीकता बढ़ती है।

वाक् विभाजन (Speech Segmentation), बोले गए भाषण को छोटे-छोटे भागों जैसे अक्षर या शब्दों में विभाजित करने की प्रक्रिया है।

इस प्रक्रिया के माध्यम से, एआई प्रणाली बोले गए भाषा के तरीकों को प्रभावी तरीके से पहचान और विश्लेषण कर सकती है।





इसके अतिरिक्त, नेचुरल लैंग्वेज प्रोसेसिंग (Natural Language Processing - NLP) एआई प्रणाली को बोले गए शब्दों का अर्थ समझने और उसका मूल्यांकन करने में सक्षम बनाता है। यह सुविधा एआई वॉयस असिस्टेंट्स को श्रुतलेखन करने और आदेशों को निष्पादित करने में सक्षम बनाती है, जैसे—बैठकें आयोजित करना या अनुस्मारक सेट करना, जिससे ये उपकरण कार्यपालक-सचिवीय कार्यों के लिए अत्यंत उपयोगी बनते हैं।




कार्यपालक-सचिवीय सेवा प्रदाताओं के लिए एआई सहायकों की कार्यात्मकताएँ

- कैलेंडर और नियुक्ति प्रबंधन
- ई-मेल प्रबंधन
- दस्तावेज़ तैयारी और प्रबंधन
- यात्रा और लॉजिस्टिक सहायता
- कार्य और परियोजना निगरानी
- बैठक सहायता
- डेटा और सूचना पुनः प्राप्ति
- अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों का रीयल-टाइम उत्तर
- संचार सुविधा

- सुरक्षा और गोपनीयता
- व्यक्तिगत सहायता

एआई वॉयस असिस्टेंट टूल्स जो सचिवीय कार्यों में सहायक हैं।

एआई असिस्टेंट टूल	विवरण	कार्यपालक-सचिवीय सेवा प्रदाताओं के लिए लाभ
Copilot 	माइक्रोसॉफ्ट 365 में शामिल एआई असिस्टेंट, जो कार्यालय उपकरणों के साथ कुशलतापूर्वक कार्य करने में सहायक।	<ol style="list-style-type: none"> 1. एक्सेल रिपोर्ट्स और वर्ड दस्तावेजों के निर्माण और संगठन में सहायता। 2. रीयल-टाइम सारांश बनाता है और दोहराए जाने वाले कार्यों का स्वचालन करता है।
Evernote (AI) 	बुद्धिमान अनुशंसा, कार्य और कैलेंडर समन्वयन, वॉयस नोट्स।	<ol style="list-style-type: none"> 1. एआई सुझावों के साथ दैनिक गतिविधियों और नोट्स का सरल समन्वय।
Cortana 	माइक्रोसॉफ्ट द्वारा विकसित वर्चुअल असिस्टेंट, जो ई-मेल, कैलेंडर और अनुस्मारक प्रबंधन में सहायता करता है।	<ol style="list-style-type: none"> 1. कैलेंडर प्रबंधन— मिलने के समय और बैठकों का प्रभावी प्रबंधन। 2. अनुस्मारक अलर्ट— महत्वपूर्ण कार्यों के लिए समय पर अनुस्मारक। 3. ई-मेल प्रबंधन— ई-मेल को व्यवस्थित और प्राथमिकता देने में सहायता।
Gemini 	गूगल का अगली पीढ़ी का एआई असिस्टेंट, जिसे वास्तविक समय के डेटा प्रबंधन और संगठन के इकोसिस्टम के लिए अनुकूलित किया गया है।	<ol style="list-style-type: none"> 1. ई-मेल लेखन और डेटा इनपुट को स्वचालित करता है। 2. दस्तावेजों के विश्लेषण और परिष्करण में सहायता करता है। 3. एक्सेल रिपोर्ट और वर्ड दस्तावेजों के मसौदे और प्रारूपण में सहायता करता है।
Google Assistant	गूगल द्वारा विकसित एआई असिस्टेंट, जो संदेश भेजने, जानकारी प्राप्त करने और	<ol style="list-style-type: none"> 1. हैंड्स-फ्री प्रचालन— उपकरणों को बिना छुए कार्यों को पूरा करने की

	<p>अनुस्मारक सेट करने जैसे कार्यों में सहायक है।</p>	<p>सुविधा।</p> <p>2. सूचना पुनः प्राप्ति— इंटरनेट से त्वरित डेटा खोज।</p> <p>3. वॉयस कमांड— वॉयस के माध्यम से निर्देश देना, जिससे प्रचालन में सुविधा मिलती है।</p>
<p>Siri</p> 	<p>एप्पल द्वारा विकसित वर्चुअल असिस्टेंट, जो केवल बोलकर कॉल करना, संदेश भेजना और अनुस्मारक सेट करना संभव बनाता है।</p>	<p>1. वॉयस कमांड्स— हाथों के बिना कई कार्यों को निष्पादित करने में सहायक।</p> <p>2. त्वरित जानकारी प्राप्ति— प्रश्नों के तत्काल उत्तर।</p> <p>3. व्यक्तिगत सहायता— प्रयोक्ता की प्राथमिकताओं को सीखकर उसकी आवश्यकताओं के अनुरूप कार्य करता है।</p>
<p>Alexa</p> 	<p>अमेज़न का एआई असिस्टेंट, जो जीवन को व्यवस्थित करने, अनुस्मारक भेजने और स्मार्ट होम उपकरणों को प्रबंधित करने में सहायक है।</p>	<p>1. कार्य स्वचालन— प्रशासकों के लिए दैनिक कार्यों को सरल बनाता है।</p> <p>2. स्मार्ट होम एकीकरण— जुड़े हुए उपकरणों के प्रबंधन को सुगम बनाता है।</p> <p>3. अनुस्मारक सूचना— कार्यपालकों को उनके कार्यक्रम और जिम्मेदारियों के प्रति जागरूक बनाए रखता है।</p>

डिक्टेशन प्रोसेसिंग और नोट मेकिंग के लिए उन्नत AI-प्रचालित उपकरणों का उपयोग। दोनों उपकरण दक्षता में सुधार, समय की बचत और बोले गए शब्दों को लिखित टेक्स्ट में बदलने में सटीकता सुनिश्चित करने के लिए डिज़ाइन किए गए हैं।

ड्रैगन एनीवेयर (Dragon Anywhere)

ड्रैगन एनीवेयर एक व्यावसायिक स्तर का वाक् पहचान सॉफ्टवेयर (Speech Recognition Software) है, जो रीयल-टाइम ट्रांसक्रिप्शन (तत्काल प्रतिलेखन) और उन्नत अनुकूलन सुविधाएँ प्रदान करता है।

उपयोग करने की विधि—

चरण 1— ऐप सेटअप करें

- मोबाइल डिवाइस या टैबलेट पर ड्रैगन एनीवेयर डाउनलोड और इंस्टॉल करें।
- खाता बनाएं और सेटअप प्रक्रिया पूरी करें।

चरण 2— डिक्टेशन (बोलकर टाइपिंग) शुरू करें

- ऐप खोलें और माइक्रोफोन बटन दबाकर बोलना शुरू करें।
- बेहतर परिणामों के लिए स्पष्ट और संतुलित स्वर में बोलें।

चरण 3— संपादन और अनुकूलन करें

- “Delete that” या “Capitalise” जैसे वॉइस कमांड का उपयोग कर संपादन करें।
- ऐप को अपने सामान्य उपयोग वाले वाक्यांशों और क्षेत्र-विशेष शब्दों के साथ अनुकूलित करें ताकि उच्च सटीकता मिल सके।

चरण 4— सहेजें और साझा करें

- पूर्ण ट्रांसक्रिप्शन को वांछित प्रारूप में सहेजें।
- फाइल को ई-मेल, क्लाउड स्टोरेज या अन्य ऐप्स के माध्यम से सीधे एक्सपोर्ट या साझा करें।



स्पीच नोट्स (Speechnotes)

स्पीच नोट्स एक हल्का, ब्राउज़र-आधारित या ऐप-आधारित उपकरण है, जो सरल एवं प्रभावी डिक्टेशन के लिए उपयुक्त है।

उपयोग करने की विधि—

चरण 1— प्लेटफ़ॉर्म एक्सेस करें

- वेब ब्राउज़र के माध्यम से स्पीच नोट्स खोलें या मोबाइल डिवाइस पर ऐप डाउनलोड करें।
- इस उपकरण के लिए माइक्रोफोन इनेबल करें।

चरण 2— बोलना प्रारंभ करें

- माइक्रोफोन आइकन पर क्लिक करें और बोलना शुरू करें।
- स्वाभाविक रूप से बोलें और “पीरियड”, “कॉमा” जैसे विराम चिन्हों के कमांड का उपयोग करें।

चरण 3— समीक्षा और संपादन करें

- प्रतिलेखन में किसी भी त्रुटि की जाँच करें और आवश्यकतानुसार सुधार करें।
- ऐप के मूल टेक्स्ट-संपादन विकल्पों का उपयोग अंतिम संशोधन के लिए करें।

चरण 4— टेक्स्ट निर्यात करें

- टेक्स्ट को कॉपी करें या फाइल के रूप में निर्यात करें।
- दस्तावेज़ को ई-मेल, गूगल ड्राइव या अन्य प्लेटफार्मों के माध्यम से सेव या शेयर करें।



चित्र 2.2.4 — स्पीचनोट्स (डेस्कटॉप वर्जन)

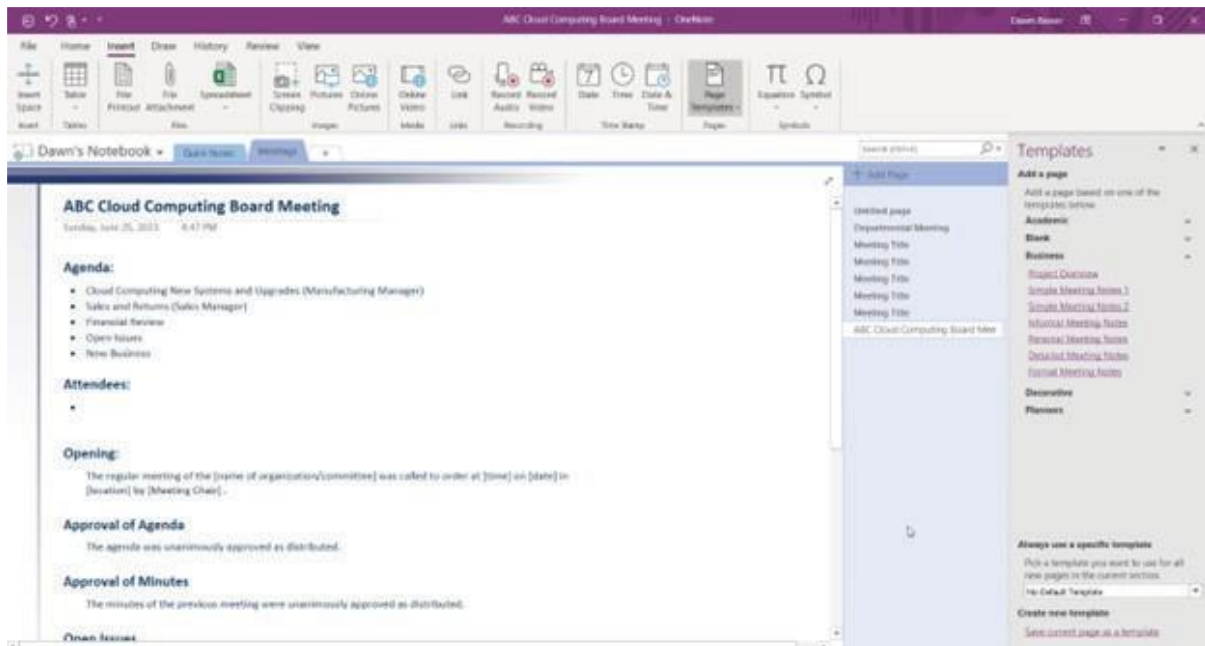
माइक्रोसॉफ्ट वननोट (Microsoft OneNote)

चरण 1— माइक्रोसॉफ्ट वननोट खोलें और नया नोटबुक बनाएं या पहले से बनाए गए नोटबुक को सिलेक्ट करें।

चरण 2— “होम” टैब पर जाएँ और “ऑडियो” विकल्प चुनें ताकि वॉयस नोट्स रिकॉर्ड कर सकें। वैकल्पिक रूप से “डिक्टेट” विकल्प का उपयोग करें ताकि वाक् को टेक्स्ट में बदला जा सके।

चरण 3— जैसे ही आप बोलते हैं, वननोट आपके शब्दों को ट्रांसक्राइब कर देता है, जिन्हें आप आवश्यकतानुसार स्वरूपित कर सकते हैं।

चरण 4— डिक्टेशन के बाद, अपने नोट्स को खंडों और पृष्ठों में व्यवस्थित करें ताकि बाद में आसानी से देख सकें।



चित्र 2.2.5— माइक्रोसॉफ्ट वननोट इंटरफेस

नोट बनाने में कृत्रिम बुद्धिमत्ता (AI) के उपयोग के लाभ

नोट बनाने में कृत्रिम बुद्धिमत्ता (AI) के उपयोग से कई महत्वपूर्ण लाभ प्राप्त होते हैं, जो उत्पादकता और संगठन को बेहतर बनाते हैं। सबसे बड़ा लाभ समय की बचत है। AI उपकरणों के माध्यम से ट्रांसक्रिप्शन, वर्गीकरण और संगठन जैसे कार्य स्वचालित रूप से पूरे होते हैं, जिससे मैनुअल नोट्स बनाने व संपादन में लगने वाला समय बचता है।

दूसरा महत्वपूर्ण लाभ सटीकता में सुधार है। वाक् से टेक्स्ट (Speech-to-Text) क्षमताओं वाले उपकरण त्रुटियों को कम करते हैं, जिससे नोट्स अधिक सटीक और विश्वसनीय बनते हैं। यह सुविधा विशेष रूप से बैठकों या फोन कॉल के दौरान उपयोगी होती है।

AI नोट्स के बेहतर संगठन में भी मदद करता है। यह जानकारी को स्वचालित रूप से वर्गीकृत, टैग या संक्षेप कर सकता है, जिससे विभिन्न विषयों या परियोजनाओं पर नज़र रखना आसान हो जाता है। इस प्रकार, ज़रूरत पड़ने पर प्रासंगिक जानकारी शीघ्रता से प्राप्त हो सकती है।

इसके अलावा, AI-प्रचालित उपकरण उन्नत खोज (Advanced Search) की सुविधा देते हैं। कीवर्ड पहचान और अनुक्रमण (Indexing) के माध्यम से, ये उपकरण बड़ी संख्या में नोट्स के बीच से आवश्यक जानकारी तुरंत ढूँढने में मदद करते हैं। यह सुविधा उन लोगों के लिए विशेष रूप से उपयोगी है जो बड़ी मात्रा में डेटा संभालते हैं।

AI के एक अन्य लाभ के रूप में, ये उपकरण प्रयोक्ता की पसंद के अनुसार अनुकूलन भी कर सकते हैं। समय के साथ प्रयोक्ता के व्यवहार से सीखकर, ये उपकरण व्यक्तिगत आवश्यकताओं के अनुसार बेहतर अनुभव प्रदान करते हैं। यह निजीकरण उपकरणों को अधिक कुशल और प्रयोक्ता की विशिष्ट आवश्यकताओं के अनुकूल बनाता है।

अंत में, AI सहयोग (Collaboration) को बेहतर बनाता है, जिससे नोट्स को आसानी से साझा किया जा सकता है और रीयल-टाइम संपादन किया जा सकता है। इससे टीम वर्क और संवाद में वृद्धि होती है तथा सभी सदस्य एक ही पृष्ठ पर बने रहते हैं।

नोट-निर्माण में AI का भविष्य

कार्यपालक-सचिवीय सेवाओं (Executive-Secretarial Services) में नोट-निर्माण के लिए AI का भविष्य दक्षता और सटीकता में उल्लेखनीय सुधार लेकर आएगा, विशेषकर बैठकों एवं कार्य-आइटम्स (Action Items) के दस्तावेजीकरण में। AI उपकरण ऐसे विकसित हो रहे हैं जो स्वतः ट्रांसक्रिप्शन कर सकें और रीयल-टाइम सारांश प्रदान करें, जिससे कार्यपालक-सचिवीय सेवाएँ प्रत्येक विवरण को मैनुअल रूप से दर्ज करने की बजाय कार्यनीतिक कार्यों पर अधिक ध्यान केंद्रित कर सकें।

AI आधारित ट्रांसक्रिप्शन उपकरण संदर्भ को बेहतर समझते हुए बातचीत को अधिक सटीकता से ट्रांसक्राइब करेंगे। ये उपकरण लंबे संवादों को संक्षिप्त नोट्स में बदलने में भी सक्षम होंगे, जिससे समीक्षा आसान हो जाएगी और महत्वपूर्ण कार्य-आइटम्स तुरंत पहचाने जा सकेंगे। साथ ही, AI महत्वपूर्ण विषयों, कार्यों और निर्णयों को स्वतः टैग कर सकेगा, जिससे नोट्स का संगठन एवं पुनः प्राप्ति सरल होगी।

AI के वॉइस-एक्टिवेटेड कमांड्स (Voice Activated Commands) के साथ एकीकृत होने से कार्यपालक-सचिवीय सेवाएँ बिना हाथ लगाए (Hands-Free) नोट्स बना सकेंगी, जिससे बैठकों के दौरान उत्पादकता बढ़ेगी। साथ ही, AI उपकरण अन्य उत्पादकता सॉफ्टवेयर एवं परियोजना प्रबंधन प्लेटफॉर्म (Project Management Platforms) के साथ सहजता से एकीकृत होंगे, जिससे सूचना का प्रवाह और कार्य प्रबंधन आसान हो जाएगा।

AI उपकरणों में सुरक्षा विशेषताओं पर भी विशेष ध्यान दिया जाएगा, जैसे बेहतर एन्क्रिप्शन (Encryption) और एक्सेस नियंत्रण (Access Control), ताकि संवेदनशील जानकारी सुरक्षित रहे। जैसे-जैसे AI आगे बढ़ेगा, ये उपकरण कार्यप्रवाह को और अधिक सुगम बनाएंगे, जिससे कार्यपालक-सचिवीय सेवाएँ अधिक संगठित, सुरक्षित एवं दक्षतापूर्वक कार्य कर सकेंगी।

क. रिक्त स्थान भरिए

1. नेचुरल लैंग्वेज प्रोसेसिंग (Natural Language Processing (NLP)) कृत्रिम बुद्धिमत्ता (AI) प्रणालियों को भाषा के अर्थ को समझने और उसका मूल्यांकन करने में सक्षम बनाता है।
2. वाक् विभाजन (Speech Segmentation) बोले गए भाषा को इकाइयों में विभाजित करने की प्रक्रिया है।
3. कॉर्टाना (Cortana) वर्चुअल सहायक का विकास द्वारा किया गया।
4. जेमिनी (Gemini) गूगल का अगली पीढ़ी का एआई सहायक है, जिसे डेटा को संभालने के लिए डिज़ाइन किया गया है।

5. एमएस कॉपायलट (MS Copilot) वास्तविक समय के उत्पन्न करता है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. कॉपायलट (Copilot) किसके द्वारा विकसित किया गया है?
क) माइक्रोसॉफ्ट
ख) एप्पल
ग) गूगल
घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
2. कृत्रिम बुद्धिमत्ता (Artificial Intelligence) का मुख्य उद्देश्य क्या है?
क) कृत्रिम समस्याओं को हल करना
ख) वैज्ञानिक कारणों को समझना
ग) विभिन्न प्रकार की बुद्धिमत्ता की व्याख्या करना
घ) वास्तविक जीवन की समस्याओं का समाधान करना
3. निम्न में से कौन कृत्रिम बुद्धिमत्ता (AI) का अनुप्रयोग है?
क) संगठन की सुरक्षा के लिए कमजोरियों का पता लगाना
ख) भाषा समझना एवं समस्या समाधान (टेक्स्ट विश्लेषण और एनएलपी)
ग) वेबसाइट बनाना आसान बनाना
घ) क्लाउड पर एप्लिकेशन को तैनात करना
4. कृत्रिम बुद्धिमत्ता (AI) का मुख्य लक्ष्य क्या है?
क) ऐसे सिस्टम बनाना जो मानव इनपुट पर आधारित हों
ख) ऐसे सिस्टम विकसित करना जो मानव बुद्धिमत्ता प्रक्रियाओं का अनुकरण कर सकें
ग) मानवों द्वारा किए जा रहे सभी कार्यों को बदलना
घ) कंप्यूटर की प्रसंस्करण गति को बढ़ाना
5. कृत्रिम बुद्धिमत्ता (AI) में समस्या समाधान प्रक्रिया का पहला चरण क्या है?
क) समस्या को परिभाषित करना
ख) एल्गोरिथ्म विकसित करना
ग) समाधान का परीक्षण करना
घ) समाधान को लागू करना

ग. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1. एक कृत्रिम बुद्धिमत्ता डिक्टेशन टूल आपके निर्देशों के आधार पर मूल सामग्री, जैसे लेख, तैयार करता है।
2. साहित्यिक चोरी जाँच उपकरण का उपयोग वाक्य पुनर्लेखन के लिए किया जाता है।
3. AI का अर्थ कृत्रिम बुद्धिमत्ता है।

4. Copy.ai एक राइटिंग टूल है।
5. एप्पल द्वारा विकसित आभासी सहायक।

घ. लघु उत्तर प्रश्न

- क. कृत्रिम बुद्धिमत्ता (AI) क्या है?
- ख. AI उपकरणों को परिभाषित कीजिए।
- ग. AI वाक् लेखन (Dictation) उपकरणों पर चर्चा कीजिए।
- घ. AI में अधिगम (Learning) क्या है?
- ड. स्वचालन (Automation) क्या है?

ड. दीर्घ उत्तर प्रश्न

- क. AI नोट मेकिंग टूल को समझाएं।
- ख. समझाएं कि नोट बनाने की तकनीकें बैठक के दस्तावेजीकरण की प्रभावशीलता को कैसे बढ़ाती हैं।
- ग. कॉर्टाना (Cortana) टूल की विशेषताएँ लिखिए।
- घ. कृत्रिम बुद्धिमत्ता (AI) के अनुप्रयोग क्षेत्रों को स्पष्ट कीजिए।
- ड. विभिन्न AI डिक्टेसन टूल क्या हैं।

मॉड्यूल 3 — सचिवीय कार्य के लिए कंप्यूटर

(Computers for Secretarial Practice)

दस्तावेज निर्माण और संपादन हेतु कंप्यूटरों का उपयोग सचिवों के कार्य निष्पादन के तरीके में क्रांतिकारी परिवर्तन लेकर आया है। टाइपराइटर या हस्तलिखित कार्यों पर निर्भर रहने के बजाय अब कार्यपालक सचिव कंप्यूटर की सहायता से कुशलतापूर्वक पत्र, रिपोर्ट और विविध दस्तावेज टाइप कर सकते हैं। यह तरीका न केवल गति और सटीकता को बढ़ाता है बल्कि त्रुटियों को आसानी से सुधारने की सुविधा भी प्रदान करता है।

कंप्यूटर सचिवों को सहकर्मियों, ग्राहकों और वरिष्ठ अधिकारियों से त्वरित संप्रेषण की सुविधा देता है जो पारंपरिक पत्र-भेजने की विधियों के मुकाबले तात्कालिक विकल्प प्रदान करता है। यह समय की बड़ी बचत करता है और समग्र दक्षता को भी बढ़ाता है। डिजिटल प्रारूपों के माध्यम से कार्यपालक सचिव मिलने के समय, समय-सारिणियों और संपर्कों का अधिक प्रभावी रूप से प्रबंधन कर सकते हैं। यह संगठित तरीका सूचना पुनर्प्राप्ति को सरल बनाता है और महत्वपूर्ण विवरणों के गुम होने के जोखिम को न्यूनतम करता है।

इंटरनेट, सचिवों के लिए आवश्यक जानकारी, समाचार या संसाधनों को शीघ्रता से प्राप्त करने का एक महत्वपूर्ण उपकरण है। यह एक व्यापक और सुगम संसाधन प्रदान करता है, जो किसी विशाल पुस्तकालय के समान है। कार्यपालक सचिव एक व्यवस्थित डिजिटल फाइलिंग प्रणाली स्थापित कर सकते हैं, फोल्डर बना सकते हैं, फाइलों को वर्गीकृत कर सकते हैं और दस्तावेजों को आसानी से प्राप्त कर सकते हैं। इससे कागजों के ढेर में छानबीन करने की आवश्यकता समाप्त हो जाती है, क्योंकि सभी जानकारी कंप्यूटर में सुव्यवस्थित रूप से संग्रहित रहती है।

बैठकों की योजना बनाने और अनुस्मारक सेट करने के अतिरिक्त, कार्यपालक सचिव महत्वपूर्ण तिथियों पर नज़र रख सकते हैं, जिससे संगठनात्मक दक्षता बनी रहती है और किसी प्रकार की चूक से बचा जा सकता है। कंप्यूटर का उपयोग कर कार्यपालक सचिव पेशेवर रूप से आकर्षक प्रस्तुतियाँ तैयार कर सकते हैं, जो पारंपरिक तरीकों की तुलना में अधिक प्रभावशाली होती हैं। इसके अतिरिक्त, तकनीक टीम के सदस्यों के बीच सहज सहयोग को संभव बनाती है, जिससे दस्तावेज साझा करना और परियोजनाओं पर मिलकर कार्य करना सरल हो जाता है, भले ही वे भौगोलिक रूप से अलग-अलग स्थानों पर हों। आज के वैश्वीकृत और दूरस्थ कार्य परिवेश में यह क्षमता टीम वर्क को प्रभावशाली बनाने के लिए विशेष रूप से महत्वपूर्ण है।

संक्षेप में सचिवीय कार्यों में कंप्यूटरों का एकीकरण न केवल प्रक्रियाओं को तीव्र करता है बल्कि दक्षता को भी बढ़ाता है, और आज के गतिशील कार्य परिदृश्य में संप्रेषण और संगठन के लिए नए विकल्प प्रदान करता है।

यह मॉड्यूल चार सत्रों में विभाजित है। पहला सत्र कंप्यूटर और एम.एस. ऑफिस की मूल बातें प्रस्तुत करता है, दूसरा सत्र कंप्यूटर उपकरणों से संबंधित है जो कंप्यूटर के आउटपुट को प्रदर्शित करने में सहायक होते हैं, तीसरा सत्र उन कंप्यूटर अनुप्रयोगों को स्पष्ट करता है जो विशेष कार्यों को निष्पादित करने के लिए डिज़ाइन किए गए हैं और चौथा सत्र आंतरिक सोशल मीडिया तथा साइबर कानूनों की दुनिया को प्रस्तुत करता है जो मीडिया सेवाओं के लिए स्ट्रीमिंग प्लेटफार्म प्रदान करते हैं।

सत्र 1— कंप्यूटर और एम.एस. ऑफिस का परिचय

(Basics of Computers and MS Office)

कंप्यूटर का परिचय

कंप्यूटर एक मशीन या एक इलेक्ट्रॉनिक उपकरण है, जो पूर्वनिर्धारित निर्देशों की श्रृंखला के अनुसार कार्य करता है, जो इसकी स्मृति में अंतर्निहित या संग्रहीत होती हैं (चित्र 3.1)।



चित्र 3.1— कंप्यूटर

स्रोत —<https://shorturl.at/fnvJ0>

यह कमांड देने के माध्यम से प्रचालित होता है, जिसे इनपुट कहते हैं। फिर केंद्रीय संसाधन इकाई (सीपीयू) द्वारा डेटा का संसाधन करता है और स्क्रीन पर आउटपुट उत्पन्न करता है। सभी जानकारी प्रणाली की अल्पकालिक या अस्थायी स्मृति में संग्रहीत होती है, जिसे रैंडम एक्सेस मेमोरी (रैम) कहा जाता है। जबकि कंप्यूटर की स्थायी स्मृति को रीड ओनली मेमोरी (रोम) कहा जाता है (चित्र 3.2)।



चित्र 3.2— कंप्यूटर प्रोग्राम का प्रचालन

कंप्यूटर हमारे जीवन को सरल, सुगम और अधिक बुद्धिमत्तापूर्ण बनाते हैं, जैसे — गणना, संप्रेषण, डेटा संसाधन, मल्टीमीडिया, प्लेबैक और अनेक अन्य कार्यों को करके। व्यक्तिगत उपयोग के अलावा कंप्यूटर का व्यापक रूप से सभी क्षेत्रों में उपयोग किया जाता है, जैसे — व्यावसायिक कार्य, मनोरंजन, वैज्ञानिक अनुसंधान, शिक्षा आदि।

कंप्यूटर के प्रमुख घटक निम्नलिखित हैं —

सॉफ्टवेयर	ये निर्देश, प्रोग्राम या डेटा होते हैं, जिनका उपयोग किसी विशिष्ट कार्य को निष्पादित करने अथवा कंप्यूटर को प्रचालित करने हेतु किया जाता है।
हार्डवेयर	यह सॉफ्टवेयर के विपरीत होता है और कंप्यूटर के भौतिक अथवा मूर्त घटकों को सम्मिलित करता है।
एप्लिकेशन या ऐप्स	ये ऐसे प्रोग्राम होते हैं जो किसी विशिष्ट कार्य जैसे — खेल खेलना, गणितीय समस्या हल करना या चित्र संपादन हेतु विशेष रूप से डिज़ाइन किए जाते हैं।
कनेक्टिविटी	कंप्यूटरों को इंटरनेट/वेब सेवाओं के माध्यम से एक-दूसरे से जोड़ा जाता है।

कंप्यूटर हार्डवेयर और इसके प्रकार

यह कंप्यूटर प्रणाली के मूर्त या भौतिक घटकों को संदर्भित करता है।

हार्डवेयर का प्रकार	उदाहरण
इनपुट डिवाइस	कीबोर्ड, माउस
आउटपुट डिवाइस	मॉनिटर, प्रिंटर
सेकेंडरी स्टोरेज डिवाइस (एसएसडी)	सीडी, हार्ड डिस्क, डीवीडी
आंतरिक घटक	मदरबोर्ड, सीपीयू, रैम

कंप्यूटर का प्रचालन

कंप्यूटर प्रचालित करने के लिए प्रयोक्ता को निम्नलिखित की जाँच करनी होती है—

1. हार्डवेयर सेटअप

- कंप्यूटर को उचित वेंटिलेशन वाली उपयुक्त जगह पर रखें।
- पावर केबल को पावर सप्लाय से जोड़ें और प्लग को विद्युत् सॉकेट में लगाएँ।
- मॉनिटर को उपयुक्त केबल (HDMI, VGA, Display Port आदि) के माध्यम से कंप्यूटर से जोड़ें।
- माउस और कीबोर्ड को यूएसबी पोर्ट में लगाएँ।

- आवश्यकतानुसार प्रिंटर, स्पीकर या बाहरी ड्राइव जैसे अन्य परिधीय उपकरण जोड़ें।

2. कंप्यूटर को चालू/बंद करना

- कंप्यूटर या लैपटॉप पर पावर बटन खोजें।
- कंप्यूटर को चालू (ऑन) करें।
- कंप्यूटर को बूट प्रक्रिया पूरी करने दें। इसमें ऑपरेटिंग सिस्टम लोड होना और प्रारंभिक प्रोग्राम का कंप्यूटर को बंद होने के लिए शुरू होना शामिल होता है।
- Windows में “Start” बटन पर क्लिक करें, फिर “Power” सिलेक्ट करें और “Shut Down” विकल्प पर क्लिक करें।
- कंप्यूटर को पूर्ण रूप से बंद होने दें, फिर विद्युत् आपूर्ति बंद करें।

कंप्यूटर एप्लिकेशन चलाना

- “Start” बटन पर क्लिक कर “Start Menu” ओपन करें।
- संबंधित एप्लिकेशन खोलने के लिए उस पर क्लिक करें।
- एप्लिकेशन को शीघ्र खोजने के लिए सर्च फ़ंक्शन का उपयोग करें।
- विशिष्ट अनुप्रयोगों के लिए डेस्कटॉप पर शॉर्टकट बनाकर त्वरित पहुँच सुनिश्चित करें।

इनपुट/आउटपुट डिवाइसेज़

वे हार्डवेयर डिवाइस जिनके माध्यम से हम कंप्यूटर में डेटा प्रविष्ट करते हैं उन्हें इनपुट डिवाइस कहा जाता है, जबकि जिन उपकरणों से हमें उस इनपुट का परिणाम समझने योग्य भाषा में प्राप्त होता है उन्हें आउटपुट डिवाइस कहा जाता है।

इनपुट डिवाइस

कंप्यूटिंग में, इनपुट डिवाइस एक उपकरण होता है जिसका उपयोग किसी सूचना प्रसंस्करण प्रणाली, जैसे कंप्यूटर या सूचना उपकरण को डेटा और नियंत्रण संकेत प्रदान करने के लिए किया जाता है। इनपुट डिवाइस के उदाहरणों में कीबोर्ड, कंप्यूटर माउस, स्कैनर, कैमरा, जॉयस्टिक और माइक्रोफ़ोन शामिल हैं (चित्र 3.3)।



चित्र 3.3— इनपुट डिवाइस

क्र.सं.	इनपुट डिवाइस	उपयोग
1	कीबोर्ड	इसमें अल्फ़ान्यूमेरिक कुंजियाँ होती हैं, जिनके माध्यम से वांछित आउटपुट हेतु निर्देश दिए जाते हैं।
2	माउस	इसे पॉइंटिंग डिवाइस भी कहते हैं और यह सिस्टम पर (आइकन पर) क्लिक करने के लिए उपयोग होता है।
3	जॉयस्टिक	इसका उपयोग गति को नियंत्रण करने हेतु किया जाता है।
4	स्कैनर	यह चित्रों या टेक्स्ट को स्कैन कर डिजिटल संकेतों में बदलता है।
5	माइक्रोफोन	यह ध्वनि तरंगों को विद्युत संकेत में बदलता है।

आउटपुट डिवाइस

आउटपुट डिवाइस एक कंप्यूटर हार्डवेयर घटक होता है, जो डेटा को मानव-पठनीय रूप में परिवर्तित करता है, जैसे — टेक्स्ट (Text), ग्राफिक्स, ऑडियो, वीडियो या स्पर्शात्मक रूप (चित्र 3.4)।



चित्र 3.4— आउटपुट डिवाइस

क्र.सं.	आउटपुट डिवाइस	उपयोग
1	मॉनिटर	यह डिवाइस स्क्रीन पर आइकन, टेक्स्ट संदेश आदि को प्रदर्शित करता है।
2	प्रिंटर	यह डिवाइस कागज पर सामग्री की प्रतिलिपि तैयार करता है।
3	स्पीकर	यह डिवाइस जिसके माध्यम से ध्वनि आउटपुट के रूप में प्राप्त होती है।
4	प्रोजेक्टर	यह छवि या चल-चित्र को प्रोजेक्शन स्क्रीन पर प्रस्तुत करता है।
5	हेडफोन	यह एक स्पीकर होता है जिसमें ध्वनि केवल प्रयोक्ता तक सीमित रहती है।

स्टोरेज डिवाइस के प्रकार

संग्रहण (स्टोरेज) इकाई कंप्यूटर प्रणाली का वह भाग है जिसका उपयोग सूचना और निर्देशों को संग्रहित करने के लिए किया जाता है जिन्हें संसाधित किया जाना है। एक स्टोरेज डिवाइस कंप्यूटर हार्डवेयर का अभिन्न भाग होता है जो किसी भी संगणकीय कार्य के परिणाम को संसाधित करने के लिए सूचना/डेटा को संग्रहित करता है। एक

स्टोरेज डिवाइस के बिना कंप्यूटर न तो चल सकता है और न ही बूट हो सकता है। अन्य शब्दों में, स्टोरेज डिवाइस ऐसा हार्डवेयर होता है जिसका उपयोग डेटा फ़ाइलों को संग्रहित करने, स्थानांतरित करने या पुनः प्राप्त करने के लिए किया जाता है। यह अस्थायी और स्थायी दोनों रूपों में सूचना/डेटा को संग्रहित (स्टोर) कर सकता है।

संग्रहण उपकरण	उपयोग
पोर्टेबल हार्ड डिस्क	बैकअप, परिवहन और अतिरिक्त संग्रहण के लिए उपयोग की जाती है।
फ्लैश ड्राइव	यह एक सॉलिड-स्टेट ड्राइव (एसएसडी) है जो संग्रहण, डेटा बैकअप और/या स्थानांतरण के लिए प्लग की जाती है।
पेन ड्राइव	यूएसबी पोर्ट में लगाकर डेटा संग्रहण और स्थानांतरण के लिए उपयोग की जाती है।
सीडी/डीवीडी	ये कॉम्पैक्ट डिस्क होती हैं जो डेटा संग्रहण के लिए प्रयुक्त होती हैं।

विंडोज ऑपरेटिंग सिस्टम

एक ऑपरेटिंग सिस्टम सॉफ्टवेयर और हार्डवेयर के बीच एक सेतु की तरह कार्य करता है।

उदाहरण — Windows, Mac OS, Linux आदि।

- विंडोज ऑपरेटिंग सिस्टम एक कंप्यूटर प्रोग्राम है जो सभी कंप्यूटर संसाधनों के प्रबंधन के लिए उत्तरदायी होता है और उस पर चलने वाले एप्लिकेशन को सेवाएँ प्रदान करता है।
- यह Microsoft द्वारा विकसित किया गया था और इसे प्रारंभिक रूप से 1985 में Windows 1.0 के रूप में जारी किया गया।
- वर्षों में यह निरंतर विकास के साथ विश्व के सबसे लोकप्रिय ऑपरेटिंग सिस्टमों में से एक बन गया है।
- इसे डेस्कटॉप, लैपटॉप, सर्वर और मोबाइल उपकरणों सहित विभिन्न हार्डवेयर पर कार्य करने के लिए डिज़ाइन किया गया है। यह विंडोज ग्राफ़िकल यूजर इंटरफ़ेस (Graphical User Interface (GUI) का उपयोग करता है।
- यह इंटरफ़ेस प्रयोक्ता को आइकन, दृश्य मेनू और बटनों के माध्यम से कंप्यूटर चलाने की सुविधा प्रदान करता है, जो इसे उन ऑपरेटिंग सिस्टमों से भिन्न करता है जो टेक्स्ट कमांड पर आधारित होते हैं।

फ़ाइल प्रबंधन

एक फ़ाइल सूचना और डेटा का समूह होती है। जो कार्य हम करते हैं या जो जानकारी हम एकत्र करते हैं, वह फ़ाइलों में सेव की जाती है।

प्रत्येक फ़ाइल का एक नाम होता है और उसके साथ एक एक्सटेंशन जुड़ा होता है जो उसके प्रकार को दर्शाता है।

प्रत्येक प्रकार की फ़ाइल का एक आइकन होता है (डॉक्यूमेंट फ़ाइल/म्यूजिक फ़ाइल/एक्सेल फ़ाइल/वर्ड फ़ाइल/वीडियो फ़ाइल)।

एक फ़ोल्डर एक फ़ाइल कैबिनेट के समान होता है जिसमें फ़ाइलों को स्टोर किया जाता है।

फ़ाइल प्रबंधन के उपाय —

नया फ़ोल्डर बनाने के लिए, फाइल एक्सप्लोरर में किसी खाली स्थान पर राइट-क्लिक करें / “New” पर क्लिक करें और फिर “Folder” सिलेक्ट करें।

फ़ोल्डर को एक नाम दें।

यदि प्रयोक्ता किसी फ़ाइल को स्थानांतरित करना चाहता है, तो उस पर राइट-क्लिक कर “Cut” प्रेश करें, फिर नई इच्छित जगह पर जाएँ, राइट-क्लिक करें और “Paste” सिलेक्ट करें।

प्रतिलिपि बनाने के लिए, प्रयोक्ता को फ़ाइल या फ़ोल्डर पर राइट-क्लिक करना होगा फिर “Copy” पर क्लिक करें। नई जगह पर जाएँ, राइट-क्लिक करें और “Paste” सिलेक्ट करें।

यदि प्रयोक्ता फ़ाइल/फ़ोल्डर का नाम बदलना चाहता है, तो “Rename” पर क्लिक करें और नया नाम दें।

किसी फ़ाइल या फ़ोल्डर को हटाने के लिए “Delete” विकल्प पर क्लिक करें। फ़ाइल/फ़ोल्डर रीसायकल बिन में चला जाएगा।

MS Office का परिचय

Microsoft Office एक उत्पादकता सॉफ़्टवेयर एप्लिकेशन का एक समूह है जिसे Microsoft द्वारा विकसित किया गया है, जिसका व्यापक उपयोग व्यक्तिगत और व्यावसायिक दोनों प्रकार की आवश्यकताओं के लिए किया जाता है।

यह समूह विभिन्न कार्यक्रमों को सम्मिलित करता है, जिनमें से प्रत्येक को विशिष्ट कार्यों के निष्पादन के लिए डिज़ाइन किया गया है।

MS Office की संकल्पना

MS Office में कई अनुप्रयोग होते हैं और प्रत्येक का एक विशिष्ट उद्देश्य होता है।

क्र.सं.	एप्लिकेशन	उद्देश्य
1	MS Word	एक वर्ड प्रोसेसिंग प्रोग्राम जिसका उपयोग दस्तावेज़ बनाने और संपादित करने के लिए किया जाता है।
2	MS Excel	एक स्प्रेडशीट एप्लिकेशन जिसका उपयोग डेटा को तालिका स्वरूप में बनाने,

		प्रबंधित करने और विश्लेषण करने के लिए किया जाता है।
3	MS PowerPoint	एक प्रेजेंटेशन सॉफ्टवेयर जिसके माध्यम से प्रयोक्ता स्लाइडशो तैयार करते हैं जिनमें टेक्स्ट, चित्र और मल्टीमीडिया तत्व होते हैं।
4	Microsoft Access	एक डेटाबेस प्रबंधन प्रणाली जिसके माध्यम से प्रयोक्ता डेटाबेस बनाते और प्रबंधित करते हैं।
5	MS Outlook	एक ई-मेल क्लाइंट और व्यक्तिगत सूचना प्रबंधक। इसमें ई-मेल, कैलेंडर, कार्य प्रबंधक और संपर्क प्रबंधक जैसी विशेषताएँ होती हैं।
6	MS Teams	इसमें चैट, वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग, फ़ाइल संग्रहण, और एप्लिकेशन एकीकरण सम्मिलित होता है, जो टीमों के अंदर संचार और सहयोग को सुविधाजनक बनाता है।

टूल बार (Tool bar) के प्रकार

टूल बार एक क्लिक करने योग्य आइकनों की श्रेणी होती है, जो क्षैतिज या ऊर्ध्वाधर रूप में व्यवस्थित होती हैं और एप्लिकेशन तथा ऑपरेटिंग सिस्टम में विशिष्ट कार्यों को निष्पादित करने के लिए डिज़ाइन की गई होती हैं।

ये सामान्यतः वर्ड प्रोसेसिंग एप्लिकेशन, वेब ब्राउज़रों, वेबसाइटों तथा ऑपरेटिंग सिस्टम में पाई जाती हैं और विशिष्ट कार्यों एवं आदेशों (कमांड) को सरल बनाती हैं।

क्र.सं.	टूल बार	उद्देश्य
1	मेनू बार (Menu Bar)	यह स्क्रीन या विंडो के शीर्ष पर स्थित होता है जिसमें विभिन्न विकल्प और आदेश (कमांड) होते हैं। उदाहरण — File, Edit, View and Help
2	स्टैंडर्ड टूल बार (Standard Tool Bar)	यह सामान्यतः प्रयुक्त कार्यों तक त्वरित पहुँच प्रदान करता है। उदाहरण — Save, Print, Copy, Paste के आइकन।
3	फॉर्मेटिंग टूल बार (Formatting Tool Bar)	यह टेक्स्ट (Text) या छवियों (Image) को स्वरूपित करने के विकल्प प्रदान करता है। उदाहरण — Font style, Font size, Bold, Italics
4	नेविगेशन टूल बार (Navigation Tool Bar)	इसका उपयोग दस्तावेज़, फ़ाइल एक्सप्लोरर या वेब ब्राउज़र के अंदर नेविगेशन के लिए किया जाता है। उदाहरण — Back, Forward, Home, Refresh

5	टास्क बार (Task Bar)	यह ओपन एप्लिकेशन के आइकन, स्टार्ट बटन और अधिसूचनाओं के साथ सिस्टम ट्रे को प्रदर्शित करता है। उदाहरण — Start button, Open applications
6	वेब ब्राउज़र टूल बार (Web Browser Tool Bar)	यह नेविगेशन और वेब से संबंधित कार्यों के लिए प्रयुक्त होता है। उदाहरण : Address bar, Search bar, Bookmarks

एलएमएस — लर्निंग मैनेजमेंट सिस्टम प्लेटफ़ॉर्म

लर्निंग मैनेजमेंट सिस्टम (एलएमएस) एक वेब-आधारित तकनीक या सॉफ़्टवेयर आधारित एप्लिकेशन होता है जिसका उपयोग किसी विशिष्ट अधिगम प्रक्रिया की योजना बनाने, उसे लागू करने और मूल्यांकन करने के लिए किया जाता है।

Microsoft शिक्षण प्रबंधन और शैक्षिक प्रयोजनों के लिए कई सेवाएँ और उपकरण (टूल) प्रदान करता है। प्रमुख एलएमएस प्लेटफ़ॉर्म निम्नलिखित हैं —

क्र.सं.	एलएमएस	विवरण और प्रचालन
1	Microsoft Teams	<p>क) यह एक सहयोग मंच है जो Office 365 के साथ एकीकृत होता है।</p> <p>ख) यह प्रयोक्ताओं को टीम या चैनल बनाने, चैट करने की अनुमति देता है, जो इसे ऑनलाइन कक्षाओं, समूह चर्चाओं या सहयोगात्मक परियोजनाओं के लिए उपयुक्त बनाता है।</p> <p>ग) यह एक डिजिटल कक्षा के समान है जो चर्चाओं, फ़ाइल साझाकरण और सहयोग की सुविधा देता है।</p>
2	Microsoft One Note	<p>क) यह एक डिजिटल नोटबुक है जिसमें प्रयोक्ता चित्र बना सकते हैं, नोट्स लिख सकते हैं और सामग्री पर सहयोग कर सकते हैं।</p> <p>ख) इसका उपयोग असाइनमेंट, कक्षा नोट्स और अन्य शैक्षणिक सामग्री तैयार करने एवं साझा करने के लिए किया जाता है।</p> <p>ग) यह एक वर्चुअल नोटबुक की तरह है जिसमें विचार लिखे जा सकते हैं, चित्र बनाए जा सकते हैं और नोट्स साझा किए जा सकते हैं।</p>
3	Microsoft Share Point	<p>क) यह दस्तावेज़ प्रबंधन और सहयोग का एक मंच है।</p> <p>ख) यह साझा स्थानों के निर्माण की अनुमति देता है जहाँ प्रयोक्ता दस्तावेज़ों और</p>

		परियोजनाओं पर मिलकर कार्य कर सकते हैं। ग) यह एक फ़ाइल कैबिनेट के समान है जहाँ प्रयोक्ता दस्तावेज़ संग्रहित कर सकते हैं और दूसरों के साथ मिलकर कार्य कर सकते हैं।
--	--	---

लर्निंग मैनेजमेंट सिस्टम प्रचार, सहयोग और अधिगम के लिए एक व्यापक पारिस्थितिकी (eco system) तंत्र प्रदान करता है।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1 — कंप्यूटर के प्रचालन का प्रदर्शन

आवश्यक सामग्री — एक कंप्यूटर, नोटपैड, पेन/पेंसिल, प्रदर्शन हेतु निर्धारित स्थान।

प्रक्रिया —

1. विद्यार्थियों के साथ कंप्यूटर, हार्डवेयर और सॉफ़्टवेयर की मूलभूत जानकारी पर चर्चा करें।
2. कंप्यूटर प्रचालन का प्रदर्शन निम्नलिखित बिंदुओं पर करें —
क. हार्डवेयर सेटअप
ख. कंप्यूटर चालू करना
ग. कंप्यूटर एप्लिकेशन को चलाना
घ. कंप्यूटर बंद करना
3. कंप्यूटर प्रचालन के दौरान संभावित त्रुटियों तथा उनके परिणामों के उदाहरण दिखाएँ।
4. विद्यार्थी नोट्स लें और यदि कोई संकल्पना स्पष्ट न हो तो प्रश्न पूछें।
5. गतिविधि से प्राप्त शिक्षण पर चर्चा करते हुए निष्कर्ष प्रस्तुत करें।

गतिविधि 2 — इनपुट/आउटपुट उपकरणों के उपयोग पर चार्ट तैयार करना

आवश्यक सामग्री — नोटबुक, चार्ट शीट, कलर पेन, पेंसिल।

प्रक्रिया —

1. कक्षा को चार-चार विद्यार्थियों के समूहों में विभाजित करें।
2. आधे समूहों को टीम 'क' तथा शेष को टीम 'ख' नाम दें।
3. टीम 'क' को इनपुट उपकरणों के उपयोग पर रंगीन और संवादात्मक चार्ट तैयार करने के लिए कहें —
क. की-बोर्ड
ख. माउस

ग. जॉयस्टिक

घ. माइक्रोफ़ोन

ड. स्कैनर

4. टीम 'ख' को आउटपुट उपकरणों के उपयोग पर चार्ट तैयार करने के लिए कहें —

क. मॉनिटर

ख. प्रिंटर

ग. स्पीकर

घ. प्रोजेक्टर

ड. हेडफोन

5. विद्यार्थी अपने चार्ट को कक्षा में समझाएँ।

6. चार्ट में बताए गए उपकरणों के उपयोग को समझने हेतु प्रश्न पूछें।

7. गतिविधि से प्राप्त जानकारियों पर कक्षा में चर्चा करें।

गतिविधि 3 — कंप्यूटर के पार्ट्स और स्टोरेज डिवाइस की पहचान करना

आवश्यक सामग्री — नोटबुक, पेन, पेंसिल।

प्रक्रिया —

1. कंप्यूटर के विभिन्न पार्ट्स की चर्चा के साथ गतिविधि आरंभ करें।

2. कंप्यूटर लैब का दौरा करें।

3. विद्यार्थियों से निम्नलिखित पार्ट्स की पहचान करवाएँ —

क. की-बोर्ड

ख. माउस

ग. जॉयस्टिक

घ. माइक्रोफ़ोन

ड. स्कैनर

च. मॉनिटर

छ. प्रिंटर

ज. स्पीकर

झ. प्रोजेक्टर

ञ. हेडफोन

4. स्टोरेज डिवाइस की संकल्पना पर चर्चा करें।

5. विद्यार्थियों से निम्नलिखित स्टोरेज डिवाइस की पहचान करवाएँ —

क. पोर्टेबल हार्ड डिस्क

ख. फ्लैश ड्राइव

ग. पेन ड्राइव

घ. सीडी/डीवीडी

6. उपकरणों के उपयोग पर प्रश्न पूछें।

7. गतिविधि से प्राप्त शिक्षण पर कक्षा में चर्चा करें।

गतिविधि 4 — टूलबार का उपयोग कर फ़ाइल प्रबंधन का प्रदर्शन

आवश्यक सामग्री — एक कंप्यूटर, नोटपैड, पेन/पेंसिल, प्रदर्शन हेतु निर्धारित स्थान।

प्रक्रिया —

1. कंप्यूटर लैब का दौरा करें।

2. फ़ाइल प्रबंधन की अवधारणा तथा फ़ाइलों के प्रकार पर चर्चा करें।

3. टूलबार का उपयोग करते हुए फ़ाइल प्रबंधन का प्रदर्शन करें —

क. फ़ोल्डर बनाना

ख. फ़ोल्डर को नाम देना

ग. फ़ाइल को स्थानांतरित (मूव) करना

घ. फ़ाइल की प्रति (कॉपी) बनाना

ड. फ़ाइल का नाम बदलना (रिनेम करना)

च. फ़ाइल हटाना (डिलीट करना)

4. संभावित त्रुटियों और उनके परिणामों के उदाहरण दिखाएँ।

5. विद्यार्थी नोट्स लें एवं प्रश्न पूछें।

6. गतिविधि से प्राप्त ज्ञान पर चर्चा करें।

गतिविधि 5 — एमएस ऑफिस पर चर्चा

आवश्यक सामग्री — नोटपैड, पेन/पेंसिल।

प्रक्रिया —

1. एमएस ऑफिस की उपयोगिता की चर्चा से शुरुआत करें।
2. एमएस ऑफिस के एप्लिकेशन समझाएँ —
 - क. एमएस वर्ड
 - ख. एमएस एक्सेल
 - ग. एमएस पावर प्वाइंट
 - घ. एमएस एक्सेस
 - ड. एमएस आउटलुक
 - च. एमएस टीम
3. नोट्स तैयार करें एवं एक रिपोर्ट तैयार करें।
4. रिपोर्ट कक्षा में प्रस्तुत करें।
5. गतिविधि से प्राप्त शिक्षण पर चर्चा करें।

गतिविधि 6 — एलएमएस के उपयोग का प्रदर्शन

आवश्यक सामग्री — नोटपैड, पेन/पेंसिल।

प्रक्रिया —

1. एलएमएस की मूलभूत जानकारी पर चर्चा करें।
2. निम्नलिखित के आधार पर एलएमएस का उपयोग प्रदर्शित करें —
 - क. एमएस वन नोट
 - ख. एमएस टीम
 - ग. एमएस शेयर प्वाइंट
3. उदाहरणों के माध्यम से कथनों को स्पष्ट करें।
4. नोट्स लें एवं प्रश्न पूछें।

5. गतिविधि से प्राप्त शिक्षण पर चर्चा करें।

प्रयोगात्मक अभ्यास

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरिए

- क. लर्निंग मैनेजमेंट सिस्टम प्रचार, सहयोग और अधिगम के लिए एक समग्र _____ प्रदान करता है।
- ख. एक _____ प्रोग्राम जो डॉक्यूमेंट को बनाने और संपादित (एडिट) करने के लिए उपयोग किया जाता है।
- ग. एक फ़ाइल _____ और _____ डेटा का समूह होती है।
- घ. एक ऑपरेटिंग सिस्टम _____ के रूप में कार्य करता है, जो सॉफ़्टवेयर और हार्डवेयर को जोड़ता है।
- ड. वह हार्डवेयर जिससे हम सिस्टम में डेटा प्रविष्ट करते हैं, _____ डिवाइस कहलाते हैं।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

- कंप्यूटर में निर्देश किसके द्वारा दिए जाते हैं —
क. माउस
ख. कीबोर्ड
ग. जॉयस्टिक
घ. स्कैनर
- वह डिवाइस जो स्क्रीन पर आइकन व टेक्स्ट मैसेज दर्शाता है —
क. प्रिंटर
ख. मॉनिटर
ग. प्रोजेक्टर
घ. स्पीकर
- एप्लिकेशन को शीघ्रता से खोजने व खोलने हेतु हम उपयोग करते हैं —
क. शॉर्ट कट

- ख. ओपन
- ग. स्टार्ट
- घ. सर्च

4. आउटपुट डिवाइस है —

- क. मॉनिटर
- ख. प्रिंटर
- ग. स्पीकर
- घ. उपरोक्त सभी

5. किसी विशेष कार्य हेतु विशेष रूप से बनाए गए प्रोग्राम कहलाते हैं —

- क. हार्डवेयर
- ख. टूल्स
- ग. एप्लिकेशन
- घ. आंतरिक घटक

ग. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत —

- क. इनपुट का परिणाम समझने योग्य भाषा में देने वाले उपकरण इनपुट डिवाइस कहलाते हैं।
- ख. फ्लैश ड्राइव एक सॉलिड-स्टेट ड्राइव (एसएसडी) है जो स्टोरेज, डेटा बैकअप तथा/या स्थानांतरण (ट्रांसफर) हेतु प्रयुक्त होती है।
- ग. स्पीकर किसी प्रक्षेपण स्क्रीन पर इमेज अथवा मूविंग इमेज प्रस्तुत करते हैं।
- घ. सॉफ्टवेयर वे निर्देश, प्रोग्राम या डेटा होते हैं जो किसी विशिष्ट कार्य को निष्पादित करने या कंप्यूटर को प्रचालित करने हेतु प्रयुक्त होते हैं।
- ड. व्यावसायिक कार्यों में कंप्यूटरों का उपयोग नहीं किया जा सकता।

घ. कॉलम का मिलान करें

कॉलम क	कॉलम ख
1. हार्डवेयर	क. ध्वनि तरंगों को विद्युत संकेतों में परिवर्तित करता है
2. सेकेंडरी स्टोरेज डिवाइस (एसएसडी)	ख. फ़ाइलें स्टोर करने हेतु फ़ाइल कैबिनेट
3. माइक्रोफ़ोन	ग. कंप्यूटर का भौतिक अथवा स्पर्शनीय पक्ष
4. फ़ोल्डर	घ. प्रेजेंटेशन सॉफ्टवेयर
5. एमएस पावर प्वाइंट	ड. सीडी, हार्ड डिस्क, डीवीडी

ड. लघु उत्तर प्रश्न

- क. एमएस ऑफिस से आप क्या समझते हैं?
- ख. फ़ाइल और फ़ोल्डर क्या होते हैं?
- ग. हार्डवेयर और सॉफ़्टवेयर में क्या अंतर है?
- घ. स्टोरेज डिवाइस क्या हैं?
- ड. कंप्यूटर प्रोग्राम को चलाना क्या होता है?

च. दीर्घ उत्तर प्रश्न

- क. कंप्यूटर के प्रचालन के महत्वपूर्ण पहलुओं की व्याख्या कीजिए।
- ख. विंडोज ऑपरेटिंग सिस्टम को समझाएं।
- ग. टूलबार के प्रकारों की व्याख्या कीजिए।
- घ. लर्निंग मैनेजमेंट सिस्टम से आप क्या समझते हैं? अधिगम प्रबंधन में माइक्रोसॉफ्ट द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं और टूल्स को स्पष्ट कीजिए।

छ. अपना प्रदर्शन जाँचें

- क. कंप्यूटर प्रचालन का प्रवाह-आरेख (फ़्लो चार्ट) बनाएं।
- ख. कंप्यूटर प्रचालन करते समय संभावित त्रुटियों की पहचान कीजिए और उन्हें रोकने के उपाय लिखिए।

सत्र 2 — कंप्यूटर सहायक उपकरण

(Computer Accessories)

किसी भी कार्यपालक सचिवीय सेवाओं में विभिन्न कार्यों और गतिविधियों को संपन्न करने के लिए अनेक संसाधनों की आवश्यकता होती है, जिन्हें उपकरणों और यंत्रों (डिवाइस) के रूप में जाना जाता है। इन्हें कंप्यूटर सहायक उपकरण (Computer Accessories) कहा जाता है।

प्रमुख कंप्यूटर सहायक उपकरणों में प्रिंटर, फोटोकॉपियर, स्कैनर, प्रोजेक्टर, बाइंडर, टेलीफोन आदि शामिल हैं, जो कंप्यूटर की सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट (सीपीयू) के आउटपुट को प्रदर्शित करने में सहायक होते हैं।

कंप्यूटर सहायक उपकरणों के भाग (पार्ट) एवं कार्य

एक कार्यपालक सचिवीय सेवाओं में दैनिक कार्यों में कई उपकरणों का उपयोग होता है। इन उपकरणों के भाग और कार्य निम्नलिखित हैं (चित्र 3.5) —



चित्र 3.5 — कंप्यूटर सहायक उपकरणों की कार्यप्रणाली

क्र. सं.	उपकरण	भाग (पार्ट)	कार्य
1.	प्रिंटर	<ul style="list-style-type: none">पेपर ट्रेटोनर/इंक कार्ट्रिजप्रिंट हेडकंट्रोल पैनल	मूल प्रति की छपाई करना।
2.	फोटोकॉपियर	<ul style="list-style-type: none">डॉक्यूमेंट फीडर	दस्तावेज की प्रतिलिपि बनाना।

		<ul style="list-style-type: none"> ● ग्लास ● टोनर/ड्रम यूनिट ● कंट्रोल पैनल 	
3.	स्कैनर	<ul style="list-style-type: none"> ● स्कैनिंग बेड ● स्कैनिंग हेड ● कंट्रोल पैनल 	भौतिक दस्तावेज को डिजिटल स्वरूप में बदलना।
4.	प्रोजेक्टर	<ul style="list-style-type: none"> ● लैम्प ● इनपुट पोर्ट ● लेंस ● कंट्रोल पैनल 	स्क्रीन पर छवि प्रदर्शित करना।
5.	बाइंडर	<ul style="list-style-type: none"> ● स्पाइन ● रिंग/क्लिप ● कवर 	ढीले दस्तावेजों को एक साथ जोड़ना।
6.	टेलीफोन	<ul style="list-style-type: none"> ● स्पीकर ● कीपैड ● रिसीवर 	मौखिक संवाद

प्रेजेंटेशन के लिए कंप्यूटर सहायक उपकरण

प्रभावी प्रेजेंटेशन के लिए एलसीडी प्रोजेक्टर, कंप्यूटर एलसीडी स्क्रीन, व्हाइट बोर्ड (White Board) व मार्कर तथा पॉइंटर जैसे उपकरणों की आवश्यकता होती है। इनके प्रमुख कार्य इस प्रकार हैं —

क्र. सं.	उपकरण	भाग	कार्य
1.	एलसीडी प्रोजेक्टर	<ul style="list-style-type: none"> ● लैम्प ● लेंस ● पोर्ट ● लिक्विड क्रिस्टल डिस्प्ले (एलसीडी) पैनल 	एलसीडी तकनीक का उपयोग कर प्रक्षेपण करना।
2.	एलसीडी स्क्रीन	<ul style="list-style-type: none"> ● बैकलाइट ● नियंत्रण बटन ● एलसीडी ● इनपुट पोर्ट 	डिजिटल सामग्री प्रदर्शित करना।
3.	व्हाइट बोर्ड	<ul style="list-style-type: none"> ● मिटाने योग्य स्याही (स्थायी) 	जानकारी को लिखना और रेखांकित

	मार्कर	मार्कर नहीं)	करना।
4.	पॉइंटर	• छड़ी	स्क्रीन पर विशेष बिंदु इंगित करना।

प्रोजेक्टर को जोड़ना और हटाना

प्रोजेक्टर को जोड़ने के लिए एक छोर को लैपटॉप के HDMI पोर्ट में और दूसरा छोर प्रोजेक्टर के HDMI पोर्ट में जोड़ा जाता है। यदि आप VGA केबल का उपयोग कर रहे हैं, तो VGA केबल का एक छोर लैपटॉप में और दूसरा छोर (USB कनेक्टर सहित) प्रोजेक्टर के उपयुक्त पोर्ट में जोड़ें (चित्र 3.6)।



चित्र 3.6— प्रोजेक्टर जोड़ना

<https://shorturl.at/jCFU1>

प्रोजेक्टर जोड़ने की प्रक्रिया —

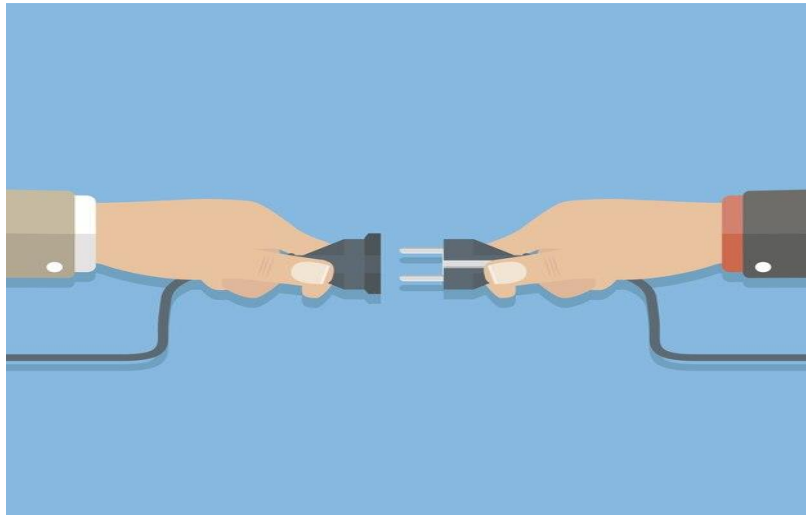
1. प्रोजेक्टर को एक स्थिर सतह पर रखें और उचित वेंटिलेशन सुनिश्चित करें।
2. प्रोजेक्टर को दिए गए पावर केबल से विद्युत स्रोत से जोड़ें।
3. वीडियो केबल (HDMI, VGA) से प्रोजेक्टर को कंप्यूटर या अन्य डिवाइस से जोड़ें।
4. प्रोजेक्टर चालू करें और वार्म-अप प्रक्रिया पूर्ण होने दें।

अन्य उपकरणों को जोड़ना—

- बाहरी स्पीकर, यदि आवश्यक हो।
- यूएसबी डिवाइस।
- अन्य डिवाइस जैसे डीवीडी प्लेयर या लैपटॉप।
- उस समय कनेक्टेड और/या आवश्यक किसी भी डिवाइस को चालू करें।

प्रोजेक्टर या डिवाइस को हटाना —

प्रोजेक्टर की लाइफ बढ़ाने के लिए इस्तेमाल न होने पर इस उत्पाद को बंद कर दें। लैप की लाइफ चुने गए मोड, पर्यावरण की स्थिति और इस्तेमाल के हिसाब से बदलती रहती है। समय के साथ इसकी चमक कम होती जाती है। प्रोजेक्टर या रिमोट कंट्रोल पर पावर बटन दबाएँ।



चित्र 3.7— प्रोजेक्टर और डिवाइस को डिस्कनेक्ट करना

<https://shorturl.at/acePV>

- शट डाउन/पावर डाउन।
- VGA/HDMI केबल को प्रोजेक्टर व डिवाइस दोनों से हटाएँ।
- कोई भी यूएसबी या ऑडियो केबल जुड़ा हो तो उसे हटा दें।
- अन्य उपकरणों की पावर की जाँच करें और उन्हें भी बंद करें।
- सभी केबल को सुव्यवस्थित रूप से लपेटें।
- प्रोजेक्टर को ठंडा होने दें।
- प्रोजेक्टर को केस में सुरक्षित रूप से रखें।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1 — कक्षा में कंप्यूटर सहायक उपकरणों (Accessories) के कार्यशील मॉडल बनाना और उनके उपयोग पर चर्चा करना

आवश्यक सामग्री — कार्ड बोर्ड, गोंद, रंगीन कागज, पेन/पेंसिल, सेलो टेप, मार्कर

प्रक्रिया —

1. कंप्यूटर सहायक उपकरणों, उनके भागों और उपयोगों पर चर्चा से आरंभ करें।

2. कक्षा को उपकरणों की इमेज दिखाएँ।
3. कक्षा को समूहों में विभाजित करें।
4. प्रत्येक समूह को निम्न में से एक उपकरण आबंटित करें —
 - क. प्रिंटर
 - ख. फोटोकॉपीयर
 - ग. स्कैनर
 - घ. प्रोजेक्टर
 - ड. बाइंडर
 - च. टेलीफोन
 - छ. प्रोजेक्टर
5. विद्यार्थियों से कार्यशील मॉडल तैयार करने को कहें।
6. प्रत्येक समूह से उपकरण के कार्य एवं उपयोग पर आधारित प्रस्तुति देने को कहें।
7. गतिविधि से प्राप्त सीखों पर चर्चा करें।
8. विद्यार्थियों से नोटपैड में सीखी गई बातों को लिखने के लिए कहें।
9. कार्यशील मॉडल पर एक विस्तृत प्रतिवेदन तैयार करें।
10. कक्षा में प्रतिवेदन दिखाएँ और सुझाव प्राप्त करें।
11. सुझावों को शामिल कर अंतिम प्रतिवेदन तैयार करें।
12. अंतिम प्रतिवेदन विषय शिक्षक को सौंपें।

गतिविधि 2 — उसकी विशेषताओं एवं अनुप्रयोगों सहित प्रेजेंटेशन में प्रयुक्त प्रत्येक सहायक उपकरण का प्रदर्शन

आवश्यक सामग्री — प्रेजेंटेशन में प्रयुक्त सहायक उपकरण, नोटपैड, पेन/पेंसिल, प्रदर्शन हेतु निर्धारित स्थान

प्रक्रिया —

1. प्रेजेंटेशन में प्रयुक्त सहायक उपकरणों पर चर्चा से आरंभ करें।
2. कक्षा को समूहों में विभाजित करें।
3. एक-एक कर निम्न विशेषताओं और अनुप्रयोग का प्रदर्शन करें —
 - क. एलसीडी प्रोजेक्टर
 - ख. एलसीडी स्क्रीन
 - ग. वाइट बोर्ड मार्कर
 - घ. पॉइंटर

4. उपकरणों के प्रचालन में आने वाली समस्याओं को सूचीबद्ध करें।
5. टिप्पणियाँ लें और प्रश्न पूछें।
6. गतिविधि से मिली सीख पर चर्चा करें।

गतिविधि 3 — विभिन्न प्रकार के सहायक उपकरणों के कार्यों पर एक चार्ट तैयार करें

आवश्यक सामग्री — नोटबुक, पेपर शीट, कलर पेन, पेंसिल

प्रक्रिया —

1. कक्षा को चार-चार विद्यार्थियों के समूहों में विभाजित करें।
2. विभिन्न प्रकार के कंप्यूटर सहायक उपकरणों के कार्यों की व्याख्या करें।
3. विद्यार्थियों से रंगीन चार्ट तैयार करने को कहें।
4. प्रत्येक समूह से कक्षा में चार्ट समझाने को कहें।
5. प्रश्न पूछें और सहायक उपकरणों के कार्यों को समझें।
6. कक्षा में सीखी गई बातों पर चर्चा करें।
7. नोटपैड में सीखी गई बातें लिखवाएँ।
8. शिक्षाओं पर एक प्रतिवेदन तैयार करें।
9. प्रतिवेदन विषय शिक्षक को सौंपें।
10. यहाँ शिक्षक विद्यार्थियों को सुझाव देंगे।

गतिविधि 4 — प्रोजेक्टर, तार, केबल एवं इनपुट/आउटपुट डिवाइस को जोड़ने एवं अलग करने का प्रदर्शन करें

आवश्यक सामग्री — नोटबुक, पेन, पेंसिल

प्रक्रिया —

1. प्रोजेक्टर को जोड़ने और अलग करने की प्रक्रिया पर चर्चा से गतिविधि आरंभ करें।
2. कंप्यूटर लैब का दौरा करें।
3. विद्यार्थियों से निम्न क्रियाएँ प्रदर्शित करने को कहें —
 - क. प्रोजेक्टर जोड़ना
 - ख. अन्य उपकरणों को जोड़ना
 - ग. प्रोजेक्टर/डिवाइस को अलग करना या हटाना (डिस्मेंटल) करना
4. प्रश्न पूछें और उपयोग को समझें।
5. कक्षा में सीखी गई बातों पर चर्चा करें।
6. विद्यार्थियों को सीखी गई बातों को नोटपैड में लिखवाएँ।

7. शिक्षाओं पर प्रतिवेदन तैयार करें।
8. प्रतिवेदन विषय शिक्षक को सौंपें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरिए

- क. प्रोजेक्टर को जोड़ते समय उसे _____ सतह पर रखें।
- ख. प्रभावी प्रेजेंटेशन हेतु उपकरण _____ का उपयोग किया जाता है।
- ग. टेलीफोन का उपयोग _____ संवाद के लिए किया जाता है।
- घ. बैक लाइट _____ का भाग है।
- ङ. जानकारी लिखने एवं हाइलाइट करने हेतु _____ का उपयोग किया जाता है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न (एमसीक्यू)

1. स्कैनर के भाग (पार्ट) होते हैं —
 - क. स्कैनिंग बेड
 - ख. स्कैनिंग हेड
 - ग. कंट्रोल पैनल
 - घ. उपरोक्त सभी
2. डिजिटल सामग्री प्रदर्शित करने हेतु उपयोग होता है —
 - क. वाइट बोर्ड मार्कर
 - ख. एलसीडी प्रोजेक्टर
 - ग. एलसीडी स्क्रीन
 - घ. स्टिक
3. ढीले दस्तावेजों को एक साथ बाँधने हेतु उपयोग होता है —
 - क. बाइंडर
 - ख. फोटोकॉपीयर
 - ग. प्रिंटर
 - घ. उपरोक्त में से कोई नहीं
4. स्टिक किसका भाग है —
 - क. पॉइंटर
 - ख. प्रोजेक्टर
 - ग. मार्कर
 - घ. स्क्रीन
5. प्रिंटर के भाग हैं —
 - क. पेपर ट्रे
 - ख. टोनर/इंक कार्ट्रिज
 - ग. प्रिंट हेड

घ. उपरोक्त सभी

ग. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1. दस्तावेजों की प्रतिकृति हेतु प्लॉटर का उपयोग किया जाता है।
2. लैम्प, प्रोजेक्टर का एक भाग है।
3. प्रोजेक्टर को अलग करने हेतु यूएसबी या ऑडियो केबल को हटाना आवश्यक है।
4. प्रोजेक्टर का उपयोग करते समय उसे स्थिर सतह पर रखें तथा उचित वेंटिलेशन सुनिश्चित करें।
5. टोनर, स्कैनर का भाग है।

घ. कॉलम का मिलान करें

कॉलम क	कॉलम ख
1. एलसीडी प्रोजेक्टर	क. जानकारी लिखने एवं हाइलाइट करने हेतु
2. एलसीडी स्क्रीन	ख. मूल की प्रतियाँ बनाना
3. वाइट बोर्ड मार्कर	ग. दस्तावेज को डिजिटल प्रारूप में बदलना
4. प्रिंटर	घ. डिजिटल सामग्री का प्रदर्शन
5. स्कैनर	ड. प्रक्षेपण हेतु एलसीडी तकनीक का उपयोग

ड. लघु उत्तर प्रश्न

- क. कंप्यूटर सहायक उपकरणों की आवश्यकता क्यों होती है?
- ख. प्रिंटर के उपयोग को परिभाषित कीजिए।
- ग. स्कैनर को परिभाषित कीजिए।
- घ. प्रोजेक्टर को अलग करते समय सतर्कता क्यों आवश्यक है?

च. दीर्घ उत्तर प्रश्न

- क. सभी कंप्यूटर सहायक उपकरणों के भागों एवं कार्यों का विस्तार से वर्णन कीजिए।
- ख. प्रोजेक्टर को जोड़ने एवं अलग करने की प्रक्रिया को समझाएं।
- ग. प्रस्तुति में प्रयुक्त सहायक उपकरणों के बारे में विस्तार से समझाएं।

छ. अपने प्रदर्शन की जाँच करें

- क. कंप्यूटर सहायक उपकरणों के महत्व का प्रदर्शन कीजिए।
- ख. कंप्यूटर सहायक उपकरणों का उपयोग कर अपनी पसंदीदा विषयवस्तु पर प्रस्तुति (presentation) आयोजित कीजिए।

सत्र 3 — कंप्यूटर एप्लिकेशन (Computer Applications)

कंप्यूटर एप्लिकेशन वे सॉफ्टवेयर प्रोग्राम होते हैं जो कंप्यूटर पर विशेष कार्यों को करने के लिए डिज़ाइन किए जाते हैं। ये ऐसे उपकरण हैं जो कार्यपालक सचिवीय सेवाओं (Secretaries) में उनकी भूमिका एवं उत्तरदायित्वों को दक्षतापूर्वक निभाने में सहायक होते हैं। इन अनुप्रयोगों में प्रस्तुति बनाना, अभिलेखों का रखरखाव और गणना करना या कॉर्पोरेट वातावरण में संदेश लिखना जैसे कार्य शामिल हो सकते हैं (चित्र 3.8)।

कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं की भूमिका में कंप्यूटर एप्लिकेशन का महत्व इस प्रकार है—

प्रलेखन (Documentation)	<ul style="list-style-type: none"> ● सचिवों को प्रायः पत्र, ज्ञापन (Memo) और प्रतिवेदन जैसे दस्तावेजों को बनाना, फॉर्मेट करना और एडिट करना होता है। ● Microsoft Word या Google Docs जैसे वर्ड प्रोसेसिंग एप्लिकेशन इन कार्यों को सरल और संगठित बनाते हैं।
संप्रेषण (Communication)	<ul style="list-style-type: none"> ● ई-मेल और अन्य एप्लिकेशन की सहायता से कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता त्वरित और प्रभावी संवाद कर सकते हैं। ● वे ई-मेल को व्यवस्थित कर सकते हैं, आवश्यक सूचनाएँ साझा कर सकते हैं और मिलने का समय तय कर सकते हैं।
अनुसूची (Scheduling)	<ul style="list-style-type: none"> ● कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता को समय का पालन करना होता है और तारीख और समय का ध्यान रखना होता है। ● कैलेंडर अनुप्रयोग, कार्यपालक-सचिवीय सेवाओं में स्वचालित अलर्ट और अनुस्मारक के साथ-साथ मिलने का समय तय करने, बैठकों और कार्यक्रमों को शेड्यूल करने में मदद करते हैं।
डेटा प्रबंधन (Data Management)	<ul style="list-style-type: none"> ● कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता को प्रायः आँकड़ों, बजट और वित्तीय अभिलेखों से संबंधित कार्य करने होते हैं। ● Microsoft Excel या Google Sheets जैसे स्प्रेडशीट अनुप्रयोग डेटा को संगठित करने, विश्लेषण करने, चार्ट बनाने और प्रतिवेदन तैयार करने में सहायक होते हैं।
प्रेजेंटेशन (Presentation)	<ul style="list-style-type: none"> ● कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता बैठकों या सम्मेलनों में जानकारी

	<p>प्रभावी तरीके से प्रस्तुत करनी होती है।</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Microsoft PowerPoint या Google Slides जैसे प्रेजेंटेशन अनुप्रयोग पेशेवर प्रस्तुति बनाने हेतु उपयोग में लिए जाते हैं।
फ़ाइल प्रबंधन (File Management)	<ul style="list-style-type: none"> ● कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता फ़ाइलों को संगठित और प्रबंधित करने की आवश्यकता होती है। ● इसमें फ़ोल्डर बनाना, दस्तावेज़ों को वर्गीकृत करना और जानकारी को आवश्यकता अनुसार सुलभ बनाना शामिल है।
डेटा सुरक्षा (Data Protection)	<ul style="list-style-type: none"> ● कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता दस्तावेज़ों को पासवर्ड से सुरक्षित रखने और अन्य सुरक्षा उपाय लागू करने हेतु उपकरणों का उपयोग करते हैं। ● एप्लिकेशन गोपनीय जानकारी की सुरक्षा और गोपनीयता सुनिश्चित करते हैं।
सूचना संग्रहण (Information Gathering)	<ul style="list-style-type: none"> ● कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता को विभिन्न विषयों पर अनुसंधान करना होता है। ● वेब ब्राउज़र और सर्च इंजन उन्हें किसी भी विषय पर शीघ्र जानकारी एकत्र करने में मदद करते हैं।



चित्र 3.8 — कंप्यूटर एप्लिकेशन का महत्व

कंप्यूटर एप्लिकेशन के प्रकार

कंप्यूटर एप्लिकेशन सभी क्षेत्रों में उपयोगी होते हैं।

कंप्यूटर एप्लिकेशन	उपयोग	उदाहरण
वर्ड प्रोसेसिंग	टेक्स्ट डॉक्यूमेंट बनाना, संपादित (एडिट) करना और प्रारूपित (फॉर्मेट) करना	Microsoft Word, Google Docs, Open Office Writer
स्प्रेडशीट	गणना और विश्लेषण हेतु	Microsoft Excel, Google Sheets, Libre Office Calc
प्रेजेंटेशन सॉफ्टवेयर	प्रभावी और आकर्षक प्रस्तुति हेतु स्लाइड निर्माण	Microsoft PowerPoint, Google Slides, Apple Keynote
डेटाबेस प्रबंधन प्रणाली	डेटा का संग्रहण, संगठन और पुनः प्राप्ति	Microsoft Access, MySQL, Oracle Database
ग्राफिक्स एवं डिज़ाइन सॉफ्टवेयर	चित्रों और ग्राफिक्स जैसे दृश्य सामग्री की रचना व संपादन	Adobe Photoshop, Illustrator, CorelDRAW
वेब ब्राउज़र	इंटरनेट तक पहुँचने और नेविगेशन हेतु	Google Chrome, Mozilla

		Firefox, Microsoft Edge
एंटीवायरस एवं सुरक्षा एप्लिकेशन	कंप्यूटर को वायरस से सुरक्षित रखने हेतु	Norton, McAfee, Windows Defender

आवश्यक सहायक उपकरणों (Accessories) का अनुप्रयोग

सहायक उपकरण पूर्ण प्रोग्राम नहीं होते, परंतु वे किसी भी ऑपरेटिंग सिस्टम की उपयोगिता और कार्यक्षमता को बढ़ाते हैं। Calculator, Notepad, Paint, Explorer और WordPad कुछ सामान्यतः प्रयुक्त सहायक उपकरण हैं।

Microsoft Windows के कुछ सहायक उपकरण इस प्रकार हैं —

कैलकुलेटर (Calculator)

यह गणनाओं के लिए उपयोग में आता है — जैसे सामान्य कैलकुलेटर साधारण अंकगणितीय गणनाएँ करता है और वैज्ञानिक कैलकुलेटर उच्च स्तरीय गणनाओं हेतु उपयोग होता है। कैलकुलेटर प्रचालित करने की प्रक्रिया है—

• कैसे खोलें	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Start बटन पर क्लिक करें, Programme मेनू में जाएँ, Accessories group सिलेक्ट करें और Calculator सिलेक्ट करें। ➤ कैलकुलेटर स्टैंडर्ड व्यू (Standard View) में ओपन होता है। वैज्ञानिक कैलकुलेटर का उपयोग करने हेतु View मेनू में जाकर Scientific सिलेक्ट करें। ➤ मानक कैलकुलेटर का उपयोग जोड़, घटाव, गुणा, भाग, वर्गमूल निकालने, प्रतिशत निकालने और गुणन प्रतिलोम (Multiplicative Inverses) ज्ञात करने में किया जा सकता है।
अंकगणितीय गणना करना	गणना को वैसे ही दर्ज करें जैसे सामान्यतः टाइप करते हैं — बाएँ से दाएँ।
स्मृति में संख्या संग्रहीत करना —	मानक कैलकुलेटर की बाईं ओर चार बटन होते हैं, जो इसकी स्मृति को नियंत्रित करने के लिए प्रयुक्त होते हैं।

नोटपैड (Notepad)

यह Windows का एक टेक्स्ट एडिटर (Text Editor) है; इसका उपयोग साधारण टेक्स्ट डॉक्यूमेंट को क्रिएट और एडिट करने के लिए किया जाता है।

यह सिस्टम में पूर्व-स्थापित (Pre-installed) होता है। विकल्प उपलब्ध हैं —

- फ़ाइल (File)
- एडिट (Edit)
- फॉर्मेट (Format)
- व्यू (View)
- हेल्प (Help)

नोटपैड के घटक (Components) —

वर्डपैड (WordPad)—

WordPad का उपयोग टेक्स्ट को प्रारूपित करने और लिखने हेतु किया जाता है (चित्र 3.9)। यह प्रयोक्ता को निम्नलिखित कार्य करने की सुविधा देता है —

- फ़ॉन्ट (Font) अर्थात् टेक्स्ट की शैली बदलना
- शब्दों को बोल्ड या इटैलिक करना
- टेक्स्ट का आकार समायोजित करना
- साधारण चित्र जोड़ना



चित्र 3.9 — वर्ड पैड (WordPad)

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

पेंट ब्रश (Paint Brush)

पेंट ब्रश एक ड्राइंग टूल (drawing tool) एप्लिकेशन है जो प्रयोक्ताओं को डिजिटल चित्र बनाने में सहायता करता है।

कंप्यूटर पर पेंट ब्रश एप्लिकेशन एक सॉफ्टवेयर टूल है, जिसका उपयोग डिजिटल चित्रों एवं पेंटिंग्स को बनाने हेतु किया जाता है। इसमें निम्नलिखित सुविधाएँ होती हैं —

- डिजिटल कैनवस
- रंग पट्टिका (Colour Palette)
- टूल एवं ब्रश
- लेयर (Layers)
- पूर्ववत करें (Undo) और पुनः करें (Redo)
- सेव और शेयर करें (Save and Share)

कैलेंडर (Calendar)

कंप्यूटर पर कैलेंडर एक कागजी कैलेंडर का डिजिटल संस्करण होता है। यह निम्नलिखित कार्यों में सहायक होता है—

- तिथियों, आयोजनों और मिलने के समय का ट्रैक रखने में
- समय-सारिणी को व्यवस्थित करने में
- महत्वपूर्ण कार्यों को प्राथमिकता देने में
- कार्यक्रम जोड़ने और रिमाइंडर सेट करने में
- दैनिक/साप्ताहिक/मासिक स्वरूपों में समय-सारिणी देखने में

मीडिया (Media)

टूल जो संगीत, चित्र और वीडियो जैसे मीडिया के साथ प्रयोक्ता के अनुभव को बेहतर बनाते हैं वो, मीडिया उपकरण कहलाते हैं। सामान्य मीडिया सहायक उपकरण निम्नलिखित हैं —

- स्पीकर
- वेब कैमरा

- माइक्रोफ़ोन
- ग्राफ़िक्स टैबलेट

एमएस पावर पॉइंट (MS PowerPoint)

पावर पॉइंट (PowerPoint) या पीपीटी (PPT) एक सरलता से उपयोग की जाने वाली प्रेजेंटेशन ग्राफ़िक्स (presentation graphics) प्रणाली है, जो आकर्षक और पेशेवर स्लाइड शो बनाने हेतु प्रयुक्त होती है।

MS PowerPoint का उपयोग निम्नलिखित उद्देश्यों हेतु किया जाता है—

- ग्राफ़िकल प्रेजेंटेशन बनाना
- डेटा में दृश्य प्रभाव जोड़ना
- अवधारणाओं को स्पष्ट करना
- बेहतर संवाद को प्रोत्साहित करना

यह एप्लिकेशन स्लाइड्स के माध्यम से सूचनाओं को मल्टीमीडिया के साथ प्रस्तुत करता है, जिसका उपयोग जटिल व्यावसायिक प्रेजेंटेशन से लेकर सरल शैक्षणिक योजनाओं तक में किया जा सकता है।

MS PowerPoint में उपलब्ध सुविधाएँ—

- रंग योजनाओं का अनुकूलन (Customising Colour Schemes)
- एनिमेशन जोड़ना
- तालिकाएँ बनाना एवं जोड़ना
- इमेज जोड़ना
- हाइपरलिंक्स जोड़ना एवं प्रबंधन
- कस्टम शो बनाना
- चार्ट बनाना एवं इम्पोर्ट (Import) करना
- MS Word में सरलता से एक्सपोर्ट करना

पावर पॉइंट स्टार्ट करना (Starting a PowerPoint)

Start पर क्लिक करें।

	Microsoft PowerPoint आइकन पर क्लिक करें। Microsoft Office PowerPoint विंडो प्रदर्शित होगी और सॉफ्टवेयर स्टार्ट होगा।
ब्लैक प्रेजेंटेशन ओपन करना (Opening a Blank Presentation)	
	<p>जब हम PowerPoint ओपन करते हैं, यह स्वचालित रूप से एक नई प्रेजेंटेशन के साथ ओपन होती है।</p> <p>यदि उसके बाद हमें नया प्रेजेंटेशन ओपन करना हो तो—</p> <p>"New Presentation" पर क्लिक करें</p> <p>एक न्यू विंडो (new window) प्रदर्शित होगी</p> <p>"Blank Presentation" सिलेक्ट करें</p> <p>नई स्लाइड "Layout Pane" के साथ दिखाई देगी</p> <p>प्रेजेंटेशन को इमेज, साउंड, डिजाइन और अन्य रचनात्मक विकल्पों से सजाएं।</p> <p>प्रस्तुति प्रारंभ करने हेतु F5 कीज प्रेश करें या "Slideshow" पटल (Pane) पर "Play from Beginning" विकल्प चुनें</p>

मल्टीमीडिया सेटिंग्स (Multimedia Settings)

मल्टीमीडिया सेटिंग्स से तात्पर्य विभिन्न संयोजनों या विन्यासों/विकल्पों से है जो ऑडियो, वीडियो और छवियों (इमेज) जैसे मीडिया को नियंत्रित करते हैं। ये सेटिंग्स प्रयोक्ता के अनुभव को बेहतर बनाती हैं और निम्न प्रकार से वर्गीकृत की जा सकती हैं —

मल्टीमीडिया सेटिंग	अर्थ
डिस्प्ले सेटिंग्स	<p>ये सेटिंग्स स्क्रीन पर दिखाई देने वाली छवियों और वीडियो को नियंत्रित करती हैं। प्रयोक्ता निम्नलिखित कर सकते हैं —</p> <ul style="list-style-type: none"> ● स्क्रीन का रेजोल्यूशन समायोजित करना ● रंग (Colour) सेटिंग्स को अनुकूलित करना ● स्क्रीन की दिशा (Orientation) अपनी पसंद के अनुसार बदलना
ऑडियो सेटिंग्स	इसमें वॉल्यूम को समायोजित करना, डिफॉल्ट ऑडियो डिवाइस चुनना और

	इक्वलाइजर सेटिंग्स को समायोजित (एडजस्ट) करना सम्मिलित है जिससे श्रवण अनुभव बेहतर हो।
रिकॉर्डिंग एवं कैप्चरिंग सेटिंग्स	यह आवाज़ रिकॉर्ड करने, वीडियो कैप्चर करने या स्क्रीनशॉट लेने में सहायक होती है।
ग्राफिक एन्हांसमेंट्स	चित्रों और वीडियो में विशेष प्रभाव (Special Effects) जोड़ने हेतु प्रयुक्त।

कंट्रोल पैनल एप्लिकेशन (Applications of Control Panel)

कंट्रोल पैनल एक केंद्रीकृत केंद्र (Hub) के रूप में कार्य करता है जहाँ से विंडोज कंप्यूटर पर विभिन्न सिस्टम सेटिंग्स को अनुकूलित (Customize) और विन्यस्त (Configure) किया जा सकता है।

कंट्रोल पैनल एप्लिकेशन को **एपलेट्स (Applets)** या **मॉड्यूल (Modules)** भी कहा जाता है, जो निम्नलिखित होते हैं —

सिस्टम एवं सुरक्षा	संपूर्ण प्रचालन प्रणाली और सुरक्षा से संबंधित सेटिंग हेतु उपयोग होता है।
हार्डवेयर एवं ध्वनि	कंप्यूटर के हार्डवेयर उपकरणों की सेटिंग्स समायोजित करने तथा ध्वनि से संबंधित नियंत्रण हेतु।
प्रोग्राम्स	कंप्यूटर पर किसी प्रोग्राम या सॉफ्टवेयर को इंस्टॉल अथवा अनइंस्टॉल करने के लिए।
रूप एवं वैयक्तिकरण (Appearance and Personalisation)	कंप्यूटर के दृश्य प्रभाव जैसे — डेस्कटॉप का स्वरूप, रंग आदि बदलने हेतु।
घड़ी एवं क्षेत्र	कंप्यूटर की तिथि, समय एवं भाषा सेटिंग्स को बदलने हेतु।
नेटवर्क और इंटरनेट	नेटवर्क कनेक्शन प्रबंधित करने, नेटवर्क स्थिति देखने और साझा करने के विकल्प सेट करने हेतु।
प्रयोक्ता खाता (User Accounts)	प्रयोक्ता खातों को प्रबंधित करना, पासवर्ड बदलना, एवं खाता संबंधी अन्य सेटिंग्स को विन्यस्त करना।

वर्ड प्रोसेसिंग सॉफ्टवेयर (Word Processing Software)

वर्ड प्रोसेसिंग सॉफ्टवेयर एक डिजिटल टाइपराइटर की तरह होता है जिसमें अनेक विशेषताएँ होती हैं। यह प्रयोक्ता को कंप्यूटर पर दस्तावेज़ (Documents) बनाने, संपादित (एडिट) करने और स्वरूपित (Format) करने में सहायता करता है।

इसकी प्रमुख विशेषताएँ निम्नलिखित हैं —

- टेक्स्ट (Text) को टाइप करना एवं एडिट करना
- लिखे गए टेक्स्ट का फॉर्मेट (Formatting) जैसे इटैलिक, बोलड, अंडरलाइन (Underline) करना तथा फॉन्ट साइज को बदलना
- टेक्स्ट को आकर्षक बनाने हेतु इमेज एवं ग्राफिक्स को जोड़ना
- सूचनाओं को तालिकाओं/अनुभागों/शीर्षकों द्वारा व्यवस्थित करना
- वर्तनी एवं व्याकरण की जाँच करना
- दस्तावेज़ को सेवा और प्रिंट करना

प्रसिद्ध वर्ड प्रोसेसिंग सॉफ्टवेयर माइक्रोसॉफ्ट वर्ड (Microsoft Word), गूगल डॉक्स (Google Docs) आदि हैं।

वर्ड प्रोसेसिंग में प्रयुक्त महत्वपूर्ण शॉर्टकट्स/कमांड्स

शॉर्टकट कमांड्स वे कुंजियाँ या कुंजी संयोजन होते हैं जिनका उपयोग माउस के स्थान पर कार्यों को शीघ्रता से पूरा करने के लिए किया जाता है।

वर्ड प्रोसेसिंग और स्प्रेडशीट्स में शॉर्टकट्स कई लाभ प्रदान करते हैं। इससे प्रयोक्ता किसी कार्य को अधिक गति और दक्षता से पूरा कर सकता है। यह मल्टी-टास्किंग को संभव बनाता है तथा विभिन्न ऐप्स एवं विंडोज़ के बीच आसानी से स्विच करने और स्क्रीन लॉक करने में मदद करता है।

वर्ड प्रोसेसिंग में प्रयुक्त शॉर्टकट कुंजियाँ (Shortcuts in Word Processing)

कुंजी संयोजन	कमांड
Ctrl + A	संपूर्ण सामग्री का चयन (सिलेक्ट करना)
Ctrl + B	सिलेक्ट किए गए टेक्स्ट को बोलड करें
Ctrl + C	सिलेक्ट किए गए टेक्स्ट की प्रतिलिपि (कॉपी) बनाना

Ctrl + X	सिलेक्ट किए गए टेक्स्ट को कट करना
Ctrl + N	नया/रिक्त दस्तावेज़ खोलना
Ctrl + O	विकल्प खोलना
Ctrl + P	प्रिंट कमांड खोलना

कुंजी संयोजन	कमांड
Ctrl + F	सर्च बॉक्स ओपन करना
Ctrl + V	पेस्ट (Paste)
Ctrl + Z	पूर्ववत् करें (Undo)
Ctrl + I	सिलेक्ट किए गए टेक्स्ट को इटैलिक करना
Ctrl + Right Arrow	कर्सर को अगले शब्द के प्रारंभ पर ले जाना
Ctrl + Left Arrow	कर्सर को पिछले शब्द के प्रारंभ पर ले जाना
Ctrl + Down Arrow	कर्सर को अगले अनुच्छेद के प्रारंभ पर ले जाना
Ctrl + Up Arrow	कर्सर को पिछले अनुच्छेद के प्रारंभ पर ले जाना

ग्राफिक पैकेज (एमएस पेंट)

कंप्यूटर पर ग्राफिक पैकेज एक डिजिटल आर्ट टूल बॉक्स (art toolbox) की भाँति होते हैं, जो प्रयोक्ता को चित्र, डिज़ाइन तथा चित्रण (illustration) बनाने एवं एडिट (edit) करने में सहायता करते हैं।

ये प्रयोक्ता को निम्नलिखित कार्य करने में सक्षम बनाते हैं —

- चित्र बनाना और रंग भरना।
- शेप्स (shapes) का चयन करना।
- एडिटिंग (Editing)।
- विभिन्न घटकों की परतों (layers) पर कार्य करना।

- विशेष प्रभाव (special effects) और फ़िल्टर जोड़ना।
- फ़ाइल को सेवा और शेयर करना।

एमएस पेंट (MS Paint)

यह चित्र बनाने, रंग भरने एवं संपादित करने हेतु उपयोग में लाया जाता है तथा यह माइक्रोसॉफ़्ट विंडोज (Microsoft Windows) के सभी संस्करणों में सम्मिलित होता है। फ़ाइलें बिटमैप (BMP), पीएनईजी (PNG), जीआईएफ (GIF), जेपीईजी (JPEG) एवं एकल-पृष्ठ टीआईएफएफ (TIFF) फॉर्मेट में सेव की जाती हैं।

एमएस पेंट प्रत्येक विंडोज सॉफ़्टवेयर में उपलब्ध होता है।

एमएस एक्सेल का परिचय (Introduction to MS Excel)

एमएस एक्सेल (MS Excel) माइक्रोसॉफ़्ट द्वारा विकसित एक स्प्रेडशीट प्रोग्राम (Spreadsheet Programme) है, जो व्यापारिक अनुप्रयोगों के लिए माइक्रोसॉफ़्ट ऑफिस उत्पाद समूह का एक घटक है। माइक्रोसॉफ़्ट एक्सेल प्रयोक्ता को स्प्रेडशीट में डेटा का स्वरूपण (format), संगठन (organise) एवं गणना (calculation) करने की सुविधा प्रदान करता है।

एक्सेल का उपयोग प्रायः विपणनकर्ता (marketers), डेटा विश्लेषक (data analysts), लेखाकार (accountants) और अन्य पेशेवरों द्वारा किया जाता है।

स्टार्ट	<ul style="list-style-type: none"> • मॉनिटर के निचले बाएँ कोने में स्थित Windows बटन प्रेस करें। • All Apps (सभी ऐप्स) पर क्लिक करें। • नीचे स्क्रॉल करें और Windows Accessories (विंडोज एक्सेसरीज़) चुनें। • एक्सेसरीज़ के फ़ोल्डर को ओपन करें। • MS Paint विकल्प पर क्लिक करें।
उपकरण (Tools)	<p>क. पेन्सिल (Pencil) — विभिन्न रंगों के साथ रेखाएँ खींचने के लिए।</p> <p>ख. रबर (Eraser) — चयनित भागों को मिटाने के लिए।</p> <p>ग. ब्रश (Brush) — विभिन्न प्रकार के ब्रश विकल्प के लिए।</p> <p>घ. टेक्स्ट (Text) — टेक्स्ट टाइप करने के लिए।</p> <p>ड. एयरब्रश टूल (Airbrush Tool) — चयनित भाग पर स्प्रे करने के लिए।</p>

	<p>च. कलर पैलेट (Colour Palette) — विभिन्न रंगों के चयन हेतु।</p> <p>छ. मैग्नीफायर (Magnifier) — ज़ूम इन / ज़ूम आउट करने के लिए।</p> <p>ज. रेक्टैंगल (Rectangle) — आयत बनाने के लिए।</p> <p>झ. लाइन (Line) — सीधी / क्षैतिज / ऊर्ध्वाधर / तिरछी रेखाएँ खींचने के लिए।</p> <p>ञ. वक्र (Curve) — वक्र रेखाएँ बनाने के लिए।</p>
--	---

एक्सेल (Excel) के साथ प्रयोक्ता निम्नलिखित कार्य कर सकते हैं —

1. एक नया स्प्रेडशीट (Spread Sheet) बना (क्रिएट कर) सकते हैं।
2. किसी भी संख्या को जोड़, घटा, गुणा और/या भाग कर सकते हैं।
3. कॉलम (Column), टेक्स्ट (Text) और टाइटल (Titles) का फॉर्मेट (Format) निर्धारित कर सकते हैं।
4. डेटा को क्रमबद्ध (Sort) कर सकते हैं (जैसे—वर्णानुक्रम में)।
5. सूत्र (Formulas) और फलन (Functions) का उपयोग कर सकते हैं और उनसे आवश्यक निष्कर्ष निकाल सकते हैं।

MS Excel में फॉर्मूला बार में अंकगणितीय फॉर्मूला लिखने के नियम—

क्रिया	संकेत
अंक गणिततीयसंक्रियाएं (Arithmetic operations)	सूत्र (Formula)
योग (Addition)	= C5+D3
घटाव (Subtraction)	= C5-D3
गुणा (Multiplication)	= C5*D3
भाग (Division)	= C5 / D3
किसी कक्ष में सभी गणनाओं का स्वरूप इस प्रकार हो सकता है — $=(C5-D3)/((A5+B6)*3)$	

Excel में फलन (Functions)— Excel फलनों का उपयोग उन कार्यों को स्वचालित करने हेतु किया जाता है, जो सामान्यतः सूत्रों द्वारा बार-बार किए जाते हैं। उदाहरणस्वरूप, एक श्रेणी (range) के योग हेतु + चिन्ह के स्थान पर **SUM** फलन का उपयोग किया जा सकता है। आइए कुछ अन्य फलनों को समझें, जो गणनाओं और कार्यों को सरल एवं स्वचालित बनाते हैं —

SUM	कक्षों/संख्याओं की श्रेणी का योग करना =SUM(C5:C30) (यहाँ C5 से C30 तक के कक्षों का योग होगा)
AVERAGE	दिए गए मानों का औसत निकालना =AVERAGE(C5:C30)
VLOOKUP	तालिका से डेटा पुनर्प्राप्त करने के लिए =VLOOKUP([@Attorney], tbl_Attorneys, 4, FALSE)
MATCH	किसी विशेष वस्तु को सेल में खोजने हेतु =MATCH(lookup value, lookup array, [match type])
COUNTIF	किसी मानदंड/मान को पूरा करने वाले कक्षों की संख्या ज्ञात करना =COUNTIF (range, criteria) उदाहरण := COUNTIF(A3:A6, “Bhopal”)

स्प्रेडशीट्स में प्रयुक्त शॉर्टकट कमांड्स

कुंजी संयोजन	कमांड (आदेश)
Ctrl + L	सेल फॉर्मेट करना (Format Cells)
Ctrl + ;	वर्तमान तिथि इंसर्ट करना (Insert current Date)
Ctrl + Shift + :	वर्तमान समय इंसर्ट करना (Insert current Time)
Ctrl + C	कॉपी बनाना (Copy)
Ctrl + Shift + \$	मुद्रा के रूप में फॉर्मेट (Format as Currency)

Ctrl + V	पेस्ट करना(Paste)
Ctrl + X	कट करना (Cut)
Ctrl + Z	पूर्ववत करें (Undo)
Ctrl + Y	पुनः करें (Redo)
Ctrl + A	सभी टेक्स्ट को सिलेक्ट करना (Select All)
Ctrl + F	फाईंड करना (Find)
Ctrl + H	प्रतिस्थापित (रिप्लेस) करना (Replace)
Ctrl + S	सेव करना (Save)
Ctrl + N	नया वर्कबुक (New Workbook)
Ctrl + O	वर्कबुक ओपन करना(Open Workbook)
Ctrl + P	प्रिंट करना(Print)
Ctrl + B	बोल्ड करना (Bold)
Ctrl + I	तिरछा अक्षर (इटैलिक) (Italics)
Ctrl + Shift + %	प्रतिशत के रूप में फॉर्मेट (Format as Percentage)

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1 — कंप्यूटर के आवश्यक सहायक उपकरणों के अनुप्रयोग पर प्रस्तुति और चर्चा

आवश्यक सामग्री — पेन/पेंसिल, रबर, नोटबुक

प्रक्रिया —

1. कक्षा को चार-चार विद्यार्थियों के समूहों में बाँटें।
2. गतिविधि की शुरुआत कंप्यूटर के सहायक उपकरणों की व्याख्या से करें।
3. **विषय आबंटन (5 मिनट)** — प्रत्येक समूह को निम्न विषयों में से एक प्रदान करें—

क. कैलकुलेटर

ख. नोटपैड

ग. वर्डपैड

घ. पेंट ब्रश

ड. कैलेंडर

च. मीडिया

4. विद्यार्थियों को जानकारी एकत्र करने और उसे संगठित प्रारूप में प्रस्तुत करने के लिए समय दें।
5. प्रत्येक समूह अपने निष्कर्ष प्रस्तुत करे, जिसमें उपकरण का उद्देश्य और महत्व बताया जाए।
6. प्रश्नों और चर्चा के लिए मंच खोलें।
7. गतिविधि का निष्कर्ष प्रमुख शिक्षण बिंदुओं के साथ प्रस्तुत करें।
8. गतिविधि को नोट करें।
9. प्रस्तुतियों पर आधारित एक रिपोर्ट तैयार करें।
10. रिपोर्ट विषय शिक्षक को सौंपें।

गतिविधि 2 — कंप्यूटर एप्लिकेशन के प्रकार और महत्व को दर्शाने वाला चार्ट तैयार करना

आवश्यक सामग्री — नोटबुक, रंगीन कागज, रंग/स्केच पेन, पेन, पेंसिल, रबर

प्रक्रिया —

1. गतिविधि की शुरुआत कंप्यूटर एप्लिकेशन के महत्व और प्रकारों पर चर्चा से करें।
2. कक्षा को समूहों में बाँटें।
3. समूहों को आकर्षक चार्ट तैयार करने को कहें जिसमें निम्न बिंदु हों—
 - क. एप्लिकेशन का प्रकार
 - ख. एप्लिकेशन का उपयोग
 - ग. एप्लिकेशन के उदाहरण
4. प्रत्येक समूह अपना चार्ट कक्षा में प्रस्तुत करे।
5. अन्य समूह प्रश्न पूछें।
6. गतिविधि का निष्कर्ष प्रमुख शिक्षण बिंदुओं के साथ करें। प्रत्येक समूह अन्य समूह की गतिविधि को नोट करें।
7. विस्तृत रिपोर्ट तैयार करें और विषय शिक्षक को सौंपें।

गतिविधि 3 — एमएस एक्सेल के उपयोग पर पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन का प्रदर्शन

आवश्यक सामग्री — नोटबुक, पेन, पेंसिल

प्रक्रिया —

1. प्रभावशाली पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन बनाने के तरीकों पर चर्चा से शुरुआत करें।
2. एमएस एक्सेल की संकल्पना समझाएँ।
3. कंप्यूटर लैब का दौरा करें।
4. विद्यार्थियों से पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन तैयार कर निम्न विषयों पर प्रदर्शन कराएँ—
 - क. एमएस एक्सेल का परिचय
 - ख. एमएस एक्सेल का उपयोग
 - ग. एमएस एक्सेल में नियम
 - घ. एमएस एक्सेल में फ़ंक्शन्स
 - ड. शॉर्टकट कमांड्स
5. विद्यार्थियों से प्रश्न पूछें और एक्सेल के उपयोग को समझें।
6. कक्षा में शिक्षण की चर्चा करें।
7. विद्यार्थी प्रमुख बिंदु नोट करें।
8. विस्तृत रिपोर्ट तैयार करें।
9. रिपोर्ट विषय शिक्षक को सौंपें।

गतिविधि 4 — दिए गए विषयों पर फाइल बनाकर वर्ड प्रोसेसिंग एप्लिकेशन का प्रदर्शन

आवश्यक सामग्री — नोटबुक, पेन, पेंसिल

प्रक्रिया —

1. चर्चा की शुरुआत इन विषयों से करें —
 - क. वर्ड प्रोसेसिंग एप्लिकेशन
 - ख. फाइल क्रिएट करना
2. कक्षा को समूहों में बाँटें।
3. प्रत्येक समूह को एक-एक विषय सौंपें।

4. कंप्यूटर लैब जाएँ।
5. विद्यार्थियों से दिए गए विषय पर फाइल तैयार कराएँ।
6. विद्यार्थी वर्ड प्रोसेसिंग अनुप्रयोग का प्रदर्शन करें।
7. अपने अनुभव और आने वाली कठिनाइयों को साझा करें।
8. कक्षा में शिक्षण बिंदुओं पर चर्चा करें।

गतिविधि 5 — अपलोड या डाउनलोड किए गए डॉक्यूमेंट, ऑडियो एवं वीडियो फाइलों का संधारण करें

आवश्यक सामग्री — नोटबुक, पेन, पेंसिल

प्रक्रिया —

1. चर्चा की शुरुआत निम्न विषयों से करें —
 - क. ऑडियो और वीडियो फाइलों की मूल संकल्पना
 - ख. दस्तावेज़ अपलोड करना
 - ग. दस्तावेज़ डाउनलोड करना
 - घ. फाइलों का रखरखाव (ऑडियो और वीडियो)
2. कंप्यूटर लैब जाएँ।
3. विद्यार्थियों से ऑडियो और वीडियो फाइलें पहचानने और अपलोड या डाउनलोड की गई फाइलों का रखरखाव करने को कहें।
4. विद्यार्थी अपने अनुभव और आने वाली कठिनाइयाँ साझा करें।
5. कक्षा में शिक्षण बिंदुओं पर चर्चा करें।
6. विद्यार्थी अपनी सीख नोटपैड में लिखें।
7. प्रमुख शिक्षण बिंदुओं पर रिपोर्ट तैयार करें।
8. रिपोर्ट विषय शिक्षक को सौंपें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरिए

क. कंप्यूटर एप्लिकेशन _____ प्रोग्राम होते हैं।

ख. _____ एप्लिकेशन कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता मिलने का समय, बैठकें और घटनाएँ निर्धारित करने में मदद करते हैं।

- ग. स्प्रेडशीट का उपयोग _____ और विश्लेषण के लिए किया जाता है।
- घ. _____ पूर्ण प्रोग्राम नहीं होते, लेकिन वे उपयोगिता और कार्यक्षमता को बढ़ाते हैं।
- ङ. _____ एक विंडोज के लिए टेक्स्ट एडिटर है; यह सामान्य टेक्स्ट दस्तावेज़ बनाता और संपादित करता है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. वर्ड पैड प्रयोक्ताओं को क्या करने की अनुमति देता है?
 - क. शब्दों को बोल्ड या इटैलिक बनाना
 - ख. टेक्स्ट का आकार समायोजित करना
 - ग. साधारण चित्र जोड़ना
 - घ. उपरोक्त सभी
2. ऐसा ड्रॉइंग टूल जिससे डिजिटल चित्र बनाए जा सकते हैं —
 - क. पेंट ब्रश
 - ख. नोट पैड
 - ग. मीडिया
 - घ. वर्ड पैड
3. एमएस पावरपॉइंट का उपयोग किया जाता है —
 - क. ग्राफिकल प्रेजेंटेशन बनाने हेतु
 - ख. डेटा में दृश्यता जोड़ने हेतु
 - ग. अवधारणा को स्पष्ट करने हेतु
 - घ. उपरोक्त सभी
4. ग्राफिक एन्हांसमेंट का उपयोग होता है —
 - क. चित्रों और वीडियो में विशेष प्रभाव जोड़ने में
 - ख. बेहतर श्रवण अनुभव में सहायता हेतु
 - ग. डिफ़ॉल्ट ऑडियो उपकरण चुनने हेतु
 - घ. चित्रों और वीडियो के प्रदर्शन को नियंत्रित करने हेतु
5. सामान्य मीडिया सहायक उपकरण हैं —

- क. स्पीकर
- ख. वेबकैम
- ग. माइक्रोफोन
- घ. उपरोक्त सभी

ग. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

- क. कैलकुलेटर तिथियों, घटनाओं और मिलने के समय का रिकॉर्ड रखता है।
- ख. मीडिया वे उपकरण होते हैं जो संगीत, फ़ोटो और वीडियो जैसी मीडिया से प्रयोक्ता अनुभव को बढ़ाते हैं।
- ग. कंट्रोल पैनल ऑडियो, वीडियो और चित्रों जैसे मीडिया को नियंत्रित करने हेतु विभिन्न संयोजन/विकल्पों को संदर्भित करता है।
- घ. हार्डवेयर और साउंड का उपयोग समग्र प्रचालन और सुरक्षा सेटिंग हेतु किया जाता है।
- ड. वर्ड प्रोसेसिंग सॉफ़्टवेयर का उपयोग वर्तनी और व्याकरण जाँचने के लिए किया जा सकता है।

घ. कॉलम का मिलान करें

कॉलम क	कॉलम ख
1. Ctrl + O	क. पॉइंटर को पिछले शब्द की शुरुआत में ले जाए
2. Ctrl + V	ख. ऑप्शन ओपन करना
3. Ctrl + लेफ्ट एरो	ग. पॉइंटर को पिछले अनुच्छेद की शुरुआत में ले जाए
4. Ctrl + अप एरो	घ. सामग्री कट करना
5. Ctrl + X	ड. पेस्ट करना

ड. लघु उत्तर वाले प्रश्न

- क. एमएस पेंट की परिभाषा दीजिए।
- ख. एमएस एक्सेल का उपयोग क्या है?
- ग. आप ग्राफिक पैकेज से क्या समझते हैं?
- घ. मल्टीमीडिया सेटिंग्स की परिभाषा दीजिए।

ड. नोटपैड का उपयोग क्या है?

च. कंप्यूटर एप्लिकेशन से आप क्या समझते हैं?

च. दीर्घ उत्तर वाले प्रश्न

क. कंप्यूटर एप्लिकेशन के प्रकार और महत्व को विस्तार से समझाएं।

ख. कंप्यूटर सिस्टम में आवश्यक सहायक उपकरणों को समझाएं।

ग. एमएस पावरपॉइंट के कार्य को विस्तारपूर्वक समझाएं।

घ. कंट्रोल पैनल एप्लिकेशन को समझाएं।

छ. अपनी प्रगति जाँचें

क. कक्षा में शॉर्टकट कुंजियों और कमांड्स पर एक प्रश्नोत्तरी (क्विज) खेलें।

ख. कंप्यूटर लैब में मल्टीमीडिया सेटिंग्स का प्रदर्शन करें।

सत्र 4— इंटरनेट की दुनिया, सामाजिक मीडिया और साइबर कानून (WORLD OF INTERNET, SOCIAL MEDIA AND CYBER LAWS)

इंटरनेट क्रांति अपने साथ कई प्रकार की सेवाएँ और अनुप्रयोग (Applications) लाई है, जिनमें सबसे महत्वपूर्ण है — **वर्ल्ड वाइड वेब (World Wide Web - WWW)**। इसके अंतर्गत सामाजिक मीडिया (Social Media), इलेक्ट्रॉनिक मेल (E-mail), ऑनलाइन खेल (एकल/एकाधिक खिलाड़ियों वाले), मोबाइल एप्लिकेशन, फ़ाइल साझाकरण (File Sharing), इंटरनेट टेलीफ़ोनी (Internet Telephony), और मीडिया सेवाओं हेतु स्ट्रीमिंग मंच (Streaming Platforms) सम्मिलित हैं।

वेब-आधारित अनुप्रयोगों से संबंधित पारिभाषिक शब्दावली इस प्रकार है—

क्र. सं.	पारिभाषिक शब्द	अर्थ
1.	वर्ल्ड वाइड वेब (World Wide Web)	इसे W3 या www के नाम से भी जाना जाता है। इसमें वे पृष्ठ (Pages) या वेबसाइटें सम्मिलित होती हैं जिन्हें प्रयोक्ता अपने कंप्यूटर या डिवाइस पर इंटरनेट के माध्यम से एक्सेस कर सकते हैं। ये पृष्ठ आपस में हाइपरलिंक (Hyperlinks) के माध्यम से जुड़े होते हैं, जो प्रयोक्ताओं को अन्य पृष्ठों पर जाने की सुविधा देते हैं।
2.	हाइपरटेक्स्ट ट्रांसफर प्रोटोकॉल (Hypertext Transfer Protocol (HTTP)	यह प्रयोक्ताओं को सभी वेब पृष्ठों तक पहुँचने की सुविधा देता है, जो क्लाइंट (Client) और सर्वर (Server) के बीच संचार एवं डेटा स्थानांतरण को मानकीकृत करता है।
3.	वेब सर्वर (Web Server)	यह एक प्रणाली है जो वेब ब्राउज़र के माध्यम से इंटरनेट पर अंतिम प्रयोक्ताओं को वेब सामग्री उपलब्ध कराता है। उदाहरण : Apache, NGINX, Oracle
4.	वेब क्लाइंट (Web Client)	यह HTTP के माध्यम से वेब सर्वर से जुड़ने के लिए प्रयुक्त होता है। यह एक वेब एप या ब्राउज़र होता है जो वेब पृष्ठों को प्रदर्शित करता है।
5.	वेबसाइट (Web Site)	यह वेब पृष्ठों और संबंधित सामग्री का एक समूह होता है, जिसे एक समान डोमेन नाम द्वारा पहचाना जाता है। यह संग्रह किसी विशेष विषय जैसे — समाचार, वाणिज्य, शिक्षा, सामाजिक नेटवर्किंग या

		मनोरंजन को समर्पित होता है।
6.	वेब पृष्ठ (Web Page)	यह एक ऐसा दस्तावेज़ होता है जिसे HTML में लिखा जाता है और जिसे इंटरनेट पर वेब ब्राउज़र के माध्यम से देखा जा सकता है। अधिकांश वेब पृष्ठों में चित्र, टेक्स्ट, वीडियो तथा अन्य पृष्ठों के लिंक होते हैं। कई वेब पृष्ठों का समूह एक वेबसाइट बनाता है।
7.	वेब ब्राउज़र (Web Browser)	यह एक सॉफ़्टवेयर प्रोग्राम होता है जो वेब पृष्ठों को प्रदर्शित करता है और वांछित दस्तावेज़ों को एक्सेस करने के लिए इंटरनेट से जुड़ता है।
8.	वेब पता (Web Address / URL - Uniform Resource Locator)	यह किसी वेब पृष्ठ की स्थिति (लोकेशन) की जानकारी देता है।
9.	हाइपर टेक्स्ट मार्क अप लैंग्वेज (Hyper Text Markup Language - HTML)	यह वेब पृष्ठों के निर्माण हेतु मानक भाषा है, जिसमें वेब पृष्ठ की संरचना को दर्शाने वाले तत्वों की श्रृंखला होती है।
10.	ई-मेल पता (E-mail Address)	यह एक ई-मेल बॉक्स का पता होता है जहाँ संदेश प्राप्त किए जा सकते हैं तथा भेजे जा सकते हैं।
11.	सर्च इंजन (Search Engine)	यह एक ऑनलाइन अनुप्रयोग है जो प्रयोक्ताओं को वर्ल्ड वाइड वेब पर सूचना खोजने की सुविधा प्रदान करता है। प्रसिद्ध सर्च इंजन के उदाहरण — Google, Yahoo!, MSN Search है।

इंटरनेट प्रोटोकॉल (Internet Protocols)

इंटरनेट प्रोटोकॉल ऐसे नियमों का समूह होते हैं जो इंटरनेट पर डेटा के प्रेषण (transmission) और ग्रहण (reception) की प्रक्रिया को नियंत्रित करते हैं। ये प्रोटोकॉल उपकरणों (devices) के बीच कुशल संप्रेषण (communication) को सुनिश्चित करते हैं। ये प्रोटोकॉल ई-मेल का आदान-प्रदान, वेबसाइटों तक पहुँच और फ़ाइलों के स्थानांतरण जैसे कार्यों हेतु मानक स्थापित करते हैं।

कुछ प्रमुख इंटरनेट प्रोटोकॉल इस प्रकार हैं — **HTTP (Hyper Text Transfer Protocol)** — वेब ब्राउज़िंग हेतु प्रयुक्त। **SMTP (Simple Mail Transfer Protocol)** — ई-मेल संवाद हेतु प्रयुक्त। **TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol)** — सामान्य डेटा प्रेषण हेतु प्रयुक्त। संक्षेप में, इंटरनेट प्रोटोकॉल इंटरनेट पर जानकारी के निर्बाध प्रवाह को संभव बनाते हैं।

सबसे अधिक उपयोग होने वाला सर्च इंजन Google है।



Google.com का उपयोग कैसे करें

1. Google पर जाएँ।
2. खोज शब्द (Search Terms) दर्ज करें।
3. प्राप्त खोज परिणामों (Search Results) की समीक्षा करें।
4. उत्तर का पूर्वावलोकन करें (Preview the Answers)।
5. यदि प्राप्त उत्तर इच्छित जानकारी से मेल नहीं खाते, तो खोज को परिष्कृत करें (Refine the Search)।

सोशल मीडिया (Social Media)

सोशल मीडिया डिजिटल तकनीक के उपयोग को दर्शाता है जो सूचनाओं एवं विचारों को साझा करने की सुविधा प्रदान करता है। इसमें दृश्य (visuals) और टेक्स्ट (text) के माध्यम से आभासी नेटवर्कों, समूहों एवं समुदायों के माध्यम से जानकारी का आदान-प्रदान किया जाता है।

हाल ही में हुई एक अध्ययन में यह पाया गया है कि 4.7 अरब से अधिक लोग सोशल मीडिया का उपयोग करते हैं, जो कि विश्व की जनसंख्या का लगभग 60% है।

वर्ष 2023 की शुरुआत में, कुल प्रयोक्ताओं में से 94.8% ने मैसेजिंग (messaging), चैट ऐप्स और वेबसाइट्स का उपयोग किया, जबकि 94.6% प्रयोक्ताओं ने सोशल प्लेटफॉर्म का उपयोग किया।

ये आँकड़े आज के विश्व में सोशल मीडिया की लोकप्रियता और व्यापक स्वीकार्यता को दर्शाते हैं।

सोशल मीडिया के कुछ उदाहरण इस प्रकार हैं —

1.	फेसबुक (Facebook)		फेसबुक एक सोशल नेटवर्किंग साइट है जो प्रयोक्ताओं को अपने परिवार और मित्रों से ऑनलाइन जुड़ने में सुविधा प्रदान करती है।
2.	व्हाट्सएप (WhatsApp) —		यह सर्वाधिक उपयोग की जाने वाली सोशल मीडिया ऐप है, जो वीडियो, संदेश, स्थान (location) और चित्रों का निःशुल्क आदान-प्रदान करने की सुविधा देती है।
3.	इंस्टाग्राम (Instagram) —		यह एक निःशुल्क वीडियो तथा फ़ोटो साझा करने वाला एप्लिकेशन है।

इनका उपयोग प्रायः आधिकारिक परिवेश में सूचनाओं के संप्रेषण अथवा व्यक्तिगत रूप से परिवार और मित्रों से संपर्क बनाए रखने के लिए किया जाता है।

सोशल मीडिया का महत्व (Importance of Social Media)

सोशल मीडिया संचार प्रणाली में एक अत्यंत महत्वपूर्ण स्थान रखता है, जो सूचना के प्रसार और समुदाय निर्माण में महत्वपूर्ण योगदान देता है। यह निम्नलिखित रूपों में सहायक होता है—

1. वास्तविक समय (Real-time) में दो या अधिक व्यक्तियों के बीच तत्काल संचार की सुविधा प्रदान करता है, चाहे वे किसी भी भौगोलिक दूरी पर हों।
2. समूहों/संगठनों/व्यक्तियों को अपने विचार, सामग्री अथवा शोध निष्कर्ष साझा करने के लिए एक मंच प्रदान करता है।
3. वैश्विक और विविध दर्शकों (Audience) के बीच संपर्क स्थापित करता है।
4. समान रुचियों, व्यवसायों एवं सामाजिक कारणों से जुड़े व्यक्तियों के लिए ऑनलाइन समुदायों (Communities) के निर्माण को प्रोत्साहित करता है।
5. व्यावसाय की ब्रांड छवि, ग्राहक सहभागिता, बिक्री और उत्पाद लॉन्च को सुदृढ़ करता है।
6. विचारों के सहयोगात्मक विकास एवं चर्चाओं को संभव बनाता है।
7. विद्यार्थियों के लिए अध्ययन को अधिक रोचक और सुलभ बनाता है।
8. नई नौकरी पाने, व्यावसाय शुरू करने अथवा बाज़ार में भागीदारी बढ़ाने हेतु नेटवर्किंग के अवसर प्रदान करता है।
9. आपातकालीन स्थितियों में राहत प्रयासों सहित आवश्यक सूचना के प्रसार में सहायक होता है।
10. मनोरंजन का स्रोत प्रदान करता है, जिसमें मल्टीमीडिया सामग्री को देखने और साझा करने की सुविधा होती है।

सोशल मीडिया के प्रकार (TYPES OF SOCIAL MEDIA)

विविध प्रकार की सामग्री को समायोजित करने तथा व्यापक समूह की आवश्यकताओं को पूरा करने हेतु विभिन्न प्रकार के सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म का उपयोग किया जाता है। इन्हें निम्नलिखित प्रकारों में वर्गीकृत किया जा सकता है—

क्र. सं.	सोशल मीडिया का प्रकार	उद्देश्य
1.	सामाजिक नेटवर्किंग साइटें	ऑनलाइन प्रोफाइल बनाकर पेशेवरों, मित्रों, सहकर्मियों एवं अन्य लोगों से जुड़ने तथा संदेशों, फोटो और लिंक के रूप में जानकारी साझा करने हेतु। उदाहरण — Facebook, LinkedIn

2.	माइक्रो ब्लॉगिंग प्लेटफ़ॉर्म	वास्तविक समय में सामग्री को टेक्स्ट, चित्र अथवा लिंक के रूप में साझा करना। उदाहरण — Twitter (अब X), Tumblr
3.	मैसेजिंग प्लेटफ़ॉर्म	व्यक्तिगत अथवा समूह संवाद हेतु टेक्स्ट, वॉइस और मल्टीमीडिया संदेशों के आदान-प्रदान की सुविधा देना। उदाहरण — Think Messenger, WhatsApp, WeChat. इन्होंने पारंपरिक SMS को कई प्रयोक्ताओं के लिए प्रतिस्थापित किया है।
4.	ऑनलाइन चर्चा मंच एवं समुदाय	विशिष्ट रुचि समूहों में प्रश्न पूछने, ज्ञान साझा करने एवं संवाद स्थापित करने हेतु विविध विषयों पर चर्चा का अवसर देना। उदाहरण — Quora, Reddit
5.	पेशेवर नेटवर्क	पेशेवर नेटवर्क के विकास एवं कैरियर उन्नयन हेतु एक ऐसा मंच जो प्रयोक्ताओं को सहकर्मियों से जुड़ने, कौशल प्रदर्शित करने और नौकरी के अवसरों की खोज में सहायता करता है। उदाहरण — LinkedIn
6.	मीडिया साझाकरण नेटवर्क	फ़ोटो, वीडियो और कहानियों जैसी मल्टीमीडिया सामग्री को साझा कर प्रयोक्ताओं के लिए एक दृश्यात्मक और गतिशील अनुभव प्रदान करना। उदाहरण — YouTube, Flickr, Instagram
7.	ब्लॉगिंग प्लेटफ़ॉर्म	व्यक्तियों और संगठनों को सामग्री प्रकाशित करने, विचार व्यक्त करने, अंतर्दृष्टियाँ साझा करने एवं विस्तृत जानकारी देने हेतु स्थान प्रदान करना। उदाहरण — Word Press, Blogger
8.	सिफारिश मंच (Recommendation Platforms)	विभिन्न उत्पादों, सेवाओं एवं प्रतिष्ठानों के लिए समीक्षाएँ और सिफारिशें प्राप्त करने तथा साझा करने में सहायक होना। उदाहरण — Trip Advisor

साइबर अपराध, विधियाँ एवं नियम (CYBER CRIMES, LAWS AND RULES)

समाज के सभी सदस्यों पर किसी भी रूप में अपराध का नकारात्मक प्रभाव पड़ता है। इंटरनेट और डिजिटल व्यावसायिक गतिविधियों के व्यापक उपयोग के कारण विकासशील अर्थव्यवस्थाओं में साइबर अपराध तेज़ी से फैला है। कॉर्पोरेट प्रशासन और राज्य प्रशासन से लेकर कंप्यूटरीकृत बिलिंग प्रणालियों का उपयोग करने वाले छोटे दुकानदारों तक, तकनीक ने समाज के सभी पहलुओं में अपनी पैठ बना ली है। इसका प्रभाव इतना गहरा है कि मनुष्य कंप्यूटर या मोबाइल फ़ोन के बिना एक दिन भी नहीं बिता सकता।

सोशल मीडिया के विकास के साथ-साथ ऑनलाइन बैंकिंग और इंटरनेट पर गोपनीय डेटा की उपलब्धता ने कानून तोड़ने वालों के लिए ऐसे अनेक अवसर उत्पन्न कर दिए हैं, जिससे वे अविज्ञानी (अनजान) प्रयोक्ताओं का शोषण कर सकते हैं।

साइबर अपराध के प्रकार (TYPES OF CYBER CRIMES)

फ़िशिंग (Phishing)	यह एक ऐसी विधि है, जिसमें कोई व्यक्ति प्रामाणिक (असली प्रतीत होने वाले) ई-मेल या संदेश भेजकर प्रयोक्ता से गोपनीय जानकारी जैसे कि प्रयोक्ता नाम (Username), पासवर्ड, बैंक विवरण या क्रेडिट कार्ड नंबर प्राप्त करने का प्रयास करता है।
मालवेयर हमला (Malware Attack)	मालवेयर (Malware) ऐसा प्रोग्राम होता है जिसे कंप्यूटर या नेटवर्क को हानि पहुँचाने या बाधित करने के उद्देश्य से डिज़ाइन किया गया होता है। यह प्रोग्राम प्रयोक्ता की गतिविधि पर नज़र रखने या खाते से गोपनीय जानकारी चुराने हेतु तैयार किया जा सकता है।
हैकिंग (Hacking)	यह एक अवैध प्रक्रिया है जिसमें किसी कंप्यूटर प्रणाली, नेटवर्क, सॉफ़्टवेयर या डिजिटल उपकरणों तक अनधिकृत रूप से पहुँच बनाई जाती है, जिससे सूचना प्राप्त की जा सके या सामान्य कार्यों में बाधा उत्पन्न की जा सके।
पहचान की चोरी (Identity Theft)	यह तब होता है जब कोई व्यक्ति किसी अन्य व्यक्ति की व्यक्तिगत जानकारी को बिना उसकी जानकारी या अनुमति के अपने लाभ के लिए उपयोग करता है।
डेटा उल्लंघन (Data Breach)	डेटा उल्लंघन वह सुरक्षा जोखिम है, जिसमें कोई व्यक्ति या समूह गोपनीय या संरक्षित जानकारी तक अनधिकृत रूप से पहुँच प्राप्त करता है।

साइबर अपराध विधियाँ और नियम, डिजिटल संसार में होने वाली अवैध गतिविधियों को दंडित करने और रोकने के लिए बनाए गए हैं। सीईआरटी (CERT - Computer Emergency Response Team) दिशानिर्देश साइबर सुरक्षा घटनाओं का प्रतिक्रिया और समाधान देने हेतु सर्वोत्तम अभ्यास प्रदान करते हैं।

संगठन इन दिशानिर्देशों का पालन करते हुए साइबर खतरों की पहचान, रोकथाम एवं प्रतिक्रिया क्षमता को बढ़ाते हैं।

भारत में लागू सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 (IT Act, 2000) ऐसा प्रमुख कानून है जो डेटा सुरक्षा, साइबर सुरक्षा तथा साइबर अपराधों से संबंधित विषयों को संबोधित करता है। इस अधिनियम के अंतर्गत फ़िशिंग, हैकिंग, पहचान की धोखाधड़ी, इलेक्ट्रॉनिक चोरी, मालवेयर हमला आदि को दंडनीय अपराध माना गया है।

आईटी अधिनियम के अतिरिक्त अन्य महत्वपूर्ण विधियाँ भी हैं — साइबर सुरक्षा और सूचना साझाकरण अधिनियम (Cyber Security and Information Sharing Act), कंप्यूटर धोखाधड़ी और दुरुपयोग अधिनियम (Computer Fraud and Abuse Act), भुगतान कार्ड उद्योग डेटा सुरक्षा मानक (Payment Card

Industry Data Security Standards) इन सभी का उद्देश्य साइबर अपराधों की रोकथाम और नियंत्रण करना है।

डेटा सुरक्षा की प्रक्रिया (PROCEDURES FOR DATA SAFETY)

डेटा सुरक्षा का मुख्य उद्देश्य गोपनीयता (Confidentiality), उपलब्धता (Availability) तथा अखंडता (Integrity) को सुरक्षित रखना और उत्पादकता सुनिश्चित करते हुए नीति कार्यान्वयन को प्रभावी बनाना है।

डेटा सुरक्षा के लिए निम्नलिखित प्रक्रियाएँ अपनाई जानी चाहिए —

1. कार्यालय में सभी निजी साइटों या ब्राउज़िंग गतिविधियों को अवरुद्ध किया जाना चाहिए।
2. पासवर्ड का कुशल प्रबंधन करना और समय-समय पर उसे बदलना चाहिए।
3. संदिग्ध ई-मेल के लिए जंक फ़ोल्डर बनाए जाने चाहिए, और एंटी वायरस हमेशा सक्रिय रहना चाहिए। साथ ही डेटा बैकअप हेतु एक प्रोटोकॉल निर्धारित किया जाना चाहिए।
4. जहाँ भी संभव हो, 2FA (दो-चरणीय प्रमाणीकरण) सक्षम करें — पासवर्ड के अतिरिक्त मोबाइल पर भेजा गया एक कोड जैसी द्वितीय प्रमाणीकरण प्रक्रिया अपनाएँ।
5. ऑनलाइन खतरों और डेटा सुरक्षा के सर्वोत्तम उपायों के प्रति जागरूक रहें।
6. गोपनीय और संवेदनशील जानकारी पर कार्य करते समय सार्वजनिक कंप्यूटरों का उपयोग न करें।
7. Wi-Fi नेटवर्क के लिए मजबूत पासवर्ड का उपयोग करें। साथ ही Wi-Fi Protected Access (WPS) को सक्षम करें, जिससे अनधिकृत प्रयोक्ताओं या घुसपैठियों को नेटवर्क तक पहुँचने से रोका जा सके।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1 — किसी दूरस्थ साइट (Remote Site) से फ़ाइल डाउनलोड करने एवं अपलोड करने पर प्रदर्शन एवं चर्चा

आवश्यक सामग्री — पेन/पेंसिल, रबर, नोटबुक

प्रक्रिया

1. गतिविधि की शुरुआत निम्न विषयों की व्याख्या से करें—
 - क) वर्ल्ड वाइड वेब (World Wide Web) में प्रयुक्त शब्दावली
 - ख) इंटरनेट प्रोटोकॉल —TCP/IP, SMTP, POP3, HTTP, HTTPS
 - ग) किसी दूरस्थ साइट से फ़ाइल डाउनलोड करना एवं अपलोड करना
2. कंप्यूटर लैब का दौरा करें।

3. किसी दूरस्थ साइट से फ़ाइल डाउनलोड एवं अपलोड का प्रदर्शन करें।
4. इंटरनेट प्रोटोकॉल को समझें।
5. गतिविधि में किए गए कार्य का अनुभव साझा करें।
6. विद्यार्थियों को प्राप्त ज्ञान को नोटबुक में लिखवाएँ।
7. अधिगम को लेकर एक रिपोर्ट तैयार करें।
8. विद्यार्थियों से फीडबैक प्राप्त करें।
9. रिपोर्ट विषय शिक्षक को सौंपें।

गतिविधि 2 — सोशल मीडिया के उपयोग का प्रदर्शन करें

आवश्यक सामग्री — नोटबुक, पेन, पेंसिल

प्रक्रिया

1. गतिविधि की शुरुआत निम्न विषयों पर चर्चा से करें —
 - क. सोशल मीडिया की अवधारणा
 - ख. सोशल मीडिया का महत्व
 - ग. सोशल मीडिया के प्रकार
2. कक्षा को समूहों में बाँटें।
3. प्रत्येक समूह से पोस्टर, नाटक अथवा किसी भी रचनात्मक माध्यम द्वारा सोशल मीडिया के उपयोग का प्रदर्शन करने को कहें।
4. अंत में सोशल मीडिया के दुरुपयोग पर चर्चा करें।
5. कक्षा में प्राप्त ज्ञान पर सामूहिक चर्चा करें।
6. विद्यार्थियों को बताई गई बातों को नोटबुक में लिखवाएँ।
7. एक रिपोर्ट तैयार करें।
8. रिपोर्ट विषय शिक्षक को सौंपें।

गतिविधि 3 — सोशल मीडिया में होने वाले सामान्य साइबर अपराधों की पहचान करें

आवश्यक सामग्री — नोटबुक, पेन, पेंसिल

प्रक्रिया

1. गतिविधि की शुरुआत साइबर अपराधों पर चर्चा से करें।

2. कक्षा को समूहों में बाँटें।
3. प्रत्येक समूह से वास्तविक जीवन के साइबर अपराधों के उदाहरण खोजने को कहें।
4. गतिविधि के दौरान नोट्स बनाएँ।
5. साइबर अपराध से बचाव के उपायों की पहचान करें।
6. अपने निष्कर्ष कक्षा में प्रस्तुत करें।
7. सीख का उल्लेख करते हुए गतिविधि को समाप्त करें।
8. विद्यार्थियों से सीख को नोटबुक में लिखवाएँ।
9. एक रिपोर्ट तैयार करें।
10. रिपोर्ट विषय शिक्षक को सौंपें।

गतिविधि 4 — साइबर कानूनों का उपयोग करके प्रश्नों का समाधान करें तथा कार्यपालक सचिव द्वारा प्रयुक्त विभिन्न अनुप्रयोगों के लिए विधियों का वर्गीकरण करें

आवश्यक सामग्री — नोटबुक, पेन, पेंसिल

प्रक्रिया

1. गतिविधि की शुरुआत साइबर कानूनों पर चर्चा से करें।
2. कक्षा को समूहों में बाँटें।
3. प्रत्येक समूह से एक प्रश्न बनाएँ और उसे साइबर कानून द्वारा हल करें।
4. कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता उपयोग किए जाने वाले डेटा संरक्षण के तरीकों की पहचान करें।
5. नोट्स बनाएँ।
6. अपने निष्कर्ष कक्षा में प्रस्तुत करें।
7. सीख का उल्लेख करते हुए गतिविधि को समाप्त करें।
8. विद्यार्थियों से सीख को नोटबुक में लिखवाएँ।
9. एक रिपोर्ट तैयार करें।
10. रिपोर्ट विषय शिक्षक को सौंपें।

गतिविधि 5 — डेटा सुरक्षा की प्रक्रियाओं पर एक चार्ट तैयार करें

आवश्यक सामग्री — नोटबुक, रंगीन शीट्स, रंग/स्केच पेन, पेन, पेंसिल, रबर

प्रक्रिया

1. गतिविधि की शुरुआत डेटा सुरक्षा के महत्व एवं प्रक्रियाओं पर चर्चा से करें।
2. कक्षा को समूहों में बाँटें।
3. प्रत्येक समूह से डेटा सुरक्षा की प्रक्रिया पर आकर्षक चार्ट तैयार करने को कहें जिसमें वास्तविक जीवन के उदाहरण भी शामिल हों।
4. चार्ट को कक्षा में प्रस्तुत करें।
5. प्रश्नोत्तर करें।
6. मुख्य बिंदुओं का उल्लेख करते हुए गतिविधि को समाप्त करें।
7. विद्यार्थियों से सीख को नोटबुक में लिखवाएँ।
8. सीख एवं चर्चाओं पर एक रिपोर्ट तैयार करें।
9. रिपोर्ट विषय शिक्षक को सौंपें।
10. शिक्षक रिपोर्ट पर आवश्यक फीडबैक देंगे।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरिए

1. _____ का प्राथमिक उद्देश्य डेटा की गोपनीयता, उपलब्धता एवं अखंडता की रक्षा करना है।
2. _____ एवं नियम डिजिटल दुनिया में होने वाली अवैध गतिविधियों को रोकने व दंडित करने हेतु बनाए गए हैं।
3. मल्टीमीडिया सामग्री जैसे चित्र, वीडियो, कहानियाँ साझा करने के लिए _____ नेटवर्क का उपयोग किया जाता है।
4. _____ एक अवैध गतिविधि है जिसमें कोई व्यक्ति गोपनीय जानकारी प्राप्त करने का प्रयास करता है।
5. _____ वह अधिनियम है जो डेटा सुरक्षा, साइबर सुरक्षा एवं साइबर अपराध से संबंधित है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. डेटा सुरक्षा प्राप्त की जा सकती है—
 क. सभी निजी साइटों को ब्लॉक करके या कार्यालय में ब्राउज़िंग करके
 ख. पासवर्ड का प्रबंधन करके और उसे नियमित अंतराल पर बदलकर
 ग. वाई-फाई नेटवर्क के लिए मजबूत पासवर्ड का उपयोग करके

- घ. उपरोक्त सभी
2. कंप्यूटर प्रणाली, नेटवर्क, सॉफ्टवेयर या डिजिटल उपकरणों तक अवैध पहुँच प्राप्त करना कहलाता है—
- क. हैकिंग
- ख. फ़िशिंग
- ग. मैलवेयर हमला
- घ. डेटा ब्रीच
3. किसी व्यक्ति की निजी जानकारी को उसकी जानकारी या अनुमति के बिना उपयोग करना कहलाता है—
- क. डेटा ब्रीच
- ख. पहचान चोरी
- ग. फ़िशिंग
- घ. मैलवेयर हमला
4. टेक्स्ट, चित्र या लिंक के रूप में सामग्री साझा करने हेतु वास्तविक समय अपडेट पर केंद्रित प्लेटफॉर्म कहलाता है—
- क. माइक्रो ब्लॉगिंग प्लेटफॉर्म
- ख. मैसेजिंग प्लेटफॉर्म
- ग. व्यावसायिक नेटवर्क
- घ. समुदाय
5. सोशल मीडिया
- क. व्यावसाय की ब्रांड छवि को बढ़ाता है
- ख. विचारों के सहयोग व चर्चा में सहायक है
- ग. विद्यार्थियों के लिए शिक्षण को अधिक मनोरंजक एवं सुलभ बनाता है
- घ. उपरोक्त सभी

ग. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

- क. इंस्टाग्राम एक निःशुल्क वीडियो एवं फोटो साझा करने वाला एप्लिकेशन है।
- ख. मीडिया शेयरिंग नेटवर्क का उपयोग व्यावसायिक नेटवर्क और कैरियर संवर्धन के लिए किया जाता है।

ग. मैसेजिंग प्लेटफॉर्म का उपयोग व्यक्तिगत या समूह संवाद हेतु किया जाता है, जिसमें टेक्स्ट, वॉयस और मल्टीमीडिया संदेश सम्मिलित होते हैं।

घ. डेटा ब्रीच एक सुरक्षा खतरा है जिसमें कोई व्यक्ति या समूह गोपनीय जानकारी प्राप्त कर लेता है।

ड. पासवर्ड का प्रबंधन और उसे नियमित रूप से बदलना, डेटा सुरक्षा प्राप्त करने का एक उपाय है।

घ. कॉलम का मिलान करें

कॉलम क	कॉलम ख
1. मैलवेयर हमला	क. सामग्री प्रकाशित करना
2. डेटा सुरक्षा	ख. नेटवर्किंग अवसरों को सक्षम करना
3. ब्लॉगिंग प्लेटफॉर्म	ग. ऐसा प्रोग्राम जो कंप्यूटर प्रणाली को हानि पहुँचाता है
4. सोशल मीडिया	घ. आईटी अधिनियम, 2000
5. साइबर कानून	ड. द्वि-चरणीय प्रमाणीकरण (Two-factor authentication)

ड. लघु उत्तरीय प्रश्न

क. वर्ल्ड वाइड वेब क्या है?

ख. वेब सर्वर क्या होता है?

ग. सर्च इंजन क्या होते हैं?

घ. सोशल मीडिया को परिभाषित कीजिए।

ड. इंटरनेट प्रोटोकॉल से आप क्या समझते हैं?

च. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

क. सोशल मीडिया के महत्व को विस्तार से समझाएं।

ख. वेब-आधारित एप्लिकेशन में प्रयुक्त शब्दावलियों की सूची बनाएं।

ग. डेटा सुरक्षा प्राप्त करने के उपायों को स्पष्ट कीजिए।

छ. अपने प्रदर्शन की जाँच करें

क. साइबर अपराधों के प्रकार और उनसे बचाव हेतु किए जाने वाले उपायों पर आधारित एक रोल-प्ले (भूमिका-निभाना) आयोजित करें।

ख. सोशल मीडिया के प्रकारों पर वास्तविक जीवन के उदाहरणों सहित एक चार्ट तैयार करें।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

मॉड्यूल 4— कार्यालय उपकरण और एआई (AI) उपकरण (Office Equipment and AI Tools)

किसी भी व्यावसायिक परिवेश में कार्यालय की कुशल कार्यप्रणाली विभिन्न प्रकार के कार्यालय उपकरणों के प्रभावी उपयोग पर निर्भर करती है। कंप्यूटर और प्रिंटर से लेकर टेलीफोन एवं फैक्स मशीन तक ये सभी उपकरण संगठन के अंदर दैनिक कार्यों को संपन्न करने एवं संप्रेषण (Communication) को सुविधाजनक बनाने हेतु आवश्यक होते हैं। कार्यालय प्रशासन से जुड़े व्यक्तियों जैसे कार्यपालक सचिव (Secretary), कार्यालय प्रबंधक एवं प्रशासनिक सहायक के लिए कार्यालय उपकरणों की मूलभूत जानकारी होना अत्यंत आवश्यक है।

व्यावसायिक प्रशासन में कार्यालय उपकरणों की भूमिका (Role of Office Equipment in Professional Administration)

कार्यालय उपकरण कार्यालय परिवेश में दैनिक प्रचालन का आधार होते हैं। ये व्यक्तियों को कार्यों को कुशलतापूर्वक संपन्न करने, प्रभावी रूप से संवाद करने एवं अभिलेखों को संगठित रूप में बनाए रखने में सहायक होते हैं। उदाहरणस्वरूप, कंप्यूटर का उपयोग वर्ड प्रोसेसिंग, स्प्रेडशीट प्रबंधन और ई-मेल पत्राचार के लिए किया जाता है, जबकि प्रिंटर महत्वपूर्ण दस्तावेजों की मुद्रित प्रतियाँ (Hard Copy) तैयार करने में सहायक होता है। टेलीफोन और फैक्स मशीन ग्राहकों तथा संबंधित पक्षों से तात्कालिक संवाद संभव बनाते हैं, जिससे व्यापारिक लेन-देन निर्बाध रूप से संपन्न हो पाते हैं।

कार्यालय उपकरणों के प्रबंधन में कार्यपालक सचिव की जिम्मेदारियाँ (Responsibilities of a Executive-Secretarial Services in Managing Office Equipment)

कार्यपालक सचिव, जिसे प्रशासनिक सहायक (Administrative Assistant) अथवा कार्यालय समन्वयक (Office Coordinator) भी कहा जाता है, कार्यालय उपकरणों से संबंधित विभिन्न कार्यों के प्रबंधन और समन्वय में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। उनकी जिम्मेदारियाँ केवल प्रशासनिक कार्यों तक सीमित नहीं होतीं, बल्कि इनमें कार्यालय उपकरणों का यथोचित अनुरक्षण, संगठन और उपयोग भी सम्मिलित होता है। कार्यपालक सचिव की प्रमुख जिम्मेदारियाँ निम्नानुसार हैं —

1. **क्रय (Procurement)** — संगठन की आवश्यकताओं और बजट के अनुसार नए कार्यालय उपकरणों की खोज, चयन और क्रय करना।
2. **अनुरक्षण (Maintenance)** — कार्यालय उपकरणों का उचित रखरखाव और समय-समय पर मरम्मत सुनिश्चित करना, जिससे किसी प्रकार की तकनीकी समस्या या कार्य में बाधा उत्पन्न न हो। इसमें नियमित निरीक्षण, समस्याओं का समाधान और आवश्यकता होने पर मरम्मत की व्यवस्था करना शामिल है।
3. **संगठन (Organisation)** — कार्यस्थल में उपकरणों का ऐसा समुचित विन्यास करना जिससे स्थान का सर्वोत्तम उपयोग हो सके और कार्यप्रवाह (Workflow) कुशल हो। इसमें एर्गोनॉमिक

(Ergonomic) कार्यस्थलों की योजना बनाना और उपकरणों व सामग्रियों हेतु भंडारण समाधान लागू करना शामिल है।

4. **प्रशिक्षण (Training)** — कर्मचारियों को कार्यालय उपकरणों, सॉफ्टवेयर एप्लिकेशन (Applications) एवं संवाद प्रणालियों के उपयोग हेतु प्रशिक्षण देना। इससे कर्मचारी तकनीक का प्रभावी उपयोग करके अपने कार्यों को सुचारु रूप से संपन्न कर सकते हैं।
5. **सूची प्रबंधन (Inventory Management)** — कार्यालय सामग्री एवं उपकरणों की सूची का रख-रखाव, आवश्यकतानुसार पुनः आपूर्ति तथा परिसंपत्तियों एवं व्ययों का सटीक अभिलेखन।

कार्यालय उपकरणों की मूल जानकारी होने के लाभ (Benefits of Understanding Office Equipment Basics)

कार्यालय प्रशासनिक भूमिकाओं में संलग्न व्यक्तियों के लिए कार्यालय उपकरणों की मूल जानकारी अनेक लाभ प्रदान करती है—

1. **बढ़ी हुई कार्यकुशलता** — कार्यालय उपकरणों के उचित उपयोग से कार्यप्रवाह अधिक सुगम होता है, जिससे उत्पादकता बढ़ती है और समय एवं संसाधनों की बचत होती है।
2. **प्रभावी संप्रेषण** — टेलीफोन एवं ई-मेल जैसे संवाद उपकरणों के माध्यम से सहकर्मियों, ग्राहकों एवं पक्षकारों से स्पष्ट एवं समयानुकूल संवाद स्थापित करना संभव होता है।
3. **संगठित वातावरण** — सुव्यवस्थित एवं अनुरक्षित उपकरण एक सुव्यवस्थित एवं व्यवधानरहित कार्यक्षेत्र को बढ़ावा देते हैं जिससे उत्पादकता में वृद्धि होती है।
4. **लागत में बचत** — सक्रिय अनुरक्षण एवं यथोचित उपयोग से उपकरणों की मरम्मत की लागत कम होती है, तथा उनकी कार्य आयु बढ़ जाती है, जिससे बार-बार प्रतिस्थापन की आवश्यकता नहीं पड़ती।

अतः कार्यालय उपकरणों की मूल जानकारी कार्यालय प्रशासन से जुड़े पेशेवरों हेतु अत्यंत आवश्यक है। उपकरणों का प्रभावी प्रबंधन एवं उपयोग करके कार्यपालक सचिव एवं प्रशासनिक सहायक कार्यालय अथवा संगठन की समग्र कार्यकुशलता, संगठनशीलता एवं सफलता में योगदान देते हैं। क्रय से लेकर अनुरक्षण, संगठन एवं प्रशिक्षण तक, कार्यालय उपकरणों की मूल बातों में दक्षता प्राप्त करना कार्यालय प्रचालन को सुचारु बनाने और संगठनात्मक लक्ष्यों की प्राप्ति सुनिश्चित करने के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है। इस मॉड्यूल में आगे कार्यालय उपकरणों का विस्तृत विवरण और विश्लेषण प्रस्तुत किया गया है।

यह मॉड्यूल चार सत्रों में विभाजित है। प्रथम सत्र कार्यालय उपकरणों के प्रदर्शन से संबंधित है। द्वितीय सत्र में कार्यालय उपकरणों के कार्यों का वर्णन किया गया है। तृतीय सत्र कार्यालय उपकरणों के प्रचालन से संबंधित है। चतुर्थ एवं अंतिम सत्र में उपकरणों के अनुरक्षण और समस्याओं के निवारण पर चर्चा की गई है।

सत्र 1— कार्यालय उपकरण (OFFICE EQUIPMENT)

कार्यालय एक ऐसा सामान्य स्थल है जहाँ अनेक लोग किसी साझा कार्य हेतु एकत्र होते हैं। यह एक साझा स्थान होता है जिसका उपयोग कर्मचारियों की उत्पादकता, नवाचार और कल्याण के उद्देश्य से किया जाता है। ऐसे कार्यस्थलों को विभिन्न सहायक उपकरणों, मशीनों और साधनों से सुसज्जित किया जाता है जो कार्यालय के नियमित एवं दैनिक कार्यों हेतु आवश्यक होते हैं।

ये उपकरण ऐसे संसाधन होते हैं जिनका उपयोग किसी संगठन में कार्यालय प्रचालन को सहज एवं सुचारु रूप से संपन्न करने के लिए किया जाता है। ये मूर्त, टिकाऊ वस्तुएँ होती हैं जो कार्यालय संबंधी कार्यों के प्रबंधन एवं निष्पादन में सहायता करती हैं। इन यंत्रों का उपयोग मानवीय कार्यों को सरल बनाता है, जिससे श्रम में कमी आती है और थकावट भी कम होती है। इनके उपयोग का एक अतिरिक्त लाभ यह है कि ये कार्यकुशलता को बढ़ाते हैं, कार्य रुकावटों को घटाते हैं तथा कर्मचारियों की ऊर्जा को संरक्षित करते हैं। ये उपकरण संगठन एवं कर्मचारियों दोनों के लिए दोहरा लाभ प्रदान करते हैं। कर्मचारियों को शारीरिक श्रम से कम थकान होती है; साथ ही व्यक्तिगत प्रयास एवं समय की भी बचत होती है। साथ ही कार्य में उच्च स्तर की दक्षता प्राप्त होती है। उपकरण सामान्यतः उन औजारों या वस्तुओं के समुच्चय को कहा जाता है जो किसी विशेष उद्देश्य की प्राप्ति हेतु प्रयुक्त होते हैं। विभिन्न कार्यों के लिए विभिन्न प्रकार के उपकरणों की आवश्यकता होती है। यह अध्याय विभिन्न संगठनात्मक परिवेशों में उपकरणों के प्रकारों एवं उपयोगों का वर्णन करता है।

कार्यालय उपकरणों का वर्गीकरण (Classification of Office Equipment) — कार्यालय उपकरणों को उनके कार्य, उपयोग और कार्यालय पर्यावरण में उनकी उपयुक्तता के आधार पर विभिन्न श्रेणियों में वर्गीकृत किया जा सकता है। यहां कार्यालय उपकरणों का व्यापक वर्गीकरण दिया गया है—

नीचे कार्यालय उपकरणों की विभिन्न श्रेणियों का विस्तृत विवरण प्रस्तुत किया गया है—

1. **संचार उपकरण** — संचार किसी भी संगठन या कार्यालय का एक महत्वपूर्ण भाग होता है। इस प्रकार संगठन के अंदर संचार के विभिन्न माध्यम और उपकरण होते हैं। संचार उपकरणों में टेलीफोन, फैक्स मशीनें, इंटरकॉम प्रणाली और वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग उपकरण शामिल हैं। ये उपकरण संगठन के अंदर और बाहर प्रभावी संचार को सुलभ बनाते हैं। ये सूचना के त्वरित और विश्वसनीय आदान-प्रदान को संभव बनाते हैं तथा टीम के सदस्यों और हितधारकों के बीच सहयोग और समन्वय को बढ़ावा देते हैं (चित्र 4.1)।
2. **संगणन और सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी) उपकरण** — किसी भी संगठन की बुनियादी आवश्यकता गणना और तकनीकी संसाधन होते हैं। इस श्रेणी में डेस्कटॉप कंप्यूटर, लैपटॉप, सर्वर, प्रिंटर, स्कैनर, प्रोजेक्टर और नेटवर्किंग उपकरण शामिल हैं। ये उपकरण आधुनिक कार्यालय कार्यप्रणालियों का आधार होते हैं और डेटा संसाधन, दस्तावेज निर्माण तथा नेटवर्क कनेक्टिविटी जैसे कार्यों में सहायता करते हैं। ये कर्मचारियों को कुशलतापूर्वक कार्य संपादन हेतु सक्षम बनाते हैं और संगठन की समग्र उत्पादकता में योगदान करते हैं।



चित्र 4.1 — कार्यालय उपकरणों की श्रेणियाँ

3. **प्रस्तुति उपकरण (प्रेजेंटेशन टूल)** — प्रेजेंटेशन टूल जैसे — व्हाइट बोर्ड (whiteboards), फ्लिप चार्ट, प्रोजेक्टर स्क्रीन और लेजर पॉइंटर बैठकों और प्रस्तुतियों के दौरान दृश्य रूप से जानकारी संप्रेषित करने में सहायक होते हैं। ये उपकरण संवाद को प्रभावी बनाते हैं और विचारों तथा अवधारणाओं के संवादात्मक व गतिशील आदान-प्रदान को सशक्त करते हैं।
4. **भंडारण और संगठन** — फाइलिंग कैबिनेट, शेल्विंग यूनिट, दस्तावेज आयोजक और संग्रहण बॉक्स जैसे उपकरण कार्यालय को सुव्यवस्थित एवं व्यवस्थित बनाए रखने में आवश्यक होते हैं। ये दस्तावेजों, सामग्रियों और आवश्यक वस्तुओं को क्रमबद्ध रूप से व्यवस्थित करने में सहायक होते हैं जिससे उन्हें आवश्यकतानुसार आसानी से खोजा और पुनः प्राप्त किया जा सके।
5. **सुरक्षा उपकरण** — सुरक्षा कैमरे, प्रवेश नियंत्रण प्रणाली और सेफ़ जैसी वस्तुएँ संगठन की भौतिक और सूचना-संपत्ति की सुरक्षा हेतु महत्वपूर्ण होती हैं। ये उपकरण अनधिकृत प्रवेश को रोकते हैं, गतिविधियों की निगरानी करते हैं और कीमती वस्तुओं की सुरक्षा करते हैं, जिससे कार्यस्थल की समग्र सुरक्षा सुनिश्चित होती है।
6. **श्रव्य-दृश्य (ऑडियो-विजुअल) उपकरण** — ध्वनि प्रणाली, ऑडियो स्पीकर, माइक्रोफोन और हेडसेट जैसे उपकरण संचार की श्रव्य एवं दृश्य गुणवत्ता को बेहतर बनाते हैं। ये प्रस्तुतियों, बैठकों और आयोजनों में उपयोग किए जाते हैं ताकि संवाद स्पष्ट, प्रभावी और सहभागी अनुभव के रूप में प्रस्तुत हो।

7. **कार्यालय आपूर्ति सामग्री** — कार्यालय आपूर्ति में प्रतिदिन उपयोग में आने वाली वस्तुएँ आती हैं जैसे — पेन, पेंसिल, मार्कर, कागज़, नोटबुक, स्टेपलर, पिन, टेप डिस्पेंसर और स्टिकी नोट्स। ये उपकरण सामान्य कार्यालयीन कार्यों, नोट लेखन तथा दस्तावेज़ संगठन के लिए आधारभूत संसाधन होते हैं।
8. **मानव संसाधन उपकरण** — टाइम क्लॉक, कर्मचारी पहचान पत्र (आईडी कार्ड) और बायोमीट्रिक प्रणाली जैसे उपकरण मानव संसाधन संबंधी गतिविधियों के प्रबंधन और निगरानी में सहायक होते हैं। ये उपस्थिति रिकॉर्डिंग, कर्मियों की पहचान तथा संसाधन प्रबंधन को सुसंगठित करने में सहायता करते हैं।
9. **आराम कक्ष (ब्रेक रूम) उपकरण** — फ्रिज, कॉफी मेकर, माइक्रोवेव और वाटर डिस्पेंसर जैसे उपकरण कर्मचारियों के लिए विश्राम और पुनः ऊर्जावान होने हेतु एक आरामदायक और सामूहिक वातावरण तैयार करते हैं। ये सुविधाएँ कार्यस्थल पर एक सकारात्मक वातावरण बनाती हैं और सहकर्मियों में आपसी सामंजस्य को बढ़ावा देती हैं।
10. **सफाई उपकरण** — वैक्यूम क्लीनर, कूड़ेदान और सफाई सामग्री जैसे उपकरण कार्यालय को स्वच्छ, स्वास्थ्यवर्धक और सुखद बनाए रखने हेतु आवश्यक होते हैं। नियमित सफाई न केवल एक स्वच्छ वातावरण प्रदान करती है बल्कि कर्मचारियों के मनोबल और कार्यालय की पेशेवर छवि को भी सुदृढ़ करती है।
11. **स्वास्थ्य एवं सुरक्षा उपकरण** — प्राथमिक उपचार किट, अग्निशमन यंत्र और सुरक्षा संकेतक जैसे उपकरण कार्यस्थल पर सुरक्षित वातावरण सुनिश्चित करने हेतु अत्यंत आवश्यक होते हैं। ये आपातकालीन स्थितियों से निपटने की तत्परता, तत्काल चिकित्सा सहायता और महत्वपूर्ण सुरक्षा जानकारी प्रदान करने में सहायक होते हैं, जिससे कर्मचारियों का समग्र कल्याण सुनिश्चित होता है।

कार्यालय उपकरणों के प्रकारों का वर्गीकरण (Classification of Types of Office Equipment)

कार्यालय उपकरण किसी कार्यालय की सुचारू कार्यप्रणाली और प्रचालन में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। ये संप्रेषण, संगठन और उत्पादकता के लिए आवश्यक उपकरण होते हैं। कार्यालय उपकरणों को व्यापक रूप से ग्यारह श्रेणियों में वर्गीकृत किया गया है। इन श्रेणियों को आगे विभिन्न उप-प्रकारों में विभाजित किया गया है, जिनमें विशिष्ट प्रकार के उपकरण सम्मिलित हैं। इन उपकरणों का वर्गीकरण विशिष्ट श्रेणियों में करने से उनकी भूमिकाओं की व्यवस्थित समझ होती है और कार्यालय परिवेश में उनके कुशल प्रबंधन में सहायता मिलती है। कार्यालय उपकरणों की प्रमुख श्रेणियों को पिछले सत्र में विस्तार से समझाया गया है। नीचे कार्यालय उपकरणों की श्रेणियों के उप-प्रकार और उपवर्ग विस्तारपूर्वक वर्णित किए गए हैं —

संचार उपकरण — ये वे उपकरण हैं जो संगठनात्मक परिवेश में संप्रेषण में सहायता करते हैं। संचार उपकरणों के प्रकार निम्नलिखित हैं —

- **टेलीफोन** — ये ऐसे इलेक्ट्रॉनिक उपकरण होते हैं जो संगठन के अंदर और बाहर आवाज़ के संप्रेषण के लिए आवश्यक होते हैं।
- **फैक्स मशीन** — इसका उपयोग दस्तावेज़ों की प्रतिलिपि भेजने और प्राप्त करने के लिए किया जाता है।
- **इंटरकॉम प्रणाली** — कार्यालय या भवन के अंदर आंतरिक संप्रेषण की सुविधा के लिए इन प्रणालियों का उपयोग किया जाता है।
- **वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग उपकरण** — ये विभिन्न स्थानों पर उपस्थित प्रतिभागियों के साथ वर्चुअल आमने-सामने बैठक और सहयोग की सुविधा प्रदान करते हैं।

संगणन और सूचना प्रौद्योगिकी उपकरण — संगठनात्मक परिवेश में गणनाएँ अपरिहार्य होती हैं, जिन्हें निम्नलिखित उपकरणों की सहायता से प्रचालित किया जाता है —

- **डेस्कटॉप कंप्यूटर** — ये व्यक्तिगत कंप्यूटर होते हैं जो एक निश्चित स्थान पर उपयोग के लिए बनाए जाते हैं।
- **लैपटॉप** — ये पोर्टेबल कंप्यूटर होते हैं जो चलायमान उपयोग के लिए उपयुक्त होते हैं।
- **सर्वर** — ये कंप्यूटरों और नेटवर्क संसाधनों का प्रबंधन करते हैं तथा नेटवर्क में अन्य कंप्यूटरों (क्लाइंट्स) को सेवाएँ प्रदान करते हैं।
- **प्रिंटर** — ये आउटपुट उपकरण होते हैं जो दस्तावेज़ों की हार्ड कॉपी निकालने के लिए उपयोग किए जाते हैं।
- **स्कैनर** — ये इनपुट उपकरण होते हैं जो भौतिक दस्तावेज़ों या चित्रों को डिजिटल प्रारूप में परिवर्तित करते हैं।
- **फोटोकॉपीयर** — ये मशीनें हार्ड कॉपी दस्तावेज़ों की प्रतिलिपि बनाने में प्रयुक्त होती हैं।
- **प्रोजेक्टर** — ये प्रेजेंटेशन के दौरान स्क्रीन या दीवार पर दृश्य जानकारी प्रदर्शित करने हेतु प्रयुक्त होते हैं। ये मशीनें कंप्यूटर पर उपलब्ध सामग्री को बड़ा या विस्तृत कर देती हैं, ताकि उसे बड़ी संख्या में दर्शकों के लिए पठनीय बनाया जा सके।
- **नेटवर्किंग उपकरण** — ये संगठन के अंदर नेटवर्किंग हेतु उपयोग किए जाते हैं। वे उपकरण जो किसी विशिष्ट एवं सीमित नेटवर्क के अंदर संचार एवं डेटा स्थानांतरण को सक्षम बनाते हैं। इनमें राउटर, स्विच, मॉडेम आदि सम्मिलित हैं।

- **बाह्य भंडारण उपकरण (स्टोरेज डिवाइस)** — ये ऐसे अतिरिक्त भंडारण उपकरण होते हैं जो कंप्यूटर के अतिरिक्त बड़ी मात्रा में डेटा संग्रह हेतु प्रयुक्त होते हैं, जैसे — बाहरी हार्ड ड्राइव।

फर्नीचर — एक कार्यालय में मुख्य रूप से फर्नीचर का एक सेट होता है, जिसकी आवश्यकता नियमित कार्य करने के लिए होती है। फर्नीचर संबंधी सभी आवश्यकताओं का विभाजन इस प्रकार है—

- **डेस्क** — ये व्यक्तिगत कार्यों हेतु कार्यस्थलों के लिए आवश्यक फर्नीचर होते हैं।
- **कुर्सियाँ** — विभिन्न भूमिकाओं और सुविधा स्तरों के अनुसार बैठने हेतु प्रयुक्त होती हैं, जैसे — कार्य कुर्सियाँ, एक्जीक्यूटिव कुर्सियाँ आदि।
- **सम्मेलन मेज़** — कार्यालय में बैठकों और विचार-विमर्श हेतु प्रयुक्त होती हैं।
- **फाइलिंग कैबिनेट** — दस्तावेजों को व्यवस्थित और सुरक्षित रखने हेतु आवश्यक भंडारण इकाइयाँ।
- **बुकशेल्फ़** — पुस्तकों, फाइलों और अन्य सामग्री को संग्रहित करने हेतु फर्नीचर।
- **स्वागत क्षेत्र फर्नीचर** — कार्यालय के प्रवेश द्वार पर स्वागत योग्य एवं कार्यात्मक स्थान बनाने हेतु प्रयुक्त फर्नीचर।

प्रेजेंटेशन टूल — ये उपकरण किसी अवधारणा या विचार की टीम को प्रस्तुति हेतु सहायक होते हैं। प्रेजेंटेशन उप-प्रकार निम्नलिखित हैं —

- **व्हाइटबोर्ड** — दृश्य प्रस्तुति और नोट लेने हेतु मिटाए जा सकने वाले बोर्ड।
- **फ्लिप चार्ट** — प्रस्तुति और विचार मंथन हेतु ईज़ल पर लगे कागज़ के पैड।
- **प्रोजेक्टर स्क्रीन** — प्रोजेक्टर से इमेज प्रदर्शित करने हेतु सतह।
- **स्मार्ट बोर्ड/स्मार्ट पैनल** — यह एक इंटरैक्टिव व्हाइटबोर्ड होता है जो टच डिटेक्शन पर कार्य करता है और माउस के बिना केवल अंगूली या जॉयस्टिक से प्रचालित किया जा सकता है।
- **लेज़र पॉइंटर** — प्रस्तुति के दौरान किसी विशेष तत्व को इंगित करने हेतु प्रयुक्त यंत्र।

भंडारण और संगठन उपकरण — कार्यालय में भंडारण हेतु उपयोगी उपकरण निम्नलिखित हैं —

- **फाइलिंग कैबिनेट** — दस्तावेजों के व्यवस्थित भंडारण हेतु दराज युक्त कैबिनेट।
- **शेल्विंग यूनिट** — वस्तुओं को खुले या बंद शेल्फ़ में संग्रहित करने हेतु संरचना।
- **दस्तावेज़ आयोजक** — दस्तावेजों को श्रेणीबद्ध एवं व्यवस्थित करने वाले उपकरण।

- **भंडारण बॉक्स** — विभिन्न कार्यालय वस्तुओं को संग्रहित करने हेतु कंटेनर।

सुरक्षा उपकरण — ये वे उपकरण हैं जो संगठन में सुरक्षा संबंधी आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु उपयोगी होते हैं

- **सुरक्षा कैमरे** — कार्यस्थल पर गतिविधियों की निगरानी और रिकॉर्डिंग हेतु प्रयुक्त निगरानी यंत्र।
- **प्रवेश नियंत्रण प्रणाली (एसेस कंट्रोल सिस्टम)** — कार्यस्थल में कुछ क्षेत्रों और अनुप्रयोगों की पहुँच को नियंत्रित करने हेतु प्रयुक्त प्रणाली।
- **तिजोरियाँ** — मूल्यवान वस्तुओं और संवेदनशील दस्तावेजों को सुरक्षित रूप से संग्रहित करने हेतु प्रयुक्त लॉकर जिन्हें सुरक्षित कंटेनर भी कहा जाता है।

ऑडियो-विजुअल उपकरण — ये आउटपुट उपकरण होते हैं जो सामग्री, ध्वनि, ऑडियो और वीडियो को प्रवर्धित करने में सहायक होते हैं। इनके प्रकार इस प्रकार हैं —

- **ध्वनि प्रणाली** — ऑडियो को प्रवर्धित और वितरित करने हेतु उपकरण।
- **ऑडियो स्पीकर** — ध्वनि को पुनरुत्पन्न करने हेतु यंत्र।
- **माइक्रोफ़ोन** — ऑडियो को कैप्चर और प्रसारित करने हेतु इनपुट उपकरण।
- **हेडसेट** — निजी श्रवण हेतु सिर पर पहनने योग्य उपकरण।

कार्यालय सामग्री — ये इलेक्ट्रॉनिक उपकरण नहीं होते, परंतु संगठनात्मक व्यवस्था हेतु आवश्यक लघु उपकरण होते हैं। ये किसी भी संगठन की प्रचालन प्रक्रिया में अत्यंत आवश्यक होते हैं —

- **पेन, पेंसिल एवं मार्कर** — विभिन्न प्रयोजनों हेतु लेखन उपकरण।
- **कागज़, नोटबुक एवं नोटपैड** — नोट लेने और दस्तावेजीकरण हेतु स्टेशनरी।
- **स्टेपलर एवं पेपर क्लिप** — कागज़ों को बाँधने और व्यवस्थित करने हेतु उपकरण।
- **टेप डिस्पेंसर** — स्टिकीटेप को निकालने हेतु छोटा यंत्र।
- **स्टिकी नोट्स** — अस्थायी टिप्पणियों हेतु चिपकने वाली छोटी पर्चियाँ।

मानव संसाधन उपकरण — ये वे डिवाइस हैं जो किसी संगठन के मानव संसाधन द्वारा उपयोग किए जाते हैं। ये सहायक कार्यों के लिए आवश्यक होते हैं —

- **टाइम क्लॉक** — कर्मचारियों के कार्य समय और उपस्थिति को रिकॉर्ड करने हेतु उपकरण।
- **कर्मचारी पहचान पत्र** — कर्मचारियों की पहचान और उपस्थिति दर्ज करने हेतु कार्ड।

- **बायोमेट्रिक प्रणाली** — कर्मचारियों की उपस्थिति हेतु अंगूठे के निशान पर आधारित वैकल्पिक व्यवस्था। यह उपकरण जैविक विशिष्टताओं के आधार पर पहचान और पहुँच नियंत्रण की सुविधा प्रदान करता है।
- **फेस रिकग्निशन मशीन** — यह उपस्थिति दर्ज करने हेतु सबसे नवीन प्रणाली है जो बायोमेट्रिक प्रणाली के बाद अपनाई गई। कोविड के पश्चात् संपर्क रहित पहचान प्रणाली के रूप में इनका उपयोग संगठनात्मक परिवेश में किया गया।

ब्रेक रूम उपकरण — ब्रेक रूम कर्मचारियों के विश्राम और कार्य शेड्यूल के दौरान राहत हेतु बनाए जाते हैं। इनमें रखे जाने वाले उपकरण निम्नलिखित हैं —

- **रेफ्रिजरेटर** — खाद्य और पेय पदार्थों के भंडारण हेतु उपकरण।
- **कॉफी मेकर** — कॉफी बनाने हेतु उपकरण।
- **माइक्रोवेव** — भोजन गर्म करने हेतु उपकरण।
- **वॉटर डिस्पेंसर** — पेयजल की उपलब्धता और भंडारण हेतु उपकरण।

सफाई उपकरण — कार्यालय परिसर को स्वच्छ रखने हेतु आवश्यक हाउसकीपिंग उपकरण निम्नलिखित हैं —

- **वैक्यूम क्लीनर** — सक्शन की सहायता से फर्श और सतह की सफाई हेतु उपकरण।
- **डस्टबिन** — कचरा एकत्र और निपटान हेतु पात्र।
- **सफाई सामग्री** — कार्यालय की सफाई और रखरखाव हेतु उपयोगी वस्तुएँ।

स्वास्थ्य और सुरक्षा उपकरण — स्वास्थ्य, सुरक्षा और स्वच्छता किसी भी कार्यस्थल का अनिवार्य भाग होते हैं। चूँकि कर्मचारी अपने समय का अधिकांश भाग कार्यालय में व्यतीत करते हैं, अतः इनका ध्यान रखना आवश्यक होता है। स्वास्थ्य, सुरक्षा और स्वच्छता श्रेणी के अंतर्गत निम्नलिखित विभिन्न महत्वपूर्ण उपकरण दिए गए हैं —

- **प्राथमिक उपचार किट** — सामान्य प्राथमिक उपचार हेतु चिकित्सीय सामग्री से युक्त किट।
- **अग्निशामक यंत्र** — आग बुझाने हेतु प्रयुक्त उपकरण।
- **सुरक्षा संकेत** — सुरक्षा प्रक्रियाओं और सावधानियों की जानकारी देने वाले दृश्य संकेत।

कार्यालय उपकरण ऐसे आवश्यक एवं अनिवार्य उपकरण होते हैं जो कर्मचारियों की दैनिक गतिविधियों में सहायता करते हैं। ये उपयोगी उपकरण न केवल कीमती समय की बचत करते हैं बल्कि कार्य प्रक्रियाओं की दक्षता और प्रभावशीलता में भी उल्लेखनीय वृद्धि करते हैं। विशिष्ट उपकरणों एवं साधनों के उपयोग से कार्य की गुणवत्ता

में महत्वपूर्ण सुधार होता है और कार्य निर्धारित समयसीमा में पूर्ण हो जाता है। इस सत्र में हम विभिन्न कार्यालय उपकरणों के महत्वपूर्ण योगदान एवं उनके बहुआयामी कार्यों का अध्ययन करेंगे। साथ ही हम इनपुट और आउटपुट उपकरणों के क्षेत्र का भी अवलोकन करेंगे, उनके कार्यों को समझेंगे तथा यह जानने का प्रयास करेंगे कि कार्यस्थल की प्रक्रियाओं में ये उपकरण किस प्रकार विशेष भूमिका निभाते हैं।

कार्यालय उपकरणों का महत्व (Importance of Office Equipment)

किसी भी कार्यस्थल में कार्यालय उपकरणों की भूमिका को नज़रअंदाज़ नहीं किया जा सकता। ये उपकरण सामान्य स्टेशनरी से लेकर उन्नत तकनीकी उपकरणों तक कार्यालय के प्रचालन की दक्षता, कार्यक्षमता और उत्पादकता को आकार देने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। कार्यालय उपकरणों का महत्व निम्नलिखित रूपों में देखा जा सकता है—

1. **बेहतर दक्षता** — कार्यालय उपकरणों के उपयोग से कार्य की दक्षता में वृद्धि होती है। स्वचालित और विशिष्ट उपकरण संगठनात्मक व्यवस्था के अंदर प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करके कुशल परिणाम प्रदान करते हैं। कंप्यूटर, प्रिंटर और संचार उपकरण जैसे कार्यालय उपकरण दैनिक कार्यों को समयबद्ध और प्रभावी रूप से पूर्ण करने में सहायक होते हैं।
2. **संचार में सहूलियत** — संगठन में उपयोग किए जाने वाले विभिन्न प्रकार के कार्यालय उपकरण बेहतर संप्रेषण को संभव बनाते हैं। फोन एवं वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग जैसे संचार उपकरण कार्यालय के अंदर एवं बाहरी पक्षों के साथ सुगम सहयोग को प्रोत्साहित करते हैं, जिससे प्रभावी टीमवर्क को बढ़ावा मिलता है।
3. **सूचना का संगठन** — कार्यालय में विभिन्न उपकरणों की सहायता से कार्य का व्यवस्थित प्रचालन संभव होता है। ये उपकरण दस्तावेज़ प्रबंधन में सहायता करते हैं। जैसे फ़ाइल कैबिनेट, दस्तावेज़ आयोजक (Document Organisers) और भंडारण बॉक्स अभिलेखों को व्यवस्थित रखने में मदद करते हैं जिससे आवश्यक जानकारी की खोज में लगने वाला समय कम होता है।
4. **गुणवत्तापूर्ण प्रेजेंटेशन** — विभिन्न उपकरणों के उपयोग से कर्मचारी प्रेजेंटेशन की गुणवत्ता को बेहतर बना सकते हैं। प्रस्तुति दृश्य संप्रेषण का एक रूप होती है, अतः इन उपकरणों का उपयोग दृश्य संप्रेषण की प्रभावशीलता को बढ़ाता है। प्रोजेक्टर और व्हाइटबोर्ड जैसे प्रेजेंटेशन टूल बैठकों एवं प्रस्तुतियों के दौरान दृश्य संप्रेषण को सजीव और प्रभावशाली बनाते हैं।
5. **तकनीकी सहयोग** — संगणना और सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी) उपकरण कार्यालय की तकनीकी संरचना का आधार होते हैं। ये डेटा प्रबंधन, दस्तावेज़ निर्माण और नेटवर्क कनेक्टिविटी में सहायता करते हैं।
6. **सुरक्षा एवं संरक्षा** — सुरक्षा उपकरण, जैसे कैमरे और एक्सेस कंट्रोल सिस्टम, भौतिक एवं सूचनात्मक संपत्तियों की सुरक्षा करते हैं, जिससे सुरक्षित कार्य वातावरण सुनिश्चित होता है।

7. **कर्मचारियों की भलाई** — विश्राम कक्ष (Break Room) का आरामदायक वातावरण कर्मचारियों को विश्राम एवं पुनः ऊर्जा प्राप्त करने में सहायक होता है। रेफ्रिजरेटर एवं कॉफी मेकर जैसे उपकरण विश्राम कक्ष को आरामदायक एवं आकर्षक बनाते हैं, जिससे कर्मचारियों में ताजगी एवं ऊर्जा बनी रहती है।
8. **स्वास्थ्य एवं सुरक्षा अनुपालन** — प्राथमिक उपचार किट (First Aid Kits) और अग्निशमन यंत्र (Fire Extinguishers) जैसे स्वास्थ्य और सुरक्षा उपकरण कार्यस्थल को आपात स्थितियों हेतु तैयार रखते हैं, जिससे कर्मचारियों की भलाई सुनिश्चित होती है।
9. **किफायती प्रचालन** — कार्यालय उपकरण प्रचालन लागत को कम करने में सहायक होते हैं। जहाँ एक ओर मैन्युअल कार्य हेतु अधिक कर्मचारियों की आवश्यकता होती है, वहीं मशीनें कम कर्मचारियों से कार्य पूर्ण कर लेती हैं, जिससे प्रचालन लागत में कमी आती है।
10. **न्यूनतम कार्यविराम** — अच्छी तरह से रखरखाव किए गए उपकरणों से तकनीकी गड़बड़ियों या अक्षमताओं के कारण होने वाले कार्यविराम में कमी आती है, जिससे लागत प्रभावी एवं निर्बाध व्यवसायिक प्रचालन संभव होता है।
11. **पेशेवर वातावरण** — कार्यालय उपकरण संगठन की व्यवसायिकता को बढ़ाते हैं। उपयुक्त उपकरणों की उपस्थिति कार्यस्थल की पेशेवर इमेज को सुदृढ़ बनाती है, जिससे ग्राहकों, साझेदारों और आगंतुकों पर सकारात्मक प्रभाव पड़ता है।

अतः यह निष्कर्ष निकाला जा सकता है कि कार्यनीतिक रूप से कार्यालय उपकरणों का उपयोग कार्यस्थल को कार्यक्षम, आधुनिक और प्रभावशाली बनाने हेतु अनिवार्य है। चूंकि ये उपकरण कार्यालय प्रचालन के विविध पहलुओं को संबोधित करते हैं, इनका महत्व केवल सुविधा तक सीमित नहीं है, बल्कि ये संगठन की सफलता और व्यवसायिकता को भी गहराई से प्रभावित करते हैं।

कार्यालय उपकरणों के कार्य (Functions of Office Equipment)

जैसा कि पूर्व में उल्लेख किया गया है, कार्यालय उपकरण अत्यंत महत्वपूर्ण होते हैं। ये किसी संगठन के अंदर अनेक कार्यों को संपन्न करते हैं, जिससे दैनिक गतिविधियाँ सुचारु रूप से प्रचालित होती हैं तथा समग्र कार्यकुशलता में वृद्धि होती है। कार्यालय उपकरणों की विभिन्न श्रेणियों और उप-श्रेणियों के कार्य निम्नलिखित हैं

संचार उपकरण (Communication Equipment) — संवाद को सरल बनाने हेतु उपयोग किए जाते हैं।

- **कार्य** — संगठन के अंदर एवं बाहर निर्बाध संवाद को संभव बनाते हैं।
- **उदाहरण** — टेलीफोन, फैक्स मशीन, इंटरकॉम प्रणाली, वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग उपकरण।
- **प्रमुख भूमिका** — जानकारी का त्वरित एवं प्रभावी आदान-प्रदान सुनिश्चित करते हैं, जिससे टीम सदस्यों और हितधारकों के मध्य सहयोग सशक्त होता है।

संगणन एवं आईटी उपकरण (Computing and IT Equipment) — संगणना और सूचना प्रौद्योगिकी हेतु प्रयुक्त उपकरण।

- **कार्य** — डेटा संसाधन, संगणना, दस्तावेज निर्माण एवं नेटवर्क कनेक्टिविटी में सहायक।
- **उदाहरण** — डेस्कटॉप कंप्यूटर, लैपटॉप, सर्वर, प्रिंटर, स्कैनर, नेटवर्किंग उपकरण।
- **प्रमुख भूमिका** — तकनीकी आधार संरचना का मूल स्तंभ; डिजिटल कार्यों एवं सूचनाओं के कुशल प्रबंधन में सहायक।

फर्नीचर (Furniture) — कार्यालय में प्रयुक्त स्थायी एवं चलायमान साज-सज्जा।

- **कार्य** — कार्यस्थल एवं बैठकों के लिए भौतिक संरचना प्रदान करते हैं।
- **उदाहरण** — डेस्क, कुर्सियाँ, सम्मेलन मेज, फ़ाइलिंग कैबिनेट।
- **प्रमुख भूमिका** — एक सुविधाजनक एवं सुव्यवस्थित कार्य वातावरण निर्मित करते हैं, जिससे एर्गोनॉमिक आवश्यकताओं की पूर्ति होती है एवं उत्पादकता बढ़ती है।

प्रेजेंटेशन टूल (Presentation Tools) — प्रेजेंटेशन की गुणवत्ता सुधारने हेतु प्रयुक्त।

- **कार्य** — बैठकों एवं प्रस्तुतियों के दौरान दृश्य संप्रेषण को सशक्त बनाते हैं।
- **उदाहरण** — व्हाइटबोर्ड, फ्लिप चार्ट, प्रोजेक्टर, लेज़र पॉइंटर।
- **प्रमुख भूमिका** — संवाद को अधिक प्रभावशाली एवं स्पष्ट बनाने हेतु संवाद को गतिशील और सहभागितापूर्ण बनाते हैं।

भंडारण एवं संगठन उपकरण (Storage and Organisation) — भंडारण और संगठन के उद्देश्य के लिए आवश्यक वस्तुएँ।

- **कार्य** — दस्तावेजों एवं सामग्री का सुव्यवस्थित भंडारण और सरल पहुँच सुनिश्चित करते हैं।
- **उदाहरण** — फ़ाइलिंग कैबिनेट, शेल्विंग यूनिट, दस्तावेज आयोजक, भंडारण बॉक्स।
- **प्रमुख भूमिका** — अव्यवस्था को कम करते हैं, सुसंगत अभिलेख प्रबंधन को बढ़ावा देते हैं एवं कार्यस्थल को सुव्यवस्थित रखते हैं।

सुरक्षा उपकरण (Security Equipment) — सुरक्षा एवं संरक्षा के लिए उपकरण तैनात किए गए।

- **कार्य** — भौतिक एवं सूचना संपत्तियों की सुरक्षा सुनिश्चित करते हैं।
- **उदाहरण** — सुरक्षा कैमरे, प्रवेश नियंत्रण प्रणाली, तिजोरी।

- **प्रमुख भूमिका** — अनधिकृत पहुँच को रोकते हैं, गतिविधियों की निगरानी करते हैं एवं संसाधनों की सुरक्षा सुनिश्चित करते हैं।

ऑडियो-विजुअल उपकरण (Audio-Visual Equipment) — ऑडियो और विजुअल को बढ़ाने के लिए उपयोग किए जाने वाले गैजेट।

- **कार्य** — श्रव्य और दृश्य संप्रेषण को सशक्त बनाते हैं।
- **उदाहरण** — ध्वनि प्रणाली, स्पीकर, माइक्रोफोन, हेडसेट।
- **प्रमुख भूमिका** — बैठकों, प्रस्तुतियों एवं सहयोगात्मक प्रयासों में प्रभावी संवाद को समर्थन देते हैं।

कार्यालय सामग्री (Office Supplies) — स्टेशनरी और कार्यालय आपूर्ति से संबंधित वस्तुएँ।

- **कार्य** — दैनिक कार्यालय कार्यों के लिए मूलभूत उपकरण प्रदान करते हैं।
- **उदाहरण** — पेन, कागज, स्टेपलर, टेप डिस्पेंसर, स्टिकी नोट्स।
- **प्रमुख भूमिका** — नोट लेने, दस्तावेजों के प्रबंधन एवं दिनचर्या प्रचालन में सहायक होते हैं।

मानव संसाधन उपकरण (Human Resource Tools) — मानव संसाधन के कार्य को सुविधाजनक बनाने के लिए आवश्यक उपकरण।

- **कार्य** — मानव संसाधन संबंधी गतिविधियों के प्रबंधन में सहायता करते हैं।
- **उदाहरण** — समय घड़ी, कर्मचारी पहचान पत्र, बायोमेट्रिक प्रणाली।
- **प्रमुख भूमिका** — उपस्थिति ट्रैकिंग, कार्मिक पहचान एवं समग्र मानव संसाधन प्रबंधन में सहायक।

विश्राम कक्ष उपकरण (Break-room Equipment) — कर्मचारियों की भलाई के लिए ब्रेक रूम में उपकरण रखे गए।

- **कार्य** — कर्मचारियों की भलाई हेतु आरामदायक एवं सामुदायिक विश्राम कक्ष वातावरण निर्मित करते हैं।
- **उदाहरण** — फ्रिज, कॉफी मेकर, माइक्रोवेव, वॉटर डिस्पेंसर।
- **प्रमुख भूमिका** — विश्राम, सामाजिकता एवं कर्मचारियों की भलाई को प्रोत्साहित करते हैं।

सफाई उपकरण (Cleaning Equipment) — कार्यस्थल की सफाई में प्रयुक्त मशीनें और उपकरण।

- **कार्य** — कार्यस्थल की स्वच्छता और स्वास्थ्यकर स्थिति बनाए रखते हैं।

- **उदाहरण** — वैक्यूम क्लीनर, कचरे के डिब्बे, सफाई सामग्री।
- **प्रमुख भूमिका** — स्वच्छता बनाए रखते हुए एक स्वस्थ कार्य वातावरण में योगदान करते हैं।

स्वास्थ्य एवं सुरक्षा उपकरण (Health and Safety Equipment) — आपातस्थिति और आराम के लिए स्वास्थ्य और सुरक्षा उपकरण।

- **कार्य** — कर्मचारियों की सुरक्षा सुनिश्चित करना एवं आपात स्थिति हेतु तैयारी।
- **उदाहरण** — प्राथमिक उपचार किट, अग्निशमन यंत्र, सुरक्षा संकेतक।
- **प्रमुख भूमिका** — त्वरित चिकित्सा सहायता प्रदान करना एवं आवश्यक सुरक्षा जानकारी पहुँचाना।

कार्यालय उपकरणों के कार्यों को समझना उनके उपयोग का अनुकूलन करने तथा कार्यस्थल की कार्यकुशलता एवं उत्पादकता को बढ़ाने में सहायक होता है। प्रत्येक श्रेणी विशिष्ट उद्देश्यों की पूर्ति करती है एवं संयुक्त रूप से एक कुशल एवं व्यावसायिक कार्यालय वातावरण का निर्माण करती है।

इनपुट-आउटपुट उपकरण और उनके कार्य (Input-output devices with the functions) —

इनपुट उपकरण ऐसे उपकरण होते हैं जो प्रयोक्ताओं को कंप्यूटर प्रणाली में डेटा दर्ज करने या संवाद करने की सुविधा प्रदान करते हैं। ये बाह्य दुनिया से कंप्यूटर में जानकारी स्थानांतरित करते हैं। कुछ सामान्य इनपुट उपकरण निम्नलिखित हैं —

- **कीबोर्ड (Keyboard)** — प्रयोक्ताओं को टेक्स्ट, संख्याएँ एवं कमांड दर्ज करने में सक्षम बनाता है।
- **माउस (Mouse)** — एक पॉइंटिंग डिवाइस जो ग्राफिकल यूजर इंटरफेस से संवाद करने में सहायक होता है।
- **टचपैड (Touchpad)** — लैपटॉप में समाहित माउस का विकल्प; प्रयोक्ता अपनी अंगुली से संकेतक नियंत्रित करते हैं।
- **ट्रैकबॉल (Trackball)** — माउस के समान एक उपकरण जिसमें ऊपर की ओर एक गेंद होती है जिसे घुमाकर संकेतक प्रचालित किया जाता है।
- **जॉयस्टिक (Joystick)** — गेमिंग एवं सिमुलेशन हेतु उपयोग किया जाता है; आभासी वातावरण में गतिविधियों को नियंत्रित करता है।
- **स्कैनर (Scanner)** — भौतिक दस्तावेजों या चित्रों को डिजिटल प्रारूप में परिवर्तित करता है।
- **ग्राफिक्स टैबलेट (Graphics Tablet)** — प्रयोक्ता को स्टाइलस के माध्यम से डिजिटल सतह पर लिखने या चित्रण करने की सुविधा देता है।

- **माइक्रोफ़ोन (Microphone)** — ध्वनि संकेतों को डिजिटल डेटा में परिवर्तित करता है।
- **वेबकैम (Webcam)** — वीडियो एवं चित्रों को कैप्चर करता है; वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग में उपयोग होता है।
- **बारकोड रीडर (Barcode Reader)** — उत्पादों या दस्तावेजों के बारकोड को स्कैन कर डिजिटल जानकारी में बदलता है।
- **बायोमेट्रिक मशीन (Biometrics Machine)** — यह मशीन कर्मचारी की उपस्थिति दर्ज करने के लिए अंगूठे का निशान लेती है। यह प्रवेश नियंत्रण के लिए विशिष्ट जैविक विशेषताओं का उपयोग करने की तकनीक पर काम करती है।
- **फेस रिकग्निशन मशीन (Face Recognition Machine)** — उपस्थिति रिकॉर्ड रखने के लिए इस्तेमाल की जाने वाली मशीन का अपडेटेड संस्करण। कोविड के बाद सामाजिक दूरी और संपर्क में आने के नियमों के चलते, उपस्थिति के लिए संगठनात्मक व्यवस्थाओं में चेहरा पहचानने वाले उपकरण लगाए गए थे।

आउटपुट डिवाइस वे उपकरण होते हैं जो कंप्यूटर द्वारा संसाधित जानकारी को प्रयोक्त तक पहुँचाते हैं। ये कंप्यूटर के परिणामों को बाहरी दुनिया में प्रदर्शित करते हैं। कुछ सामान्य आउटपुट उपकरण निम्नलिखित हैं —

- **मॉनिटर/डिस्प्ले (Monitor/Display)** — टेक्स्ट, इमेज एवं वीडियो जैसी दृश्य जानकारी प्रदर्शित करता है।
- **प्रिंटर (Printer)** — डिजिटल दस्तावेजों या चित्रों की हार्ड कॉपी तैयार करता है।
- **स्पीकर (Speaker)** — ध्वनि सिग्नल उत्पन्न करता है जिससे प्रयोक्ता ध्वनि सुन सकते हैं।
- **हेडफ़ोन (Headphones)** — व्यक्तिगत ध्वनि आउटपुट हेतु उपयोग किया जाता है।
- **प्रोजेक्टर (Projector)** — कंप्यूटर जनित इमेज या प्रेजेंटेशन को बड़े पर्दे पर दिखाता है।
- **प्लॉटर (Plotter)** — निरंतर रेखाओं द्वारा उच्च गुणवत्ता वाले ग्राफ़िक चित्र तैयार करता है।
- **हैप्टिक डिवाइस (Haptic Devices)** — आभासी वातावरण में स्पर्श का अनुभव प्रदान करता है।
- **एलईडी/एलसीडी पैनल (LED/LCD Panels)** — स्मार्ट बोर्ड, डिजिटल घड़ी, कैलकुलेटर व सूचना डिस्प्ले में दृश्य जानकारी प्रदर्शित करते हैं।
- **ब्रेल डिस्प्ले (Braille Display)** — डिजिटल टेक्स्ट को ब्रेल में बदलकर दृष्टिहीन प्रयोक्ताओं को स्पर्श के माध्यम से पढ़ने की सुविधा देता है।

- **श्री-डी प्रिंटर (3D Printer)** — डिजिटल मॉडल के अनुसार सामग्री की परतें जोड़कर त्रिआयामी वस्तुएँ बनाता है।

इनपुट एवं आउटपुट उपकरण मिलकर प्रयोक्ताओं और कंप्यूटर के मध्य संवाद की सुविधा प्रदान करते हैं, जिससे डेटा प्रविष्टि एवं परिणामों का विविध रूपों में प्रस्तुतिकरण संभव हो पाता है।

इनपुट डिवाइस का कार्य —

इनपुट डिवाइस, प्रयोक्ताओं को डेटा या कमांड दर्ज करने की अनुमति देकर, प्रयोक्ताओं और कंप्यूटर सिस्टम के बीच संचार को सुगम बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। इनपुट डिवाइस के प्राथमिक कार्य इस प्रकार हैं —

- क. डेटा प्रविष्टि** — इनपुट डिवाइस का मूल कार्य प्रयोक्ताओं को कंप्यूटर सिस्टम में डेटा इनपुट करने में सक्षम बनाना है। इसमें टेक्स्ट, संख्याएँ या अन्य प्रकार की जानकारी दर्ज करना शामिल है।
- ख. नियंत्रण और नेविगेशन** — माउस और टचपैड जैसे इनपुट डिवाइस प्रयोक्ताओं को स्क्रीन पर कर्सर पर नियंत्रण प्रदान करते हैं। इससे ग्राफिकल यूजर इंटरफ़ेस में नेविगेशन और आइकन या विकल्पों का चयन आसान हो जाता है।
- ग. टेक्स्ट दर्ज (एंटर) करना** — कीबोर्ड विशेष रूप से पाठ्य जानकारी दर्ज करने के लिए डिज़ाइन किए गए हैं। प्रयोक्ता कीबोर्ड का उपयोग करके अक्षर, संख्याएँ, प्रतीक और कमांड टाइप कर सकते हैं।
- घ. पॉइंटिंग और क्लिकिंग** — माउस और टचपैड जैसे उपकरण प्रयोक्ताओं को स्क्रीन पर विशिष्ट स्थानों पर पॉइंट करने और आइटम चुनने या कमांड निष्पादित करने के लिए क्लिक करने की सुविधा देते हैं। यह ग्राफिकल यूजर इंटरफ़ेस के साथ परस्पर क्रिया करने के लिए आवश्यक है।
- ङ. ड्राइंग और ग्राफिक इनपुट** — ग्राफिक्स टैबलेट और स्टाइलस प्रयोक्ताओं को सीधे डिजिटल सतह पर चित्र बनाने या लिखने में सक्षम बनाते हैं। इसका उपयोग आम तौर पर ग्राफिक डिज़ाइन, डिजिटल कला और अन्य रचनात्मक अनुप्रयोगों में किया जाता है।
- च. ध्वनि इनपुट** — माइक्रोफोन ध्वनि इनपुट को कैप्चर करते हैं, जिससे प्रयोक्ता कंप्यूटर को नियंत्रित कर सकते हैं या वाक् पहचान प्रणालियों के माध्यम से टेक्स्ट इनपुट कर सकते हैं।
- छ. स्कैनिंग और इमेज इनपुट** — स्कैनर भौतिक दस्तावेजों या इमेज को कैप्चर करते हैं और उन्हें कंप्यूटर पर प्रसंस्करण और भंडारण के लिए डिजिटल प्रारूप में परिवर्तित करते हैं।
- ज. बारकोड और क्यूआर कोड स्कैनिंग** — बारकोड रीडर उत्पादों या दस्तावेजों पर बारकोड से जानकारी प्राप्त करते हैं, जिससे त्वरित और सटीक डेटा प्रविष्टि की सुविधा मिलती है।
- झ. हावभाव पहचान** — कुछ उन्नत इनपुट डिवाइस हावभाव पहचानने के लिए सेंसर का उपयोग करते हैं, जिससे प्रयोक्ता हाथ की गतिविधियों या हावभावों के माध्यम से कंप्यूटर के साथ बातचीत कर सकते हैं।

- ज. बायोमेट्रिक इनपुट — फिंगरप्रिंट स्कैनर जैसे बायोमेट्रिक उपकरण प्रमाणीकरण और सुरक्षा उद्देश्यों के लिए अद्वितीय जैविक जानकारी एकत्र करते हैं।
- ट. सेंसर इनपुट — एक्सेलेरोमीटर और जाइरोस्कोप जैसे विभिन्न सेंसर, भौतिक गति, झुकाव या अभिविन्यास के आधार पर इनपुट प्रदान करते हैं, जैसा कि स्मार्टफोन और गेम कंट्रोलर जैसे उपकरणों में देखा जाता है।
- ठ. गेम कंट्रोलर — गेमिंग के लिए डिज़ाइन किए गए जॉयस्टिक और गेमपैड जैसे कंट्रोलर प्रयोक्ताओं को आभासी वातावरण के साथ बातचीत करने, गेम में पात्रों और क्रियाओं को नियंत्रित करने में सक्षम बनाते हैं।
- ड. पर्यावरणीय इनपुट — तापमान या प्रकाश सेंसर जैसे पर्यावरणीय डेटा को कैप्चर करने वाले सेंसर, परिवेश के आधार पर इनपुट प्रदान करते हैं।
- ढ. आभासी वास्तविकता (वीआर) इनपुट — वीआर प्रणालियों में गति नियंत्रक जैसे उपकरण प्रयोक्ताओं को वास्तविक दुनिया की गतिविधियों की नकल करते हुए आभासी वातावरण के साथ बातचीत करने में सक्षम बनाते हैं।

इनपुट डिवाइस के कार्य विविध हैं और ये कंप्यूटर के साथ प्रयोक्ता की व्यापक अंतःक्रियाओं को पूरा करते हैं, जिसमें बुनियादी डेटा प्रविष्टि से लेकर हावभाव, आवाज और बायोमेट्रिक पहचान से जुड़े अधिक जटिल कार्य शामिल हैं।

आउटपुट उपकरणों के कार्य

आउटपुट उपकरण कंप्यूटर प्रणाली द्वारा संसाधित जानकारी को प्रयोक्ताओं को विभिन्न रूपों में प्रस्तुत करने का महत्वपूर्ण कार्य करते हैं। इनके प्रमुख कार्य निम्नलिखित हैं —

- क. जानकारी का प्रदर्शन — मॉनीटर या डिस्प्ले जैसे आउटपुट उपकरणों का मुख्य कार्य जानकारी को दृश्य रूप में प्रस्तुत करना होता है, जिसमें टेक्स्ट, ग्राफिक्स, चित्र और वीडियो सम्मिलित हैं।
- ख. दस्तावेजों का मुद्रण — प्रिंटर डिजिटल दस्तावेजों की हार्ड कॉपी तैयार करते हैं, जिससे प्रयोक्ता रिपोर्ट, प्रस्तुति या अन्य टेक्स्ट एवं ग्राफिक जानकारी की प्रतिलिपि प्राप्त कर सकते हैं।
- ग. ध्वनि आउटपुट — स्पीकर और हेडफोन द्वारा ध्वनि, संगीत या कंप्यूटर द्वारा उत्पन्न बोले गए शब्दों को सुनने की सुविधा प्राप्त होती है।
- घ. डेटा का दृश्यांकन — स्क्रीन पर प्रदर्शित चार्ट, ग्राफ अथवा अन्य दृश्य प्रस्तुतिकरण प्रयोक्ताओं को जटिल आँकड़ों या सांख्यिकीय जानकारी को समझने में सहायता करते हैं।
- ड. प्रतिक्रिया प्रदान करना — हैप्टिक (स्पर्श प्रतिक्रिया) उपकरण या गेम नियंत्रकों में मौजूद फीडबैक तंत्र प्रयोक्ता को उनकी क्रियाओं की स्पर्श आधारित प्रतिक्रिया देकर अनुभव को समृद्ध करते हैं।

- च. इमेज का प्रक्षेपण** — प्रोजेक्टर कंप्यूटर द्वारा निर्मित चित्रों या प्रस्तुतियों को बड़े स्क्रीन अथवा सतह पर प्रक्षिप्त करते हैं, जिससे समूह प्रस्तुति संभव होती है।
- छ. त्रि-आयामी वस्तुओं का निर्माण** — 3D प्रिंटर किसी डिजिटल मॉडल के आधार पर परत-दर-परत सामग्री जोड़कर भौतिक वस्तुओं का निर्माण करते हैं, जिससे डिज़ाइन को वास्तविक रूप में साकार किया जा सकता है।
- ज. चित्रों का रेखांकन** — प्लॉटर विभिन्न रंगों की पेन की सहायता से निरंतर रेखाओं द्वारा उच्च गुणवत्ता वाले ग्राफिक चित्र बनाते हैं, जो विशेष रूप से डिज़ाइन और अभियंत्रण अनुप्रयोगों में प्रयुक्त होते हैं।
- झ. ब्रेल आउटपुट** — ब्रेल डिस्प्ले डिजिटल टेक्स्ट को ब्रेल में परिवर्तित करता है, जिससे दृष्टिबाधित प्रयोक्ता स्पर्श के माध्यम से जानकारी पढ़ सकते हैं।
- ञ. दृश्य चेतावनियाँ प्रदान करना** — एलईडी या अन्य दृश्य संकेतक उपकरणों की स्थिति या प्रणाली की दशा को सूचित करने हेतु संकेत या चेतावनियाँ प्रदान करते हैं।
- ट. वास्तविक अनुभवों का अनुकरण** — वर्चुअल रियलिटी (वीआर) हेडसेट प्रयोक्ताओं को आभासी परिवेश में अनुभव प्रदान करते हैं, जिससे वे आभासी दुनिया से सजीव रूप से जुड़ सकें।
- ठ. सहभागिता युक्त प्रस्तुतियाँ** — इंटरएक्टिव व्हाइटबोर्ड प्रयोक्ता को प्रत्यक्ष रूप से प्रदर्शित सामग्री के साथ संवाद स्थापित करने की सुविधा देते हैं, जिससे प्रस्तुति अधिक आकर्षक और सहयोगात्मक बनती है।
- ड. गेम्स में दृश्य एवं श्रव्य फीडबैक** — गेम कंसोल्स डिस्प्ले और स्पीकर जैसे आउटपुट उपकरणों के माध्यम से खिलाड़ी को दृश्य एवं श्रव्य प्रतिक्रिया प्रदान करते हैं, जिससे उनका अनुभव बेहतर होता है।
- ढ. दिशा-निर्देशन की सुविधा** — जीपीएस उपकरण दृश्य एवं श्रव्य आउटपुट के माध्यम से प्रयोक्ता को मार्गदर्शन प्रदान करते हैं, जिससे वे मार्ग खोज सकें।
- ण. चेतावनी एवं अलार्म उत्पन्न करना** — उपकरणों पर ध्वनि-संकेत, दृश्य चेतावनियाँ अथवा सूचनाएँ किसी विशेष घटना या स्थिति के विषय में प्रयोक्ता को सतर्क करती हैं।
- त. पर्यावरण के डेटा का आउटपुट** — तापमान, आर्द्रता अथवा अन्य पर्यावरणीय स्थितियों से संबंधित जानकारी प्रदान करने वाले आउटपुट उपकरण प्रयोक्ता को परिवेश के बारे में जानकारी देते हैं।

आउटपुट उपकरणों के कार्य अत्यंत विविध हैं, जो विभिन्न इंद्रिय माध्यमों एवं प्रयोक्ता आवश्यकताओं की पूर्ति करते हैं। ये उपकरण डिजिटल जानकारी को दृश्य, श्रव्य या स्पर्शनीय रूप में परिवर्तित कर प्रयोक्ता को कंप्यूटर प्रणाली के परिणामों को समझने एवं उससे संवाद करने की सुविधा प्रदान करते हैं।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1 — कार्यपालक सचिवीय सेवाओं में उपयोग किए जाने वाले उपकरणों और संसाधनों की पहचान कीजिए।

आवश्यक सामग्री — नोट पैड, पेन/पेंसिल, चेक सूची, रबर, कैमरा।

प्रक्रिया —

1. शिक्षक और सहपाठियों के साथ किसी कार्यालय का दौरा कीजिए।
2. कार्यपालक सचिव और अन्य कर्मचारियों से भेंट कीजिए और उनका अभिवादन कीजिए।
3. कार्यालय का दौरा करें और कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता से निम्नलिखित के बारे में पूछताछ करें —
 - क) विभिन्न उपकरण और उनके स्थान।
 - ख) मशीनों के कार्य।
 - ग) प्रत्येक मशीन और उपकरण के उपयोग की आवृत्ति। उनके अनुसार प्राथमिकता निर्धारित कीजिए।
4. अन्य कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता से कार्यालय के उपकरणों और उनके कार्यों पर चर्चा कीजिए।
5. अपनी टिप्पणियों में कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता को दर्शाएं और पुष्टि कीजिए।
6. क्रम और कार्यों को तैयार कीजिए। मित्रों से चर्चा कर शिक्षक को दिखाएं।
7. कक्षा में अपने प्रारूप पर चर्चा कीजिए।

गतिविधि 2 — उपकरणों और संसाधनों को पहचानिए और चुनिए।

आवश्यक सामग्री — नोट पैड, पेन/पेंसिल, चेक सूची, रबर, कैमरा।

प्रक्रिया —

1. विद्यार्थियों के समूह में बैठकर उपकरणों पर मंथन कीजिए।
2. उपयोग और महत्व के अनुसार उपकरणों को प्राथमिकता दीजिए।
3. शिक्षक और सहपाठियों के साथ कार्यालय पहुँचिए।
4. कार्यपालक सचिव और अन्य कर्मचारियों से भेंट कीजिए और अभिवादन कीजिए।
5. कार्यालय का दौरा कर कार्यपालक सचिव से निम्नलिखित जानकारी प्राप्त कीजिए —
 - (क) विभिन्न उपकरण और उनके स्थान।
 - (ख) उपकरणों के कार्य।
 - (ग) प्रत्येक मशीन और उपकरण के उपयोग की आवृत्ति। उनके अनुसार प्राथमिकता निर्धारित कीजिए।

6. कार्यपालक सचिवीय सेवाओं के बारे में दी गई जानकारी की तुलना अपने समूह में चर्चा के समय लिखे बिंदुओं से कीजिए।
7. विपरीत बिंदुओं पर कार्यपालक सचिवीय सेवाओं पर चर्चा कर आवश्यक संशोधन कीजिए।
8. कार्यपालक सचिवीय सेवाओं में दिए गए सुझावों के अनुसार अद्यतन लेख तैयार कीजिए। सहपाठियों से चर्चा कर शिक्षक को दिखाएं।
9. कक्षा में अपने प्रारूप पर चर्चा कीजिए।

गतिविधि 3 — फोटोकॉपी मशीन, फैक्स, स्कैनर का उपयोग करके प्रदर्शन कीजिए।

आवश्यक सामग्री — वीडियो लिंक, फोटोकॉपी मशीन, लैपटॉप/कंप्यूटर, कागज, कार्ट्रिज, स्टेपलर, पंच मशीन, प्रोजेक्टर और स्पीकर।

लिंक— https://www.youtube.com/watch?v=_TBqq5htvYI

लिंक— <https://www.youtube.com/watch?v=h7cthCHYtYM>

प्रक्रिया —

1. सुनिश्चित करें कि सभी विद्यार्थी शांतिपूर्वक बैठें।
2. वीडियो को लैपटॉप या कंप्यूटर पर चलाएँ।
3. प्रोजेक्टर के माध्यम से स्क्रीन पर वीडियो प्रदर्शित करें।
4. स्पीकर से ऑडियो सुनिश्चित करें।
5. आवश्यकतानुसार वीडियो को रोककर विद्यार्थियों को समझाएं।
6. अंत में वीडियो के आधार पर कुछ प्रश्न पूछिए।

गतिविधि 4 — कार्यपालक सचिवीय सेवाओं में उपयोग किए जाने वाले विभिन्न प्रकार के उपकरणों को दर्शाता चार्ट तैयार कीजिए।

आवश्यक सामग्री — ड्राइंग शीट, पेन/पेंसिल, चेक सूची, रबर, कलर पेन।

प्रक्रिया —

1. शिक्षक और सहपाठियों के साथ कार्यालय का दौरा कीजिए।
2. कार्यपालक सचिव और अन्य कर्मचारियों से भेंट कर अभिवादन कीजिए।
3. कार्यालय का दौरा कर कार्यपालक सचिवीय सेवा सहायक से निम्नलिखित जानकारी प्राप्त कीजिए —
(क) विभिन्न उपकरण और उनके स्थान।

(ख) उपकरणों के कार्य।

(ग) प्रत्येक मशीन और उपकरण के उपयोग की आवृत्ति। उनके अनुसार प्राथमिकता निर्धारित कीजिए।

4. अन्य कार्यालय सहायकों से उपकरणों और कार्यों पर चर्चा कीजिए।
5. अपनी टिप्पणियाँ कार्यालय सहायकों को दिखाकर पुष्टि कीजिए।
6. प्रवाह चार्ट तैयार कीजिए, मित्रों से चर्चा कीजिए और शिक्षक को दिखाएं।
7. कक्षा में अपनी रिपोर्ट पर चर्चा कीजिए।

गतिविधि 5 — कार्यालय उपकरणों के लाभ पहचानिए। कार्यालय उपकरणों के लाभों को प्रदर्शित करने हेतु एक नाटक (रोल-प्ले) तैयार कीजिए।

आवश्यक सामग्री — नोटबुक, पेन/पेंसिल, चेकलिस्ट, वास्तविक/डमी उपकरण या उनके मॉडल/रेखाचित्र।

प्रक्रिया —

1. विद्यार्थियों का एक समूह एकत्र होकर उपकरणों एवं उनके लाभों पर मंथन करे।
2. रोल-प्ले में प्रत्येक विद्यार्थी की भूमिका निर्धारित करें।
3. विद्यार्थी निम्नलिखित में से कोई भी भूमिका चुन सकते हैं —
 - कार्यपालक सचिव
 - प्रबंधक
 - वरिष्ठ कार्यपालक
 - कार्यालय सहायक
 - विक्रेता
 - कार्यालय परिचारक
4. नाटक की पटकथा तथा उसमें प्रयुक्त वस्तुओं का निर्धारण करें।
5. अपने सहपाठियों और शिक्षक के साथ पटकथा व विचारों पर चर्चा करें।
6. कक्षा के समक्ष अभिनय प्रस्तुत करें।
7. कक्षा में विषय की अभिव्यक्ति की सीमा को ही मूल्यांकन का आधार माना जाएगा।

गतिविधि 6 — इनपुट-आउटपुट उपकरणों के आकार का चार्ट बनाएं।

आवश्यक सामग्री — ड्राइंग शीट, पेन/पेंसिल, चेकलिस्ट, रबर, कलर पेन।

प्रक्रिया —

1. शिक्षक एवं सहपाठियों के साथ किसी कार्यालय का दौरा करें।
2. वहाँ के कार्यपालक सचिव एवं अन्य कर्मचारियों से भेंट करें और अभिवादन करें।
3. कार्यपालक सचिवीय सेवाओं में उपयोग किए जा रहे उपकरणों के विषय में चर्चा करें।
4. कार्यपालक सचिव सेवाओं की सहायता से उपकरणों को इनपुट एवं आउटपुट उपकरणों में वर्गीकृत करें।
5. अपनी टिप्पणियों को कार्यपालक सचिव को दिखाकर पुष्टि करें।
6. विभिन्न इनपुट और आउटपुट उपकरणों का प्रवाह-चित्र अलग-अलग शीट पर बनाएँ, सहपाठियों के साथ चर्चा करें और शिक्षक को दिखाएँ।
7. अपने चार्ट कक्षा में प्रदर्शित करें एवं चर्चा करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरिए

1. संचार उपकरण संगठन के अंदर और बाहर सूचना के _____ विनिमय में सहायक होते हैं।
2. संगणना एवं आईटी उपकरण _____ प्रसंस्करण और नेटवर्क कनेक्टिविटी जैसे विविध कार्यों में सहायक होते हैं।
3. प्रेजेंटेशन टूल संवाद को सजीव एवं परस्पर क्रिया _____ के लिए मंच प्रदान करके बेहतर बनाते हैं।
4. भंडारण और संगठन उपकरण दस्तावेजों, सामग्री आदि को व्यवस्थित रूप से रखने में सहायक होते हैं, जिससे कर्मचारी आवश्यक वस्तुओं को _____ खोज सकते हैं।
5. स्वास्थ्य और सुरक्षा उपकरण आपात स्थिति में तत्क्षण _____ सहायता प्रदान करते हैं।
6. कार्यालय उपकरण आवश्यक और अपरिहार्य उपकरणों के रूप में कार्य करते हैं जो कर्मचारियों को उनके दैनिक कार्यों में सहायता प्रदान करते हैं और _____ को बढ़ाते हैं।
7. विशेष डिवाइस और टूल के उपयोग से उत्पादित कार्य की _____ में उल्लेखनीय सुधार होता है।
8. प्रोजेक्टर एवं व्हाइटबोर्ड (Whiteboard) जैसे प्रेजेंटेशन टूल _____ और प्रस्तुतियों के दौरान दृश्य संप्रेषण को बेहतर बनाते हैं।
9. कीबोर्ड कंप्यूटर का एक भाग होता है, जो प्रयोक्ताओं को _____ दबाकर टेक्स्ट, नंबर एवं कमांड दर्ज करने की सुविधा देता है।

10. आउटपुट डिवाइस कंप्यूटर प्रणाली से संसाधित जानकारी को विभिन्न _____ में प्रयोक्ताओं को प्रस्तुत करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न —

1. टेलीफोन और फैक्स मशीन जैसे उपकरण कार्यालय उपकरणों की किस श्रेणी में सम्मिलित होते हैं?
 - क. संगणना और आईटी उपकरण
 - ख. संचार उपकरण
 - ग. प्रेजेंटेशन टूल
 - घ. भंडारण और संगठन
2. संगणना और आईटी उपकरणों का मुख्य कार्य क्या है?
 - क. संचार को बेहतर बनाना
 - ख. डेटा प्रसंस्करण जैसे विविध कार्यों को समर्थन देना
 - ग. सुरक्षा प्रदान करना
 - घ. स्वच्छता सुनिश्चित करना
3. संवाद के श्रव्य और दृश्य पहलुओं को बेहतर बनाने वाला उपकरण कौन-सा है?
 - क. विश्राम कक्ष उपकरण
 - ख. ऑडियो-विज़ुअल उपकरण
 - ग. मानव संसाधन उपकरण
 - घ. स्वास्थ्य और सुरक्षा उपकरण
4. किस श्रेणी के कार्यालय उपकरणों से कार्यालय को व्यवस्थित और साफ रखने में सहायता मिलती है?
 - क. सुरक्षा उपकरण
 - ख. कार्यालय सामग्री
 - ग. विश्राम कक्ष उपकरण
 - घ. भंडारण और संगठन
5. कार्यस्थल में स्वास्थ्य और सुरक्षा उपकरणों का उद्देश्य क्या है?
 - क. संचार को बेहतर बनाना
 - ख. तत्काल चिकित्सीय सहायता प्रदान करना

- ग. डेटा प्रसंस्करण जैसे कार्यों को समर्थन देना
- घ. सकारात्मक कार्य वातावरण बनाना
6. इनपुट उपकरण का मुख्य कार्य क्या है?
- क. सूचना प्रदर्शित करना
- ख. डेटा प्रस्तुत करना
- ग. डेटा दर्ज करना
- घ. दस्तावेज बनाना
7. कौन-सा कार्यालय उपकरण बैठकों एवं प्रस्तुतियों के दौरान दृश्य संप्रेषण को बेहतर बनाता है?
- क. प्रिंटर
- ख. डेस्क
- ग. प्रोजेक्टर
- घ. कुर्सियाँ
8. कौन-से उपकरण कुशल रिकॉर्ड के रखरखाव में सहायता करते हैं और अव्यवस्था को कम करते हैं?
- क. संगणन एवं आईटी उपकरण
- ख. सुरक्षा उपकरण
- ग. प्रेजेंटेशन टूल
- घ. भंडारण एवं संगठन उपकरण
9. मॉनिटर जैसे आउटपुट उपकरण का क्या कार्य है?
- क. श्रव्य आउटपुट देना
- ख. दस्तावेज की हार्ड कॉपी निकालना
- ग. जानकारी को दृश्य रूप में प्रदर्शित करना
- घ. डेटा संसाधन को सक्षम बनाना
10. कौन-सा इनपुट उपकरण प्रयोक्ताओं को अपनी अंगुली को टच-संवेदनशील सतह पर घुमाकर कर्सर नियंत्रित करने की अनुमति देता है?
- क. माउस
- ख. ट्रैकबॉल

ग. टचपैड

घ. जॉयस्टिक

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ग. कॉलम का मिलान करें

कॉलम क	कॉलम ख
1. सुरक्षा उपकरण	क. दस्तावेजों को संग्रहित एवं व्यवस्थित करना
2. प्रेजेंटेशन टूल	ख. सुरक्षा, संपत्ति, कार्यस्थल
3. भंडारण और संगठन	ग. डेस्कटॉप कंप्यूटर, प्रिंटर, नेटवर्किंग
4. संगणना एवं आईटी उपकरण	घ. स्वच्छ, साफ कार्यक्षेत्र
5. सफाई उपकरण	ङ. दृश्य प्रस्तुति, नोट्स लेना, बैठकें
6. संप्रेषण उपकरण	च. मानव संसाधन की कार्यक्षमता सुनिश्चित करते हैं
7. श्रव्य-दृश्य उपकरण	छ. कर्मचारियों के कल्याण की सुविधा प्रदान करते हैं
8. मानव संसाधन उपकरण	ज. स्टेशनरी एवं कार्यालय सामग्रियों से संबंधित वस्तुएँ
9. विश्राम-कक्ष उपकरण	झ. संवाद की सुविधा प्रदान करने हेतु प्रयुक्त
10. कार्यालय आपूर्ति	ञ. श्रव्य और दृश्य को बढ़ाने हेतु प्रयुक्त यंत्र

घ. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1. संचार उपकरणों में टेलीफोन और फैक्स मशीन जैसे उपकरण सम्मिलित होते हैं।
2. विश्राम कक्ष उपकरणों में प्रिंटर और स्कैनर सम्मिलित होते हैं।
3. प्रेजेंटेशन टूल संवाद को सजीव और परस्पर चर्चाओं हेतु मंच प्रदान करते हैं।
4. भंडारण और संगठन उपकरण कार्यालय को सुव्यवस्थित बनाए रखने के लिए आवश्यक नहीं होते।
5. स्वास्थ्य और सुरक्षा उपकरण आपात स्थिति में तत्काल कानूनी सहायता प्रदान करते हैं।
6. कार्यालय उपकरण केवल कार्यस्थल में सुविधा प्रदान करते हैं।
7. कंप्यूटर, प्रिंटर और संप्रेषण उपकरण कार्यालय के दैनिक कार्यों को सुगम बनाते हैं।

8. कैमरा एवं एक्सेस कंट्रोल जैसे सुरक्षा उपकरण भौतिक एवं सूचना संबंधी सुरक्षा में कोई भूमिका नहीं निभाते।
9. फ्रिज और कॉफी मेकर जैसे विश्राम-कक्ष उपकरण कर्मचारियों के कल्याण में योगदान नहीं देते।
10. इनपुट उपकरण ऐसे उपकरण होते हैं जो जानकारी प्रदर्शित करने या डेटा प्रस्तुत करने की अनुमति देते हैं।

ड. लघु उत्तर प्रश्न

1. संचार उपकरणों के कुछ उदाहरण बताएं।
2. बैठक के दौरान संवाद को बेहतर बनाने में प्रेजेंटेशन टूल किस प्रकार सहायक होते हैं?
3. भंडारण और संगठन उपकरणों का मुख्य कार्य क्या होता है?
4. कार्यस्थल में स्वास्थ्य और सुरक्षा उपकरण क्यों आवश्यक होते हैं?
5. संगणना और आईटी उपकरणों का एक उदाहरण बताएं।
6. इनपुट डिवाइस के कुछ उदाहरण बताएं।
7. कार्यालय उपकरण कर्मचारियों के कल्याण में किस प्रकार सहायक होते हैं?
8. कार्यस्थल में भंडारण एवं संगठन उपकरण की क्या भूमिका होती है?
9. आउटपुट उपकरण का कार्य समझाएं।
10. आधुनिक कार्यस्थल के निर्माण में कार्यालय उपकरणों का कार्यनीतिक उपयोग क्यों आवश्यक है?

च. दीर्घ उत्तर प्रश्न

1. संगठन के अंदर और बाहर प्रभावी संप्रेषण को सुनिश्चित करने में संचार उपकरणों के महत्व पर चर्चा कीजिए।
2. बैठक और प्रस्तुति के दौरान सजीव एवं परस्पर चर्चा में प्रस्तुति उपकरणों की भूमिका स्पष्ट कीजिए।
3. कार्यालय को सुव्यवस्थित बनाए रखने में भंडारण और संगठन उपकरणों की भूमिका पर चर्चा कीजिए और उनके कुछ उदाहरण दीजिए।
4. सुरक्षित कार्य वातावरण को सुनिश्चित करने में स्वास्थ्य और सुरक्षा उपकरणों की भूमिका का मूल्यांकन कीजिए तथा आपात स्थिति हेतु प्रयुक्त उपकरणों पर प्रकाश डालिए।
5. संगठन के अंदर विविध कार्यों को समर्थन देने में संगणना और आईटी उपकरणों की कार्यप्रणाली को समझाएं और कुछ उदाहरण प्रस्तुत कीजिए।
6. कार्यस्थल की कार्यक्षमता एवं उत्पादकता बढ़ाने में कार्यालय उपकरणों का महत्व स्पष्ट कीजिए।
7. विभिन्न प्रकार के कार्यालय उपकरणों के कार्य स्पष्ट कीजिए एवं प्रत्येक का उदाहरण दीजिए।

8. प्रयोक्ता और कंप्यूटर प्रणाली के बीच संप्रेषण को सक्षम करने में इनपुट डिवाइस की भूमिका स्पष्ट कीजिए।
9. कंप्यूटर प्रणाली से संसाधित जानकारी प्रस्तुत करने में आउटपुट डिवाइस के महत्व को समझाएं तथा उनके विभिन्न प्रकारों पर प्रकाश डालिए।
10. इनपुट एवं आउटपुट डिवाइस किस प्रकार मिलकर प्रयोक्ताओं और कंप्यूटरों के बीच अंतःक्रिया को सुगम बनाते हैं? उदाहरण सहित स्पष्ट कीजिए।

छ. अपनी प्रदर्शन जाँचें

1. कार्यालय में उपकरणों के प्रदर्शन हेतु ले-आउट योजना बनाते समय किन कारकों पर ध्यान देना चाहिए?
2. कार्यालय उपकरणों के प्रदर्शन में सौंदर्यबोध को सम्मिलित करने के प्रभावी तरीकों के उदाहरण प्रस्तुत कीजिए।
3. कार्यालय उपकरणों के प्रदर्शन में सुरक्षा उपायों का प्रदर्शन कीजिए।
4. कर्मचारियों की सुरक्षा और उपकरणों की सही कार्यप्रणाली सुनिश्चित करने हेतु बरती जाने वाली सावधानियों की सूची प्रस्तुत कीजिए।
5. कार्यालय उपकरणों के कम-से-कम पाँच विभिन्न प्रकारों को उनके दैनिक कार्यों में विशेष उपयोग के साथ स्पष्ट कीजिए।
6. प्रदर्शित कीजिए कि कार्यालय उपकरणों का उचित उपयोग किस प्रकार प्रक्रियाओं को सरल बनाता है और कार्यप्रवाह को बेहतर करता है।
7. जानिए कि अनुरक्षण की उपेक्षा किस प्रकार उपकरणों की कार्यक्षमता को प्रभावित कर सकती है एवं कार्यप्रवाह में बाधा डाल सकती है, तथा अनुरक्षण एवं समस्या निवारण के प्रभावी उपाय प्रस्तुत कीजिए।
8. सहपाठियों के साथ चर्चा कीजिए कि कार्यालय प्रौद्योगिकी में नवाचारों ने किस प्रकार आधुनिक कार्यस्थलों में कार्यक्षमता, सहयोग और संवाद को बेहतर बनाया है।

सत्र 2— कार्यालय उपकरणों का प्रचालन और रखरखाव

(Operation and Maintenance of office Equipment)

आधुनिक कार्यालय वातावरण में कार्यालय उपकरणों का तकनीकी प्रचालन सुचारू एवं प्रभावी व्यावसायिक गतिविधियों को सुनिश्चित करने में अत्यंत महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। यह परिचय-पत्र कार्यालय उपकरणों के प्रचालन से जुड़ी तकनीकी विशेषताओं की पड़ताल करता है, जिससे इन उपकरणों (टूल) की जटिलताओं और कार्यप्रणालियों को समझा जा सके, जो आधुनिक कार्यस्थल में तकनीकी दक्षता को सशक्त बनाते हैं।

जैसा कि हम पहले ही विभिन्न श्रेणियों के कार्यालय उपकरणों की चर्चा कर चुके हैं, प्रत्येक श्रेणी विशेष तकनीकी आधार पर कार्य करती है। उदाहरणस्वरूप, **कंप्यूटिंग और आईटी उपकरण**, जो संपूर्ण प्रणाली का आधार होते हैं, वे सर्वर के माध्यम से डेटा का भंडारण, पुनः प्राप्ति, नेटवर्किंग और उपकरणों के मध्य सूचना प्रवाह को प्रचालित करते हैं। आईटी उपकरणों की तकनीकी संरचना को समझना बेहतर **प्रदर्शन, प्रभावी डेटा प्रबंधन और निर्बाध नेटवर्क कनेक्टिविटी** के लिए आवश्यक होता है। इसी प्रकार, **दूरसंचार उपकरण** आवाज और डेटा के संचरण हेतु जटिल नेटवर्क और प्रोटोकॉल पर आधारित होते हैं। संचार प्रणालियों के विन्यास और अनुरक्षण में तकनीकी विशेषज्ञता, **जानकारी के आदान-प्रदान के लिए निरंतर और सुरक्षित चैनल** सुनिश्चित करती है। **स्मार्ट बोर्ड और प्रोजेक्टर** अक्सर गतिशील प्रस्तुतिकरणों के लिए सॉफ्टवेयर एप्लिकेशन के साथ एकीकृत होते हैं। वहीं, **ऑडियो-विजुअल उपकरणों** में ध्वनि प्रणाली, दृश्य प्रदर्शन और मल्टीमीडिया कनेक्टिविटी का विन्यास सम्मिलित होता है। प्रेजेंटेशन टूल की तकनीकी स्थापना में दक्षता **बैठकों एवं प्रस्तुतियों के दौरान दृश्य संप्रेषण की गुणवत्ता और प्रभावशीलता** को बढ़ाती है। इलेक्ट्रॉनिक दस्तावेज प्रबंधन प्रणाली में अनुक्रमण और पुनः प्राप्ति की प्रक्रियाओं का तकनीकी समेकन शामिल होता है। इस प्रकार, भंडारण और संगठन प्रणालियों का तकनीकी ज्ञान डेटा की अखंडता, सुलभता और सुरक्षा प्रोटोकॉल के पालन को सुनिश्चित करता है। **सुरक्षा कैमरे, मॉनिटरिंग प्रणाली, प्रवेश नियंत्रण उपकरण, तिजोरी (लॉकर)** आदि इलेक्ट्रॉनिक लॉकिंग प्रणाली से युक्त होते हैं, जिनका तकनीकी प्रचालन आवश्यक है ताकि **भौतिक और सूचना संबंधी परिसंपत्तियों की गोपनीयता और सुरक्षा** बनी रह सके। **बायोमेट्रिक प्रणाली** उपस्थिति सॉफ्टवेयर के साथ तकनीकी एकीकरण पर आधारित होती है। कर्मचारी पहचान प्रणाली में डाटाबेस कनेक्टिविटी आवश्यक होती है। इस क्षेत्र में तकनीकी विशेषज्ञता **सटीक और सुरक्षित कार्मिक डेटा प्रबंधन** को सुनिश्चित करती है, **अन्य प्रणालियों के साथ एकीकरण का समर्थन करती है, और मानव संसाधन प्रचालन को सहज बनाती है।**

इस प्रकार, उपर्युक्त अनुच्छेद विभिन्न कार्यालय उपकरणों के प्रचालन को समझने के महत्व को स्पष्ट करता है। इन उपकरणों के तकनीकी पक्षों की समझ कार्यकुशलता को अधिकतम करने और तकनीकी रूप से उन्नत कार्यस्थल बनाए रखने हेतु अत्यंत आवश्यक है। तकनीकी दक्षता से पेशेवर जन समस्याओं का समाधान कर सकते हैं, विन्यास का अनुकूलन कर सकते हैं और उपकरणों की पूर्ण क्षमताओं का उपयोग करके संगठन की सफलता को बढ़ावा दे सकते हैं। अतः अगले सत्र में हम कार्यालय उपकरणों के भागों और उनके प्रचालन की विस्तृत चर्चा करेंगे।

एलसीडी प्रोजेक्टर, कंप्यूटर और फोटोकॉपी मशीन के भागों (पार्ट) का वर्गीकरण (Operational procedure of Printer, Photocopier, Telephone and Internet)

एलसीडी (लिक्विड क्रिस्टल डिस्प्ले) प्रोजेक्टर का उपयोग व्यापक रूप से प्रेजेंटेशन एवं मल्टीमीडिया प्रदर्शन हेतु किया जाता है। ये प्रायः कई प्रमुख भागों से मिलकर बने होते हैं, जो मिलकर इमेज को स्क्रीन पर प्रदर्शित करते हैं। एलसीडी प्रोजेक्टर के प्रमुख भागों का वर्गीकरण निम्नानुसार है—

- क. प्रकाश स्रोत** — प्रोजेक्टर में प्रकाश का स्रोत लैम्प या बल्ब होता है। यह प्रक्षेपण हेतु आवश्यक प्रकाश प्रदान करता है। यह सामान्यतः उच्च तीव्रता वाला बल्ब होता है जिसकी आयु अलग-अलग हो सकती है।
- ख. प्रकाशीय प्रणाली (ऑप्टिकल सिस्टम)** — इसमें मुख्यतः लेंस और प्रकाशीय दर्पण (mirror) होते हैं। लेंस इमेज को फोकस करता है और बड़ा करता है, जिससे स्क्रीन पर स्पष्टता आती है। प्रकाशीय दर्पणों का उपयोग प्रकाश पथ को उचित दिशा में मोड़ने हेतु किया जाता है।
- ग. इमेजिंग तकनीक** — प्रोजेक्टर के अंदर लगे एलसीडी पैनल इमेज निर्माण की प्रक्रिया के लिए उत्तरदायी होते हैं। तीन पैनल (लाल, हरा, नीला) मिलकर पूर्ण रंगीन इमेज उत्पन्न करते हैं।
- घ. रंग प्रसंस्करण (Colour Processing)** — कई बार रंगों को अलग करने हेतु प्रोजेक्टर के अंदर रंग चक्र (Colour Wheel) लगाया जाता है, जो विशेष रूप से एकल-चिप डीएलपी प्रोजेक्टरों में आम होता है।
- ङ. प्रक्षेपण प्रणाली (Projection System)** — तीनों एलसीडी पैनलों से प्राप्त प्रकाश को संयोजित करने हेतु प्रकाशीय प्रिज्म का उपयोग किया जाता है, जिससे सटीक रंग पुनरुत्पादन सुनिश्चित हो सके।
- च. शीतलन प्रणाली (Cooling System)** — प्रोजेक्टर में बल्ब और अन्य घटकों से उत्पन्न ताप को नियंत्रित करने हेतु पंखा या शीतलन तंत्र होता है, जो अधिक गर्म होने से रोकता है।
- छ. इलेक्ट्रॉनिक घटक** — प्रोजेक्टर में नियंत्रण पैनल होता है, जिससे प्रयोक्ता सेटिंग्स समायोजित कर सकता है, इनपुट स्रोत चुन सकता है और अन्य कार्य कर सकता है।
- ज. प्रोसेसर और परिपथ (Processor and Circuitry)** — यह भाग इनपुट सिग्नल को संसाधित करता है और प्रोजेक्टर की कार्यप्रणाली को नियंत्रित करता है।
- झ. इनपुट एवं आउटपुट पोर्ट** — प्रोजेक्टर में दो प्रकार के पोर्ट होते हैं —
इनपुट पोर्ट जैसे — एचडीएमआई, वीजीए, यूएसबी आदि, जिनके माध्यम से कंप्यूटर, लैपटॉप, मीडिया प्लेयर आदि को जोड़ा जाता है। **आउटपुट पोर्ट** का उपयोग बाहरी स्पीकर या ऑडियो उपकरणों को जोड़ने हेतु किया जाता है।

ज. विद्युत आपूर्ति (Power Supply) — यह प्रोजेक्टर को आवश्यक विद्युत ऊर्जा प्रदान करता है। विद्युत सॉकेट के माध्यम से प्रोजेक्टर को विद्युत आपूर्ति प्राप्त होती है।

ट. कीस्टोन समायोजन (Keystone Adjustment) — यह सुविधा प्रक्षेपण के कोण के कारण उत्पन्न छवि-विकृति को ठीक करने हेतु होती है, जिससे छवि समकोणीय एवं सरेखित हो।

ठ. रिमोट कंट्रोल — यह एक वायरलेस रिमोट होता है। कई प्रोजेक्टरों में दूरस्थ प्रचालन हेतु रिमोट नियंत्रण होता है जिससे प्रयोक्ता सुविधापूर्वक कार्य कर सके।

ड. फ़िल्टर प्रणाली (Filter System) — प्रोजेक्टर में लगे वायु फ़िल्टर धूल और कणों को अंदर जाने से रोकते हैं, जिससे आंतरिक भागों को क्षति से बचाया जा सके और प्रोजेक्टर की कार्यक्षमता बनी रहे।

इन भागों के वर्गीकरण को समझने से एलसीडी प्रोजेक्टर की कार्यप्रणाली की गहरी जानकारी मिलती है, जिससे प्रयोक्ता उसे प्रभावी तरीके से प्रचालित और अनुरक्षित कर सकता है। किसी संगठन में कार्यपालक सचिव को प्रायः नियमित बैठकों में प्रोजेक्टर का उपयोग करना होता है। अतः एलसीडी के भागों की जानकारी कार्यपालक सचिव को इसकी निर्बाध कार्यप्रणाली सुनिश्चित करने एवं छोटे-मोटे तकनीकी व्यवधानों को स्वयं हल करने में सक्षम बनाती है।

कंप्यूटर विभिन्न घटकों से मिलकर बने होते हैं, जो एक साथ मिलकर कार्यों को पूरा करने और सूचनाओं को संसाधित करने का कार्य करते हैं। नीचे कंप्यूटर के प्रमुख भागों का वर्गीकरण दिया गया है—

सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट (सीपीयू) — सीपीयू कंप्यूटर का मस्तिष्क होता है, जो निर्देशों को निष्पादित करने और गणनाएँ करने के लिए उत्तरदायी होता है। **मेमोरी** — कंप्यूटर में दो प्रकार की मेमोरी होती हैं — रैम एवं रोम। रैम (**रैंडम एक्सेस मेमोरी**) सक्रिय रूप से उपयोग में आने वाले डेटा और प्रोग्रामों के लिए अस्थायी भंडारण प्रदान करती है। रोम (**रीड-ओनली मेमोरी**) फर्मवेयर तथा आवश्यक प्रणाली निर्देशों को संग्रहित करती है, जो सामान्य प्रचालन के दौरान परिवर्तित नहीं होते।

स्टोरेज डिवाइसेज़ — कंप्यूटर में डेटा के संग्रहण हेतु स्टोरेज डिवाइसेज़ होते हैं। इसमें दो घटक होते हैं — **हार्ड डिस्क ड्राइव (एचडीडी)** और **सॉलिड-स्टेट ड्राइव (एसएसडी)**। एचडीडी एक नॉन-वोलाटाइल डेटा संग्रहण उपकरण है, जो डिजिटल सूचनाओं को संग्रहित और पुनः प्राप्त करता है। एसएसडी, एचडीडी का एक तेज़ और अधिक टिकाऊ विकल्प है, जो संग्रहण के लिए फ्लैश मेमोरी का उपयोग करता है।

मदरबोर्ड — मदरबोर्ड को मुख्य सर्किट बोर्ड भी कहा जाता है। यह सीपीयू, मेमोरी और अन्य आवश्यक घटकों को समाहित करता है। यह पेरिफेरल्स (बाह्य उपकरणों) के लिए कनेक्टर्स और विस्तार स्लॉट प्रदान करता है।

इनपुट डिवाइसेज़ — कंप्यूटर में इनपुट और आउटपुट डिवाइसेज़ होते हैं। इनपुट डिवाइसेज़ में **कीबोर्ड**, **माउस**, **टचपैड** और **टचस्क्रीन** शामिल होते हैं। कीबोर्ड प्रयोक्ताओं को टेक्स्ट और कमांड दर्ज करने की अनुमति देता है। माउस प्रयोक्ताओं को ग्राफिकल यूजर इंटरफ़ेस से इंटरैक्ट करने में सक्षम बनाता है। टचपैड एक प्वाइंटिंग डिवाइस

की तरह कार्य करता है; यह मुख्यतः लैपटॉप में सामान्य होता है। टचस्क्रीन डिस्प्ले को छूकर सीधे इंटरैक्शन की सुविधा देता है।

आउटपुट डिवाइसेज में मॉनिटर, प्रिंटर और स्पीकर शामिल होते हैं। मॉनिटर दृश्य आउटपुट प्रदर्शित करता है। प्रिंटर दस्तावेजों की हार्ड कॉपी तैयार करता है और स्पीकर ध्वनि तथा मल्टीमीडिया के लिए ऑडियो आउटपुट में सहायक होते हैं।

पेरिफेरल डिवाइसेज — पेरिफेरल डिवाइसेज बाह्य उपकरण होते हैं। इनमें **बाह्य संग्रहण, बाह्य हार्ड ड्राइव, प्रिंटर और स्कैनर** शामिल हैं। बाह्य संग्रहण ऐसे अतिरिक्त संग्रहण उपकरण होते हैं जो बाह्य रूप से जुड़े होते हैं, उदाहरणस्वरूप— यूएसबी ड्राइव्स। बाह्य हार्ड ड्राइव अतिरिक्त संग्रहण क्षमता प्रदान करती है। प्रिंटर और स्कैनर डॉक्यूमेंट को प्रिंट करने और इमेज को स्कैन करने के लिए प्रयुक्त होते हैं।

ग्राफिक्स प्रोसेसिंग यूनिट (जीपीयू) — जीपीयू इमेज और वीडियो को रेंडर करने के लिए विशिष्ट होता है, जिससे ग्राफिक्स प्रदर्शन बेहतर होता है।

पावर सप्लाई — यह विद्युत प्रवाह के संचरण में सहायता करता है। पावर यूनिट या विद्युत सॉकेट, विद्युत आउटलेट से प्राप्त शक्ति को कंप्यूटर घटकों द्वारा उपयोग योग्य रूप में परिवर्तित करता है।

नेटवर्किंग घटक — यह कंप्यूटर को नेटवर्क से जोड़ने की सुविधा प्रदान करता है। **नेटवर्क इंटरफ़ेस कार्ड (एनआईसी)** इसके लिए उत्तरदायी होता है।

वाई-फाई एडैप्टर — यह वायरलेस नेटवर्क कनेक्टिविटी प्रदान करता है।

कूलिंग सिस्टम — कंप्यूटर के घटक जैसे कि पंखे और हीट सिंक सीपीयू और अन्य घटकों द्वारा उत्पन्न अतिरिक्त ताप को विसर्जित करके अधिक तापमान से बचाव करते हैं।

एक्सपेंशन कार्ड्स — इसमें तीन प्रकार के कार्ड शामिल होते हैं — **ग्राफिक्स कार्ड, साउंड कार्ड और नेटवर्क इंटरफ़ेस कार्ड**। **ग्राफिक्स कार्ड (जीपीयू)** ग्राफिक्स प्रदर्शन को बेहतर बनाता है। **साउंड कार्ड** ऑडियो क्षमताओं में सुधार करता है। **नेटवर्क इंटरफ़ेस कार्ड (एनआईसी)** नेटवर्किंग क्षमताओं को जोड़ता है या उन्हें उन्नत करता है।

क. बीआईओएस/यूईएफआई (BIOS/UEFI) फ़र्मवेयर — बेसिक इनपुट/आउटपुट सिस्टम (बीआईओएस) या यूनिफ़ाइड एक्स्टेंसिबल फ़र्मवेयर इंटरफ़ेस (यूईएफआई) निम्न-स्तरीय प्रणाली निर्देश प्रदान करता है और हार्डवेयर आरंभ (initialisation) को नियंत्रित करता है।

ख. ऑपरेटिंग सिस्टम — ये वे सॉफ़्टवेयर होते हैं जो प्रणाली में स्थापित होते हैं और जिस पर कंप्यूटर कार्य करता है। यह सॉफ़्टवेयर हार्डवेयर संसाधनों का प्रबंधन करता है और कंप्यूटर के साथ संवाद हेतु एक प्रयोक्ता इंटरफ़ेस प्रदान करता है।

ग. कनेक्टर्स और पोर्ट्स — पेरिफेरल्स, बाह्य उपकरणों और डिस्प्ले को जोड़ने के लिए विभिन्न प्रकार के पोर्ट जैसे — यूएसबी, एचडीएमआई, वीजीए आदि कंप्यूटर के महत्वपूर्ण भाग होते हैं।

घ. सुरक्षा घटक — चूँकि डेटा प्रणाली पर संग्रहित होता है, अतः कंप्यूटर की सुरक्षा अत्यंत महत्वपूर्ण होती है। इसलिए कंप्यूटर की सुरक्षा सर्वोपरि होती है। एंटीवायरस सॉफ्टवेयर कंप्यूटर को मेलवेयर और वायरस से सुरक्षा प्रदान करता है। फ़ायरवॉल सुरक्षा हेतु आने-जाने वाले नेटवर्क ट्रैफ़िक की निगरानी और नियंत्रण करता है।

इन कंप्यूटर भागों के वर्गीकरण की समझ प्रयोक्ताओं को अपने उपकरणों की कार्यप्रणाली को समझने, समस्याओं के समाधान, उन्नयन और समग्र अनुरक्षण में सहायता प्रदान करती है।

फोटोकॉपीयर को कॉपी मशीन भी कहा जाता है। ये बहु-कार्यात्मक उपकरण होते हैं, जो डॉक्यूमेंट और इमेज की डुप्लीकेट प्रति बनाने हेतु डिजाइन किए गए होते हैं। नीचे फोटोकॉपीयर के प्रमुख भागों का वर्गीकरण दिया गया है—

क. इनपुट ट्रे — यह वह भाग है जहाँ कागज़ रखा जाता है। इसे पेपर ट्रे भी कहा जाता है, जो कॉपी हेतु कागज़ की शीट्स को धारण करता है।

ख. डॉक्यूमेंट फ़ीडर — इसे स्वचालित डॉक्यूमेंट फ़ीडर (एडीएफ) भी कहा जाता है। यह कई पृष्ठों को लगातार स्वचालित रूप से फ़ीड करने की सुविधा प्रदान करता है।

ग. स्कैनर यूनिट — यह भाग डॉक्यूमेंट को स्कैन करने में सहायक होता है। सीआईएस या सीसीडी स्कैनर जैसे भाग डॉक्यूमेंट की सामग्री को पुनरुत्पादन हेतु स्कैन करते हैं।

घ. ग्लास प्लेटन — यह एक समतल काँच की सतह होती है जिस पर एकल पृष्ठ डॉक्यूमेंट को मैनुअल रूप से रखा जाता है।

ङ. ऑप्टिकल सिस्टम — यह डॉक्यूमेंट की दृश्य इमेज बनाने में सहायता करता है। दर्पण और लेंस जैसे भाग प्रकाश को फोटोसेंसिटिव ड्रम पर निर्देशित और केंद्रित करने में सहायता करते हैं।

च. फोटोसेंसिटिव ड्रम — ये प्रकाश-संवेदनशील सतह होती है, जो डॉक्यूमेंट से परावर्तित प्रकाश पैटर्न के आधार पर टोनर कणों को आकर्षित करती है।

छ. टोनर कार्ट्रिज — यह वह भाग होता है जो डॉक्यूमेंट को प्रिंट करने में सहायता करता है। इसे टोनर पाउडर भी कहते हैं, जो सूखे स्याही कण होते हैं और प्रतिलिपि इमेज बनाने के लिए प्रयुक्त होते हैं।

ज. डेवलपर यूनिट — यह टोनर को फोटोसेंसिटिव ड्रम पर लागू करता है, जिसे डेवलपर रोलर भी कहा जाता है।

झ. ट्रांसफर यूनिट — यह ड्रम से कागज़ पर टोनर इमेज को स्थानांतरित करता है। इसे ट्रांसफर बेल्ट या रोलर भी कहा जाता है।

- ज. **फ्यूजिंग यूनिट** — यह ताप और दाब लागू करती है, जिससे टोनर स्थायी रूप से कागज पर चिपक जाता है। इसे **फ्यूजर रोलर** भी कहा जाता है।
- ट. **आउटपुट ट्रे** — यह वह भाग है जो तैयार प्रतियों को एकत्र करता है, इसे **ट्रे** या **बिन** कहा जाता है।
- ठ. **कंट्रोल पैनल** — यह वह भाग होता है जहाँ सभी निर्देश दिए जाते हैं। यह एक **यूजर इंटरफ़ेस** होता है, जो प्रयोक्ताओं को सेटिंग्स इनपुट करने, कॉपी विकल्प चुनने और कॉपी प्रक्रिया आरंभ करने की अनुमति देता है।
- ड. **पावर सप्लाई** — विभिन्न विद्युत घटक, फोटोकॉपीयर के विभिन्न भागों को पावर आपूर्ति प्रदान करते हैं।
- ढ. **क्लीनिंग मैकेनिज़्म** — फोटोकॉपीयर की सफ़ाई बहुत महत्वपूर्ण होती है। इसके लिए **क्लीनिंग ब्लेड्स** होते हैं, जो प्रत्येक कॉपी चक्र के बाद ड्रम से अतिरिक्त टोनर को हटाते हैं।
- ण. **वेस्ट टोनर कंटेनर** — यह भाग अतिरिक्त टोनर और कॉपी प्रक्रिया के दौरान उत्पन्न अपशिष्ट को एकत्र करता है।
- त. **डुप्लेक्सिंग यूनिट** — यह वह भाग होता है जो द्वि-पक्षीय (डुप्लेक्स) कॉपी की सुविधा देता है।
- थ. **पेपर पाथ कंपोनेंट्स** — ये कागज को फोटोकॉपीयर के माध्यम से प्रचालित करने में सहायक होते हैं। इन्हें **रोलर्स** भी कहा जाता है।
- द. **रजिस्ट्रेशन रोलर्स** — ये सटीक कॉपी हेतु कागज को सही रूप से संरेखित (align) करते हैं।
- ध. **कंट्रोलर बोर्ड** — प्रोसेसर और मेमोरी कंप्यूटर के नियंत्रण बोर्ड होते हैं। ये कॉपी प्रक्रिया का प्रबंधन, डेटा का संग्रहण और संसाधन करते हैं।
- न. **नेटवर्क इंटरफ़ेस** — ईथरनेट या वाई-फाई, नेटवर्क इंटरफ़ेस होते हैं, जो नेटवर्क प्रिंटिंग और स्कैनिंग की सुविधा देते हैं।
- न. **फिनिशर (वैकल्पिक)** — ये वैकल्पिक भाग होते हैं, जो कॉपी किए गए दस्तावेजों में अंतिम स्पर्श जोड़ते हैं, जैसे — **स्टेपलर** या **पंचिंग**।
- प. **सुरक्षा विशेषताएँ (उन्नत फोटोकॉपीयर में)** — कुछ फोटोकॉपीयर अतिरिक्त सुरक्षा सुविधा को सक्रिय करते हैं। इसमें **प्रयोक्ता प्रमाणीकरण (User Authentication)** सक्रिय होता है, जिसमें पासवर्ड या आईडी कार्ड के माध्यम से पहुँच की आवश्यकता होती है, तथा डेटा ट्रांसमिशन और संग्रहण की सुरक्षा हेतु एन्क्रिप्शन भी होता है।

इन फोटोकॉपीयर भागों के वर्गीकरण की समझ प्रयोक्ताओं और तकनीशियनों को समस्याओं का समाधान करने, अनुरक्षण करने तथा उपकरण की कार्यक्षमता को अनुकूलित करने में सहायता करती है।

प्रिंटर, फोटोकॉपीयर, टेलीफोन एवं इंटरनेट का प्रचालनात्मक प्रक्रिया

मुद्रण (प्रिंटिंग), प्रतिलिपि निर्माण (कॉपी करना), संप्रेषण (प्रचार) एवं प्रौद्योगिकी किसी भी संगठन के प्रमुख घटक होते हैं। ये किसी भी संगठन की मूलभूत आवश्यकताएँ होती हैं, जिसके लिए विभिन्न प्रकार के कार्यालय उपकरणों का उपयोग किया जाता है। इन उपकरणों की अपनी-अपनी प्रचालन विधियाँ होती हैं। आइए अब हम इनकी कार्यप्रणाली को समझें, जिससे एक कार्यपालक सचिव (Secretary) इन यंत्रों का प्रचालन कुशलता से कर सके और संगठन में कार्यों की निर्बाधता बनी रहे।

प्रिंटर आवश्यक उपकरण होते हैं, जो डिजिटल सामग्री को वास्तविक कागज़ पर प्रस्तुत करते हैं। प्रिंटर विभिन्न प्रकार के होते हैं, जैसे — इंकजेट (Inkjet), लेजर (Laser), और डॉट मैट्रिक्स (Dot Matrix) आदि। प्रत्येक प्रिंटर की अपनी विशेषताएँ होती हैं। इंकजेट प्रिंटर बहुपरकारी होते हैं और उच्च गुणवत्ता वाले फोटो मुद्रण हेतु उपयुक्त होते हैं, वहीं लेजर प्रिंटर तेज़ गति से प्रभावी पाठ्य दस्तावेज़ों का उत्पादन करने में सक्षम होते हैं। यद्यपि डॉट मैट्रिक्स प्रिंटर अब बहुत कम उपयोग में आते हैं, फिर भी ये मजबूत होते हैं और कुछ विशेष प्रयोजनों में इनका उपयोग किया जाता है। प्रिंटर डिजिटल जानकारी को हार्ड कॉपी में रूपांतरित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं और व्यक्तिगत तथा व्यावसायिक दोनों आवश्यकताओं की पूर्ति करते हैं।

फोटोकॉपीयर, जिन्हें कॉपी मशीन भी कहा जाता है, दस्तावेज़ों की प्रतिलिपि बनाने का आधुनिक माध्यम है। ये उपकरण प्रकाश, लेंस एवं विद्युत-स्थैतिक आवेश की सहायता से चित्रों एवं टेक्स्ट को कागज़ पर पुनः निर्मित करते हैं। चाहे वह कार्यालय हो, शैक्षणिक संस्थान हो या व्यावसायिक क्षेत्र फोटोकॉपीयर प्रतिलिपि निर्माण की प्रक्रिया को सरल एवं सुविधाजनक बनाते हैं। उन्नत फोटोकॉपीयर में अक्सर डुप्लेक्स प्रिंटिंग (दोनों ओर मुद्रण), स्वचालित दस्तावेज़ फीडर (Automatic Document Feeder) तथा स्टेपलिंग या पंचिंग जैसे फिनिशिंग विकल्प होते हैं। इनकी तीव्र गति से कई प्रतियाँ निकालने की क्षमता इन्हें विविध वातावरणों में अनिवार्य बनाती है।

टेलीफोन संचार तकनीक का प्रतिनिधित्व करते हैं, जो दूर-दराज़ के स्थानों पर स्थित व्यक्तियों को जोड़ते हैं। पारंपरिक लैंडलाइन टेलीफोन से लेकर आधुनिक स्मार्टफोन तक, इन उपकरणों ने अत्यंत प्रभावी संचार माध्यम का रूप ले लिया है। लैंडलाइन विश्वसनीयता प्रदान करते हैं, जबकि मोबाइल फोन गतिशीलता एवं बहुपरकारी विशेषताओं से युक्त होते हैं। आधुनिक स्मार्टफोन में इंटरनेट कनेक्टिविटी, वीडियो कॉलिंग एवं संदेश अनुप्रयोग जैसी सुविधाएँ भी होती हैं, जिससे इनकी उपयोगिता और बढ़ जाती है। टेलीफोन व्यक्तिगत एवं व्यावसायिक दोनों संचार में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं और भौगोलिक दूरी को पाटते हैं।

इंटरनेट एक विशाल नेटवर्क है, जो विश्व भर के अरबों उपकरणों को जोड़ता है तथा सूचना के निर्बाध आदान-प्रदान को संभव बनाता है। इसने हमारे संप्रेषण, कार्य प्रणाली तथा सूचना की प्राप्ति के तरीकों को पूरी तरह बदल दिया है। वेब ब्राउज़र, ई-मेल एवं विविध ऑनलाइन प्लेटफ़ॉर्म के माध्यम से इंटरनेट संवाद, सहयोग एवं ज्ञान के प्रसार को सुगम बनाता है। उच्च गति के इंटरनेट कनेक्शन व्यावसाय , शिक्षा एवं मनोरंजन के लिए आवश्यक हो गए हैं, जो विशाल संसाधनों तक अभूतपूर्व पहुँच प्रदान करते हैं। इंटरनेट ने केवल व्यक्तियों को जोड़ा ही नहीं, बल्कि नवाचार को प्रोत्साहन देकर एक वैश्विक समुदाय का निर्माण भी किया है।

अतः हम यह निष्कर्ष निकाल सकते हैं कि प्रिंटर, फोटोकॉपीयर, टेलीफोन तथा इंटरनेट किसी भी संगठन में आधुनिक संचार एवं सूचना व्यवस्था के अभिन्न अंग हैं। ये उत्पादकता को बढ़ाते हैं, कुशल सहयोग को संभव बनाते हैं और दूरियों को पाटते हुए व्यक्तिगत एवं व्यावसायिक दोनों क्षेत्रों में त्रुटिरहित सूचना प्रवाह सुनिश्चित करते हैं। ये सभी उपकरण समय के साथ विकसित होते रहे हैं और बदलती दुनिया की आवश्यकताओं के अनुरूप अपने रूप और कार्यक्षमता में परिवर्तन लाते रहे हैं। इनका उपयोग यह निर्धारित करता है कि हम कैसे जुड़ते हैं और संवाद करते हैं।

प्रिंटर की प्रचालनात्मक प्रक्रिया

प्रिंटर की प्रचालन प्रक्रिया उसकी प्रकार (जैसे—इंकजेट, लेजर, डॉट मैट्रिक्स आदि) एवं विशिष्ट मॉडल पर निर्भर करती है, फिर भी एक सामान्य डेस्कटॉप प्रिंटर को प्रचालित करने की सामान्य विधि निम्नलिखित है—

1. पावर ऑन करें

क. यह सुनिश्चित करें कि प्रिंटर विद्युत स्रोत से जुड़ा हो।

ख. प्रिंटर चालू करने के लिए पावर बटन दबाएँ।

2. कागज़ लोड करें

क. पेपर ट्रे या इनपुट ट्रे खोलें।

ख. कागज़ के आकार के अनुसार गाइड को समायोजित करें।

ग. कागज़ को प्रिंट करने योग्य दिशा में नीचे की ओर रखते हुए लोड करें।

3. इंक या टोनर इंस्टॉल करें

क. इंकजेट प्रिंटर के लिए इंक कार्ट्रिज पहुँच द्वार खोलें और निर्माता के निर्देशानुसार कार्ट्रिज स्थापित करें।

ख. लेजर प्रिंटर के लिए टोनर कार्ट्रिज द्वार खोलें और निर्देशों के अनुसार कार्ट्रिज लगाएँ।

4. कंप्यूटर से कनेक्ट करें

क. प्रिंटर को अपने कंप्यूटर से यूएसबी केबल, नेटवर्क केबल या वायरलेस कनेक्शन द्वारा जोड़ें।

ख. कंप्यूटर पर आवश्यक प्रिंटर ड्राइवर से इंस्टॉल करें। इनमें से अधिकांश ड्राइवर प्रिंटर निर्माता की वेबसाइट से डाउनलोड किए जा सकते हैं।

5. टेस्ट पेज प्रिंट करें

क. यह सुनिश्चित करने हेतु कि प्रिंटर ठीक से काम कर रहा है, एक परीक्षण पृष्ठ प्रिंट करें।

ख. यह कार्य सामान्यतः कंप्यूटर के प्रिंटर सेटिंग्स से किया जा सकता है।

6. प्रिंट सेटिंग्स समायोजित करें

- क. कंप्यूटर पर प्रिंटर सेटिंग्स में जाकर पेपर प्रकार, गुणवत्ता एवं रंग आदि विकल्पों को समायोजित करें।
- ख. अपनी आवश्यकताओं के अनुसार सेटिंग्स को अनुकूलित करें।

7. डॉक्यूमेंट को प्रिंट करें

- क. कंप्यूटर पर जिस डॉक्यूमेंट को प्रिंट करना है, उसे ओपन करें।
- ख. फ़ाइल मेनू से "प्रिंट" विकल्प चुनें।
- ग. उपयोग में लाने वाले प्रिंटर का चयन करें और आवश्यकतानुसार प्रिंट सेटिंग्स समायोजित करें।
- घ. प्रिंट प्रक्रिया प्रारंभ करने के लिए "प्रिंट" पर क्लिक करें।

8. प्रिंट कार्य की निगरानी करें

- क. जैसे ही प्रिंटर कार्य प्रारंभ करे, उस पर ध्यान रखें।
- ख. प्रिंटर की स्क्रीन या कंप्यूटर पर आने वाले किसी भी त्रुटि संदेश की जाँच करें।

9. प्रिंटेड आउटपुट प्राप्त करें

- क. प्रिंटिंग पूर्ण होने के पश्चात आउटपुट ट्रे या पेपर ट्रे से प्रिंट हुए पृष्ठ निकालें।
- ख. सभी पृष्ठ सही क्रम में हैं या नहीं, यह सुनिश्चित करें।

10. पावर ऑफ करें (वैकल्पिक)

- क. यदि प्रिंटिंग पूर्ण हो गई है, तो ऊर्जा की बचत हेतु प्रिंटर को बंद करें।
- ख. कुछ प्रिंटर स्वचालित रूप से एक निश्चित समय के बाद पावर सेविंग मोड में चले जाते हैं।

11. रख-रखाव (समय-समय पर)

- क. निर्माता के निर्देशों के अनुसार प्रिंटर के विभिन्न भागों की सफाई करें।
- ख. जब इंक या टोनर समाप्त हो जाए, तो उन्हें बदलें।

- ग. प्रिंटर सॉफ्टवेयर द्वारा सुझाए गए किसी भी रख-रखाव कार्य को पूरा करें।

उपरोक्त प्रक्रिया का पालन कर किसी दस्तावेज़ की सफलतापूर्वक प्रिंट आउट प्राप्त की जा सकती है। इसके अतिरिक्त, विस्तृत निर्देशों एवं सिफ़ारिशों के लिए प्रिंटर निर्माता द्वारा प्रदान किए गए विशिष्ट प्रयोक्ता पुस्तिका (User Manual) को अवश्य पढ़ें। निर्माता के दिशा-निर्देशों का पालन करने से प्रिंटर की कार्यक्षमता एवं आयु दोनों में वृद्धि होती है।

फोटोकॉपीयर की कार्यप्रणाली

फोटोकॉपीयर का प्रचालन एक श्रेणिबद्ध प्रक्रिया होती है, जो कुशल प्रतिलिपि निर्माण और सर्वोत्तम निष्पादन सुनिश्चित करने हेतु अपनाई जाती है। नीचे एक सामान्य फोटोकॉपीयर की प्रचालन प्रक्रिया दी गई है। ध्यान दें कि विशिष्ट मॉडलों में सुविधाओं एवं कार्यों में कुछ भिन्नताएँ हो सकती हैं, अतः विशेष फोटोकॉपीयर मॉडल के लिए प्रयोक्ता पुस्तिका (User Manual) का संदर्भ लेना आवश्यक है।

1. पावर ऑन करें

- क. सुनिश्चित करें कि फोटोकॉपीयर विद्युत स्रोत से जुड़ा हो।
- ख. फोटोकॉपीयर को चालू करने के लिए पावर बटन दबाएँ।

2. कागज़ लोड करें

- क. कागज़ ट्रे खोलें।
- ख. जिस कागज़ का उपयोग किया जा रहा है, उसकी आकारानुसार पेपर गाइड समायोजित करें।
- ग. कागज़ को प्रिंट साइड नीचे की ओर रखते हुए रखें।

3. प्रतिलिपि विकल्प (कॉपी ऑप्शन) सेट करें

- क. फोटोकॉपीयर के नियंत्रण पैनल या टचस्क्रीन इंटरफ़ेस पर जाएँ।
- ख. प्रतिलिपि की संख्या, कागज़ का आकार और दिशा जैसे वांछित विकल्प चुनें।

4. मूल दस्तावेज़ रखें

- क. डॉक्यूमेंट फ़ीडर का ढक्कन उठाएँ या फ्लैटबेड स्कैनर खोलें।
- ख. यदि आपके फोटोकॉपीयर में डॉक्यूमेंट फ़ीडर है, तो मूल दस्तावेज़ को कांच पर नीचे की ओर रख दें या फ़ीडर में डालें।

5. सेटिंग समायोजित करें (ऐच्छिक)

- क. यदि आवश्यक हो, तो गहराई या हल्केपन को समायोजित करने, रंगीन अथवा श्वेत-श्याम प्रतिलिपि चुनने या डुप्लेक्स (दोनों पक्षों) की प्रतिलिपि विकल्पों का चयन करने जैसे अतिरिक्त सेटिंग का उपयोग करें।

6. प्रतिलिपि (कॉपी) प्रक्रिया प्रारंभ करें

- क. प्रतिलिपि प्रक्रिया आरंभ करने हेतु "स्टार्ट" या "कॉपी" बटन प्रेश करें।
- ख. यदि दस्तावेज़ फ़ीडर का उपयोग किया जा रहा है, तो फोटोकॉपीयर स्वचालित रूप से कई पृष्ठों को प्रोसेस करेगा।

7. प्रतिलिपि प्रक्रिया पर नज़र रखें

- क. जब प्रतिलिपि प्रक्रिया चल रही हो, तो फोटोकॉपीयर पर ध्यान रखें।

ख. डिस्प्ले पैनल पर कोई त्रुटि संदेश हो तो जाँचें।

8. प्रतियाँ निकालें

क. जब प्रतिलिपि प्रक्रिया पूर्ण हो जाए, तो प्रतियाँ आउटपुट ट्रे में प्राप्त होंगी।

ख. यदि दस्तावेज़ फ़ीडर का उपयोग किया गया है, तो सभी प्रतिलिपियाँ एकत्र करना सुनिश्चित करें।

9. अतिरिक्त सेटिंग समायोजित करें (ऐच्छिक)

क. यदि आपको विभिन्न सेटिंग के साथ अतिरिक्त प्रतिलिपियाँ लेनी हैं, तो कंट्रोल पैनल पर जाकर सेटिंग समायोजित करें।

10. पावर ऑफ करें (ऐच्छिक)

क. यदि आपने फोटोकॉपीयर का उपयोग समाप्त कर लिया है, तो ऊर्जा संरक्षण हेतु पावर बंद कर दें।

ख. कुछ फोटोकॉपीयर निष्क्रियता की अवधि के बाद स्वचालित रूप से स्टैंडबाय मोड में चले जाते हैं।

11. रख-रखाव (समय-समय पर)

क. निर्माता द्वारा सुझाई गई सफ़ाई और रख-रखाव प्रक्रियाओं का पालन करें।

ख. जब आवश्यक हो, टोनर या इंक कार्ट्रिज को बदलें।

ग. फोटोकॉपीयर द्वारा दी गई रख-रखाव सूचनाओं या चेतावनियों का पालन करें।

विशेष निर्देशों, समस्या निवारण और रख-रखाव के लिए फोटोकॉपीयर के प्रयोक्ता पुस्तिका का अवश्य संदर्भ लें। निर्माता के दिशा-निर्देशों का पालन करने से फोटोकॉपीयर का सर्वोत्तम निष्पादन और दीर्घायु सुनिश्चित होती है।

टेलीफोन की कार्यप्रणाली

टेलीफोन प्रचालन में कॉल करने और प्राप्त करने की मूलभूत प्रक्रियाएँ सम्मिलित होती हैं। नीचे एक पारंपरिक लैंडलाइन टेलीफोन के लिए सामान्य प्रचालन प्रक्रिया दी गई है। ध्यान दें कि मोबाइल फ़ोन अथवा उन्नत कार्यालय टेलीफोन प्रणाली के उपयोग में ये प्रक्रियाएँ थोड़ी भिन्न हो सकती हैं।

कॉल करना

क. **हैंडसेट उठाएँ** — माइक्रोफ़ोन और स्पीकर को सक्रिय करने के लिए हैंडसेट उठाएँ या स्पीकरफ़ोन बटन दबाएँ।

ख. **नंबर डायल करें** — वांछित फ़ोन नंबर डायल करने के लिए संख्यात्मक की-पैड का उपयोग करें। यदि आवश्यक हो तो देश कोड और क्षेत्र कोड भी शामिल करें।

ग. **कनेक्शन की प्रतीक्षा करें** — कॉल कनेक्ट होने की प्रतीक्षा करें। कॉल के प्रकार और टेलीफोन प्रणाली के अनुसार रिंग या डायल टोन सुनाई दे सकती है।

घ. स्पष्ट रूप से बोलें — जब कॉल उत्तर दिया जाए, तो हैंडसेट में या माइक्रोफोन की दिशा में स्पष्ट रूप से बोलें। यदि स्पीकर फ़ोन का उपयोग कर रहे हों, तो माइक्रोफ़ोन की सीमा में रहें।

ड. कॉल समाप्त करें — बातचीत पूर्ण होने के पश्चात हैंडसेट को रख दें या "एंड" बटन प्रेश करें। यदि स्पीकर फ़ोन उपयोग में है, तो पुनः स्पीकर फ़ोन बटन दबाएँ।

कॉल प्राप्त करना

क. कॉल उत्तर दें — यदि फ़ोन की घंटी बजे, तो कॉल उठाने के लिए हैंडसेट उठाएँ या स्पीकर फ़ोन बटन दबाएँ।

ख. स्पष्ट रूप से बोलें — हैंडसेट में या माइक्रोफ़ोन की दिशा में स्पष्ट रूप से बोलें। यदि स्पीकर फ़ोन उपयोग कर रहे हों, तो माइक्रोफ़ोन की सीमा में रहें।

ग. कॉल समाप्त करें — बातचीत पूर्ण होने पर हैंडसेट रखें या "एंड" बटन प्रेश करें। स्पीकर फ़ोन हो तो बटन दबाकर कॉल समाप्त करें।

अतिरिक्त सुविधाएँ (यदि उपलब्ध हों)

क. कॉल वेटिंग — यदि कॉल के दौरान बीप सुनाई दे, तो यह संकेत है कि दूसरी कॉल आ रही है। फ़्लैश बटन दबाकर दूसरी कॉल का उत्तर दें।

ख. कॉन्फ़्रेंस कॉल — कॉन्फ़्रेंस कॉल सेट करने के लिए प्रायः एक विशेष बटन दबाया जाता है या लाइन बटन को फ़्लैश करके पहली कॉल होल्ड पर रखी जाती है, फिर दूसरा नंबर डायल करके दोनों कॉलों को जोड़ने का विकल्प दबाया जाता है।

ग. वॉइसमेल — यदि टेलीफोन वॉइसमेल प्रणाली से जुड़ा है, तो सेवा प्रदाता द्वारा प्रदत्त निर्देशों का पालन करके वॉइसमेल संदेशों का उपयोग करें।

घ. रीडायल — अंतिम डायल किए गए नंबर को पुनः कॉल करने के लिए रीडायल बटन या सुविधा का उपयोग करें।

ड. कॉल ट्रांसफ़र — यदि उपलब्ध हो, तो कॉल को किसी अन्य एक्सटेंशन या नंबर पर स्थानांतरित करने हेतु ट्रांसफ़र बटन या सुविधा का उपयोग करें।

अन्य मशीनों की भाँति, विशिष्ट टेलीफोन मॉडल के लिए प्रयोक्ता पुस्तिका का संदर्भ लेना आवश्यक होता है, क्योंकि विशेषताएँ एवं प्रक्रियाएँ भिन्न हो सकती हैं। मोबाइल फ़ोन या उन्नत कार्यालय टेलीफोन प्रणालियों में अतिरिक्त सुविधाएँ जैसे टेक्स्ट मैसेज (एसएमएस), कॉल फ़ॉरवर्डिंग और संपर्क प्रबंधन (Contact Management) उपलब्ध हो सकते हैं।

इंटरनेट की प्रचालनात्मक प्रक्रिया (Operational Procedure of Internet)

इंटरनेट का प्रचालन एक क्रमबद्ध प्रक्रिया के माध्यम से होता है, जिसमें कनेक्शन स्थापित करना और ऑनलाइन संसाधनों तक पहुँच प्राप्त करना शामिल है। नीचे व्यक्तिगत कंप्यूटर (Personal Computer) के माध्यम से इंटरनेट से जुड़ने की सामान्य प्रचालनात्मक प्रक्रिया दी गई है—

1. इंटरनेट सेवा प्रदाता (आईएसपी) से कनेक्शन

क. किसी इंटरनेट सेवा प्रदाता (आईएसपी) से इंटरनेट सेवा योजना (Internet Service Plan) की सदस्यता लें।

ख. आवश्यक उपकरण प्राप्त करें, जिनमें एक मोडेम (Modem) और राउटर (Router) शामिल हो सकते हैं।

2. हार्डवेयर सेटअप

क. मोडेम को विद्युत स्रोत और आईएसपी के नेटवर्क आउटलेट से जोड़ें।

ख. यदि अलग राउटर का उपयोग कर रहे हैं, तो राउटर को मोडेम से जोड़ें।

ग. कंप्यूटर को राउटर से ईथरनेट (Ethernet) केबल द्वारा या वाई-फ़ाई (Wi-Fi) के माध्यम से वायरलेस रूप से जोड़ें।

3. डिवाइस को ऑन करें — मोडेम, राउटर और कंप्यूटर को पावर ऑन करें।

4. नेटवर्क कॉन्फ़िगरेशन (प्रथम बार सेटअप के लिए) — यदि नेटवर्क पहली बार सेटअप किया जा रहा है, तो राउटर की सेटिंग्स वेब ब्राउज़र के माध्यम से कॉन्फ़िगर करें। इसके लिए सामान्यतः ब्राउज़र के एड्रेस बार में राउटर का आईपी एड्रेस (जैसे — 192.168.1.1) दर्ज किया जाता है।

5. इंटरनेट से कनेक्ट करें

क. कंप्यूटर पर नेटवर्क सेटिंग्स ओपन करें।

ख. वाई-फ़ाई नेटवर्क चुनें या ईथरनेट द्वारा कनेक्ट करें, और यदि आवश्यक हो तो नेटवर्क सुरक्षा कुंजी दर्ज करें।

6. वेब ब्राउज़र ओपन करें

क. वेब ब्राउज़र (जैसे — Chrome, Firefox, Safari) प्रारंभ करें।

ख. एड्रेस बार में वेब पता (URL) टाइप करें या सर्च इंजन का उपयोग करके ऑनलाइन खोज करें।

7. ऑनलाइन संसाधनों का उपयोग करें — वेबसाइटों पर जाएँ, ऑनलाइन सेवाओं का उपयोग करें या वेब एप्लिकेशन का उपयोग करें।

8. सुरक्षा उपाय — सुनिश्चित करें कि आपके कंप्यूटर में अद्यतन एंटीवायरस सॉफ़्टवेयर और फ़ायरवॉल सुरक्षा सक्रिय हो ताकि ऑनलाइन सुरक्षा सुदृढ़ बनी रहे।

9. ई-मेल और मैसेजिंग सेवाओं का उपयोग करें — संचार के लिए ई-मेल सेवाएँ और मैसेजिंग एप्लिकेशन का उपयोग करें।

10. ऑनलाइन खरीदारी और लेन-देन — यदि आवश्यक हो, तो ऑनलाइन खरीदारी करें या एन्क्रिप्टेड वेबसाइटों का उपयोग करके सुरक्षित लेन-देन करें।

11. सोशल मीडिया और नेटवर्किंग — संवाद और संपर्क के लिए सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म और ऑनलाइन नेटवर्किंग साइटों का उपयोग करें।

12. स्ट्रीमिंग और मनोरंजन — वीडियो या संगीत स्ट्रीमिंग प्लेटफॉर्म जैसे ऑनलाइन स्ट्रीमिंग सेवाओं का आनंद लें।

13. इंटरनेट से डिस्कनेक्ट करना

क. यदि वायर्ड कनेक्शन का उपयोग कर रहे हैं, तो ईथरनेट केबल को हटा दें।

ख. यदि वाई-फ़ाई का उपयोग कर रहे हैं, तो नेटवर्क से डिस्कनेक्ट करें या वाई-फ़ाई बंद कर दें।

14. उपकरणों को बंद करें — उपयोग में न होने पर कंप्यूटर, राउटर और मोडेम को बंद कर दें।

टिप्पणी — मोबाइल सेटिंग में, जैसे स्मार्टफोन या टैबलेट का उपयोग करते समय, यह प्रक्रिया वाई-फ़ाई नेटवर्क से कनेक्ट करने या मोबाइल डेटा का उपयोग करने पर आधारित होती है।

यह ध्यान देना महत्वपूर्ण है कि ये चरण उपकरण, ऑपरेटिंग सिस्टम और राउटर कॉन्फ़िगरेशन के प्रकार के अनुसार भिन्न हो सकते हैं। साथ ही, एक सुरक्षित और सुरक्षित ऑनलाइन अनुभव सुनिश्चित करने के लिए सदैव सुरक्षा के सर्वोत्तम उपायों जैसे कि सुरक्षित पासवर्ड का उपयोग और सॉफ़्टवेयर को अद्यतन रखना आवश्यक है।

वर्तमान परिदृश्य में कार्यों के सुचारु प्रचालन हेतु मशीनों एवं कार्यालय उपकरणों पर निर्भरता अत्यधिक बढ़ गई है। अतः कार्यालय उपकरणों के समुचित अनुरक्षण एवं त्रुटिनिवारण (ट्रबलशूटिंग) की जानकारी एवं समझ होना अत्यंत आवश्यक है। इस टेक्स्ट में हम अनुरक्षण एवं त्रुटिनिवारण से संबंधित आवश्यक उपायों और विधियों की जानकारी प्राप्त करेंगे।

कार्यालय उपकरणों के अनुरक्षण एवं त्रुटिनिवारण का परिचय

कार्यालय उपकरणों की कार्यशीलता बनाए रखने एवं उनकी आयु बढ़ाने के लिए नियमित अनुरक्षण आवश्यक है। इसमें योजनाबद्ध गतिविधियों की एक श्रृंखला सम्मिलित होती है, जिनका उद्देश्य मशीनों को उनकी सर्वोत्तम क्षमता पर कार्य करने योग्य बनाए रखना होता है। अनुरक्षण न केवल उपकरणों में किए गए निवेश की रक्षा करता है, बल्कि कार्यस्थल की दक्षता एवं उत्पादकता को भी बढ़ाता है (चित्र 4.4)।



चित्र 4.4— कार्यालय उपकरणों का अनुरक्षण एवं त्रुटिनिवारण

मशीनों के रखरखाव को मोटे तौर पर तीन प्रकारों में वर्गीकृत किया जाता है। रखरखाव के प्रकार इस प्रकार हैं —

1. निवारक अनुरक्षण (Preventive Maintenance) — यह एक सक्रिय विधि है जिसमें संभावित समस्याओं को उत्पन्न होने से पूर्व ही रोकने के लिए नियमित निरीक्षण एवं अनुरक्षण गतिविधियाँ की जाती हैं। इसमें सफाई करना, लुब्रीकेट करना एवं पुर्जों को बदलना जैसे कार्य सम्मिलित होते हैं, ताकि बड़े खराबियों से बचा जा सके।

2. पूर्वानुमानित अनुरक्षण (Predictive Maintenance) — यह दृष्टिकोण एक पूर्वानुमानित विधि है। यह भी सक्रियता के सिद्धांत पर काम करता है। यह उपकरण से संबंधित डेटा, जैसे कि पिछली सर्विसिंग, का उपयोग करता है और फिर उसी के आधार पर आगामी सर्विसिंग की गणना की जा सकती है। इसलिए, विश्लेषण के आधार पर यह अनुमान लगाया जा सकता है कि उपकरण कब खराब हो सकता है। यह विधि रखरखाव के लिए पर्याप्त समय देती है और समय पर रखरखाव सुनिश्चित करती है। इससे अनियोजित डाउनटाइम से बचने और समग्र रखरखाव लागत को कम करने में मदद मिलती है।

3. सुधारात्मक अनुरक्षण (Corrective Maintenance)— यह एक प्रतिक्रियात्मक विधि है जो उपकरण के खराब हो जाने पर अपनाई जाती है। इसका उद्देश्य समस्या के मूल कारण का समाधान कर उपकरण को पुनः सामान्य स्थिति में लाना होता है।

त्रुटिनिवारण (Troubleshooting)—

त्रुटिनिवारण का अर्थ है कार्यालय उपकरणों में उत्पन्न समस्याओं की पहचान एवं उनका समाधान करना। प्रभावी त्रुटिनिवारण के लिए एक क्रमबद्ध प्रक्रिया आवश्यक होती है—

1. **समस्या की पहचान** — लक्षणों को पहचान कर यह समझना कि उपकरण में कौन सी विशिष्ट समस्या उत्पन्न हुई है।
2. **समस्या का पृथक्करण** — प्रभावित पुर्जे या प्रणाली को अलग करके समस्या के मूल कारण का निर्धारण करना।
3. **समाधान** — मरम्मत, प्रतिस्थापन या समायोजन के माध्यम से समस्या का समाधान करना।

कार्यालय उपकरण किसी भी संगठन का महत्वपूर्ण हिस्सा होते हैं। इनका उपयोग अनिवार्य होता है, वहीं त्रुटियाँ एवं खराबियाँ भी अपरिहार्य हैं। अतः संगठन की कार्यप्रणाली के सुचारु प्रचालन हेतु निम्नलिखित श्रेष्ठ उपाय अपनाए जाने चाहिए—

1. **नियमित निरीक्षण** — नियमित रूप से निरीक्षण करें ताकि संभावित समस्याओं को प्रारंभिक अवस्था में ही पहचाना जा सके।
2. **कर्मचारी प्रशिक्षण** — यह सुनिश्चित करें कि उपकरण का उपयोग करने वाले कर्मचारियों को मूलभूत त्रुटिनिवारण तकनीकों का प्रशिक्षण एवं उचित उपयोग विधियों की जानकारी हो।
3. **प्रलेखन (डॉक्यूमेंटेशन)** — अनुरक्षण गतिविधियों की विस्तृत अभिलेख रखना जैसे—तिथियाँ, किए गए कार्य एवं पहचानी गई समस्याएँ।
4. **आपूर्तिकर्ताओं से सहयोग** — उपकरण आपूर्तिकर्ताओं से तकनीकी सहयोग एवं अनुरक्षण से संबंधित नवीनतम जानकारी हेतु संवाद बनाए रखना।
5. **प्रमाणित ब्रांड्स से वार्षिक अनुरक्षण अनुबंध (एएमसी)** — सभी कार्यालय मशीनों हेतु वार्षिक अनुरक्षण अनुबंध होना चाहिए, जिसमें सेवा की शर्तें, प्रक्रियाएँ एवं नियमित अनुरक्षण की रूपरेखा निर्धारित की जाती है।

इस प्रकार, हम निष्कर्ष निकाल सकते हैं कि कार्यालय उपकरणों का अनुरक्षण एवं त्रुटिनिवारण उत्पादक कार्य वातावरण को बनाए रखने हेतु प्राथमिकता होनी चाहिए। यदि हम अनुरक्षण के प्रति सक्रिय दृष्टिकोण अपनाते हैं एवं समस्याओं का समय रहते समाधान करते हैं, तो उपकरणों की विश्वसनीयता एवं आयु सुनिश्चित की जा सकती है।

लघु अनुरक्षण एवं त्रुटिनिवारण हेतु वैकल्पिक उपाय (Alternative ways to carry out minor maintenance and troubleshooting)

कार्यालय उपकरणों के लघु अनुरक्षण एवं त्रुटिनिवारण को कुछ व्यावहारिक एवं सरल विधियों से आसानी से किया जा सकता है। इसके लिए निम्नलिखित वैकल्पिक उपाय अपनाए जा सकते हैं —

1. **निवारक सफाई** — विभिन्न प्रकार के उपकरणों, मशीनरी और स्थानों के रखरखाव में निवारक सफाई एक अनिवार्य पहलू है ताकि गंदगी, धूल और मलबे के जमाव को रोका जा सके, जिससे खराबी हो

सकती है, दक्षता कम हो सकती है और समग्र प्रदर्शन प्रभावित हो सकता है। धूल और मलबे को हटाने के लिए मशीनों को नियमित रूप से संपीड़ित हवा, ब्रश या विशेष सफाई उपकरणों से साफ किया जाना चाहिए।

लाभ— वायु प्रवाह में सुधार, गर्मी के जमाव की रोकथाम एवं गंदगी से उत्पन्न खराबियों से सुरक्षा।

2. **सॉफ्टवेयर अपडेट एवं अंशांकन (Calibration)**— विभिन्न इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों और प्रणालियों के इष्टतम प्रदर्शन, सुरक्षा और कार्यक्षमता को बनाए रखने के लिए सॉफ्टवेयर अपडेट और कैलिब्रेशन अत्यंत महत्वपूर्ण पहलू हैं। यह सुनिश्चित करना आवश्यक है कि सॉफ्टवेयर एप्लिकेशन और फर्मवेयर अद्यतित हों, और आवश्यकता पड़ने पर उपकरण सेटिंग्स को पुनः कैलिब्रेट करें।

लाभ— प्रदर्शन में सुधार, नई विशेषताओं की उपलब्धता एवं सॉफ्टवेयर संबंधित समस्याओं का समाधान।

3. **कर्मचारी प्रशिक्षण**— कार्यालय उपकरणों के रखरखाव के लिए कर्मचारियों का प्रशिक्षण अत्यंत महत्वपूर्ण है ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि कर्मचारियों को उपकरणों को सुचारू रूप से चलाने के लिए आवश्यक कौशल और ज्ञान प्राप्त हो। कर्मचारियों को उपकरणों के उपयोग, देखभाल और सामान्य समस्याओं के निवारण के बारे में बुनियादी प्रशिक्षण प्रदान करना अनिवार्य है।

लाभ— कर्मचारी छोटी-मोटी समस्याओं को स्वयं हल कर सकते हैं, जिससे सहायता अनुरोधों की संख्या कम होती है।

4. **दृश्य निरीक्षण**— कार्यालय उपकरणों के निवारक रखरखाव में दृश्य निरीक्षण एक महत्वपूर्ण घटक है। इसमें नंगी आँखों से उपकरणों की व्यवस्थित जाँच करके दृश्यमान समस्याओं, टूट-फूट या असामान्यताओं की पहचान की जाती है। कार्यालय उपकरणों में टूट-फूट, क्षति या ढीले कनेक्शन के संकेतों के लिए केबलों, कनेक्टरों और बाहरी घटकों का नियमित रूप से निरीक्षण किया जाना चाहिए।

लाभ— कनेक्टिविटी समस्याओं की रोकथाम एवं संभावित समस्याओं की समयपूर्व पहचान।

5. **नैदानिक उपकरण (Diagnostic Tools)**— कार्यालय उपकरणों के लिए डायग्नोस्टिक टूल, उपकरणों में समस्याओं की पहचान, विश्लेषण और समस्या निवारण के लिए आवश्यक हैं। ये उपकरण यह सुनिश्चित करने में मदद करते हैं कि उपकरण बेहतर तरीके से काम करें और समस्याओं का शीघ्र निदान करने में सहायक हो सकते हैं। छोटी-मोटी समस्याओं की पहचान और समाधान के लिए बिल्ट-इन डायग्नोस्टिक टूल या थर्ड-पार्टी सॉफ्टवेयर का उपयोग करना चाहिए।

लाभ— उपकरण प्रदर्शन के विश्लेषण से त्रुटिनिवारण की प्रक्रिया सुगम बनती है।

6. **पुर्जा प्रतिस्थापन**— कार्यालय उपकरणों के रखरखाव में घटकों का प्रतिस्थापन एक महत्वपूर्ण पहलू है, जिससे यह सुनिश्चित होता है कि उपकरण को कुशलतापूर्वक चलाने के लिए खराब या घिसे हुए पुर्जों को

बदला जाए। सामान्य समस्याओं का शीघ्र समाधान करने के लिए आसानी से बदले जा सकने वाले पुर्जे (जैसे, केबल, कनेक्टर, बैटरी) स्टॉक में रखे जाने चाहिए।

लाभ— व्यापक त्रुटिनिवारण की आवश्यकता के बिना शीघ्र प्रतिस्थापन संभव, जिससे ठहराव कम होता है।

7. **ऑनलाइन सहायता संसाधन—** मशीनों के लिए ऑनलाइन सहायता प्रणाली भी उपलब्ध है। समस्या निवारण मार्गदर्शिकाओं और अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों के लिए ऑनलाइन सहायता फोरम, ज्ञानकोष और निर्माता वेबसाइटों का उपयोग किया जा सकता है।

लाभ— बाहरी सहायता के बिना सामान्य समस्याओं के समाधान हेतु जानकारी प्राप्त होती है।

8. **तापमान एवं वेंटिलेशन प्रबंधन—** तापमान और वेंटिलेशन प्रबंधन एक आरामदायक और उत्पादक कार्य वातावरण बनाए रखने के लिए महत्वपूर्ण पहलू हैं, खासकर उन कार्यालयों में जहाँ इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों का उपयोग होता है। कार्यपालक-सचिवीय सेवाएँ यह सुनिश्चित करेंगी कि उपकरण अच्छी तरह हवादार क्षेत्रों में रखे जाएँ और तापमान के स्तर की निगरानी करें।

लाभ— ज्यादा गर्मी से उत्पन्न खराबियों की रोकथाम एवं उपकरणों की आयु में वृद्धि।

9. **नियमित बैकअप—** डेटा की सुरक्षा और व्यावसायिक निरंतरता सुनिश्चित करने के लिए नियमित बैकअप बेहद ज़रूरी हैं। कार्यालयों को कंप्यूटर और सर्वर जैसे उपकरणों के लिए नियमित डेटा बैकअप लागू करना चाहिए।

लाभ— डेटा हानि से सुरक्षा एवं प्रणाली विफलता की स्थिति में शीघ्र पुनर्प्राप्ति।

10. **सक्रिय निगरानी—** कार्यालय उपकरणों की सक्रिय निगरानी सर्वोत्तम प्रदर्शन सुनिश्चित करने, संभावित समस्याओं को रोकने और डाउनटाइम को कम करने के लिए महत्वपूर्ण है। उपकरण प्रदर्शन मीट्रिक्स को ट्रैक करने और संभावित समस्याओं के लिए अलर्ट प्राप्त करने के लिए निगरानी उपकरणों का उपयोग किया जा सकता है।

लाभ— संभावित समस्याओं पर समय रहते हस्तक्षेप संभव होता है एवं प्रभाव को न्यूनतम किया जा सकता है।

इन वैकल्पिक उपायों को अपनाकर लघु अनुरक्षण एवं त्रुटिनिवारण की प्रक्रिया अधिक प्रभावशाली एवं सक्रिय हो सकती है, जिससे कार्यालय का वातावरण अधिक मजबूत एवं विश्वसनीय बनता है।

कार्यालय उपकरणों की मरम्मत की प्रक्रिया (Procedure to Repair Office Equipment)

कार्यालय उपकरणों की मरम्मत में एक व्यवस्थित प्रक्रिया अपनाई जाती है, जिससे उपकरण की कार्यक्षमता को प्रभावित करने वाली समस्याओं की पहचान, पृथक्करण और समाधान किया जा सके। नीचे सामान्य कार्यालय उपकरणों की मरम्मत हेतु एक सामान्य प्रक्रिया दी गई है—

1. प्रारंभिक मूल्यांकन — यह मरम्मत की पहली प्रक्रिया होती है। मशीन की मरम्मत प्रारंभ करने से पहले विफलता का मूल्यांकन और आवश्यक मरम्मत की पहचान की जाती है।

क. समस्या की पहचान करें — उपकरण को प्रभावित करने वाले विशिष्ट लक्षणों या समस्याओं का निर्धारण करें।

ख. जानकारी एकत्र करें — त्रुटि संदेश, हाल के परिवर्तन, या खराबी के पैटर्न जैसी संगत जानकारी एकत्र करें।

2. समस्या का पृथक्करण — समस्या को अलग करें, चाहे वह दृश्य निरीक्षण से संबंधित हो या कार्यात्मक समस्या हो।

क. दृश्य निरीक्षण — किसी भी दृश्य क्षति, ढीले संयोजनों या असामान्यताओं की पहचान के लिए सूक्ष्म निरीक्षण करें।

ख. कार्यात्मक परीक्षण — समस्या के दायरे को सीमित करने हेतु मूलभूत कार्यात्मक परीक्षण करें।

3. प्रलेखन — पहचानी गई समस्या का आगे के रिकॉर्ड हेतु दस्तावेजीकरण किया जाना चाहिए।

क. निष्कर्षों को रिकॉर्ड करें — अपनी टिप्पणियों को दस्तावेज करें, जिनमें पहचानी गई समस्याएँ, किए गए निदान कदम, और उपकरण की संगत जानकारी शामिल हो।

ख. चित्र लें — संदर्भ के लिए किसी भी दृश्य क्षति या चिंताजनक भागों की तस्वीरें लें।

4. सुरक्षा उपाय — किसी भी मशीन की मरम्मत प्रारंभ करने से पूर्व आवश्यक सुरक्षा उपायों की जाँच की जानी चाहिए।

क. पावर बंद करें — विद्युत जोखिम से बचने हेतु मरम्मत से पहले उपकरण को बंद करें और प्लग से निकालें।

ख. व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई) — मरम्मत की प्रकृति के अनुसार सुरक्षा दस्ताने या चश्मे जैसे उपयुक्त पीपीई का उपयोग करें।

5. घटक प्रतिस्थापन — पहचान के पश्चात यह निर्णय लें कि संबंधित घटक को बदला जाए या मरम्मत की जाए।

क. दोषपूर्ण घटकों की पहचान करें — यदि कोई विशिष्ट घटक दोषपूर्ण पाया गया है, तो यह निर्धारित करें कि उसे आसानी से बदला जा सकता है या नहीं (जैसे — केबल, कनेक्टर, बैटरी)।

ख. मूल पुर्जों का उपयोग करें — यथासंभव निर्माता-अनुमोदित मूल पुर्जों का उपयोग करें ताकि उपकरण की गुणवत्ता बनी रहे।

6. मरम्मत या समायोजन — कई बार उपकरण वारंटी या गारंटी अवधि में होते हैं, ऐसे में यह सुनिश्चित करना आवश्यक होता है कि भाग को मरम्मत की आवश्यकता है या केवल समायोजन से काम चल सकता है।

क. निर्माता के दिशा-निर्देशों का पालन करें — मरम्मत के विशिष्ट निर्देशों हेतु प्रयोक्ता पुस्तिका या निर्माता के निर्देशों का पालन करें।

ख. मरम्मत तकनीक — आवश्यकतानुसार सोल्डरिंग, पुर्जों को पुनः बैठाना, या सेटिंग्स समायोजित करने जैसी उपयुक्त मरम्मत तकनीकों का उपयोग करें।

7. परीक्षण — मरम्मत के पश्चात मशीन को वास्तविक कार्य प्रारंभ करने से पूर्व अच्छी तरह परीक्षण करना आवश्यक है।

क. आंशिक पुनः संयोजन — यदि विसंयोजन किया गया हो, तो प्रारंभिक परीक्षण हेतु उपकरण का आंशिक रूप से पुनः संयोजन करें।

ख. कार्यात्मक परीक्षण — उपकरण को चालू करें और कार्यात्मक परीक्षण करें ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि मरम्मत से समस्या हल हो गई है।

8. पुनरावृत्त प्रक्रिया — कई बार मरम्मत से पूरी समस्या हल नहीं होती, ऐसे में उपर्युक्त प्रक्रिया को पुनः दोहराना आवश्यक होता है।

क. सूक्ष्म समायोजन — यदि प्रारंभिक मरम्मत से समस्या पूर्णतः हल नहीं होती, तो प्रक्रिया को दोहराएँ और शेष समस्याओं पर ध्यान केंद्रित करें।

ख. परामर्श — यदि समस्या बनी रहती है या अतिरिक्त विशेषज्ञता की आवश्यकता हो, तो तकनीकी सहायता या निर्माता से परामर्श लें।

9. अंतिम निरीक्षण — सभी प्रक्रियाओं के बाद, उपकरण के पूर्ण संयोजन और स्थापना से पूर्व अंतिम निरीक्षण अवश्य करें।

क. पूर्ण पुनः संयोजन — यदि मरम्मत सफल रही हो, तो उपकरण को पूरी तरह से पुनः संयोजित करें।

ख. अंतिम परीक्षण — सभी कार्यों के सही तरीके से प्रचालित होने की पुष्टि हेतु व्यापक परीक्षण करें।

10. प्रलेखन और प्रतिवेदन — मरम्मत प्रक्रिया पूर्ण होने के पश्चात पूरी प्रक्रिया का दस्तावेजीकरण आवश्यक होता है।

क. रिकॉर्ड अद्यतन करें — मरम्मत प्रक्रिया का दस्तावेज तैयार करें, जिसमें उठाए गए कदम, बदले गए पुर्जे, और अंतिम परीक्षण के परिणाम सम्मिलित हों।

ख. प्रतिवेदन तैयार करें — यदि उपकरण किसी सूची या अनुरक्षण प्रणाली का भाग है, तो मरम्मत का प्रतिवेदन दें और संबंधित रिकॉर्ड को अद्यतन करें।

11. निवारक उपाय — यह सुनिश्चित करने हेतु सभी निवारक उपाय अपनाएँ जाएँ कि उपकरण अपनी जगह पर सही कार्य करता रहे।

क. सिफारिशें — भविष्य में इसी प्रकार की समस्या से बचने हेतु निवारक अनुरक्षण या प्रयोक्ता व्यवहार हेतु सुझाव दें।

ख. प्रशिक्षण — यदि प्रयोक्ता की त्रुटि के कारण समस्या उत्पन्न हुई हो, तो प्रयोक्ताओं को अतिरिक्त प्रशिक्षण देने पर विचार करें।

इस संरचित प्रक्रिया का पालन करके आप कार्यालय उपकरणों की समस्याओं का प्रभावी समाधान कर सकते हैं, डाउनटाइम को न्यूनतम कर सकते हैं, और उपकरणों की समग्र विश्वसनीयता एवं दीर्घायु में योगदान कर सकते हैं। ध्यान रखें कि सुरक्षा को प्राथमिकता दें, निर्माता के दिशा-निर्देशों का पालन करें, और आवश्यकता पड़ने पर पेशेवर सहायता प्राप्त करें।

वार्षिक अनुरक्षण अनुबंध (एएमसी)

वार्षिक अनुरक्षण अनुबंध (Annual Maintenance Contract (AMC)) एक सेवा अनुबंध होता है जिसमें कार्यालय मशीनों के नियमित अनुरक्षण एवं सेवा के लिए शर्तें, नियम और प्रक्रियाएँ उल्लिखित होती हैं। नीचे कार्यालय मशीनों हेतु एएमसी में सामान्यतः शामिल की जाने वाली प्रमुख प्रक्रियात्मक नीतियों की सूची दी गई है—

1. सेवा का दायरा — एएमसी में मशीनों की श्रेणियाँ, कवरेज और विवरण स्पष्ट रूप से उल्लिखित होने चाहिए

क. एएमसी के अंतर्गत शामिल मशीनों के प्रकारों को स्पष्ट रूप से परिभाषित करें (जैसे कंप्यूटर, प्रिंटर, कॉपियर)।

ख. अनुबंध में शामिल मशीनों के ब्रांड, मॉडल और क्रमांक संख्या (Serial Numbers) को निर्दिष्ट करें।

2. सेवा की आवृत्ति — एएमसी के दौरान सेवाओं की आवृत्ति को पूर्वनिर्धारित करना आवश्यक होता है

क. अनुबंध अवधि (सामान्यतः वार्षिक) के दौरान निर्धारित अनुरक्षण यात्राओं या सेवाओं की आवृत्ति को निर्दिष्ट करें।

ख. किसी आपातकालीन या मांग-आधारित सेवा की आवश्यकता होने पर उसका उल्लेख करें।

3. नियमित अनुरक्षण कार्य — अनुबंध में नियमित अनुरक्षण कार्यों और उनकी जांचसूची का पूर्वनिर्धारण किया जाना चाहिए

क. प्रत्येक यात्रा के दौरान किए जाने वाले अनुरक्षण कार्यों (जैसे सफाई, लुब्रीकेशन, सॉफ्टवेयर अद्यतन) का विवरण दें।

ख. पारदर्शिता और उत्तरदायित्व सुनिश्चित करने हेतु नियमित कार्यों की एक जांचसूची शामिल करें।

4. प्रतिक्रिया समय (Response Time) — तकनीशियन और एएमसी प्रदाता की प्रतिक्रिया समय सीमा पूर्वनिर्धारित होनी चाहिए

क. सेवा अनुरोधों या सूचित समस्याओं के समाधान हेतु अधिकतम प्रतिक्रिया समय को निर्दिष्ट करें।

ख. विभिन्न समस्याओं के लिए प्राथमिकता स्तर (जैसे गंभीर, मुख्य, सामान्य) और उनके अनुसार प्रतिक्रिया समय निर्धारित करें।

5. पुर्जों का प्रतिस्थापन — पुर्जों के प्रतिस्थापन एवं मरम्मत से संबंधित नीतियाँ अनुबंध में स्पष्ट रूप से उल्लिखित होनी चाहिए

क. दोषपूर्ण या घिसे-पिटे पुर्जों के प्रतिस्थापन की नीति स्पष्ट करें।

ख. यह निर्दिष्ट करें कि प्रतिस्थापन हेतु निर्माता द्वारा अनुमोदित वास्तविक पुर्जों का ही उपयोग किया जाएगा।

6. श्रम शुल्क — नियमित श्रम शुल्क और अतिरिक्त श्रम शुल्क नीतिगत दस्तावेज में स्पष्ट रूप से वर्णित होने चाहिए

क. यह स्पष्ट करें कि श्रम शुल्क एएमसी में शामिल हैं या पृथक् रूप से लिए जाएंगे।

ख. सामान्य कार्य समय के बाहर अथवा आपातकालीन सेवाओं के लिए अतिरिक्त शुल्क का विवरण दें।

7. आपातकालीन सहायता — आपातकालीन सहायता एवं उससे संबंधित विवरण स्पष्ट रूप से उल्लिखित होना चाहिए

क. नियमित अनुरक्षण यात्राओं के अतिरिक्त आपातकालीन सहायता प्राप्त करने की प्रक्रिया बताएं।

ख. सेवा प्रदाता की आपातकालीन सहायता टीम के संपर्क विवरण प्रदान करें।

8. मशीनों तक पहुँच — मशीनों तक पहुँच और उस दौरान समन्वय करने वाले कर्मचारियों का विवरण एएमसी में उल्लेखित होना चाहिए

क. मशीनों तक पहुँच की व्यवस्था जैसे कार्य समय, सुरक्षा प्रोटोकॉल और अपेक्षित प्रयोक्ता सहयोग को निर्दिष्ट करें।

ख. सेवा प्रदाता द्वारा अनुरक्षण यात्राओं के समन्वय हेतु कार्यालय स्टाफ से प्रभावी संवाद सुनिश्चित किया जाए।

9. प्रलेखन और प्रतिवेदन — एएमसी उपरान्त प्रलेखन, अभिलेख विवरण एवं प्रारूप को ठीक से निर्दिष्ट किया जाना चाहिए

क. सेवा प्रदाता को प्रत्येक सेवा यात्रा का विस्तृत रिकॉर्ड रखने हेतु बाध्य करें, जिसमें किए गए कार्य एवं पाई गई समस्याओं का विवरण हो।

ख. मशीन की स्थिति एवं अनुरक्षण गतिविधियों की जानकारी ग्राहक को देने के लिए प्रतिवेदन प्रणाली स्थापित करें।

10. नवीनीकरण एवं समाप्ति — एएमसी के नवीनीकरण एवं समाप्ति की शर्तें स्पष्ट रूप से उल्लिखित हों

क. प्रारंभिक अनुबंध अवधि के बाद एएमसी को बढ़ाने की प्रक्रिया को परिभाषित करें।

ख. अनुबंध समाप्त करने की स्थितियाँ, नोटिस अवधि और समाप्ति के कारणों को निर्दिष्ट करें।

11. बीमा एवं दायित्व — एएमसी के दौरान मशीनों की बीमा कवरेज एवं दायित्व स्पष्ट रूप से उल्लिखित हों

क. एएमसी के अंतर्गत मशीनों की बीमा कवरेज, विशेषकर अनुरक्षण यात्रा के दौरान होने वाले नुकसान की जिम्मेदारी स्पष्ट करें।

ख. दोनों पक्षों की सुरक्षा हेतु दायित्व और प्रतिपूर्ति (Indemnity) से संबंधित प्रावधानों को रेखांकित करें।

12. प्रदर्शन संकेतक (Performance Metrics) — एएमसी सेवा प्रदाताओं का मूल्यांकन किया जाना चाहिए, इसके लिए कुछ प्रमुख संकेतकों को स्थापित किया जाए

क. सेवा प्रदाता के प्रदर्शन को मापने हेतु प्रमुख प्रदर्शन संकेतक (Key Performance Indicators (KPIs) स्थापित करें।

ख. सहमत संकेतकों के अनुसार प्रदर्शन के आधार पर दंड अथवा प्रोत्साहन के प्रावधान शामिल करें।

13. ग्राहक की जिम्मेदारियाँ — एएमसी में ग्राहक की जिम्मेदारियों को स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट करें, जैसे मशीनों तक आवश्यक पहुँच प्रदान करना, सेवा कर्मचारियों से सहयोग करना, और समस्याओं की समय पर सूचना देना।

14. विवाद समाधान — एएमसी प्रक्रिया के दौरान विवाद उत्पन्न होने की संभावना होती है, अतः एक पूर्व-निर्धारित विवाद समाधान प्रक्रिया होनी चाहिए —

क. ग्राहक एवं सेवा प्रदाता के बीच मतभेद की स्थिति में विवाद समाधान तंत्र शामिल करें।

ख. विवादों को सौहार्दपूर्ण तरीके से हल करने के लिए चरणबद्ध प्रक्रिया और कार्यविधि निर्धारित करें।

इन प्रक्रियात्मक नीतियों के माध्यम से एएमसी हेतु एक समग्र रूपरेखा निर्मित होता है, जो यह सुनिश्चित करता है कि ग्राहक एवं सेवा प्रदाता दोनों अपनी भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को भली-भाँति समझें, और कार्यालय की मशीनें पूरे अनुबंध काल में सुचारु रूप से अनुरक्षित रहें।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1 — उपकरणों की सभी विशेषताओं एवं अनुप्रयोगों का प्रदर्शन करें और प्रत्येक उपकरण को कुशलतापूर्वक प्रचालित करें

आवश्यक सामग्री — वीडियो लिंक, प्रोजेक्टर, कंप्यूटर, स्कैनर, फोटोकॉपीयर, स्पीकर, स्क्रीन, लैपटॉप/पीसी

लिंक — प्रिंटर: <https://www.youtube.com/watch?v=pGYMCJRBMIM>

स्कैनर: <https://www.youtube.com/watch?v=OYrJ-IXtq04>

प्रक्रिया —

1. सुनिश्चित करें कि सभी विद्यार्थी कक्षा में शांति से बैठें।
2. लैपटॉप या कंप्यूटर पर वीडियो चलाएँ।
3. प्रोजेक्टर के माध्यम से वीडियो को स्क्रीन पर प्रदर्शित करें।
4. स्पीकर के माध्यम से ऑडियो आउटपुट सुनिश्चित करें।
5. आवश्यकतानुसार वीडियो को रोकें और विद्यार्थियों को समझाएँ।
6. वीडियो समाप्त होने के बाद कुछ प्रश्न पूछें।
7. इसी प्रक्रिया को प्रत्येक उपकरण के लिए दोहराएँ।

गतिविधि 2 — मशीन की संरचना के विभिन्न भागों की पहचान करें और उसका चित्र बनाएं

आवश्यक सामग्री — ड्राइंग शीट, पेन/पेंसिल, जांचसूची, रबड़, कलर पेन

प्रक्रिया —

1. शिक्षकों एवं सहपाठियों के साथ किसी कार्यालय का दौरा करें।
2. कार्यपालक सचिव और अन्य कर्मचारियों से मिलकर अभिवादन करें।
3. कार्यालय का दौरा करें और कार्यपालक सचिवीय सेवाओं के निम्नलिखित बिंदुओं पर जानकारी प्राप्त करें —
 - क. विभिन्न उपकरण एवं उनकी स्थिति
 - ख. मशीनों के कार्य
 - ग. प्रत्येक मशीन और उपकरण का उपयोग कितनी बार होता है
 - घ. मशीनों के भाग और उनकी प्राथमिकता
4. अन्य कार्यपालक सचिव, विक्रेता, तकनीकी विशेषज्ञ या एएमसी प्रदाता से उपकरणों के भागों के विषय में चर्चा करें।
5. अपनी नोट्स कार्यपालक सचिव को दिखाएँ और पुष्टि करें।
6. चित्र बनाकर मित्रों से चर्चा करें और शिक्षक को दिखाएँ।
7. कक्षा में अपनी रिपोर्ट पर चर्चा करें।

गतिविधि 3 — कार्यालय उपकरणों के विभिन्न भागों की कार्यप्रणाली का भूमिका निभाने के माध्यम से प्रदर्शन करें

आवश्यक सामग्री — पाँच से छह विद्यार्थी, नोटबुक, पेन/पेंसिल, जांचसूची, वास्तविक/डमी उपकरण या उपकरण का मॉडल या चित्र, मशीन के भागों के रेखाचित्र

प्रक्रिया —

1. विद्यार्थियों का समूह बैठकर मशीनों पर विचार-विमर्श करें।
2. प्रत्येक सदस्य की भूमिका तय करें।
3. विद्यार्थी निम्नलिखित में से कोई भी भूमिका चुन सकते हैं —
 - क. प्रबंधक
 - ख. वरिष्ठ कार्यपालक
 - ग. कार्यालय सहायक
 - घ. तकनीशियन
 - ड. ऑफिस बॉय
4. भूमिका-नाट्य की पटकथा उपरोक्त वस्तुओं के उपयोग के साथ तैयार करें।
5. पटकथा व विचारों पर सहपाठियों और शिक्षक से चर्चा करें।
6. कक्षा में अभिनय प्रस्तुत करें।
7. कक्षा में अवधारणा किस हद तक स्पष्ट हुई, यही मूल्यांकन का आधार होगा।

गतिविधि 4 — कार्य रुकावट के समय कार्य पूरा करने के विकल्प सूचीबद्ध कीजिए।

आवश्यक सामग्री — ड्राइंग शीट, पेन/पेंसिल, जांचसूची, रबड़, लेखन पैड

प्रक्रिया —

1. शिक्षक तथा सहपाठियों के साथ किसी कार्यालय का दौरा कीजिए।
2. वहाँ कार्यपालक सचिव एवं अन्य कर्मचारियों से मिलकर अभिवादन कीजिए।
3. कार्यालय का अवलोकन कीजिए और कार्यपालक सचिवीय सेवाओं के निम्नलिखित विषयों पर जानकारी प्राप्त कीजिए —
 - क. विभिन्न उपकरण और उनकी स्थितियाँ
 - ख. मशीनों के कार्य

- ग. प्रत्येक मशीन व उपकरण के उपयोग की आवृत्ति
 - घ. मशीनों में आने वाली खराबियाँ या रुकावटें
 - ड. मरम्मत और अनुरक्षण के उपाय
 - च. कार्य रुकावटों के उदाहरण एवं उन पर कार्यपालक सचिव द्वारा अपनाए गए समाधान
 - छ. रुकावट के समय कार्य पूरा करने के वैकल्पिक उपाय
 - ज. इन घटनाओं एवं समाधानों को सूचीबद्ध कर अलग-अलग वर्गीकृत कीजिए
4. किसी अन्य कार्यपालक सचिव से उपकरणों, रुकावटों और मरम्मत से संबंधित चर्चा कीजिए।
 5. अपने नोट्स कार्यपालक सचिव को दिखाकर पुष्टिकरण लीजिए।
 6. एक सूची तैयार कर अपने मित्रों से चर्चा कीजिए और शिक्षक को दिखाइए।
 7. कक्षा में अपनी रिपोर्ट प्रस्तुत कर चर्चा कीजिए।

गतिविधि 5 — अनुरक्षण और समस्या समाधान में कार्यपालक सचिवीय सेवाओं की भूमिका को दर्शाएं।

आवश्यक सामग्री — नोटबुक, पेन/पेंसिल, जांचसूची, वास्तविक/डमी उपकरण या उनके मॉडल या चित्र

प्रक्रिया —

1. विद्यार्थियों के समूह में बैठकर कार्यपालक सचिवीय सेवाओं की अनुरक्षण एवं समस्या समाधान में भूमिका पर मंथन कीजिए।
2. प्रत्येक विद्यार्थी की भूमिका तय कीजिए।
3. विद्यार्थी निम्नलिखित में से किसी भी भूमिका का चयन कर सकते हैं —
 - क. प्रबंधक
 - ख. वरिष्ठ कार्यकारी
 - ग. कार्यालय सहायक
 - घ. विक्रेता
 - ड. ऑफिस बॉय
 - च. कार्यपालक सचिवीय सेवाएं
4. भूमिका-नाटक की पटकथा तय कीजिए एवं उपयुक्त सामग्री का उपयोग कीजिए।
5. पटकथा व विचार को सहपाठियों एवं शिक्षक से साझा कीजिए।
6. कक्षा के सामने अभिनय करें।

7. कक्षा में अवधारणा को किस सीमा तक संप्रेषित किया जा रहा है, यही मूल्यांकन का मापदंड होगा।

गतिविधि 6 — विभिन्न प्रकार के कार्यालय उपकरणों का कोलाज बनाकर कक्षा में प्रदर्शित कीजिए।

आवश्यक सामग्री — ड्राइंग शीट, पेन/पेंसिल, जांचसूची, रबड़, लेखन पैड

प्रक्रिया —

1. शिक्षक और सहपाठियों के साथ किसी कार्यालय का दौरा कीजिए।
2. कार्यपालक सचिव एवं अन्य कर्मचारियों से मिलकर अभिवादन कीजिए।
3. कार्यालय का अवलोकन कीजिए और कार्यपालक सचिवीय सेवाओं के निम्नलिखित बिंदुओं पर जानकारी प्राप्त कीजिए—
 - क. विभिन्न उपकरण और उनकी स्थितियाँ
 - ख. मशीनों के कार्य
 - ग. प्रत्येक उपकरण की उपयोग आवृत्ति
 - घ. उपकरणों के चित्र लेने की अनुमति प्राप्त कर चित्र खींचिए
4. सहपाठियों के साथ उपकरणों पर चर्चा कीजिए।
5. चित्रों को कोलाज पर चिपकाकर कक्षा में प्रदर्शित कीजिए।
6. कक्षा में कोलाज पर चर्चा कीजिए। यथासंभव प्रश्नोत्तरी या निबंध प्रस्तुत कर उपकरणों के कार्य व उपयोग समझाएं।

गतिविधि 7 — कार्यालय उपकरणों की वार्षिक अनुरक्षण अनुबंध (एएमसी) नीतियों पर प्रस्तुति तैयार कीजिए।

आवश्यक सामग्री — कंप्यूटर/लैपटॉप, व्हाइट बोर्ड, मार्कर, विद्यार्थी दल

प्रक्रिया —

1. उपकरणों की एएमसी नीतियों एवं प्रक्रियाओं पर चर्चा कीजिए।
2. विद्यार्थियों के दल बनाएँ।
3. कार्य एक दिन पूर्व सौंपा जाए।
4. प्रत्येक दल को 5 मिनट का समय प्रस्तुति हेतु दीजिए।
5. प्रश्न पूछने हेतु खुला मंच रखें।
6. प्रत्येक दल के अंकों का मूल्यांकन करें।

7. विजयी दल को पुरस्कृत करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरिए —

1. प्रोजेक्टर में _____ सामान्यतः उच्च तीव्रता वाला लैम्प या बल्ब होता है, जो प्रक्षेपण हेतु प्रकाश प्रदान करता है।
2. _____ को मुख्य सर्किट बोर्ड भी कहा जाता है, जो कंप्यूटर में सीपीयू, मेमोरी एवं अन्य आवश्यक घटकों को समेटे होता है।
3. _____ फोटोकॉपीयर का वह भाग होता है जहाँ कागज़ कॉपी करने हेतु रखा जाता है।
4. _____ प्रचालन में कॉल करने और प्राप्त करने की मूलभूत प्रक्रिया शामिल होती है, जो दूरस्थ संचार को संभव बनाती है।
5. _____ कनेक्शन में इंटरनेट सेवा योजना की सदस्यता लेना और आवश्यक उपकरण प्राप्त करना शामिल होता है।
6. नियमित अनुरक्षण कार्यालय उपकरणों की आयु बढ़ाने और अप्रत्याशित _____ से बचाव हेतु आवश्यक है।
7. _____ अनुरक्षण संभावित समस्याओं को घटित होने से पूर्व पहचानने हेतु नियमित निरीक्षण और अनुरक्षण क्रियाएँ सम्मिलित करता है।
8. भविष्यवाणी अनुरक्षण में उपकरणों से संबंधित पिछले सेवा आंकड़ों का उपयोग कर आगामी सेवा की आवश्यकता _____ की जाती है।
9. _____ एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें कार्यालय उपकरणों की समस्याओं को व्यवस्थित तरीके से पहचान कर समाधान किया जाता है।
10. कर्मचारियों का प्रशिक्षण आवश्यक है जिससे वे उपकरणों की सुचारु कार्यप्रणाली सुनिश्चित कर सकें तथा _____ समस्याओं का समाधान कर सकें।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न —

1. कंप्यूटर का कौन-सा घटक चित्रों एवं वीडियो के रेंडरिंग के लिए उत्तरदायी होता है?
क. सीपीयू (CPU)
ख. रैम (RAM)
ग. जीपीयू (GPU)

- घ. एचडीडी (HDD)
2. फोटोकॉपीयर का कौन-सा भाग टोनर को प्रकाश-संवेदी ड्रम पर लगाता है?
- क. फ्यूजिंग यूनिट
ख. टोनर कार्ट्रिज
ग. ट्रांसफर यूनिट
घ. डेवलपर यूनिट
3. वाई-फाई के माध्यम से इंटरनेट से जुड़ने के लिए कौन-सा चरण आवश्यक होता है?
- क. वेब ब्राउज़र खोलना
ख. इंटरनेट सेवा योजना की सदस्यता लेना
ग. नेटवर्क सुरक्षा कुंजी दर्ज करना
घ. राउटर सेटिंग्स को कॉन्फ़िगर करना
4. टेलीफोन का प्राथमिक कार्य क्या है?
- क. ई-मेल भेजना
ख. संगीत चलाना
ग. कॉल करना और कॉल प्राप्त करना
घ. दस्तावेज़ों का मुद्रण करना
5. प्रोजेक्टर का कौन-सा भाग तीन एलसीडी पैनलों से प्राप्त प्रकाश को संयोजित करके सटीक रंग प्रजनन सुनिश्चित करता है?
- क. कूलिंग सिस्टम
ख. कलर व्हील
ग. इमेजिंग टेक्नोलॉजी
घ. ऑप्टिकल सिस्टम
- 6 कौन-सा अनुरक्षण तरीका संभावित समस्याओं से पूर्व ही रोकथाम हेतु नियमित निरीक्षण एवं अनुरक्षण क्रियाओं को सम्मिलित करता है?
- क. भविष्यवाणी अनुरक्षण
ख. सुधारात्मक अनुरक्षण

ग. निवारक अनुरक्षण

घ. प्रतिक्रियात्मक अनुरक्षण

7. समस्या समाधान की कौन-सी अवस्था समस्या के मूल कारण को पृथक कर पहचानने पर केंद्रित होती है?

क. समस्या की पहचान

ख. समस्या का पृथक्करण

ग. समाधान

घ. कार्यान्वयन

8. मामूली अनुरक्षण हेतु कौन-सी वैकल्पिक विधि अंतर्निहित निदान उपकरणों या तृतीय-पक्ष सॉफ्टवेयर के उपयोग द्वारा समस्या की पहचान व समाधान करती है?

क. दृश्य निरीक्षण

ख. घटक प्रतिस्थापन

ग. निदान उपकरण

घ. ऑनलाइन सहायता संसाधन

9. कार्यालय उपकरण की मरम्मत प्रक्रिया में कौन-सा प्रमुख पक्ष यह सुनिश्चित करता है कि मरम्मत से पहले उपकरण बंद कर विद्युत स्रोत से अलग कर दिया जाए?

क. पुर्जा प्रतिस्थापन

ख. प्रलेखन

ग. सुरक्षा उपाय

घ. परीक्षण

10. एएमसी में किन बिंदुओं को स्पष्ट रूप से परिभाषित किया जाना चाहिए?

क. सेवा का दायरा

ख. सेवा की आवृत्ति

ग. नियमित अनुरक्षण कार्य

घ. प्रतिक्रिया समय

ग. कॉलम का मिलान करें

कॉलम क	कॉलम ख
1. सूचना प्रौद्योगिकी उपकरणों की तकनीकी संरचना को समझना	क. ग्राफिक्स प्रोसेसिंग यूनिट
2. ऑप्टिकल मिरर	ख. प्राथमिक कार्य, संस्थागत संदर्भ, टेलीफोन
3. जीपीयू	ग. गर्मी और दबाव लगाना, टोनर फ्यूज करना, फोटोकॉपीयर भाग
4. फ्यूजिंग यूनिट (फ्यूजर रोलर)	घ. प्रकाश पथ को मोड़ना, इमेज अभिविन्यास, एलसीडी प्रोजेक्टर
5. विस्तृत दूरी पर आवाजों को जोड़ना	ङ. तकनीकी पक्ष, निर्बाध नेटवर्क कनेक्टिविटी, संस्थागत संदर्भ
6. कार्यालय उपकरणों के नियमित अनुरक्षण का उद्देश्य	च. निवारक सफाई, सॉफ्टवेयर अपडेट, कर्मचारी प्रशिक्षण, दृश्य निरीक्षण, निदान उपकरण
7. निवारक और सुधारात्मक अनुरक्षण	छ. पहचान, पृथक्करण, समाधान
8. कार्यालय उपकरणों के समस्या निवारण में प्रमुख चरण	ज. इससे लंबे समय तक चलना सुनिश्चित होता है, रुकावट से बचाव होता है
9. मामूली अनुरक्षण व समस्या समाधान के वैकल्पिक उपाय	झ. सेवा का दायरा, सेवा आवृत्ति, नियमित कार्य, प्रतिक्रिया समय, भाग प्रतिस्थापन
10. वार्षिक रखरखाव अनुबंध (एएमसी) के प्रमुख घटक	ञ. सक्रिय और प्रतिक्रियात्मक दृष्टिकोण

घ. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1. कंप्यूटर का मदरबोर्ड सीपीयू, मेमोरी एवं अन्य आवश्यक घटकों को समाहित करता है।
2. प्रिंटर केवल व्यक्तिगत उपयोग हेतु उपयुक्त होते हैं, पेशेवर आवश्यकताओं के लिए नहीं।
3. फोटोकॉपीयर प्रकाश, लेंस एवं विद्युत आवेश के संयोजन से कागज पर इमेज और टेक्स्ट पुनः प्रस्तुत करता है।

4. टेलीफोन का प्रचालन कॉल करने और प्राप्त करने हेतु केवल एक चरण की प्रक्रिया होती है।
5. इंटरनेट से जुड़ाव केवल तारबद्ध कनेक्शन के माध्यम से संभव है, वाई-फाई कोई विकल्प नहीं है।
6. निवारक अनुरक्षण में उपकरणों की समस्याओं का समाधान केवल उनके घटित होने के बाद किया जाता है।
7. समस्या समाधान में कार्यालय उपकरणों की समस्याओं की पहचान व समाधान की एक व्यवस्थित प्रक्रिया अपनाई जाती है।
8. कार्यालय उपकरणों के छोटे-मोटे रखरखाव और समस्या निवारण के लिए पांच वैकल्पिक तरीके हैं।
9. कार्यालय उपकरणों की मरम्मत के लिए सामान्य प्रक्रिया की रूपरेखा बताएं।
10. कार्यालय मशीनों के लिए वार्षिक रखरखाव अनुबंध (एएमसी) में आम तौर पर कौन से प्रमुख घटक शामिल होते हैं?

ड. लघु उत्तर प्रश्न

1. एलसीडी प्रोजेक्टर के मुख्य घटक कौन-से हैं?
2. फोटोकॉपीयर में डेवलपर यूनिट का कार्य वर्णन कीजिए।
3. पारंपरिक लैंडलाइन टेलीफोन का उपयोग करके कॉल करने की प्रक्रिया क्या है?
4. कंप्यूटर वाई-फाई के माध्यम से इंटरनेट से कैसे जुड़ता है?
5. इंटरनेट उपयोग हेतु एक सुरक्षा उपाय का नाम लिखिए।
6. कार्यालय उपकरणों के रखरखाव के महत्व पर चर्चा कीजिए, जिसमें दक्षता और उत्पादकता पर इसका प्रभाव भी शामिल है। रखरखाव के तीन प्रकारों और उनके संबंधित लाभों की व्याख्या कीजिए। टेक्स्ट में उल्लिखित अनुरक्षण के तीन प्रकार कौन-से हैं? प्रत्येक का संक्षिप्त विवरण दें।
7. कार्यालय उपकरण संबंधी समस्याओं के निवारण में शामिल चरणों का विस्तार से वर्णन करें, तथा व्यवस्थित दृष्टिकोण के महत्व पर प्रकाश डालें। कार्यालय उपकरणों की समस्याओं के समाधान की प्रक्रियाओं को वर्णित कीजिए।
8. कार्यालय उपकरणों के छोटे-मोटे रखरखाव और समस्या निवारण के लिए वैकल्पिक तरीकों की व्याख्या करें, उदाहरण दें और उनके लाभों पर चर्चा करें। कार्यालय उपकरणों के मामूली अनुरक्षण व समस्या समाधान हेतु पाँच वैकल्पिक उपाय लिखिए।
9. कार्यालय उपकरणों की मरम्मत के लिए संरचित प्रक्रिया की रूपरेखा तैयार करें, सुरक्षा उपायों, दस्तावेजीकरण और निवारक उपायों पर जोर दें।

10. कार्यालय मशीनों के लिए वार्षिक रखरखाव अनुबंध (एएमसी) में आम तौर पर शामिल घटकों का विश्लेषण करें, उनके महत्व और ग्राहकों और सेवा प्रदाताओं दोनों को उनके द्वारा प्रदान किए जाने वाले लाभों पर चर्चा करें।

च. दीर्घ उत्तर प्रश्न

1. दस्तावेज मुद्रण की प्रमुख चरणों के साथ प्रिंटर के प्रचालन की प्रक्रिया को स्पष्ट कीजिए।
2. फोटोकॉपीयर के भागों का वर्गीकरण एवं उनके कार्यों का वर्णन प्रत्येक घटक के महत्व पर बल देते हुए कीजिए।
3. पारंपरिक लैंडलाइन से आधुनिक स्मार्टफोन तक टेलीफोन के विकास पर चर्चा कीजिए, व्यक्तिगत एवं व्यावसायिक संचार में इसकी भूमिका को स्पष्ट कीजिए।
4. व्यक्तिगत कंप्यूटर का उपयोग करके इंटरनेट से जुड़ने की प्रक्रिया को समझाएं, आईएसपी की सदस्यता से लेकर ऑनलाइन संसाधनों तक पहुंचने तक के प्रत्येक चरण को स्पष्ट कीजिए।
5. विभिन्न प्रकार के प्रिंटर्स की तुलना करते हुए उनके लाभ एवं व्यक्तिगत तथा पेशेवर उपयोग में उनकी उपयुक्तता को स्पष्ट कीजिए।
6. इसकी कार्यक्षमता व उत्पादकता पर प्रभाव सहित कार्यालय उपकरणों के अनुरक्षण का महत्व समझाएं। अनुरक्षण के तीनों प्रकारों की व्याख्या कीजिए व उनके लाभ स्पष्ट कीजिए।
7. कार्यालय उपकरणों की समस्याओं के समाधान हेतु अपनाई जाने वाली प्रक्रिया को विस्तार से समझाएं, साथ ही व्यवस्थित दृष्टिकोण के महत्व को रेखांकित कीजिए।
8. मामूली अनुरक्षण और समस्या समाधान हेतु अपनाई जाने वाली वैकल्पिक विधियों की व्याख्या कीजिए, उदाहरण सहित उनके लाभों पर चर्चा कीजिए।
9. कार्यालय उपकरणों की मरम्मत की संरचित प्रक्रिया का वर्णन कीजिए, जिसमें सुरक्षा उपाय, प्रलेखन और निवारक उपायों को प्रमुखता दी जाए।
10. एएमसी के अंतर्गत सम्मिलित घटकों का विश्लेषण कीजिए, और यह स्पष्ट कीजिए कि ये ग्राहक व सेवा प्रदाता दोनों के लिए कैसे लाभकारी होते हैं।

छ. अपनी कार्यक्षमता जाँचें

1. निवारक (Preventive), पूर्वानुमानात्मक (Predictive) और सुधारात्मक (Corrective) अनुरक्षण के बीच अंतर स्पष्ट कीजिए, प्रत्येक प्रकार के अनुरक्षण के उदाहरण सहित, और कार्यालय उपकरणों के निर्बाध प्रचालन में उनकी महत्ता पर चर्चा कीजिए।
2. समस्याओं की पहचान और समाधान की प्रक्रिया में शामिल चरणों को विस्तारपूर्वक बताएं और प्रत्येक चरण को व्यावहारिक उदाहरण के साथ स्पष्ट कीजिए।

3. कार्यालय उपकरणों की कार्यक्षमता एवं दीर्घायु सुनिश्चित करने हेतु पाँच सर्वोत्तम अनुरक्षण अभ्यासों का प्रदर्शन कीजिए।
4. व्यवस्थित दृष्टिकोण पर बल देते हुए कार्यालय उपकरणों की समस्याओं के समाधान हेतु आवश्यक चरणों की पहचान कीजिए।
5. मामूली अनुरक्षण एवं समस्या समाधान के तीन वैकल्पिक तरीकों की पहचान कीजिए और प्रत्येक के लाभ बताएँ।
6. कार्यालय उपकरणों के वार्षिक रखरखाव अनुबंध (एएमसी) में सम्मिलित प्रमुख घटकों की रूपरेखा प्रस्तुत कीजिए।

सत्र 3 — उत्पादकता बढ़ाने के लिए आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (एआई)

(AI for Enhance Productivity)

निम्नलिखित क्षेत्रों में कर्मचारियों की उत्पादकता बढ़ाने के लिए महत्वपूर्ण उद्यमों में एआई का कार्यान्वयन किया गया है —

- डेटा प्रविष्टि और शेड्यूलिंग सहित दोहराए जाने वाले कार्य स्वचालित हैं।
- प्रस्तुतियाँ तैयार करना, सामग्री तैयार करना और शुरुआत से ही संचार तैयार करना।
- किसी लेन-देन के मूल्य, आवश्यक रखरखाव या परिणामों का पूर्वानुमान लगाना।
- बड़े पैमाने पर टेक्स्ट उत्पन्न करने और डेटा का विश्लेषण करने की क्षमता के कारण, निगम अपने उच्च योग्य कर्मचारियों को बदलने के बजाय उत्पादकता बढ़ाने के लिए एआई का उपयोग कर रहे हैं।

उत्पादकता बढ़ाने के लिए एआई का उपयोग करने के प्राथमिक लाभों में मैनुअल डेटा इनपुट की आवश्यकता को समाप्त करके समय की बचत, उत्पादकता में वृद्धि और निर्णय लेने की क्षमता में सुधार शामिल है।

उन्नत दक्षता के लिए एआई-प्रचालित उत्पादकता उपकरण (AI-Driven Productivity Tools for Enhanced Efficiency)

कार्यपालक-सचिवीय सेवाओं के लिए एआई किस प्रकार नियमित कार्यों को स्वचालित कर सकता है —

कार्य	एआई क्या करता है	लाभ	उदाहरण
शेड्यूलिंग (Scheduling)	कैलेंडर के आधार पर स्वचालित रूप से बैठकें निर्धारित करता है	समय बचाता है और बोझ कम करता है	Calendly
ई-मेल प्रबंधन (Email Management)	महत्वपूर्ण ई-मेल को स्पैम से छँटता है और संदेशों को वर्गीकृत करता है	महत्वपूर्ण कार्यों पर ध्यान केंद्रित करता है	Microsoft Outlook's Focused Inbox
त्वरित कार्य (Quick work)	वॉयस कमांड के माध्यम से कार्य करता है	बहुकार्य करने में सक्षम बनाता है	Google Assistant, Alexa
डेटा विश्लेषण एवं रिपोर्टिंग (Data Analysis & Reporting)	डेटा का विश्लेषण करता है और रिपोर्ट तैयार करता है	कार्यपालकों को शीघ्र अंतर्दृष्टि प्रदान करता है	Microsoft Power BI
प्रचार (Communication)	सामान्य पूछताछों का उत्तर देने और संसाधन खोजने के लिए चैटबॉट्स का उपयोग करता है	मूल पूछताछों में खर्च होने वाले समय को कम करता है	Chatbots
दस्तावेज प्रबंधन और	अभिलेख संग्रहित करता है,	दस्तावेज प्रबंधन को	Google Drive,

सहयोग (Documents Management and coloration)	संपादन को ट्रैक करता है और टीम कार्य में सहायता करता है	सरल बनाता है	Microsoft SharePoint
कार्य प्रबंधन	समय-सीमा और महत्व के आधार पर कार्यों की प्राथमिकता तय करता है	संगठन और ध्यान केंद्रित करने की क्षमता में सुधार करता है	Trello, Asana (AI फीचर सहित)
बैठक अंतर्दृष्टि और ट्रांसक्रिप्शन	कॉल और बैठकों का ट्रांसक्रिप्शन करता है	महत्वपूर्ण विवरणों को आसानी से प्राप्त करने के लिए सुरक्षित करता है	Otter.ai, Meeting.ai

कार्यस्थल उत्पादकता बढ़ाने के कुछ उदाहरण

- दोहराए जाने वाले कार्यों का स्वचालन
- एआई के माध्यम से लेखन
- एआई लेखन उपकरणों के माध्यम से शोध
- एआई विश्लेषणात्मक मॉडल के माध्यम से पूर्वानुमान और भविष्यवाणी
- एआई का उपयोग करके डेटा विश्लेषण

एआई-प्रचालित विश्लेषणात्मक उपकरणों से डेटा प्रवृत्तियों का विश्लेषण (Analysing Data Trends with AI-Powered Analytics Tools)

चरण 1— डेटा प्रवृत्तियों को समझना (Understanding Data Trends)

डेटा प्रवृत्तियाँ समय के साथ पैटर्न या परिवर्तनों को प्रकट करती हैं, जो निर्णय-निर्धारण को आकार देने में सहायक अंतर्दृष्टि प्रदान करती हैं। इन प्रवृत्तियों को पहचानने से, जैसे कि कार्यपालक-सचिवीय सेवाएँ (Executive - Secretarial Services), हितधारक सूचित निर्णय ले सकते हैं और पर्यवेक्षकों को महत्वपूर्ण अंतर्दृष्टि प्रदान कर सकते हैं।

चरण 2— उपयुक्त एआई विश्लेषणात्मक उपकरण का चयन (Choosing the Right AI Analytics Tool)

प्रभावी विश्लेषण और दृश्यांकन के लिए उपयुक्त विश्लेषणात्मक उपकरण का चयन अत्यंत आवश्यक है। प्रमुख विकल्पों में Microsoft Power BI, Tableau और Google Data Studio शामिल हैं। जिन विशेषताओं पर ध्यान देना चाहिए—

1. डेटा कनेक्टिविटी— विभिन्न डेटा स्रोतों (जैसे ऑनलाइन बिक्री प्लेटफ़ॉर्म) के साथ एकीकरण।

2. दृश्यांकन क्षमता— चार्ट्स और डैशबोर्ड जैसे व्यापक दृश्य बनाने की क्षमता।
3. उपयोग में सरलता— त्वरित सेटअप और प्रचालन हेतु सहज इंटरफ़ेस।

चरण 3— डेटा संग्रहण (Collecting Data)

प्रक्रिया—

1. विश्वसनीय स्रोतों से डेटा एकत्र करें, जैसे बिक्री रिपोर्ट, ग्राहक प्रतिक्रिया या समय रेखाएँ।
2. एआई उपकरणों का उपयोग करके डेटा संग्रहण स्वचालित करें ताकि डेटा भंडारों से सीधे जुड़ा जा सके।

सर्वोत्तम अभ्यास—

1. सुनिश्चित करें कि डेटा अद्यतन और प्रासंगिक हो।
2. डेटा की सटीकता जाँचें ताकि भ्रामक अंतर्दृष्टियों से बचा जा सके।

चरण 4— डेटा का दृश्यांकन (Visualizing the Data)

दृश्यांकन कच्चे डेटा (raw data) को दृश्य प्रारूपों (ग्राफ़, चार्ट, डैशबोर्ड) में बदलने में सहायता करता है, जिससे प्रवृत्तियों की शीघ्र पहचान संभव होती है।

दृश्य प्रकार —

1. ग्राफ़— समय के साथ वृद्धि या गिरावट को ट्रैक करने के लिए लाइन या बार ग्राफ़।
2. पाई चार्ट— डेटा सेट के अंदर अनुपातों को दर्शाने के लिए।
3. डैशबोर्ड— एक ही दृश्य में एकाधिक डेटा बिंदुओं का अवलोकन प्रदान करते हैं।

चरण 5— प्रवृत्तियों का विश्लेषण (Analysing the Trends)

कार्रवाई योग्य अंतर्दृष्टियों को निकालने के लिए डेटा के अंदर पैटर्न, असमानताएँ या परिवर्तन पहचानें।

मुख्य प्रश्न—

1. क्या बिक्री या ग्राहक संतुष्टि रेटिंग विशेष महीनों में बदल रही हैं?
2. क्या प्रदर्शन में मौसमी या आवधिक शिखर (पीक) देखे जा रहे हैं?

चरण 6— रिपोर्ट तैयार करना (Step 6— Generating Reports)

प्रभावी संप्रेषण और रिकॉर्ड के रखरखाव के लिए निष्कर्षों और अंतर्दृष्टियों का सारांश तैयार करें।

रिपोर्ट के घटक—

1. प्रवृत्ति सारांश— प्रमुख पैटर्न को उजागर करें।
2. दृश्य— स्पष्टता के लिए चार्ट्स और ग्राफ़ सम्मिलित करें।

3. कार्रवाई बिंदु— भविष्य की कार्यनीतियों से संबंधित निष्कर्षों का विवरण दें।

चरण 7— सिफारिशें देना (Step 7— Making Recommendations)

पहचानी गई प्रवृत्तियों के आधार पर व्यावहारिक कार्रवाइयों का सुझाव दें ताकि सकारात्मक प्रवृत्तियों का लाभ उठाया जा सके या समस्याओं का समाधान किया जा सके।

चरण 8— टीम के साथ अंतर्दृष्टियाँ साझा करना (Sharing Insights with the Team)

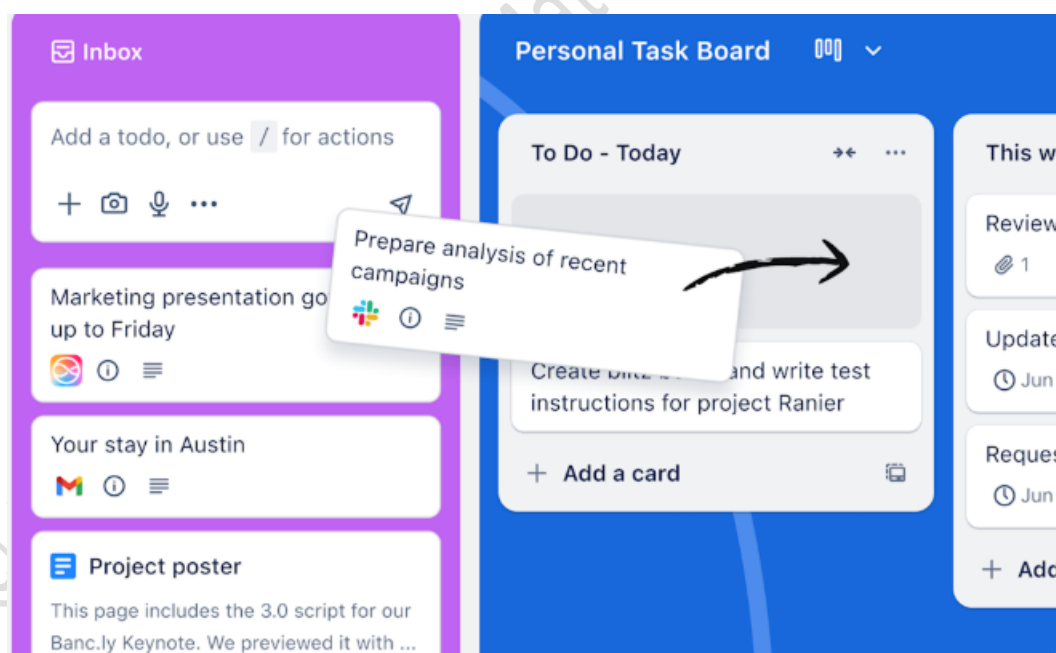
पद्धति— निष्कर्षों को पर्यवेक्षक या टीम के समक्ष स्पष्ट और संक्षिप्त रूप से प्रस्तुत करें।

विधियाँ—

1. आसान समझ के लिए दृश्य (चार्ट्स, ग्राफ़) का उपयोग करें।
2. संरचित प्रस्तुति के लिए PowerPoint या संक्षिप्त रिपोर्ट पर विचार करें।

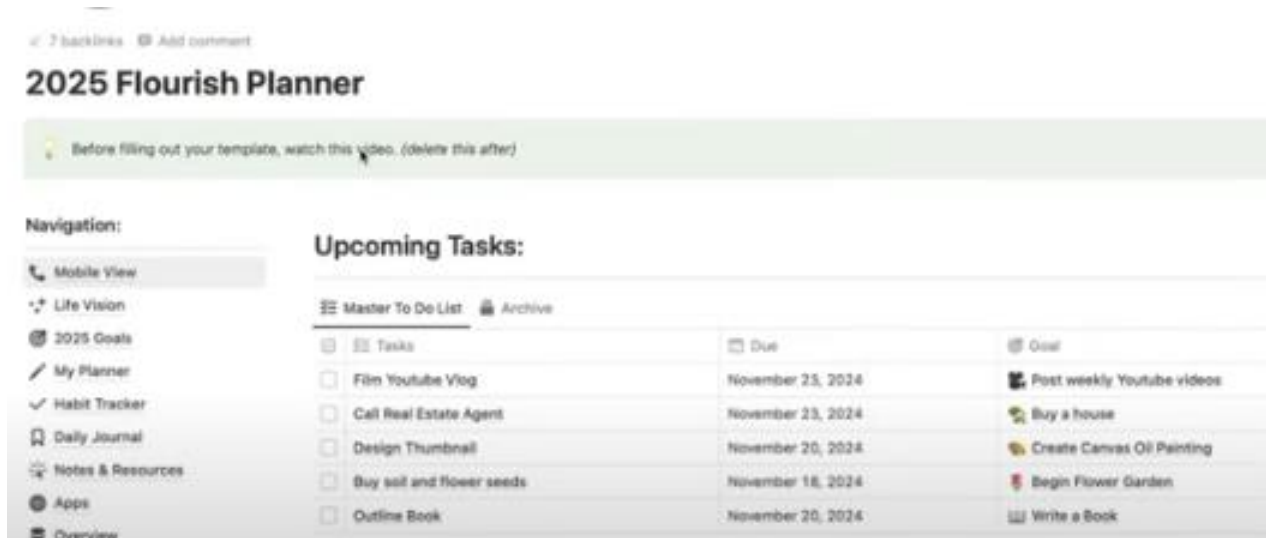
दक्षता बढ़ाने हेतु सॉफ़्टवेयर (Software to Enhance Efficiency)—

• **ट्रेलो (Trello)** — कार्यपालक सचिवीय सेवाएँ ट्रेलो नामक दृश्य परियोजना प्रबंधन ऐप का उपयोग कर सकते हैं, जो एक Kanban बोर्ड पर आधारित है। यह परियोजनाओं और कार्यों की योजना बनाने, निगरानी करने और उन पर संवाद करने में सहायता करता है। इसकी अनुकूलनशीलता और पहुंच के कारण यह छोटे टीम सहयोग से लेकर व्यक्तिगत कार्य प्रबंधन तक विभिन्न संदर्भों में उपयोगी है।



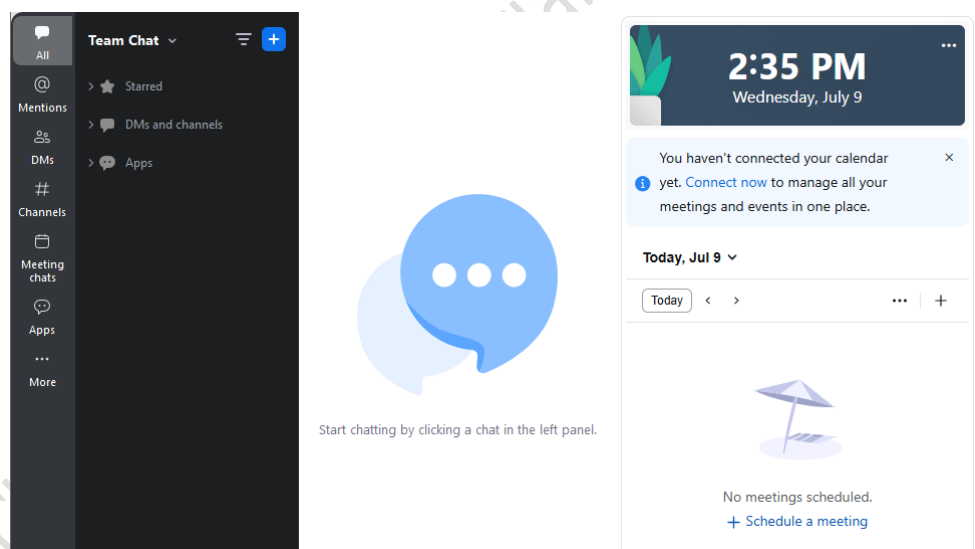
चित्र— Trello का प्रयोक्ता इंटरफ़ेस (Trello user interface)

• **नोशन (Notion)** — नोशन कार्यपालक सचिवीय सेवाओं के लिए एक सर्व-समावेशी ऐप है, जो नोट्स लेने, कार्य प्रबंधन और परियोजना सहयोग के लिए उपयुक्त है। यह डेटा को इस प्रकार व्यवस्थित करने में सहायक है, जिससे सभी टीम सदस्य उसे आसानी से एक्सेस कर सकें।



चित्र— नोशन (Notion) का प्रयोक्ता इंटरफ़ेस (Notion user interface)

- **ज़ूम (Zoom)** — ज़ूम दूरस्थ बैठकों के लिए महत्वपूर्ण है। यह वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग की सुविधा देता है, जिससे वैश्विक स्तर पर ग्राहकों या टीम सदस्यों से सहज संपर्क स्थापित किया जा सकता है।



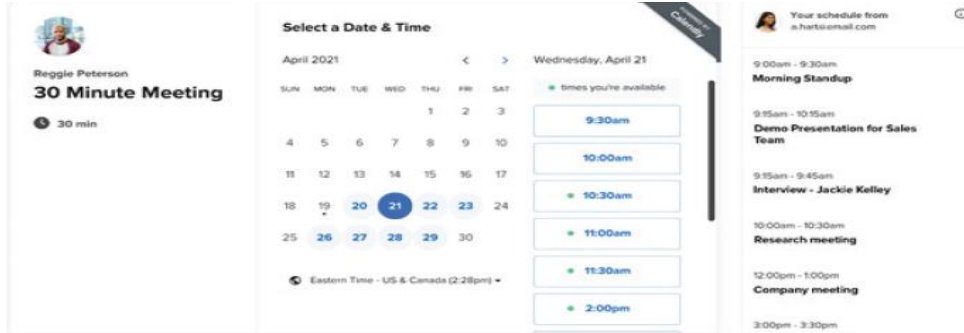
चित्र— ज़ूम का इंटरफ़ेस (Zoom interface)

- **स्लैक (Slack)** — स्लैक एक संचार टूल है जो टीमों को रीयल-टाइम में चैट करने और फ़ाइलें साझा करने की सुविधा देता है। अनगिनत ई-मेल भेजने के बजाय, एक कार्यपालक- सचिवीय सेवाएँ स्लैक का उपयोग करके टीम के सदस्यों के साथ त्वरित संवाद कर सकती हैं और महत्वपूर्ण अपडेट साझा कर सकती हैं।



फ़िगर — स्लैक (लोगो)

• **कैलेंडली (Calendly)** — यह शेड्यूलिंग ऐप मीटिंग्स की व्यवस्था को आसान बनाता है। कार्यपालक-सचिवीय सेवाएँ अपना कैलेंडर लिंक साझा कर सकती हैं, जिससे अन्य लोग ई-मेल के लेन-देन के बिना सुविधाजनक समय पर मीटिंग्स बुक कर सकते हैं।



चित्र — कैलेंडली डैशबोर्ड (Calendly dashboard)

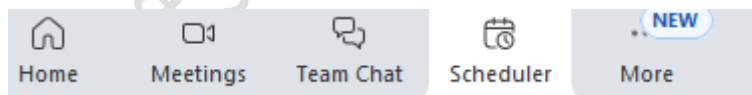
प्रयोगात्मक अभ्यास —

गतिविधि 1 — जूम पर सभी के लिए दोपहर 3 बजे एक बैठक निर्धारित करें और लिंक साझा करें।

आवश्यक सामग्री — इंटरनेट से युक्त कंप्यूटर या मोबाइल तथा जूम सॉफ़्टवेयर/ऐप।

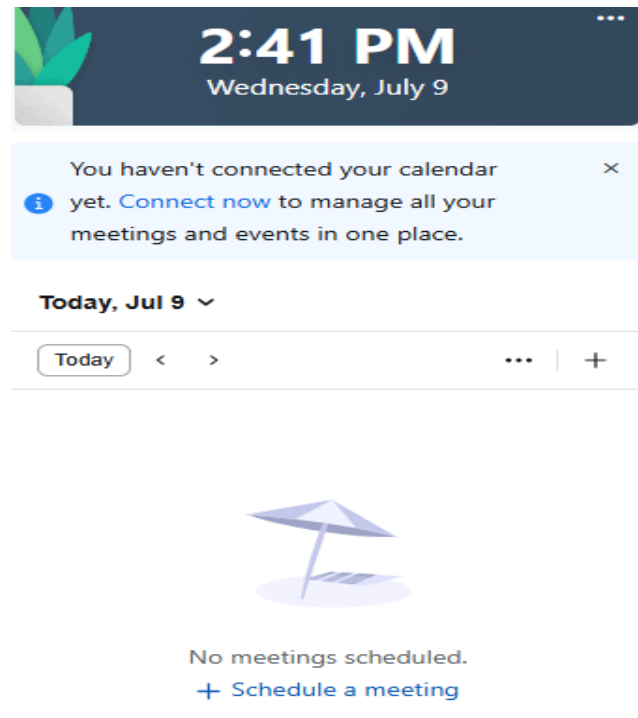
प्रक्रिया—

1. सबसे पहले Zoom इंस्टॉल करें और उसमें लॉगिन करें।
2. फिर Zoom में Scheduler टैब पर क्लिक करें।

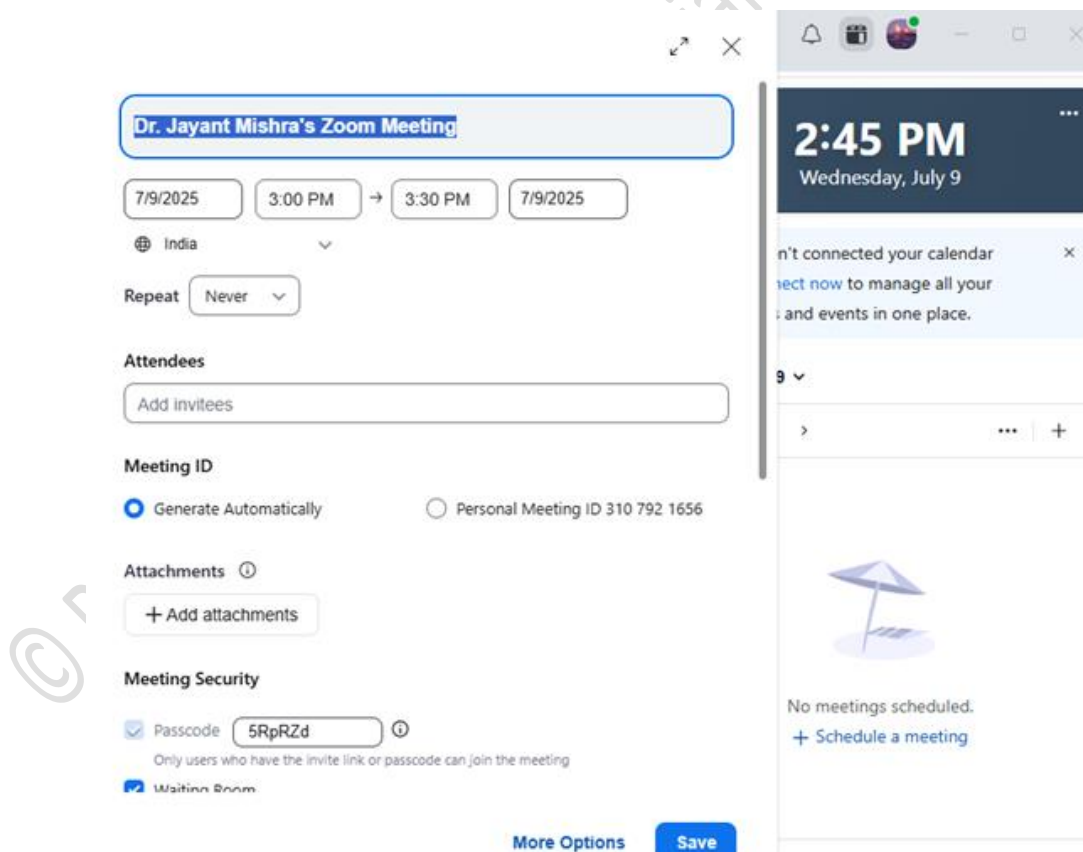


चित्र— Zoom में Scheduler टैब (Figure— Scheduler tab on zoom)

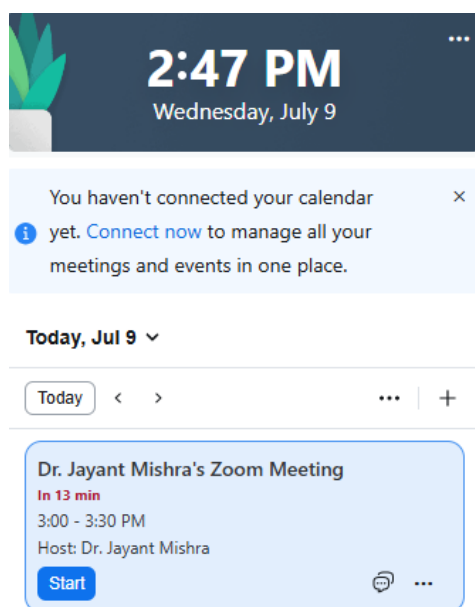
3. 'Schedule a meeting' पर क्लिक करें।



चित्र— Zoom में 'Schedule a meeting' आइकन (Schedule a meeting icon on zoom)



चित्र— इस विंडो का उपयोग करके बैठक निर्धारित करें (Schedule meeting using these window)



चित्र— जूम बैठक निर्धारित करना

प्रायोगिक गतिविधियाँ - सत्र 3— बेहतर उत्पादकता के लिए एआई

गतिविधि 1— शेड्यूलर टैब (Scheduler Tab) का उपयोग करके जूम मीटिंग शेड्यूल करें

उद्देश्य — जूम मीटिंग लिंक शेड्यूल और शेयर करना सीखें।

आवश्यक सामग्री —

- कंप्यूटर या मोबाइल
- जूम सॉफ्टवेयर या ऐप
- इंटरनेट एक्सेस

चरण—

1. जूम ओपन करें और लॉग इन करें।
2. "Schedule" टैब पर क्लिक करें।
3. मीटिंग का शीर्षक (**meeting title**) सेट करें (उदाहरण के लिए, "टीम अपडेट मीटिंग")।
4. मंगलवार शाम 5:00 बजे की दिनांक और समय निर्धारित करें।
5. "Schedule" पर क्लिक करें।
6. एक मीटिंग लिंक जनरेट होगा - इसे कॉपी करें और प्रतिभागियों के साथ साझा करें।

गतिविधि 2— फ़ीडबैक संग्रह के लिए Google फ़ॉर्म बनाएँ

उद्देश्य— किसी मीटिंग या कार्यक्रम के बाद फ़ीडबैक एकत्र करने के लिए Google फ़ॉर्म का उपयोग करें।

आवश्यक सामग्री—

- गूगल अकाउंट
- गूगल फ़ॉर्म (forms.google.com) का एक्सेस

चरण—

1. Google फ़ॉर्म पर जाएँ और एक नया फ़ॉर्म शुरू करने के लिए **“Blank”** पर क्लिक करें।
2. फ़ॉर्म का शीर्षक **“Meeting Feedback”** रखें।
3. निम्नलिखित प्रश्न जोड़ें—

o नाम

o क्या बैठक मददगार रही? (हाँ/नहीं)

o सुधार के लिए सुझाव (अनुच्छेद)

4. “Send” पर क्लिक करें, फिर लिंक विकल्प चुनें और URL को छोटा करें।

5. लिंक को अपनी टीम के साथ साझा करें।

गतिविधि 3— साप्ताहिक कार्य ट्रैकर के लिए Google शीट्स का उपयोग करें

उद्देश्य— गूगल शीट्स का उपयोग करके साप्ताहिक कार्यपालक कार्यों को ट्रैक करें।

आवश्यक सामग्री—

- गूगल अकाउंट
- गूगल शीट्स (sheets.google.com)

चरण—

1. एक नई गूगल शीट ओपन करें।
2. हेडर बनाएँ— कार्य, असाइन किया गया, नियत तिथि, स्थिति।
3. नमूना कार्य दर्ज करें, जैसे—
 - o मीटिंग का एजेंडा तैयार करें

o प्रबंधक को साप्ताहिक अपडेट ई-मेल करें

o विक्रेता के साथ अनुवर्ती कार्रवाई करें

4. “Status” कॉलम में “Pending”, “In Progress”, “Completed” जैसे विकल्पों वाली ड्रॉप-डाउन सूचियों का उपयोग करें।

5. सहयोग के लिए टीम के सदस्यों के साथ शीट साझा करें।

गतिविधि 4— गूगल डेटा स्टूडियो का उपयोग करके एक नमूना डेटासेट का विश्लेषण करें

उद्देश्य— एआई-प्रचालित विश्लेषण टूल का उपयोग करके डेटा को विज़ुअलाइज़ करना सीखें।

आवश्यक सामग्री —

- गूगल अकाउंट
- गूगल डेटा स्टूडियो (जिसे अब लुकर स्टूडियो कहा जाता है)
- नमूना डेटासेट (गूगल शीट्स में बिक्री रिपोर्ट जैसा)

चरण—

1. Google Looker Studio ओपन करें।
2. “Blank Report” > “Add data” > पर क्लिक करें > गूगल शीट्स सिलेक्ट करें।
3. एक नमूना शीट कनेक्ट करें (उदाहरण के लिए, दिनांक, बिक्री, क्षेत्र जैसे कॉलम के साथ बिक्री डेटा)।
4. मासिक बिक्री दिखाने वाला बार चार्ट या लाइन ग्राफ़ बनाने के लिए फ़ील्ड को खींचें और छोड़ें।
5. क्षेत्रवार तुलना के लिए फ़िल्टर या पाई चार्ट जोड़ें।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. गूगल वर्कस्पेस को पहले के नाम से जाना जाता था।
2. एक ऑनलाइन वर्ड प्रोसेसर है जिसका उपयोग वास्तविक समय दस्तावेज़ संपादन के लिए किया जाता है।
3. एक एआई टूल है जिसका उपयोग मीटिंग्स के स्वचालित शेड्यूलिंग के लिए किया जाता है।
4. का उपयोग क्लाउड में फ़ाइलों को सुरक्षित रूप से संग्रहीत और व्यवस्थित करने के लिए किया जाता है।
5. प्रणाली पर आधारित एक दृश्य परियोजना प्रबंधन उपकरण है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. गूगल शीट्स का प्राथमिक उपयोग क्या है?
क. चित्र बनाना
ख. ई-मेल भेजना
ग. बजट ट्रैकिंग और डेटा प्रबंधन
घ. वीडियो बनाना
2. कौन सा टूल कार्यपालक सहायकों को डेटा का विश्लेषण करने और रिपोर्ट तैयार करने में मदद करता है?
क. गूगल कैलेंडर
ख. जीमेल
ग. माइक्रोसॉफ्ट पावर बीआई
घ. गूगल कीप
3. इनमें से कौन सा वॉयस कमांड का उपयोग करके त्वरित कार्यों के लिए एआई-प्रचालित सहायक है?
क. स्लैक
ख. गूगल असिस्टेंट
ग. जूम
घ. कैनवा
4. गूगल कीप (Google Keep) का कार्य क्या है?
क. वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग
ख. स्प्रेडशीट विश्लेषण
ग. त्वरित नोट लेना
घ. ई-मेल मार्केटिंग
5. इनमें से कौन सा टूल मीटिंग ट्रांसक्रिप्शन और इनसाइट्स प्रदान करता है?
क. जीमेल
ख. ओटर.एआई (Otter.ai)
ग. कैनवा
घ. ट्रेलो

ग. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1. गूगल स्लाइड्स का उपयोग प्रेजेंटेशन बनाने के लिए किया जाता है।
2. गूगल फ़ॉर्म का उपयोग केवल ईवेंट आमंत्रणों के लिए किया जा सकता है।
3. माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक का फ़ोकस्ड इनबॉक्स महत्वपूर्ण ई-मेल प्रबंधित करने में मदद करता है।
4. एआई टूल मीटिंग शेड्यूल करने में सहायता नहीं कर सकते।
5. गूगल कैलेंडर अपॉइंटमेंट के लिए रिमाइंडर भेज सकता है।

घ. कॉलम का मिलान करें

कॉलम क	कॉलम ख
1. गूगल कैलेंडर	क. ऑनलाइन वर्ड प्रोसेसिंग
2. गूगल डॉक्स	ख. क्लाउड स्टोरेज
3. गूगल ड्राइव	ग. मीटिंग शेड्यूल करना
4. ट्रेलो	घ. प्रोजेक्ट टास्क ट्रेकिंग
5. Otter.ai	ड. मीटिंग ट्रांसक्रिप्शन

ड. लघु उत्तरीय प्रश्न (5 प्रश्न)

1. कार्यपालक कार्य में गूगल वर्कस्पेस का उद्देश्य क्या है?
2. ई-मेल प्रबंधन में एआई कैसे मदद करता है?
3. डेटा विज़ुअलाइज़ेशन के लिए उपयोग किए जाने वाले दो टूल के नाम बताएं।
4. कार्यकारी कार्यों में गूगल फ़ॉर्म किस प्रकार मदद करता है?
5. सचिवीय सेवाओं के लिए ट्रेलो क्यों उपयोगी है?

च. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. समझाएं कि कैलेंडली जैसे एआई टूल कार्यपालक उत्पादकता को कैसे बढ़ाते हैं।
2. बताएं कि गूगल वर्कस्पेस दूरस्थ कार्य वातावरण में सहयोग को कैसे समर्थन देता है।
3. एआई-प्रचालित डेटा विश्लेषण उपकरण कार्यकारी निर्णय लेने में कैसे सहायता कर सकते हैं?

4. दैनिक कार्यकारी कार्यों में गूगल डॉक्स और गूगल शीट्स के उपयोग की तुलना करें।
5. ट्रेलो या नोशन जैसे कार्य प्रबंधन ऐप्स के उपयोग के लाभों की व्याख्या करें।

छ. अपने कौशल की जाँच करें – प्रायोगिक स्व-मूल्यांकन

1. मैं कार्य ट्रेकिंग के लिए गूगल शीट बना और साझा कर सकता/सकती हूँ।
2. मुझे ज़ूम मीटिंग शेड्यूल करना और आमंत्रण लिंक भेजना आता है।
3. मैं मीटिंग फ़ीडबैक एकत्र करने के लिए गूगल फ़ॉर्म का उपयोग कर सकता/सकती हूँ।
4. मैं समझा सकता/सकती हूँ कि एआई ई-मेल और मीटिंग प्रबंधन में कैसे मदद करता है।
5. मैं गूगल डेटा स्टूडियो का उपयोग करके डेटा रुझानों का सारांश और प्रस्तुतिकरण कर सकता/सकती हूँ।

सत्र 4 — संचार और दस्तावेज़ प्रबंधन के लिए एआई आधारित टूल (AI Driven Tools for Communication and Document Management)

कार्यालय उत्पादकता सॉफ्टवेयर (Office Productivity Software)

एमएस ऑफिस क्या है? (What is MS Office?)

माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस, जिसे सामान्यतः एमएस ऑफिस कहा जाता है, एक उत्पादकता सॉफ्टवेयर का समूह है, जिसमें वर्ड (Word), एक्सेल (Excel), पावरपॉइंट (PowerPoint) और आउटलुक (Outlook) जैसे लोकप्रिय एप्लिकेशन (Applications) शामिल हैं। इन टूल को प्रयोक्ताओं को दस्तावेज़ बनाने, डेटा का विश्लेषण करने, प्रस्तुतियाँ बनाने और ई-मेल प्रबंधन करने में सहायता प्रदान करने के लिए डिज़ाइन किया गया है। एमएस ऑफिस व्यावसायों, विद्यालयों और घरों में व्यापक रूप से उपयोग किया जाता है जो दैनिक कार्यों के लिए आवश्यक सुविधाएँ प्रदान करता है और समग्र उत्पादकता में सुधार करता है।



चित्र 5.2.1— माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस एप्लिकेशन

एआई आधारित उन्नत लेखन तकनीकें (AI for Advanced Writing Techniques)

ग्रामरली (Grammarly) एक एआई-आधारित अनुप्रयोग है जो लेखन में सुधार करता है, जैसे— व्याकरण, वर्तनी, विराम चिह्न, शैली आदि की अशुद्धियों को ठीक करना। इससे भी अधिक महत्वपूर्ण यह है कि यह स्पष्टता, स्वर (Tone) और संपूर्ण संरचना में सुधार हेतु सुझाव देता है जिससे लेखन अधिक आकर्षक और पेशेवर बन जाता है।

ग्रामरली को वेब, ई-मेल, वर्ड प्रोसेसर आदि जैसे कई प्लेटफॉर्म पर भी उपयोग किया जा सकता है; इसलिए यह उन सभी व्यक्तियों के लिए उपयुक्त है जो अपने लेखन और बोलने के कौशल को सुधारना चाहते हैं तथा अनावश्यक अशुद्धियों को कम करना चाहते हैं।



चित्र 5.2.4— ग्रामरली (लोगो)

विशेषता	विवरण	कार्यपालक-सचिवीय सेवाओं हेतु लाभ
व्याकरण एवं वर्तनी जाँच	ग्रामरली वास्तविक समय में वर्तनी एवं व्याकरण संबंधी त्रुटियों की जाँच करता है जिससे दस्तावेज़ एवं ई-मेल त्रुटिरहित रहते हैं।	संचार में व्यावसायिकता बनाए रखने में सहायता करता है। महत्वपूर्ण दस्तावेज़ों में त्रुटियों के जोखिम को कम करता है।
लेखन शैली सुझाव (Writing Style Suggestions)	संदेशों एवं दस्तावेज़ों की व्यावसायिकता बढ़ाने हेतु स्वर एवं स्पष्टता में सुधार के सुझाव देता है।	संचार को अधिक प्रभावी एवं पेशेवर बनाता है। सभी लिखित पत्राचार में पेशेवर स्वर सुनिश्चित करता है।
साहित्यिक चोरी जांच (Plagiarism Checker)	जांच करता है कि क्या किसी भी अंश को अन्य स्रोतों से कॉपी किया गया है, जिससे रिपोर्ट्स एवं दस्तावेज़ों में मौलिकता बनी रहे।	अनजाने में साहित्यिक चोरी से बचाता है। आधिकारिक दस्तावेज़ों में मौलिकता एवं विश्वसनीयता सुनिश्चित करता है।
शब्दावली सुधार (Vocabulary Enhancement)	बेहतर शब्द चयन हेतु सुझाव देता है, जिससे विचारों की अभिव्यक्ति अधिक स्पष्ट एवं प्रभावी बनती है।	लिखित संचार की गुणवत्ता में सुधार करता है। संदेशों को संक्षिप्त एवं प्रभावशाली तरीके से प्रस्तुत करने में सहायता करता है।

एआई राइटिंग टूल (AI Writing Tools)

एक आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस राइटिंग टूल आपकी निर्देशानुसार मौलिक सामग्री तैयार करता है जैसे लेख, ब्लॉग पोस्ट, ई-मेल, उत्पाद विवरण आदि। कई राइटिंग टूल इन घटकों को अपने अनूठे शैली में शामिल करते हैं जैसे मौलिकता या विपणन उन्मुख सामग्री पर ध्यान केंद्रित करना। ये टूल लंबी सामग्री भी तैयार कर सकते हैं जैसे 2000 शब्दों का निबंध जिसे अन्य एआई टूल बीच में ही रोक देते हैं।

सबसे अच्छे एआई राइटिंग टूल प्रयोक्ताओं को नियंत्रण एवं विकल्प प्रदान करते हैं। ये किसी विषय का विस्तार करते हैं जिससे साधारण सारांश भी पूर्ण लेख में बदल जाता है। इसके बाद प्रयोक्ता अंतिम सामग्री को संशोधित एवं वैयक्तिकृत कर सकता है।

एक प्रभावी एआई राइटिंग टूल—

- आपके अनुरोध के अनुरूप प्रामाणिक, बिना बदलाव के टेक्स्ट प्रदान करता है।
- विविध परिणाम देता है, दोहराव से बचाता है।
- निर्दिष्ट शैली, स्वर या आवाज़ को पहचानता और पुनः प्रस्तुत करता है।
- वर्तमान प्रक्रियाओं में आसानी से एकीकृत होता है।

एआई टूल की सूची (List of AI Tools)—

- ग्रामरली (Grammarly)
- ChatGPT (Plus)
- Jasper AI
- Copy.ai
- Notion AI
- Writesonic
- Wordtune

उपकरण	प्रमुख विशेषताएँ	सर्वोत्तम उपयुक्त कार्य
ग्रामरली	- व्याकरण एवं स्वर सुधार - ई-मेल सहायक - शैली गाइड एकीकरण	पेशेवर संचार एवं दस्तावेज़ संपादन
ChatGPT (Plus)	- ई-मेल मसौदा तैयार करना - बैठक सारांश - शेड्यूलिंग सहायता (प्लगइन्स के साथ) - संवादात्मक इंटरफ़ेस	लेखन एवं योजना के लिए बहुप्रकारी (Versatile) सहायक

Jasper AI	- ई-मेल, रिपोर्ट, सारांश हेतु टेम्पलेट्स - ब्रांड स्वर की निरंतरता - सहयोगी उपकरण	विपणन एवं कार्यपालक स्तर के लेखन कार्य
Copy.ai	- त्वरित ई-मेल निर्माण - बहुभाषी समर्थन - बिक्री एवं समर्थन टेम्पलेट्स	त्वरित सामग्री निर्माण
Notion AI	- बैठक नोट्स - कार्य सूची - ई-मेल निर्माण - कैलेंडर सारांश	सर्व-समावेशी कार्यक्षमता हेतु कार्यक्षेत्र उत्पादकता
Writesonic	- दीर्घ सामग्री निर्माण - व्यवसायिक ई-मेल सहायक - एआई चैटबॉट एकीकरण	रिपोर्ट, प्रेजेंटेशन, ग्राहक ई-मेल
Wordtune	- वाक्य पुनःलेखन - स्वर समायोजन - ई-मेल उत्तर सुझाव	संचार में स्पष्टता एवं स्वर सुधार

एआई-प्रचालित ई-मेल प्रबंधन उपकरण कई विशेषताएं प्रदान करते हैं जो कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं को अपने इनबॉक्स को कुशलतापूर्वक प्रबंधित करने में मदद करते हैं —

- **स्मार्ट छंट्टाई और फ़िल्टरिंग** — एआई टूल ई-मेल को महत्व, प्रेषक या विषय के आधार पर स्वतः छंट सकते हैं और प्राथमिकता दे सकते हैं, जिससे कार्यपालक सचिवीय सेवाएँ ग्राहकों या वरिष्ठ अधिकारियों से आए उच्च प्राथमिकता वाले संदेशों को शीघ्र देख सकती हैं।
- **स्वचालित उत्तर** — ये उपकरण त्वरित उत्तरों या स्वचालित प्रत्युत्तरों का सुझाव दे सकते हैं जिससे सामान्य अनुरोधों का उत्तर देना तेज़ होता है और कार्यपालक सचिवीय सेवाएँ अधिक जटिल कार्यों पर ध्यान केंद्रित कर सकती हैं।
- **कैलेंडर एकीकरण** — कई एआई ई-मेल टूल कैलेंडर से एकीकृत होते हैं जिससे कार्यपालक सचिवीय सेवाएँ अपने इनबॉक्स से ही सीधे बैठकें निर्धारित कर सकती हैं या उपलब्धता की पुष्टि कर सकती हैं।
- **स्मार्ट इनबॉक्स और श्रेणीकरण** — एआई ई-मेल को तात्कालिकता, प्रेषक या विषय के आधार पर स्वतः श्रेणीबद्ध और प्राथमिकता प्रदान कर सकता है। स्मार्ट इनबॉक्स महत्वपूर्ण संदेशों (जैसे वरिष्ठ अधिकारियों या

ग्राहकों से) की पहचान कर उन्हें उच्च प्राथमिकता वाले फ़ोल्डरों में डालते हैं जिससे कार्यपालक सचिवीय सेवाएँ आवश्यक संचार पर ध्यान केंद्रित कर पाती हैं और ई-मेल छॉटने में लगने वाला समय कम होता है।

- **उन्नत खोज और पुनर्प्राप्ति**— एआई-सक्षम खोज सुविधाएँ कार्यपालक सचिवीय सेवाओं में संदर्भ, प्रमुख शब्दों या वाक्यांशों के आधार पर ई-मेल शीघ्र खोजने की सुविधा देती हैं, भले ही उसमें सटीक मिलान न हो। यह सुविधा पूर्व ई-मेल या संलग्न फ़ाइलें शीघ्रता से खोजने में सहायक होती है, विशेषकर जब पत्राचार की मात्रा अधिक हो।

स्पैम और फ़िशिंग का पता लगाना—

एआई-प्रचालित प्रणालियाँ स्पैम, फ़िशिंग प्रयासों और संदिग्ध संलग्नकों का पता लगाकर उन्हें ब्लॉक कर सकती हैं, जिससे इनबॉक्स सुरक्षित और अव्यवस्था मुक्त रहता है। यह उन्नत सुरक्षा कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं के पास अनावश्यक ई-मेल आने से बचाती है और कंपनी की संवेदनशील जानकारी को सुरक्षा खतरों से सुरक्षित रखती है।

बैठक और कार्य अनुसूची—

कुछ एआई टूल कैलेंडर के साथ एकीकृत होते हैं और ई-मेल वार्तालाप में उपलब्धता के आधार पर बैठक के समय का सुझाव देते हैं, जिससे सहायकों को मैनुअल रूप से अनुसूचियों की जाँच करने का समय बचता है। उदाहरण के लिए, गूगल असिस्टेंट (Google Assistant) और माइक्रोसॉफ्ट का कॉर्टाना (Cortana) ई-मेल के माध्यम से सीधे बैठकें बुक करने के लिए शेड्यूलिंग टूल प्रदान करते हैं।

ई-मेल का सारांश और अंतर्दृष्टि—

एआई टूल लंबे ई-मेल वार्तालापों का सारांश तैयार कर सकते हैं, जिसमें मुख्य बिंदु या क्रियात्मक बिंदु उजागर होते हैं। कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता इससे दीर्घ वार्तालापों में त्वरित रूप से आवश्यक जानकारी समझ पाते हैं और पूरे ई-मेल श्रृंखला को पढ़े बिना ही कार्यवाही कर सकते हैं।

एआई और उत्पादकता उपकरणों में प्रगति से अवगत रहना एवं नए सॉफ्टवेयर अपनाना (Staying Updated on advancement in, AI and Productivity Tools, and adapting new Software's)

कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता एआई और उत्पादकता उपकरणों में प्रगति के प्रति अद्यतन रहने के लिए नियमित रूप से सक्रिय अभ्यासों में भाग लेकर अपने तकनीकी कौशल बढ़ा सकते हैं और कार्यालय कार्यों से संबंधित नए सॉफ्टवेयर की जानकारी प्राप्त कर सकते हैं।

जानकारी बनाए रखने के लिए, एआई और उत्पादकता उपकरणों पर कार्यशालाओं, वेबिनार और ऑनलाइन पाठ्यक्रमों में भाग लेने से नवीनतम विकास और कार्यप्रणालियों की सीधी जानकारी मिलती है। LinkedIn Learning या Coursera जैसे प्लेटफॉर्मों पर उपलब्ध कई पाठ्यक्रम नए उपकरणों और अद्यतनों को कवर करते

हैं, जो कार्यपालक सचिवीय सेवाओं के लिए एआई-प्रचालित सॉफ्टवेयर के साथ दक्षता बढ़ाने में उपयोगी होते हैं।

उद्योग ब्लॉग और तकनीकी प्रकाशनों का अनुसरण करना तथा तकनीकी नेताओं के समाचार पत्रों की सदस्यता लेना, नए एआई रुझानों, सॉफ्टवेयर रिलीज़ और सर्वोत्तम प्रथाओं पर समय पर जानकारी प्रदान करता है। Reddit या LinkedIn समूहों जैसी पेशेवर मंचों और ऑनलाइन समुदायों में सहभागिता करने से कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं को दूसरों से सीखने, व्यावहारिक अनुप्रयोगों में अंतर्दृष्टि प्राप्त करने और उपयोगी सॉफ्टवेयर के सुझाव मिलने में सहायता मिलती है।

अंततः नए उत्पादकता ऐप्स का परीक्षण और अभ्यास, मुफ्त परीक्षणों या कंपनी द्वारा अनुमोदित सॉफ्टवेयर के माध्यम से, कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं को अनुकूलनशील बनाए रखता है और उनके सॉफ्टवेयर कौशल में सुधार करता है। निरंतर अभ्यास और खोज के माध्यम से कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता नए उपकरणों के साथ शीघ्रता से अनुकूलन कर सकते हैं, जिससे उनका कार्य प्रवाह अधिक कुशल और नवीनतम एआई प्रगति के अनुकूल हो जाता है।

आधुनिक सॉफ्टवेयर के उपयोग एवं अपनाने के लाभ

नए सॉफ्टवेयर और डिजिटल उपकरणों को अपनाने से कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं को पारंपरिक तरीकों की तुलना में कई लाभ मिलते हैं, जिससे उनके कार्य की दक्षता और गुणवत्ता दोनों बढ़ती है। यहाँ कुछ प्रमुख लाभ दिए गए हैं—

1. उत्पादकता और गति में सुधार

आधुनिक उपकरण डेटा प्रविष्टि, बैठक अनुसूची और दस्तावेज़ प्रबंधन जैसे दोहराव वाले कार्यों को स्वचालित कर देते हैं, जिससे कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता इन कार्यों को मैन्युअल तरीकों की तुलना में बहुत तेज़ी से पूरा कर सकते हैं। डिजिटल कैलेंडर, एआई-आधारित ट्रांसक्रिप्शन और कार्य प्रबंधन ऐप्स कार्यप्रवाह को सुव्यवस्थित करते हैं जिससे उच्च प्राथमिकता वाले कार्यों के लिए समय बचता है।

2. सटीकता में वृद्धि और त्रुटियों में कमी

सॉफ्टवेयर प्रायः त्रुटि-जाँच कार्यक्षमताओं से सुसज्जित होते हैं, जैसे व्याकरण और वर्तनी जाँच या स्वचालित गणनाएँ, जिससे मानवीय त्रुटियाँ कम होती हैं। उन्नत उपकरण दस्तावेज़ों और रिपोर्टों में डेटा की सटीकता बनाए रखना भी आसान बनाते हैं, जिससे टीम के सदस्यों और ग्राहकों के लिए सुसंगत और विश्वसनीय जानकारी सुनिश्चित होती है।

3. रीयल-टाइम सहयोग और प्रचार

Google Workspace, Slack और Microsoft Teams जैसे डिजिटल प्लेटफॉर्म टीम के सदस्यों को रीयल-टाइम में सहयोग करने की सुविधा देते हैं। कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता फ़ाइलें तुरंत साझा कर सकते हैं, दस्तावेज़ों को साथ मिलकर संपादित कर सकते हैं और ई-मेल का इंतज़ार किए बिना ताज़ा जानकारी साझा कर सकते हैं, जिससे टीम का समन्वय और परियोजना की दक्षता बेहतर होती है।

4. जानकारी तक आसान पहुँच

क्लाउड-आधारित उपकरण दस्तावेजों और संसाधनों तक कहीं से भी सुरक्षित पहुँच की सुविधा प्रदान करते हैं जो दूरस्थ कार्य या बहु-स्थान वाले कार्यालयों के कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता दस्तावेजों को शीघ्रता से प्राप्त कर सकते हैं, अद्यतन कर सकते हैं और साझा कर सकते हैं, जिससे भौतिक फ़ाइलों को खोजने में लगने वाला समय कम होता है।

5. बेहतर संगठन और कार्य प्रबंधन

Asana और Trello जैसे परियोजना प्रबंधन उपकरण कार्य ट्रैकिंग सुविधाएँ प्रदान करते हैं, जो कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं को कार्यभार व्यवस्थित करने, अनुस्मारक सेट करने और कार्यों को प्राथमिकता देने में मदद करते हैं। ये प्लेटफ़ॉर्म कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं को समय सीमा का पालन करने, समय प्रबंधन में सुधार करने और कार्य सौंपने में सहायता करते हैं।

6. लागत में बचत

दस्तावेज प्रबंधन, फ़ाइल भंडारण और संचार के लिए सॉफ्टवेयर को अपनाने से कंपनियाँ कागज़, भौतिक भंडारण और अन्य कार्यालय आपूर्ति की आवश्यकता को कम कर सकती हैं। डिजिटल प्रणालियाँ फ़ाइलिंग कैबिनेट और भंडारण के लिए आवश्यक स्थान की भी आवश्यकता को कम करती हैं जिससे कार्यालय का कुल खर्च घटता है।

7. परिवर्तन के प्रति अनुकूलता

नए सॉफ्टवेयर और टूल से परिचित होने से कार्यपालक सचिवीय सेवाएँ तकनीकी परिवर्तनों के प्रति अनुकूल बनी रहती हैं। डिजिटल प्लेटफ़ॉर्म का उपयोग सीखना अधिक बहुमुखी कौशल सेट विकसित करता है, जो उन्हें भविष्य के अपग्रेड्स को संभालने और बदलते कार्यस्थल में प्रतिस्पर्धी बने रहने के लिए तैयार करता है।

8. बेहतर सुरक्षा और अनुपालन

अनेक आधुनिक उपकरण उन्नत सुरक्षा सुविधाएँ, जैसे एन्क्रिप्शन और एक्सेस नियंत्रण प्रदान करते हैं, जो संवेदनशील जानकारी को अनधिकृत पहुँच से सुरक्षित रखते हैं। ये उपकरण अक्सर डेटा गोपनीयता नियमों का पालन करने में भी मदद करते हैं, जिससे डेटा उल्लंघनों या अनुपालन समस्याओं का जोखिम कम होता है।

प्रायोगिक गतिविधियाँ

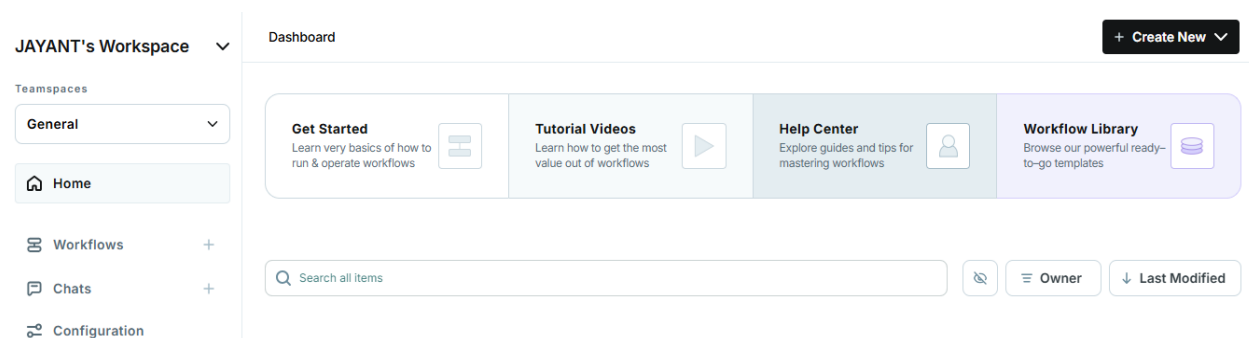
गतिविधि 1— डिक्टेशन के लिए सर्वश्रेष्ठ एआई टूल

आवश्यक सामग्री— इंटरनेट सहित कंप्यूटर या मोबाइल

प्रक्रिया—

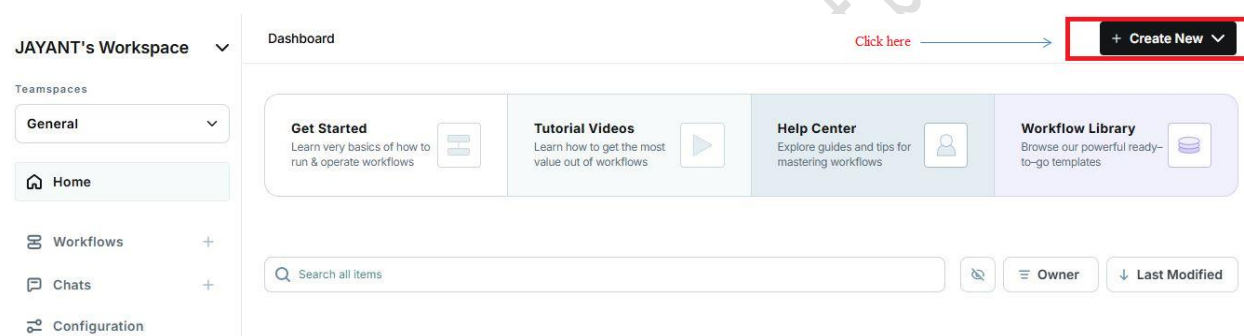
कदम 1— अपने कंप्यूटर या मोबाइल पर ब्राउज़र ओपन करें।

कदम 2— अपने ब्राउज़र के एड्रेस बार में copy.ai टाइप करें और Enter प्रेश करें तथा अपने Microsoft या Google ई-मेल आईडी से लॉगिन करें।



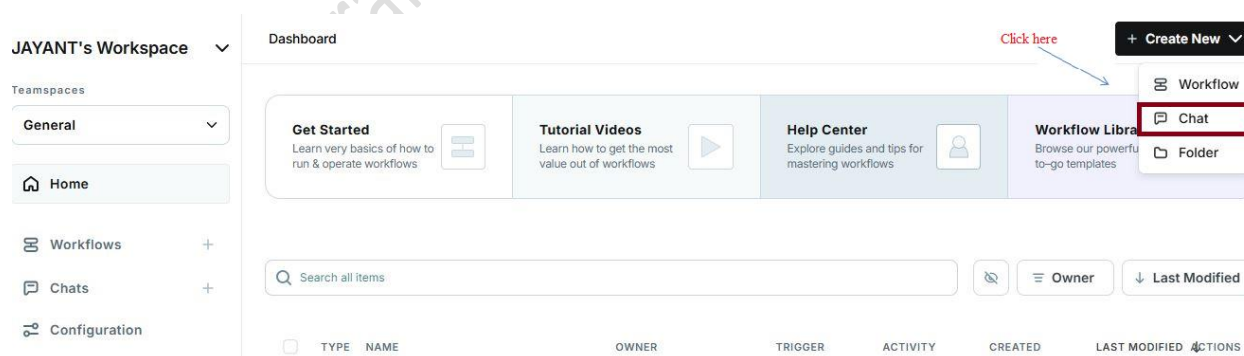
चित्र — लॉगिन के बाद वेब पेज

कदम 3— “Create New” पर क्लिक करें।

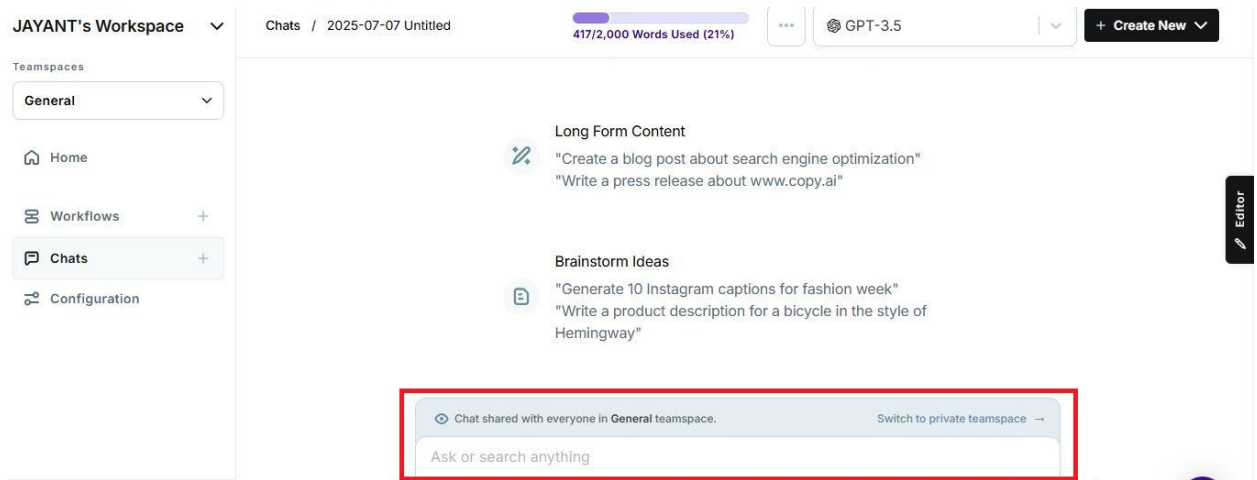


चित्र — “Create New” पर क्लिक करें

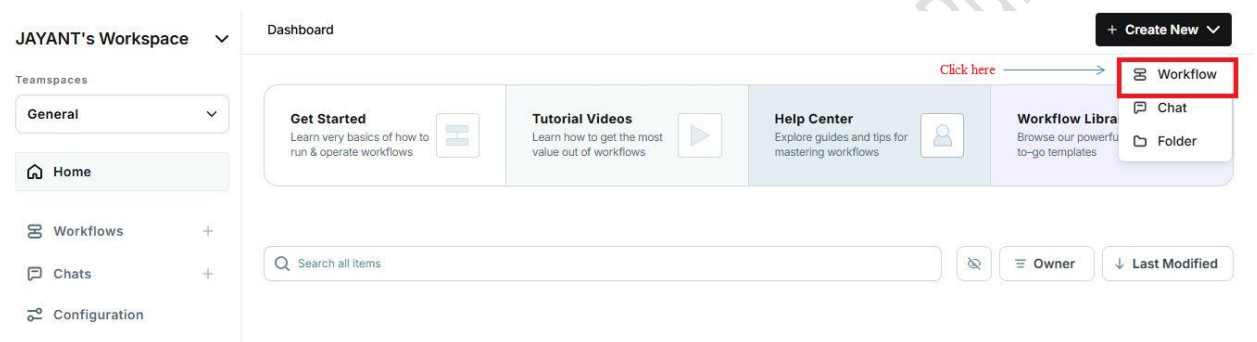
आपको “Chat” विकल्प मिलेगा। “Chat” पर क्लिक करें।



इसके बाद आप “Chat” में जैसे कीवर्ड्स (Keywords) टाइप करेंगे, जैसे— Best AI tools for dictation (डिक्टेशन के लिए सर्वश्रेष्ठ एआई टूल्स), तो आपको तैयार कंटेंट मिलेगा।



आपको “Workflow” दिखाई देगा। “Workflow” पर क्लिक करें।

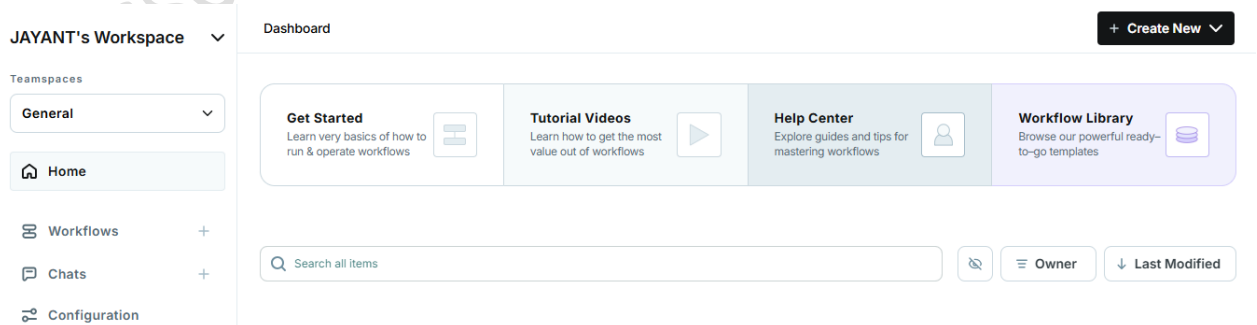


गतिविधि 2— Copy.ai AI टूल का लेखन के लिए उपयोग करें।

आवश्यक सामग्री — इंटरनेट और वेब ब्राउज़र के साथ कंप्यूटर या मोबाइल।

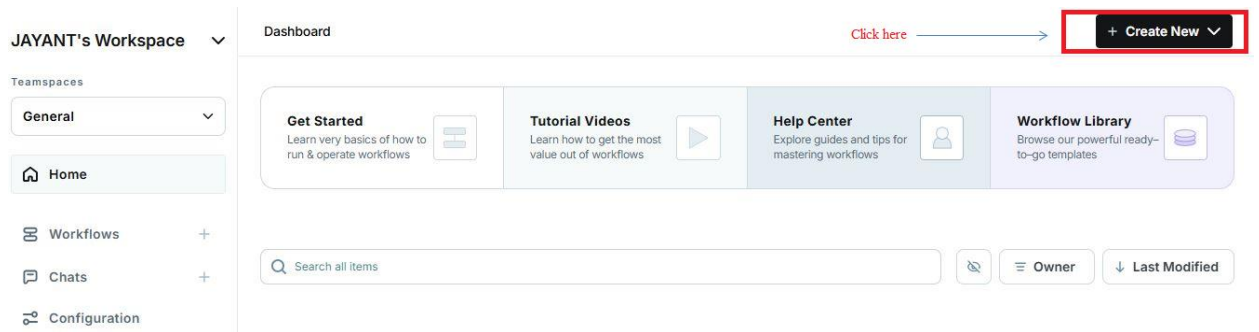
प्रक्रिया—

1. अपने कंप्यूटर या मोबाइल पर ब्राउज़र ओपन करें।
2. अपने ब्राउज़र के एड्रेस बार में copy.ai टाइप करें और Enter प्रेश करें तथा अपने Microsoft या Google ई-मेल आईडी से लॉगिन करें।



चित्र — लॉगिन के बाद वेब पेज

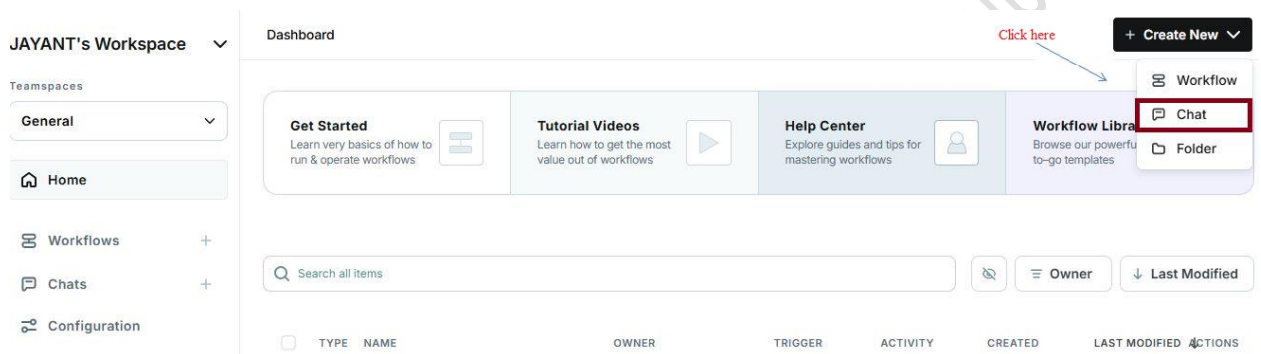
3. “Create New” पर क्लिक करें।



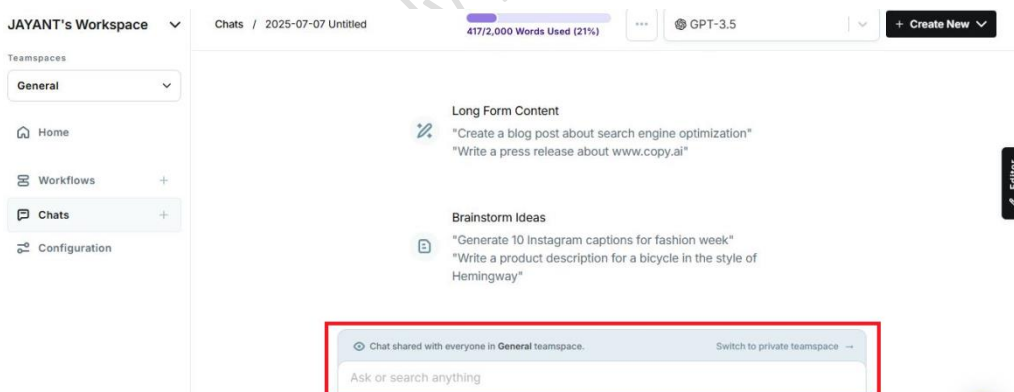
चित्र — “Create New” पर क्लिक करें

आपको “Chat” विकल्प मिलेगा।

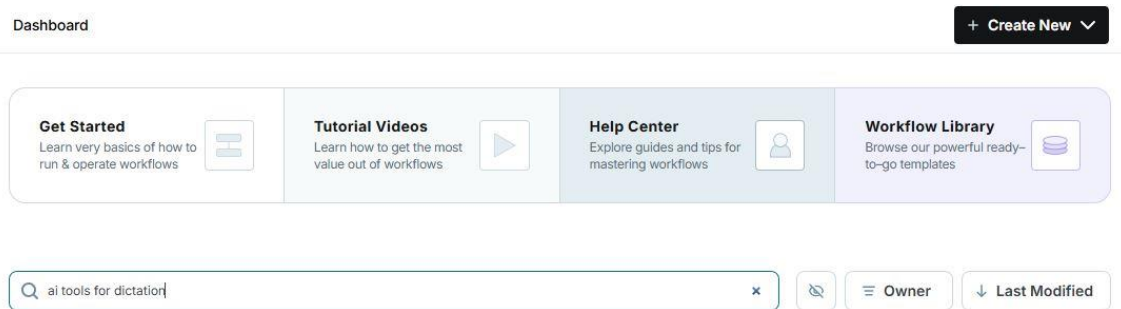
4. “Chat” पर क्लिक करें।



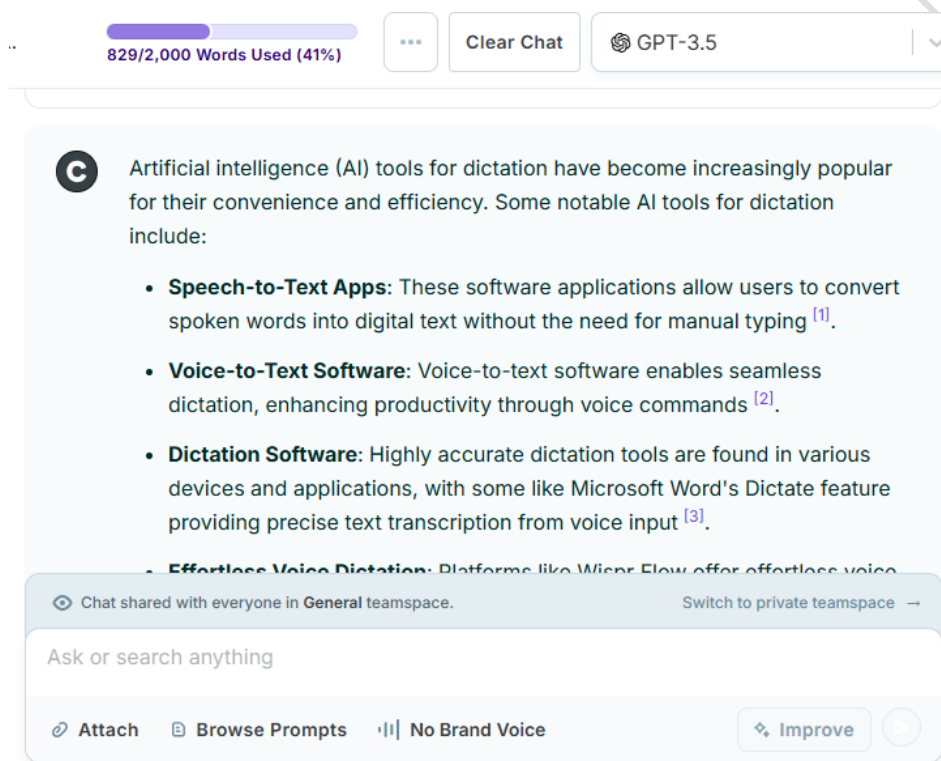
5. इसके बाद आपके लिए “Prompt” तैयार रहेगा, जिसमें आप प्रश्न पूछ सकते हैं।



6. प्रयोक्ता जैसे कीवर्ड्स टाइप करेगा, जैसे Best AI tools for dictation (डिक्टेसन के लिए सर्वश्रेष्ठ एआई टूल्स), तो उसे तैयार कंटेंट मिलेगा।



7. Enter प्रेस करें।



8. प्रयोक्ता को वांछित उत्तर प्राप्त होगा या वह नए खोज के लिए अन्य कीवर्ड्स टाइप कर सकता है।

क. बहुविकल्पीय प्रश्न —

- कार्यपालक-सचिवीय सेवाओं (Executive - Secretarial Services) के लिए एआई आधारित ई-मेल प्रबंधन टूल का मुख्य कार्य क्या है?
 क. ई-मेल का संगठन और फ़िल्टरिंग करना
 ख. स्वतः बड़े पैमाने पर ई-मेल भेजना
 ग. केवल इनबॉक्स से स्पैम हटाना
 घ. वॉयस कमांड के माध्यम से टाइपिंग को बदलना

2. सचिवीय सेवाओं में Google Suite की प्रमुख विशेषता क्या है?
 - क. वीडियो एडिटिंग
 - ख. दस्तावेजों पर वास्तविक समय सहयोग
 - ग. ऑडियो ट्रांसक्रिप्शन सेवाएँ
 - घ. केवल जटिल डेटा विश्लेषण
3. Copy.ai मुख्य रूप से प्रयोक्ताओं की लिखित संचार में किस प्रकार सहायता करता है?
 - क. वॉयस को टेक्स्ट में बदलना
 - ख. कंटेंट ड्राफ्ट और आइडियाज तैयार करना
 - ग. ई-मेल फ़िल्टर करना
 - घ. स्वतः बैठकें निर्धारित करना
4. Google Analytics जैसे एआई एनालिटिक्स टूल निर्णय-निर्माण में किस प्रकार सहायता करते हैं?
 - क. सभी बोले गए शब्दों को लिखित दस्तावेज में बदलकर
 - ख. डेटा पैटर्न की पहचान और मैट्रिक्स को ट्रैक करके
 - ग. वीडियो कॉल का प्रबंधन करके
 - घ. स्वतः आवर्ती बैठकें निर्धारित करके

ख. वर्णनात्मक प्रश्न—

1. एआई-प्रचालित ई-मेल प्रबंधन उपकरण की विशेषताओं को समझाएं?
2. कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता (Executive - Secretarial Services) Grammarly और Copy.ai जैसे एआई टूल्स का उपयोग ग्राहकों और सहकर्मियों के साथ बेहतर लिखित संचार हेतु कैसे कर सकते हैं?
3. एआई एनालिटिक्स टूल्स जैसे Google Analytics किस प्रकार डेटा प्रवृत्तियों की पहचान करने में सहायता करते हैं और ये अंतर्दृष्टियाँ प्रभावी निर्णय-निर्माण में कैसे मददगार होती हैं?
4. Google Suite की वे प्रमुख विशेषताएँ कौन-सी हैं, जो कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं (Executive - Secretarial Services) की दैनिक कार्यप्रणाली के लिए विशेष रूप से लाभकारी हैं और ये उत्पादकता तथा सहयोग को किस प्रकार बेहतर बनाती हैं?

प्रायोगिक गतिविधियाँ

गतिविधि 1— दैनिक कार्यकारी कार्यों के लिए गूगल वर्कस्पेस का उपयोग करें

उद्देश्य—

दैनिक कार्यकारी कार्यों के प्रबंधन, शेड्यूलिंग और संपादन के लिए गूगल वर्कस्पेस टूल का उपयोग करना।

आवश्यक सामग्री —

- गूगल अकाउंट
- इंटरनेट से जुड़ा कंप्यूटर या मोबाइल डिवाइस

चरण—

1. वेब ब्राउज़र का उपयोग करके अपने जीमेल खाते में लॉग इन करें।
2. Google Apps आइकन पर क्लिक करें और निम्नलिखित टूल एक्सेस करें—
 - o गूगल कैलेंडर— एक मॉक मीटिंग शेड्यूल करें।
 - o गूगल डॉक्स— एक छोटा पत्र या मेमो लिखें।
 - o गूगल शीट्स— एक बुनियादी बजट ट्रैकिंग शीट बनाएँ।
 - o गूगल ड्राइव— अपने डॉक्यूमेंट को सुरक्षित रूप से सेवा और शेयर करें।
3. एक गूगल मीट लिंक जनरेट करें और उसे अपने कैलेंडर आमंत्रण में जोड़ें।
4. अपना अंतिम आउटपुट सबमिट करें या प्रस्तुत करें।

गतिविधि 2— कैलेंडली का उपयोग करके मीटिंग शेड्यूलिंग को स्वचालित करें

उद्देश्य—

कैलेंडली जैसे एआई-प्रचालित टूल का उपयोग करके मीटिंग शेड्यूलिंग को स्वचालित करना।

आवश्यक सामग्री—

- जीमेल या माइक्रोसॉफ्ट ई-मेल अकाउंट
- इंटरनेट एक्सेस
- www.calendly.com

चरण—

1. कैलेंडली वेबसाइट पर जाएँ और अपने ईमेल अकाउंट से साइन इन करें।
2. अपनी उपलब्धता सेट करें और अपनी व्यक्तिगत मीटिंग लिंक बनाएँ।
3. लिंक को किसी सहपाठी या सहकर्मी के साथ साझा करें।
4. देखें कि यह टूल उपलब्धता के आधार पर स्वचालित रूप से शेड्यूलिंग कैसे करता है।
5. देखें कि कैलेंडली आपके कैलेंडर के साथ कैसे एकीकृत होता है और पुष्टिकरण कैसे भेजता है।

गतिविधि 3 — गूगल डेटा स्टूडियो का उपयोग करके डेटा डैशबोर्ड बनाएं

उद्देश्य—

वास्तविक या नमूना डेटा का उपयोग करके एक बुनियादी विज़ुअल डैशबोर्ड बनाना।

आवश्यक सामग्री—

- गूगल अकाउंट
- गूगल शीट्स में नमूना डेटा (जैसे, मासिक बिक्री या ग्राहक प्रतिक्रिया)

चरण—

1. <https://datastudio.google.com> पर जाएँ।
2. " Blank Report " पर क्लिक करें और इसे अपनी गूगल शीट फ़ाइल से कनेक्ट करें।
3. महीनों में बिक्री प्रदर्शित करने के लिए एक बार चार्ट बनाएँ।
4. उत्पाद या श्रेणी के अनुसार बिक्री प्रतिशत दिखाने के लिए एक पाई चार्ट जोड़ें।
5. अपने डैशबोर्ड को कस्टमाइज़ करें और इसे कक्षा या प्रशिक्षक के साथ साझा करें।

गतिविधि 4 — ट्रेलो या नोशन का उपयोग करके कार्य प्रबंधन

उद्देश्य—

ट्रेलो या नोशन जैसे एआई-संवर्धित परियोजना प्रबंधन टूल का उपयोग करके कार्यों का प्रबंधन और प्राथमिकता निर्धारण करना।

आवश्यक सामग्री—

- ट्रेलो या नोशन खाता
- इंटरनेट कनेक्शन

ट्रेलो के लिए चरण —

1. <https://trello.com> पर जाएँ और लॉग इन करें।
2. "Executive Daily Tasks." शीर्षक से एक नया बोर्ड बनाएं।
3. कॉलम जोड़ें— करने के लिए, प्रगति पर, पूर्ण।
4. कार्य कार्ड जोड़ें (उदाहरण के लिए, मीटिंग शेड्यूल करना, रिपोर्ट तैयार करना, ईमेल भेजना)।
5. जैसे-जैसे कार्य आगे बढ़ते हैं, उन्हें कॉलम में स्थानांतरित करें।

नोशन के लिए चरण—

1. <https://notion.so> पर लॉग इन करें।
2. "साप्ताहिक कार्य योजनाकार" शीर्षक से एक नया पेज बनाएँ।
3. एक **To-Do List** या **Kanban Board** जोड़ें।
4. समय सीमा और विवरण के साथ कार्य आइटम जोड़ें।
5. जैसे ही कार्य पूरे हों, उन्हें चिह्नित करें।

गतिविधि 5 — ग्रामरली की सहायता लें और दस्तावेज़ को बेहतर बनाएँ

उद्देश्य—

लिखित संचार को बेहतर बनाने के लिए ग्रामरली का उपयोग करने का अभ्यास करना।

आवश्यक सामग्री—

- इंटरनेट सहित कंप्यूटर/मोबाइल
- वेब ब्राउज़र
- व्याकरण/वर्तनी संबंधी समस्याओं वाला एक छोटा दस्तावेज़ (ईमेल, पत्र या रिपोर्ट)

चरण—

1. अपना ब्राउज़र खोलें और <https://www.grammarly.com> पर जाएँ।
2. अपने Google या Microsoft अकाउंट से लॉग इन करें।
3. अपने नमूना दस्तावेज़ को Grammarly संपादक में पेस्ट करें।
4. व्याकरण, लहजे, स्पष्टता और वर्तनी के लिए सुझावों का पालन करें।
5. सुझाए गए बदलाव लागू करें।
6. सही किए गए दस्तावेज़ को सेव करें या डाउनलोड करें।

गतिविधि 2— Copy.ai का उपयोग करके सामग्री तैयार करना

उद्देश्य—

प्रयोक्ता इनपुट के आधार पर एक एआई लेखन उपकरण का उपयोग करके सामग्री तैयार करना।

आवश्यक सामग्री—

- इंटरनेट से जुड़ा उपकरण

- <https://www.copy.ai> एक्सेस करें

चरण—

1. Copy.ai वेबसाइट पर जाएँ और Microsoft या Google अकाउंट का उपयोग करके लॉग इन करें।
2. “Create New” → चैट पर क्लिक करें।
3. प्रॉम्प्ट टाइप करें— “मीटिंग पुनर्निर्धारण के बारे में क्लाइंट को ईमेल लिखें”।
4. उत्पन्न सामग्री का अवलोकन करें।
5. परिणाम की प्रतिलिपि बनाएँ और उसे वर्ड या गूगल डॉक्स में पेस्ट करें।
6. यदि आवश्यक हो, तो सामग्री को एडिट करें।

गतिविधि 3— एआई का उपयोग करके ईमेल प्रबंधन सिमुलेशन

उद्देश्य—

एआई फीचर का उपयोग करके स्मार्ट इनबॉक्स प्रबंधन का अनुकरण करना।

आवश्यक सामग्री—

- जीमेल या आउटलुक अकाउंट
- इंटरनेट से जुड़ा कंप्यूटर/मोबाइल

चरण—

1. अपने ईमेल अकाउंट में लॉग इन करें।
2. इन सुविधाओं का उपयोग करें—
 - o प्राथमिकता इनबॉक्स (Gmail) या फ़ोकस्ड इनबॉक्स (Outlook)
 - o ईमेल व्यवस्थित करने के लिए लेबल/श्रेणियाँ
 - o “meeting with manager” जैसे स्मार्ट कीवर्ड के साथ खोज बार का उपयोग करें
 - o उत्तर सुझाने का प्रयास करें (Gmail स्मार्ट उत्तर)
3. देखें कि एआई कैसे फ़िल्टर करता है, वर्गीकृत करता है, और आपको ईमेल का तेजी से जवाब देने में मदद करता है।

गतिविधि 4— एआई टूल तुलना तालिका निर्माण

उद्देश्य—

संचार और दस्तावेजीकरण के लिए उपयोग किए जाने वाले विभिन्न एआई टूल की विशेषताओं और उपयोगों की तुलना करना।

आवश्यक सामग्री—

- नोटबुक या वर्ड/एक्सेल
- शोध के लिए इंटरनेट

चरण—

1. निम्नलिखित कॉलम वाली एक तालिका बनाएँ—

टूल का नाम, मुख्य विशेषताएँ, उपयोग के लिए, लाभ

2. कम से कम 5 टूल भरें (जैसे, Grammarly, ChatGPT, Jasper, Wordtune, Copy.ai)
3. सत्र सामग्री से जानकारी का उपयोग करें या आधिकारिक वेबसाइट देखें।
4. अपनी तालिका सहपाठियों के साथ साझा करें या प्रस्तुत करें।

नमूना तालिका प्रारूप —

टूल का नाम	मुख्य विशेषताएँ	उपयोग के लिए	लाभ
Grammarly	व्याकरण जाँच, लहजे के सुझाव	ईमेल, रिपोर्ट	पेशेवर लेखन
ChatGPT	ईमेल प्रारूपण, सारांश	संचार सहायक	समय की बचत, संवादात्मक सहायता
Copy.ai	ब्लॉग/ईमेल टेम्पलेट, सामग्री के विचार	मार्केटिंग, व्यावसायिक लेखन	शीघ्र सामग्री निर्माण

अपनी प्रगति की जाँच करें

क. रिक्त स्थान भरें

1. माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस _____ सॉफ्टवेयर का एक सूट है जिसमें वर्ड, एक्सेल और पावरपॉइंट शामिल हैं।
2. Grammarly व्याकरण और वर्तनी की गलतियों की _____ समय में जाँच करता है।

3. _____ एआई का उपयोग आम तौर पर लंबी-फॉर्म सामग्री निर्माण और व्यावसायिक ईमेल के लिए किया जाता है।
4. Copy.ai जैसे एआई टूल मार्केटिंग और सामग्री लेखन के लिए _____ उत्पन्न करने में सहायता करते हैं।
5. ईमेल प्रबंधित करने वाले एआई टूल _____ और फिशिंग प्रयासों का पता लगाने में मदद कर सकते हैं।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. कार्यकारी सचिवीय सेवाओं के लिए एआई-प्रचालित ईमेल प्रबंधन टूल का प्राथमिक कार्य क्या है?

क. ईमेल व्यवस्थित और फ़िल्टर करना

ख. स्वचालित रूप से बड़े पैमाने पर ईमेल भेजना

ग. केवल इनबॉक्स से स्पैम हटाना

घ. मैनुअल टाइपिंग को वॉइस कमांड से बदलना

2. सचिवीय सेवाओं के लिए गूगल सुइट की प्रमुख विशेषता निम्नलिखित में से कौन सी है?

क. वीडियो एडिटिंग

ख. दस्तावेजों पर रीयल-टाइम सहयोग

ग. ऑडियो ट्रांसक्रिप्शन सेवाएँ

घ. केवल जटिल डेटा विश्लेषण

3. Copy.ai मुख्य रूप से लिखित संचार में प्रयोक्ताओं की किस प्रकार सहायता करता है?

क. आवाज़ को टेक्स्ट में बदलना

ख. सामग्री के ड्राफ़्ट और विचार तैयार करना

ग. ईमेल फ़िल्टर करना

घ. मीटिंग्स को स्वचालित रूप से सेट करना

4. Google Analytics जैसे एआई एनालिटिक्स टूल निर्णय लेने में कैसे सहायता करते हैं?

क. सभी बोले गए शब्दों को लिखित दस्तावेजों में परिवर्तित करके

ख. डेटा पैटर्न की पहचान करके और मेट्रिक्स को ट्रैक करके

ग. वीडियो कॉल प्रबंधित करके

घ. स्वचालित रूप से आवर्ती मीटिंग सेट करके

5. वाक्यों के पुनर्लेखन और टोन समायोजन के लिए कौन सा टूल सबसे अच्छा है?

क. नोशन एआई

ख. ग्रामरली

ग. वर्डट्यून

घ. जैस्पर एआई

ग. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1. Grammarly का उपयोग केवल माइक्रोसॉफ्ट वर्ड में किया जा सकता है।
2. एआई टूल कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं को ईमेल को अधिक कुशलता से प्रबंधित करने में मदद करते हैं।
3. Copy.ai का उपयोग उत्पाद विवरण लिखने के लिए नहीं किया जा सकता है।
4. माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस में एक्सेल और आउटलुक जैसे एप्लिकेशन शामिल हैं।
5. एआई ईमेल के माध्यम से मीटिंग शेड्यूल करने में मदद नहीं कर सकता है।

घ. कॉलम का मिलान करें

क (टूल)	ख (मुख्य विशेषता)
1. Grammarly	क. वाक्य पुनर्लेखन और लहजे का सुझाव
2. ChatGPT Plus	ख. प्लगइन्स के साथ संवादात्मक इंटरफ़ेस
3. Jasper AI	ग. मार्केटिंग टेम्प्लेट और ब्रांड वॉइस
4. Word tune	घ. व्याकरण सुधार और शैली सुधार
5. Notion AI	ड. कार्य सूचियाँ और मीटिंग सारांश

ड. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. सामग्री निर्माण के लिए उपयोगी किन्हीं दो एआई टूल्स के नाम बताएं।
2. व्यावसायिक संचार में Grammarly के उपयोग का क्या लाभ है?
3. स्मार्ट सॉर्टिंग ईमेल प्रबंधन में कैसे मदद कर सकती है?

4. Grammarly में साहित्यिक चोरी का पता लगाने से क्या बचने में मदद मिलती है?
5. ईमेल सारांशीकरण का उद्देश्य क्या है?

च. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस के विभिन्न प्रकारों की व्याख्या कीजिए।
2. उन्नत लेखन तकनीकों के लिए एक एआई टूल पर चर्चा कीजिए।
3. विभिन्न प्रकार के एआई राइटिंग टूल सूचीबद्ध कीजिए।
4. एआई-प्रचालित ईमेल प्रबंधन टूल क्या है? ये कई सुविधाएँ प्रदान करते हैं जो कार्यपालक-सचिवीय सेवाओं में मदद करती हैं।

छ. अपने कौशल की जाँच करें – प्रायोगिक स्व-मूल्यांकन

1. स्पष्टता और व्याकरण - क्या पाठ स्पष्ट, व्याकरणिक रूप से सही और समझने में आसान है?
2. प्रासंगिकता और विषय-वस्तु - क्या यह विषय से जुड़ा है और सार्थक, सुव्यवस्थित विचार प्रस्तुत करता है?
3. लहजा और शैली - क्या लेखन का लहजा (औपचारिक, मैत्रीपूर्ण, प्रेरक) उसके उद्देश्य के अनुरूप है?
4. व्यक्तिगत आवाज़ - क्या विषय-वस्तु प्रामाणिक और व्यक्तिगत लगती है, सामान्य या रोबोट जैसी नहीं?

मॉड्यूल 5 — कार्यपालक सचिवीय सेवाओं की कार्यालयीन नियमित गतिविधियां

(Office Routine Activities of Executive-Secretarial Services)

नियमावली, न्यासियों तथा ज्ञापन-पत्र के अनुसार निर्वाचित मंडल किसी भी संगठन के प्रशासन के मूल प्रचालन के लिए उत्तरदायी होता है। मंडल ने संगठन के विभिन्न पदों के लिए प्रभावी प्रक्रियाओं का विकास किया है। सरकारी निकायों के अनुसार, मंडल में अध्यक्ष, उपाध्यक्ष, कार्यपालक सचिव, कोषाध्यक्ष आदि होते हैं। ये सभी अपने-अपने कार्यों के लिए विशिष्ट दायित्वों और कर्तव्यों से बंधे होते हैं।

ऐसा कहा जाता है कि कार्यपालक सचिव वह व्यक्ति होता है जो संगठन की आंतरिक एवं बाह्य गतिविधियों को सुचारु रूप से प्रचालित करता है। संगठन की निरंतर क्रियाशीलता के लिए इस पद पर कार्यरत कर्मचारी कार्यालयीन गतिविधियों की योजना बनाते हैं तथा व्यावसायिक और प्रबंधकीय कर्मियों के लिए सचिवीय कार्यों को संपन्न करते हैं।

यह मॉड्यूल "कार्यालयीन दिनचर्या संबंधी गतिविधियाँ" चार सत्रों में विभाजित है। इसमें कार्यपालक सचिव की प्रमुख भूमिका, कर्तव्य, कार्यप्रणालियाँ, प्रक्रियाएँ, व्यवहारगत पक्ष, आंतरिक व बाह्य कार्य, औपचारिक व अनौपचारिक बैठकें, बैठक से पूर्व व पश्चात की प्रभावशीलता आदि की जानकारी दी गई है। प्रथम सत्र में यह बताया गया है कि कार्यपालक सचिव प्रश्नों एवं मिलने के समय का प्रबंधन कैसे करता है। द्वितीय सत्र में कार्यपालक सचिव द्वारा बैठकों एवं प्रतिवेदन लेखन के प्रबंधन को समझाया गया है। तृतीय सत्र में बैठक के पश्चात की गतिविधियों के प्रबंधन को स्पष्ट किया गया है। चतुर्थ सत्र में कार्यपालक सचिव की प्रभावी दिनचर्या संबंधी गतिविधियों का विवरण प्रस्तुत किया गया है।

सत्र 1— पूछताछ और मिलने का समय तय करने का प्रबंधन (MANAGE THE QUERIES AND APPOINTMENTS)

कार्यपालक सचिवीय सेवाओं में आधिकारिक व्यक्ति होता है जो अभिलेखों का प्रबंधन, लेखन, बैठक आयोजित करना, पत्रों का प्रारूपण एवं प्रेषण तथा व्यक्तिगत एवं समूहगत कार्यों को निष्पादित करता है। वह प्रशासनिक कार्यों की देखरेख करता है तथा प्रबंधन निर्णयों को क्रियान्वित करता है। कार्यपालक सचिव की प्रमुख भूमिका यह होती है कि वह संपूर्ण कार्यस्थल तंत्र का केंद्रबिंदु बनकर कार्य करे। यह पद निचले, मध्य तथा उच्च प्रबंधन के मध्य सेतु के रूप में कार्य करता है। कंपनी की ओर से कार्यपालक सचिवीय सेवाओं में कानूनी नियमों के पालन हेतु उत्तरदायी होता है। उसे संगठन में कानूनी आवश्यकताओं के अनुपालन की शक्ति प्राप्त होती है। कुछ प्रमुख गतिविधियाँ जैसे — वैधानिक अभिलेखों का रख-रखाव, रिटर्न दाखिल करना, कानूनी दस्तावेजों एवं वक्तव्यों का प्रारूपण और संबंधित प्राधिकरणों से पत्र-व्यवहार आदि कार्यपालक सचिव के उत्तरदायित्वों में सम्मिलित होती हैं।

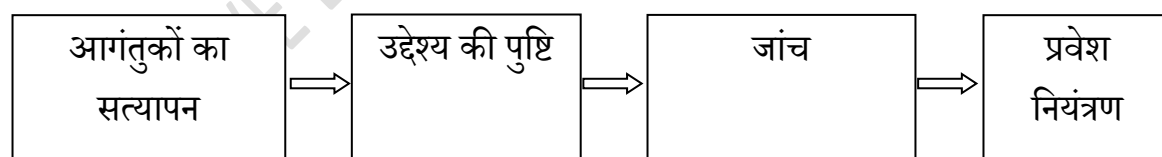
आगंतुकों का सत्यापन प्रोटोकॉल

आगंतुक कौन होता है

आगंतुक वह व्यक्ति होता है जो किसी व्यक्तिगत अथवा व्यावसायिक कार्यवश स्थान पर आता है। आगंतुक कोई भी हो सकता है — आम नागरिक, संविदाकार, डिलीवरी चालक, व्यापारी, अतिथि या अनुरक्षण कर्मचारी आदि।

आगंतुक प्रक्रिया संगठनात्मक प्रोटोकॉल

ये चार प्रक्रियाएँ होती हैं जिनके माध्यम से किसी आगंतुक को प्रवेश की अनुमति दी जाती है। ये चार भाग निम्नानुसार होते हैं (चित्र 5.1)—



चित्र 5.1— आगंतुक का सत्यापन

हमें व्यक्ति की पहचान की पुष्टि करनी होती है। हमें पूछना चाहिए — आपका नाम क्या है? आप कहाँ से आए हैं? किसके कहने पर आए हैं? क्या आपके पास कोई सरकारी फोटो पहचान पत्र है? आधार कार्ड एक व्यापक रूप से मान्य दस्तावेज है जो धारक की जानकारी प्राप्त करने में सहायक होता है। आगंतुक सत्यापन एक प्रशासनिक प्रक्रिया है। अधिकांश संगठन इलेक्ट्रॉनिक एक्सेस नियंत्रण प्रणाली (Electronic Access Control System (EACS) का उपयोग करते हैं। यह प्रणाली आपको विशिष्ट क्षेत्रों में प्रवेश के लिए सक्षम आगंतुक एक्सेस कार्ड जारी करने की अनुमति देती है।

आगंतुक के आवागमन पर नियंत्रण आम तौर पर एक प्रशासनिक प्रक्रिया होती है। हालाँकि, आप एक इलेक्ट्रॉनिक एक्सेस कंट्रोल सिस्टम डिवाइस का उपयोग करके इस प्रक्रिया को और भी बेहतर बना सकते हैं। इससे आप आगंतुकों को उन विशिष्ट क्षेत्रों के लिए ईएसीएस एक्सेस कार्ड जारी कर सकते हैं जहाँ वे पहुँच सकते हैं।

सत्यापन का उद्देश्य

पहचान की पुष्टि के बाद अगला चरण यह सुनिश्चित करना होता है कि आगंतुक के पास भवन में उपस्थित रहने का वैध कारण है। इसके लिए किसी विश्वसनीय कर्मचारी से संपर्क किया जाता है जिसे प्रवेश की अनुमति देने का अधिकार प्राप्त होता है। यदि बैठक या प्रशिक्षण हेतु कई मेहमान आमंत्रित हैं, तो एक सूची उपयोगी सिद्ध होती है, विशेषतः जब मेज़बान सामान्य फोन लाइन पर उपलब्ध न हो। ऐसा कोई दृश्य अधिक कष्टप्रद नहीं होता कि आगंतुक थोड़ी देर से पहुँचे और सुरक्षा कारणवश प्रवेश न मिल पाए।

स्क्रीनिंग

सत्यापन के पश्चात यह जाँचना होता है कि आगंतुक अपने साथ क्या ला रहे हैं। पहले व्यावसायिक वातावरण में पैकेज या व्यक्ति की स्क्रीनिंग कम होती थी, परंतु अब कई संगठनों ने उन्नत स्तर की जाँच प्रणाली अपनाई है। कुछ संस्थान ऐसी उपकरण व्यवस्था बनाए रखते हैं, जो केवल आपातकालीन परिस्थिति (जैसे — गृह सुरक्षा विभाग द्वारा निर्धारित) में प्रयुक्त होती है।

किस प्रकार की सामग्री को प्रतिबंधित करना है, यह संस्था के परिवेश एवं उद्देश्य पर निर्भर करता है। उदाहरण के लिए — यदि कोई कर्मचारी किसी धन प्रबंधन क्षेत्र में प्रवेश करता है, तो उसकी जाँच का स्तर अधिक होगा, अपेक्षाकृत यदि वह केवल जेब में छोटी कंधी लेकर व्यावसायिक कार्यालय में प्रवेश करता है। यदि स्क्रीनिंग नहीं की जाती है, तो क्या सार्वजनिक पहचान एवं प्रमाण की स्वतः— पुष्टि हेतु कोई प्रणाली लागू है?

प्रवेश नियंत्रण

सामान्यतः यह अंतिम घटक होता है और यह लोडिंग पोर्ट (पिछला दरवाज़ा/प्रवेश द्वार) पर लागू होता है। सत्यापन के पश्चात आगंतुक पर कुछ विश्वास किया जाता है, परंतु संपूर्ण परिसर में स्वतंत्र रूप से घूमने की अनुमति नहीं होती। प्रवेश बिंदु पर यह निश्चित किया जाता है कि आगंतुक को कौन से क्षेत्र में प्रवेश की अनुमति है। क्या उसे कोई प्रतीकचिह्न पहनना अनिवार्य है जिससे उसका नाम, आतिथेय का नाम तथा किस विभाग या तल तक पहुँच की अनुमति है, स्पष्ट हो? बड़े परिसरों में जहाँ सदस्यों को पहचान पत्र धारण करना अनिवार्य नहीं होता, वहाँ आगंतुकों को कोई विशिष्ट पहचान चिह्न पहनना होता है जिससे वे कर्मचारियों से अलग दिखें।

एक सशक्त प्रवेश नियंत्रण उपाय यह है कि अतिथि को एक एस्कॉर्ट (साथ चलने वाला व्यक्ति) प्रदान किया जाए, जो उच्च सुरक्षा मानकों पर आवश्यक होता है। यह एस्कॉर्ट उस आगंतुक की गतिविधियों का पूरा उत्तरदायित्व संभालता है। जब भेंट समाप्त हो जाती है, तो मेज़बान आगंतुक को बाहर तक ले जाता है और यह प्रमाणित करता

है कि आगंतुक उसकी निगरानी में था। प्रवेश लॉबी में आगंतुक के नाम पर हस्ताक्षर कर मेज़बान उस आगंतुक के पूरे आचरण का उत्तरदायित्व लेता है।

आगंतुकों द्वारा की जाने वाली जिज्ञासाओं का वर्गीकरण

ग्राहक खोज व्यवहार का एक महत्वपूर्ण पक्ष यह है कि आपको यह जानकारी होनी चाहिए कि वेबसाइट आगंतुक अपनी आवश्यकता की पूर्ति हेतु किस प्रकार की खोज जिज्ञासाओं का उपयोग करते हैं। इसके अतिरिक्त यह सुनिश्चित करना आवश्यक है कि आपकी साइट का खोज इंजन इन जिज्ञासाओं के अधिकाधिक प्रकारों को संभालने में सक्षम हो। अतः आइए इन जिज्ञासाओं के प्रकारों का अध्ययन करें (चित्र 5.2)।



चित्र 5.2 — आगंतुक का वर्गीकरण

आपको नोट लिखने की आवश्यकता कई कारणों से हो सकती है—

लिखित पत्राचार— आपसे कंपनी, समूह या किसी व्यक्ति के लिए टिप्पणी अथवा ज्ञापन (Memo) लिखने को कहा जा सकता है। इस स्थिति में आप कंपनी या किसी संस्था से संबंधित मुख्य बिंदुओं का उल्लेख करते हैं और उनसे संपर्क जानकारी प्रदान करते हैं।

धन्यवाद टिप्पणी— यदि प्रमुख (Boss) किसी अन्य व्यक्ति से संपर्क करता है, तो उस व्यक्ति को प्रमुख द्वारा हस्ताक्षरित एक धन्यवाद टिप्पणी भेजना सहायक हो सकता है। यह दर्शाता है कि प्रमुख को बैठक स्मरण है और वह संपर्क में रहना चाहता है।

अनुवर्ती टिप्पणी— अगला चरण यह जानना होता है कि ग्राहक अपनी खरीद से संतुष्ट है अथवा उसे किसी अन्य सहायता की आवश्यकता है। यह टिप्पणी सुनिश्चित करने का अवसर होती है कि सब कुछ व्यवस्थित है या नहीं।

अनुरोध— आप किसी जानकारी या बैठक के लिए अनुरोध करते हुए टिप्पणी लिख सकते हैं। यह अनुरोध साधारण लेखन शैली में अथवा संभावित प्राप्तकर्ता के लिए अधिक औपचारिक रूप में किया जा सकता है।

कानूनी टिप्पणियाँ— कुछ संगठन कानूनी विषयों से संबंधित ज्ञापन लिखवाते हैं और किसी अन्य व्यक्ति को उसके अनुरूप कार्य करने का निर्देश देते हैं।

अनुशंसा— जब किसी संगठन में बड़ी संख्या में कर्मचारी कार्य करते हैं तो आपसे ऐसे कर्मचारियों के लिए अनुशंसा प्रस्तुत करने को कहा जा सकता है जो पद परिवर्तन कर रहे हों या किसी अन्य पद हेतु आवेदन कर रहे हों। सामान्यतः प्रमुख उस संदेश पर हस्ताक्षर करता है जिसे आपने तैयार किया होता है।

संदर्भ (Referrals)— आप ऐसे संदर्भ (Referrals) लिख सकते हैं जो मरीजों या ग्राहकों को किसी अन्य कार्यालय में दिखाने हेतु सहायक हों। यह जानने के लिए प्राप्तकर्ता से पूछें कि संदेश को वैध मानने हेतु उन्हें क्या आवश्यक है, ताकि वह हो।

ई-मेल पत्राचार

ई-मेल अन्य व्यक्तियों से तत्काल संवाद स्थापित करने का माध्यम है। यद्यपि इनमें दी गई जानकारी अपेक्षाकृत अनौपचारिक होती है फिर भी आपको अपनी व्यावसायिकता बनाए रखनी चाहिए। इसके स्थान पर आपको यह विचार करना चाहिए कि जिस जानकारी को आप एक लिखित टिप्पणी में संप्रेषित करते उसी को आप ई-मेल द्वारा बिना अधिक औपचारिकता के कैसे व्यक्त करें।

ई-मेल पत्राचार के कुछ मुख्य तत्व इस प्रकार हैं —

ई-मेल पता जाँचें— संदेश भेजने से पूर्व ई-मेल पता जाँचना सामान्य विवेक है। यह विशेष रूप से महत्वपूर्ण तब होता है जब आप अनेक गोपनीय ई-मेल का प्रबंधन कर रहे हों।

स्पष्ट विषय पंक्ति बनाएँ— ई-मेल की विषय पंक्ति से यह स्पष्ट होना चाहिए कि प्राप्तकर्ता से क्या अपेक्षित है।

सही व्यक्ति को लिखें— सुनिश्चित करें कि आप ई-मेल उसी उपयुक्त व्यक्ति को भेज रहे हैं, जिससे अपेक्षित उत्तर प्राप्त हो। यदि आपको प्राप्तकर्ता का ई-मेल पता ज्ञात नहीं है, तो उनके कार्यालय में संपर्क करके यह निश्चित करें कि संदेश उनकी विशेषज्ञता के अनुरूप है।

टिप्पणी को एक पृष्ठ से अधिक न बनाएँ— यदि संभव हो, तो ई-मेल में केवल कुछ वाक्य ही हों। आपको विषयवस्तु को संक्षिप्त और स्पष्ट रखना चाहिए। प्राप्तकर्ता यह जानना चाहता है कि उसे यह ई-मेल क्यों प्राप्त हुआ है, उसे कौन-से कार्य करने हैं और वे कार्य कब तक पूरे करने हैं।

अंत में स्पष्ट क्रिया-सुझाव दें— ई-मेल में अंत में स्पष्ट रूप से यह उल्लेख करें कि आप किस प्रकार की प्रतिक्रिया की अपेक्षा कर रहे हैं ताकि उसका उपयुक्त परिणाम प्राप्त हो। आपको यह स्पष्ट रूप से बताना चाहिए कि क्या आपको या आपके प्रमुख को अनुवर्ती कार्रवाई चाहिए अथवा किसी प्रश्न का उत्तर अपेक्षित है।

एक सप्ताह में अनुवर्ती कार्रवाई करें— यदि निर्धारित समय में उत्तर प्राप्त नहीं होता है, तो एक और ई-मेल अथवा फोन कॉल द्वारा अनुवर्ती कार्य करना सहायक हो सकता है। कभी-कभी ई-मेल खो जाते हैं या प्राप्तकर्ता उत्तर देने में संकोच करते हैं। अनुवर्ती कार्रवाई यह सुनिश्चित करती है कि आवश्यकतानुसार उत्तर प्राप्त हो जाए।

फोन कॉल्स की दिशा-निर्देशन प्रक्रिया

फोन कॉल्स का व्यावसायिक रूप से उत्तर देना क्यों आवश्यक है?

फोन एक प्रमुख संप्रेषण उपकरण है जिसका उपयोग अस्पतालों, स्वास्थ्य संस्थानों, विद्यालयों, महाविद्यालयों और अन्य संस्थाओं में किया जाता है। आरंभिक प्रभाव अक्सर तभी बनता है जब स्टाफ सदस्य प्रश्नों का उत्तर बहुत अच्छे तरीके से देते हैं।

इसके अतिरिक्त, व्यक्ति प्रश्न पूछने, स्पष्टता प्राप्त करने और व्यावसायिक के प्रति अपनी प्रतिबद्धता व्यक्त करने के लिए भी प्रेरित हो सकते हैं। इसी कारणवश यह आवश्यक है कि सभी सदस्य कॉल का उत्तर देने के लिए उचित प्रशिक्षण प्राप्त करें और कुछ प्रभावी तकनीकों का उपयोग करें।

कॉल का व्यावसायिक उत्तर देने के तरीके

कार्यपालक सचिव द्वारा कॉल का व्यावसायिक उत्तर देने के लिए निम्नलिखित 10 चरण अपनाए जा सकते हैं —

1. **तीसरी घंटी तक उत्तर देना** — कॉल का शीघ्र उत्तर देना शिष्टाचार है ताकि कॉल करने वाले व्यक्ति को प्रतीक्षा न करनी पड़े। तीसरी घंटी तक कॉल का उत्तर दे देना चाहिए और यदि आप व्यस्त हों तो उन्हें वॉइसमेल पर स्थानांतरित कर देना चाहिए। यह कॉलकर्ता के प्रति संवेदनशीलता दर्शाता है।
2. **अभिवादन करना** — व्यावसायिक परिस्थितियों व कॉल्स के लिए अभिवादन अत्यंत प्रभावी होता है। किसी भी संस्था में कॉल उठाते समय विशिष्ट और प्रभावशाली अभिवादन का उपयोग किया जा सकता है।

3. **मुस्कान के साथ बोलना** — कॉल का उत्तर देते समय मुस्कान के साथ बोलना एक महत्वपूर्ण बिंदु है। मुस्कान के साथ बोलने से स्वर में कोमलता आती है। संगठन में अनेक गतिविधियों में व्यस्त रहते हुए अपने स्वर पर ध्यान देना कठिन हो सकता है इसलिए किसी से बात करते समय मुस्कान बनाए रखना चाहिए।
4. **विचार स्पष्ट होने चाहिए** — आपके शब्दों का चयन कॉल करने वाले की सहायता करने में मदद करता है। बात करते समय पृष्ठभूमि के शोर या अस्पष्ट आवाजों से बचना चाहिए। यदि आप धीरे-धीरे और स्पष्ट शब्दों में बोलते हैं तो कॉलकर्ता को समझना आसान होता है और वह पहली बार में ही बात को समझ सकता है।
5. **स्लैंग से बचें** — स्लैंग और तकनीकी शब्दावली से बचें ताकि कॉलकर्ता आपको आसानी से समझ सके। स्लैंग जैसे शब्द “कूल”, “नो प्रॉब्लम”, “इट्स ओके” के बजाय “बहुत अच्छा”, “आपका स्वागत है”, “धन्यवाद” जैसे व्यावसायिक शब्दों का उपयोग करें। “उम्”, “यू नो”, “हम्म” जैसे फिलर शब्दों से बचें और बातचीत पर ध्यान केंद्रित करें।
6. **सकारात्मक रहें** — कॉल का उत्तर देते समय सकारात्मक और उत्साही स्वर बनाए रखें। “नो थैंक्स”, “मुझे नहीं पता”, “देखते हैं”, “ओहह” जैसे शब्दों के उपयोग से बचें। यदि आप अपने कार्य से संबंधित प्रश्नों का उत्तर दे रहे हैं, तो यह आपकी जिम्मेदारी है कि आप उन्हें सकारात्मक तरीके से संभालें। कॉलकर्ता के साथ आदर और विनम्रता से व्यवहार करें।
7. **संदेश को सही तरीके से समझें** — सुनिश्चित करें कि कॉल के दौरान दी गई जानकारी या संदेश को सही रूप में समझा गया है और उसमें सभी विवरण शामिल हैं। सटीक संदेश ग्राहकों और व्यापारियों के साथ आपके संबंधों को सुधारने में सहायक होता है।

फोन कॉल्स का उत्तर देते समय अन्य सहायक सुझाव —

कुछ अतिरिक्त उपयोगी सुझाव इस प्रकार हैं —

1. **कॉल ट्रांसफर करने से पहले संबंधित व्यक्ति की उपलब्धता सुनिश्चित करें** — यह सुनिश्चित करें कि कॉलकर्ता को वॉइसमेल के बजाय उत्तर प्राप्त हो। कॉल ट्रांसफर करने से पहले संबंधित सहयोगी की उपलब्धता की पुष्टि कर लें।
2. **कॉल के दौरान भोजन से परहेज करें** — ग्राहक से बातचीत के दौरान खाने-पीने से बचें। इससे उच्चारण में त्रुटि हो सकती है।
3. **व्यावसायिक वॉइसमेल संदेश बनाएँ** — कभी-कभी आप कार्य में व्यस्त होने के कारण कॉल का उत्तर नहीं दे पाते। ऐसी स्थिति में ग्राहक के लिए एक व्यावसायिक वॉइसमेल संदेश बनाया जाना चाहिए। यदि ग्राहक संदेश छोड़ते हैं तो सुनिश्चित करें कि उन्हें एक दिन के अंदर कॉल किया जाए।

जिज्ञासा (Query) क्या है?

जिज्ञासा एक प्रकार का संदेह या प्रश्न है जो किसी संस्था में किसी विषय को स्पष्ट करने हेतु उठाया जाता है। यह मौखिक अथवा लिखित रूप में हो सकती है। जिज्ञासा शब्द का संबंध स्पष्टता से है।

जिज्ञासाओं के लिए निम्नलिखित मापदंड होते हैं —

- जिज्ञासा स्पष्ट और सटीक होनी चाहिए।
- जिज्ञासा की विषयवस्तु प्रमाणिक होनी चाहिए।
- दस्तावेजों में तथ्य के साथ जिज्ञासा की पहचान स्पष्ट होनी चाहिए।
- जिज्ञासा संक्षिप्त होनी चाहिए और व्यवहारिक आधार पर प्रस्तुत की जानी चाहिए।
- जिज्ञासा संस्था से संबंधित तथ्यों पर आधारित होनी चाहिए।

कार्यपालक सचिव द्वारा जिज्ञासाओं को हल करने के दिशा-निर्देश—

- स्पष्टता (Legibility)
- परिपूर्णता (Perfectness)
- तीव्रता (Celerity)
- तत्परता (Promptness)
- विश्वसनीयता (Truth worthy)
- निश्चितता (Definiteness)

स्पष्टता — यह पहला घटक है। जब हम कोई जिज्ञासा दर्ज करते हैं, तो वह सटीक और प्रमाणिक होनी चाहिए।

परिपूर्णता — यह दूसरा दिशा-निर्देश है। दस्तावेजों में परिपूर्णता आवश्यक है। जिज्ञासा का प्रारूपण सुस्पष्ट और सटीक होना चाहिए।

तीव्रता — यह प्रमुख घटक है। जिज्ञासा हल करते समय विचारों में तीव्रता होनी चाहिए।

तत्परता — ग्राहक की जिज्ञासा का समाधान गति एवं दक्षता से प्रस्तुत करना अत्यंत आवश्यक होता है।

विश्वसनीयता — वास्तविकता आवश्यक है। जब हम लिखित रूप में जिज्ञासा का प्रारूपण करते हैं, तो उसकी विषयवस्तु वास्तविक तथ्यों सहित सही होनी चाहिए।

निश्चितता — यह जिज्ञासा का एक अन्य घटक है। जिज्ञासा स्पष्ट रूप से परिभाषित होनी चाहिए, अस्पष्ट या सामान्य नहीं होनी चाहिए।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1 — संगठनात्मक प्रोटोकॉल का प्रदर्शन

आवश्यक सामग्री — विद्यार्थी, नोटपैड, पेंसिल/पेन, जाँच सूची, टेलीफोन, फ़ाइल और फ़ोल्डर।

प्रक्रिया —

1. विद्यार्थियों के समूह के साथ किसी संगठन का दौरा करें।
2. संगठनात्मक प्रोटोकॉल को देखने हेतु एचआर (HR) से अनुमति लें।
3. विद्यार्थी नोटपैड पर सभी गतिविधियों और दिनचर्या को नोट करें।
4. सभी विद्यार्थी संगठनात्मक प्रोटोकॉल का एक प्रारंभिक खाका तैयार करें और उसे प्रबंधक को दिखाएँ।
5. समूह में सभी विद्यार्थी बैठकर भूमिका, उपकरण, चरण, समय-सीमा आदि पर विचार करें।
6. स्क्रिप्ट निर्धारित करें और शिक्षक से चर्चा करें।
7. संगठन के प्रोटोकॉल की पुनः समीक्षा करें।
8. यह प्रदर्शित करें कि आगंतुक संगठन में किस प्रकार संगठनात्मक प्रोटोकॉल का पालन करते हुए प्रवेश करते हैं।
9. एक समूह इस प्रदर्शन को नोट करेगा।
10. नोट्स के आधार पर एक रिपोर्ट तैयार करें।
11. रिपोर्ट विषय शिक्षक को दिखाएँ और प्रतिक्रिया प्राप्त करें।

गतिविधि 2 — जिज्ञासाओं के समाधान की प्रक्रिया और दिशा-निर्देशों की भूमिका-निभाना

आवश्यक सामग्री — विद्यार्थी, नोटपैड, पेंसिल/पेन, जाँच सूची, टेलीफोन, फ़ाइल और फ़ोल्डर, कंपनी के दिशा-निर्देश।

प्रक्रिया —

1. कक्षा में विद्यार्थियों के समूह बनाएँ।
2. विद्यार्थियों को जिज्ञासाओं के निपटान की प्रक्रिया और दिशा-निर्देश सुनाएँ।
3. विद्यार्थियों से विभिन्न समूहों में बाँटकर अपनी अपनी भूमिका प्रस्तुत करने को कहें।
4. समूह में सभी विद्यार्थी बैठकर भूमिका, उपकरण, चरण, समय-सीमा आदि पर विचार करें।
5. विद्यार्थियों से भूमिका चुनने को कहें।
6. प्रबंधक, कार्यपालक सचिव, रिसेप्शनिस्ट आदि की भूमिकाएँ निर्धारित करें।

7. जिज्ञासाओं के निपटान से संबंधित स्क्रिप्ट तैयार करें और शिक्षकों से चर्चा करें।
8. नाट्य प्रस्तुति करें और प्रतिक्रिया प्राप्त करें।
9. शिक्षक गतिविधि को नोट करें और प्रतिक्रिया दें।
10. प्रतिक्रिया के अनुसार विद्यार्थी रिपोर्ट तैयार करें।
11. शिक्षक द्वारा सुझाए गए परिवर्तनों को सम्मिलित करते हुए अंतिम रिपोर्ट तैयार करें।
12. रिपोर्ट विषय शिक्षक को जमा करें।

गतिविधि 3 — स्थिति-विश्लेषण — जिज्ञासा का समाधान कैसे करें

आवश्यक सामग्री — विद्यार्थी, स्थान, माइक, पोडियम।

प्रक्रिया —

1. कक्षा में विद्यार्थियों के छोटे-छोटे समूह बनाएँ।
2. विद्यार्थियों को स्थिति और केस प्रदान करें।
3. विद्यार्थियों से उस स्थिति का विश्लेषण करने को कहें।
4. प्रत्येक समूह दी गई स्थिति पर प्रस्तुति देगा।
5. अन्य समूह उस प्रस्तुति के लाभ और कमियों को नोट करें।
6. इस प्रस्तुति के माध्यम से विद्यार्थी कार्यस्थल पर जिज्ञासा को हल करने के उपाय सुझाएँ।
7. कार्यस्थल पर जिज्ञासाओं के समाधान हेतु विचारों को सम्मिलित करते हुए रिपोर्ट तैयार करें।
8. रिपोर्ट शिक्षक को दिखाएँ और प्रतिक्रिया लें।
9. विद्यार्थी कक्षा में रिपोर्ट का वाचन करें।
10. रिपोर्ट पर चर्चा हेतु स्थान प्रदान करें।
11. प्रत्येक समूह अपनी ओर से अंतिम रिपोर्ट तैयार करे और जमा करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. कार्यालयीन बैठकें कार्यपालक सचिवीय सेवाओं की _____ गतिविधियाँ होती हैं।
2. सरकारी निकायों के अनुसार बोर्ड में _____ होते हैं जिनके अपने निश्चित कार्य एवं दायित्व होते हैं।
3. _____ निचले, मध्यम और उच्च प्रबंधन के मध्य संपर्क सेतु के रूप में कार्य करता है।

4. लॉबी में आगंतुक के हस्ताक्षर करने के पश्चात _____ आगंतुक के समस्त आचरण हेतु उत्तरदायी होता है।
5. _____ अन्य लोगों के साथ तात्कालिक संवाद का माध्यम है।
6. _____ जैसे कि अस्पताल, स्वास्थ्य क्षेत्र, विद्यालय एवं महाविद्यालय जैसे संस्थानों के लिए प्रमुख संप्रेषण उपकरण है।
7. _____ व्यावसायिक परिस्थितियों और कॉल्स के लिए एक अत्यंत प्रभावी अभिवादन पद्धति है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. आगंतुकों के प्रोसेसिंग संगठनात्मक प्रोटोकॉल क्या हैं?
 - क. आगंतुकों का सत्यापन
 - ख. सत्यापन उद्देश्य
 - ग. स्क्रीनिंग और पहुँच नियंत्रण
 - घ. उपरोक्त सभी
2. कॉल का व्यावसायिक रूप से उत्तर देने के तरीके क्या हैं?
 - क. तीसरी घंटी तक उत्तर देना
 - ख. मुस्कान के साथ बोलना
 - ग. स्लैंग से बचना
 - घ. उपरोक्त सभी
3. जिज्ञासा समाधान के घटक कौन से हैं?
 - क. स्पष्टता
 - ख. शुद्धता
 - ग. क और ख दोनों
 - घ. केवल क
4. पत्राचार के मुख्य तत्व कौन से हैं?
 - क. ई-मेल पता जाँचें
 - ख. स्पष्ट विषय पंक्ति बनाएँ

ग. स्पष्ट क्रिया सुझाव दें

घ. अंत में सुझाव दें

5. प्रबंधक की भूमिका और कार्य क्या हैं?

क. योजना के अनुसार संगठन करना

ख. दूसरों को उस योजना की दिशा में कार्य करने हेतु प्रेरित करना

ग. योजना की प्रभावशीलता का मूल्यांकन करना

घ. उपरोक्त में से कोई नहीं

ग. कॉलम का मिलान करें

कॉलम क	कॉलम ख
1. प्रोटोकॉल	क. प्रक्रिया
2. कार्यपालक सचिवीय सेवाएं	ख. प्रबंधक
3. संप्रेषण उपकरण	ग. टेलीफोन और ई-मेल
4. कॉल व्यावसायिक रूप से	घ. स्लैंग से बचाव

घ. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1. “कार्यपालक सचिव” वह अधिकृत व्यक्ति होता है जो अभिलेखों का प्रबंधन, लेखन, बैठक का प्रचालन, पत्र तैयार करना और उन्हें व्यक्तिगत अथवा समूह रूप में भेजने का कार्य करता है —
2. क्या कार्यपालक सचिव कंपनी में समन्वयक की भूमिका निभाता है? —
3. एक जिज्ञासा विभिन्न तालिकाओं से जानकारी खींच सकती है परंतु उसे रिपोर्ट में प्रदर्शित करने हेतु संयोजित नहीं कर सकती —
4. मासिक रिपोर्ट शेयरधारकों के साथ संप्रेषण का सर्वाधिक सामान्य तरीका है —
5. स्लैंग शब्दों का उपयोग करते समय हमें 'कूल', 'नो प्रॉब्लम', 'इट्स ओके' जैसे सरल शब्दों का उपयोग करना चाहिए —

ड. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. आगंतुक कौन होते हैं?
2. कॉल्स का व्यावसायिक उत्तर देना क्यों आवश्यक है?
3. जिज्ञासा क्या है?
4. ई-मेल पत्राचार के तत्वों को परिभाषित करें।

च. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. आगंतुकों द्वारा की जाने वाली जिज्ञासाओं का वर्गीकरण समझाएं।
2. आगंतुकों के सत्यापन प्रोटोकॉल को स्पष्ट करें।
3. कॉल का उत्तर देने के व्यावसायिक तरीके क्या हैं?
4. समझाइए कि कार्यस्थल पर प्रबंधक जिज्ञासाओं और मिलने का समय तय करने का प्रबंधन किस प्रकार करते हैं।

छ. अपना प्रदर्शन जाँचें

1. आगंतुक हेतु संगठनात्मक प्रोटोकॉल का प्रदर्शन कीजिए।
2. संगठन प्रबंधन हेतु संरचना एवं नीतियाँ तैयार कीजिए।

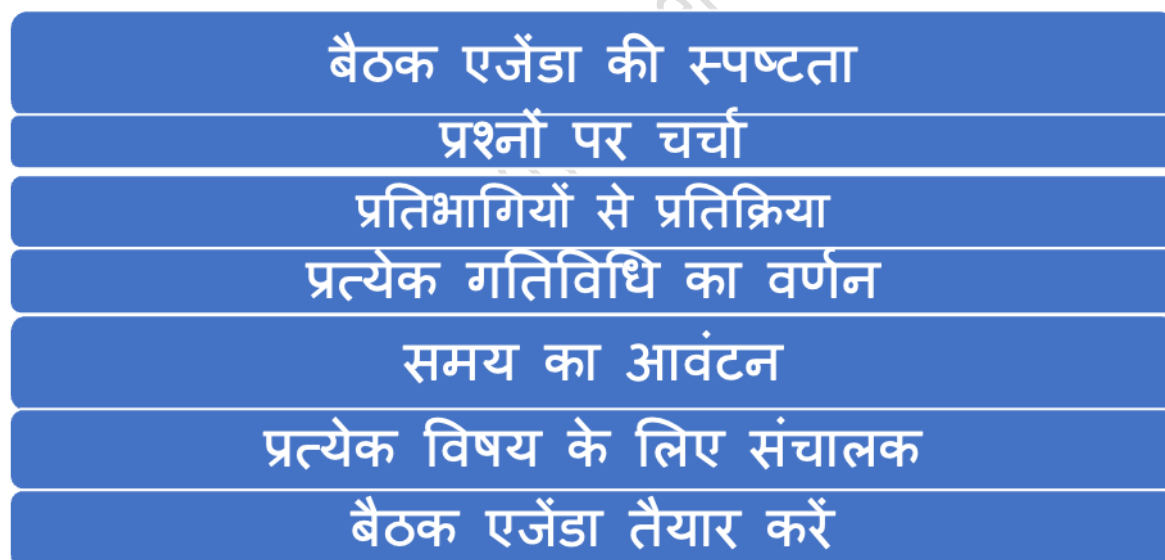
सत्र 2 — बैठकों का प्रबंधन एवं रिपोर्ट लेखन (Manage Meetings and Writing Reports)

बैठक का एजेंडा क्या है?

बैठक का एजेंडा विषय-वस्तु, योजना, रूपरेखा, गतिविधियाँ, कार्य बिंदु और संगठन में कार्यान्वयन हेतु संरचित मार्गदर्शिका के रूप में जाना जाता है। यह एक सुव्यवस्थित योजना होती है जिसके माध्यम से बैठक आयोजित की जाती है। एजेंडा में उन सभी घटकों को सम्मिलित किया जाता है जिन पर बैठक में चर्चा की जानी होती है। यह बैठक में भाग लेने वाले प्रतिभागियों को विवरण सहित जैसे रूपरेखा, कार्यक्रम, घटनाओं का क्रम, समयावधि आदि, एक संरचित प्रारूप प्रदान करता है। बैठक से पूर्व और बैठक के दौरान इस एजेंडा को एक मार्गदर्शक के रूप में उपयोग करने से चर्चा का प्रवाह प्रभावी रूप से प्रचालित होता है।

बैठक के एजेंडा की तैयारी

बैठक को केंद्रित और उत्पादक बनाने हेतु एजेंडा का प्रारूप तैयार करना पहला आवश्यक चरण होता है। इसे प्रभावी तरीके से पूर्ण करने का एक विधिपूर्वक तरीका नीचे दिया गया है (चित्र 5.3)।



चित्र 5.3 — बैठक के एजेंडा की तैयारी

बैठक के उद्देश्यों की स्पष्टता — एजेंडा लिखने का प्रथम चरण यह है कि बैठक का उद्देश्य स्पष्ट रूप से निर्धारित होना चाहिए। उद्देश्य निश्चित और विशिष्ट होना चाहिए। यह सभी प्रतिभागियों को उनके निर्धारित एजेंडा पर ध्यान केंद्रित करने में सहायक होता है। यह हितधारकों को भी बैठक के अंत में चर्चा के लिए बिंदु तैयार करने में मदद करता है। उदाहरण स्वरूप, यदि उद्देश्य और लक्ष्य पहले से तय कर दिए जाते हैं, तो अगली बैठक में प्रतिभागी तैयारी के साथ उपस्थित होते हैं। यह स्पष्टता बैठक में अधिक विचारशील संवाद को संभव बनाती है।

सभी हितधारकों से सुझाव लेना — उद्देश्य स्पष्ट करने के बाद अगला चरण होता है सभी हितधारकों से सुझाव लेना। एजेंडा को अंतिम रूप देने से पूर्व प्रतिभागियों से उनकी राय लेना एक विचारशील बैठक योजना बनाने में सहायक होता है। उदाहरण के लिए, यदि किसी टीम के साथ बैठक की योजना है, तो प्रबंधक सभी टीम सदस्यों को ई-मेल या संदेश भेज सकता है और एजेंडा हेतु उनके सुझाव ले सकता है।

सभी प्रतिभागियों की राय एजेंडा को न केवल व्यापक बनाती है बल्कि सहभागिता को भी बढ़ाती है। जब प्रतिभागी देखते हैं कि उनकी राय एजेंडा में सम्मिलित है तो वे अधिक सक्रियता से भाग लेते हैं।

चर्चा हेतु प्रश्न निर्धारित करना — बैठक को लक्ष्य केंद्रित बनाए रखने हेतु पूछे जाने वाले प्रश्नों की एक सूची तैयार करें। मुख्य विषयों की पहचान करें और उन्हें प्रश्नों के रूप में प्रस्तुत करें।

प्रमुख प्रश्नों में सम्मिलित हैं —

- परियोजना में वर्तमान में क्या बाधाएँ आ रही हैं?
- हम परियोजना की समय-सीमा की तुलना कैसे करें?
- कार्य की गति बनाए रखने हेतु किस प्रकार के संसाधनों की आवश्यकता है?

इन प्रश्नों से चर्चा की संरचना को दिशा मिलती है और प्रतिभागियों को तैयारी करने में आसानी होती है।

उद्देश्य को परिभाषित करना — बैठक के एजेंडा में सम्मिलित प्रत्येक विषय को स्पष्ट रूप से परिभाषित किया जाना चाहिए। इस पारदर्शिता से प्रतिभागियों को प्रत्येक विषय की उपयोगिता और उसके मुख्य उद्देश्य से संबंध को समझना आसान होता है।

समय का आवंटन — बैठक के एजेंडा का एक अत्यंत महत्वपूर्ण घटक है — समय का उचित आवंटन। प्रत्येक विषय पर चर्चा हेतु कितना समय दिया जाएगा, इसका निर्धारण आवश्यक है। यह बैठक को निर्धारित समय में पूर्ण करने में सहायक होता है।

विषयों को प्रचालक को सौंपना — बैठक को प्रभावी बनाने में प्रचालक (facilitator) की भूमिका महत्वपूर्ण होती है। प्रचालक का कार्य होता है चर्चा को विषय केंद्रित बनाए रखना और सभी को बोलने का अवसर प्रदान करना। प्रचालक का चयन करते समय उनके विषय-वस्तु ज्ञान और पारस्परिक कौशल (Interpersonal Skills) दोनों को ध्यान में रखा जाना चाहिए।

एजेंडा लिखना — अंततः उपर्युक्त सभी बिंदुओं को एक सुव्यवस्थित एजेंडा में संकलित किया जाना चाहिए। एजेंडा में बैठक का उद्देश्य, चर्चा हेतु विषयों की सूची, उनके लक्ष्य और संबंधित प्रचालकों की जानकारी शामिल होनी चाहिए। एक स्पष्ट रूप से परिभाषित एजेंडा सफल बैठक आयोजित करने हेतु प्रभावी उपकरण होता है।

पूर्व-बैठक (Pre-meeting) क्या है?

पूर्व-बैठक एक संक्षिप्त बैठक होती है जो प्रबंधन द्वारा आगामी बैठक की रूपरेखा पर चर्चा हेतु आयोजित की जाती है। यह एक उत्कृष्ट उपकरण है जो बैठक में भाग लेने वाले सदस्यों के दबाव को कम करता है।

पूर्व-संक्षिप्त बैठक (pre-brief) एक उत्कृष्ट टूल है क्योंकि इससे प्रबंधन टीम को बैठक के मुख्य विषयों पर केंद्रित रहने हेतु अधिक समय प्राप्त होता है। इस अभ्यास से आपको बैठक में चर्चा के लिए ज़रूरी विषयों पर ध्यान केंद्रित करने के लिए ज्यादा समय मिल सकता है। वास्तविक बैठक से पहले बैठक के एजेंडा पर गौर करने से आपको अतिरिक्त दृष्टिकोण मिल सकता है और आप एजेंडा पर उच्च स्तर पर चर्चा कर पाएंगे।

बैठक की पूर्व-आवश्यकताएँ (Prerequisite of the Meeting)

कुछ आवश्यक बिंदु निम्नलिखित हैं —

तिथि — बैठक की तिथि पहले से तय होनी चाहिए। सामान्यतः बैठक की तिथि और समय अधिकारीगण आपसी सहमति से तय करते हैं।

स्थान — सामान्यतः बैठक एक ही निर्धारित स्थान पर होती है। यदि कोई परिवर्तन आवश्यक हो तो कार्यपालक सचिव को सभी प्रतिभागियों को पूर्व में सूचित करना चाहिए और बैठक की समस्त व्यवस्थाएँ पहले से कर लेनी चाहिए।

कर्मचारी सूची — बैठक में भाग लेने वाले कर्मचारियों की सूची अधिकारियों द्वारा तैयार की जाती है। प्रत्येक विभाग से एक प्रतिनिधि बैठक में भाग लेने हेतु भेजा जाता है। बैठक की कार्यवृत्त (minutes of meeting) संबंधित प्रतिनिधि द्वारा तैयार की जाती है।

एजेंडा — बैठक में चर्चा किए जाने वाले सभी विषयों को सम्मिलित करते हुए एजेंडा पहले से तैयार किया जाता है। बैठक आरंभ करने से पूर्व इसे समूह में वितरित किया जाता है।

पूर्व-बैठक की औपचारिकताएँ (Pre-meeting Formalities)

1. पिछली बैठक में चर्चा की गई समस्त जानकारी और मेल को एकत्र करें ताकि सभी सदस्य उसे देख सकें।
2. सभी प्रतिनिधियों की उपस्थिति की जाँच करें कि वे संगठन में उपस्थित हैं या नहीं।
3. सभी स्थायी और विशेष समितियों की सूची तैयार रखें।
4. पिछली बैठक की कार्यवृत्त लेकर आएँ ताकि यदि आवश्यकता हो तो स्पष्टीकरण प्राप्त किया जा सके।
5. यदि आप बैठक में उपस्थित नहीं हो सकते तो पूर्व में प्राधिकृत अधिकारी को सूचित करें।

पूर्व-बैठक औपचारिकताओं का महत्व

एजेंडा बनाना — एजेंडा बैठक को निर्धारित दिशा में बनाए रखने और भ्रम की स्थिति से बचाने में सहायक होता है क्योंकि इसमें बैठक में चर्चा किए जाने वाले प्रमुख विषयों की रूपरेखा होती है। सुनिश्चित करें कि बैठक का एजेंडा संक्षिप्त और बिंदुवार हो जिससे बैठक प्रभावी बन सके। बैठक के सुचारु प्रचालन के लिए महत्वपूर्ण कार्यों जैसे कार्यवृत्त (एमओएम) तैयार करना, रिपोर्ट बनाना, व्यवस्थाएँ करना आदि को सौंपें।

सभी आवश्यक सामग्री और उपकरण एकत्र करना — आप यह सुनिश्चित करें कि बैठक के निर्बाध प्रचालन हेतु सभी सामग्री और उपकरण उपलब्ध हों। यदि आप पॉवरपॉइंट प्रस्तुति (पीपीटी) दे रहे हैं तो सुनिश्चित करें कि प्रस्तुति तैयार हो, लैपटॉप, चार्जर, पेन ड्राइव आदि मौजूद हों। यदि आप प्रतिभागी हैं तो नोटबुक, पेन, लैपटॉप आदि साथ रखें।

समय पालन (पंकचुअलिटी) — समय पर उपस्थित होना आपकी परिपक्वता और तत्परता को दर्शाता है। बैठक आयोजक चाहते हैं कि उनकी बैठक बिना किसी विघ्न के ठीक तरीके से प्रचालित हो। समय पर पहुँचना विलंब से बचाता है।

तैयारी करना — अनेक आयोजक बैठक की सूचना बहुत पहले भेजते हैं। जब एजेंडा तय हो जाता है तो उसे प्रतिभागियों को उनके ई-मेल पते पर भेजा जाता है ताकि वे बैठक के लिए तैयारी कर सकें। यह सुनिश्चित करता है कि बैठक कुशलतापूर्वक प्रचालित हो। प्रतिभागियों से अपेक्षा की जाती है कि वे एजेंडा से संबंधित विचारों के साथ आवश्यक सामग्री लेकर उपस्थित हों।

पेशेवर परिधान पहनना — बैठक के लिए उपयुक्त परिधान विभिन्न परिस्थितियों में भिन्न हो सकते हैं। ड्रेस कोड का पालन करना आपको सज्जनता प्रदान करता है। यदि आप ग्राहक के साथ कार्यालय के बाहर बैठक कर रहे हैं और परिधान को लेकर असमंजस में हैं तो अपने प्रबंधक से परामर्श करें।

सुस्पष्ट रूप से बोलना — जब आप बैठक के दौरान बोलें तो सुनिश्चित करें कि आपकी आवाज़ सभी को स्पष्ट रूप से सुनाई दे। यह आपके आत्मविश्वास और पेशेवर व्यवहार को दर्शाता है। शांत और संयमित संवाद भी बैठक पर सकारात्मक प्रभाव डालता है।

सक्रिय सहभागिता — यह एक अन्य महत्वपूर्ण घटक है। प्रतिभागियों का दूसरों को ध्यानपूर्वक सुनना भी सक्रिय सहभागिता का सूचक है। सिर हिलाना (nodding) भी सक्रिय भागीदारी का संकेत होता है।

बारी-बारी से बोलना — बैठक में सभी को बोलने का अवसर मिलना चाहिए। इसका सर्वोत्तम तरीका है अपनी बारी की प्रतीक्षा करना और निर्धारित समय के अंदर ही बोलना, बिना बीच में बाधा डाले।

प्रश्न पूछना — प्रश्न पूछने का सर्वोत्तम समय तब होता है जब प्रस्तुति समाप्त हो जाती है। प्रश्नोत्तर चरण में केवल प्रस्तुति से संबंधित प्रश्न ही पूछें।

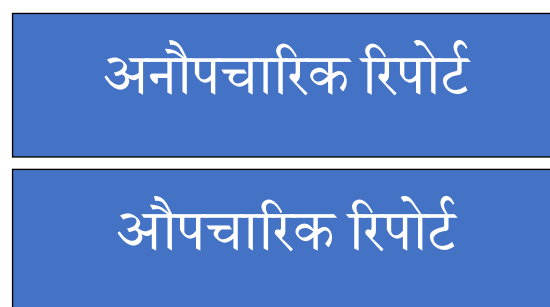
सचेत रहना — सुनिश्चित करें कि सभी प्रतिभागी सतर्क रहें। व्यर्थ की गतिविधियों से बचें जैसे पेन से टेबल पर थाप देना, कुर्सी पर हिलना-डुलना आदि।

प्रौद्योगिकी उपकरण दूर रखें — सुनिश्चित करें कि बैठक के दौरान आपका मोबाइल फ़ोन या तो स्विच ऑफ हो या मौन (साइलेंट) मोड में हो और वह जेब, बैग या पर्स में रखा हो।

खानपान का उचित व्यवहार — बैठकों के दौरान जल या कॉफी लेना सामान्यतः स्वीकार्य होता है, किंतु सुनिश्चित करें कि अन्य खाद्य सामग्री लाना उचित है या नहीं। चबाने के दौरान भोजन की गंध से अन्य प्रतिभागी विचलित हो सकते हैं, अतः यदि कुछ खाएँ तो वह भी शांतिपूर्वक किया जाए।

रिपोर्ट का अर्थ

रिपोर्ट एक प्रकार का विस्तृत एवं संरचित दस्तावेज़ होता है, जिसमें किसी संगठन में घटित घटनाओं का विश्लेषण किया जाता है। रिपोर्ट सभी संबंधित मुद्दों की जानकारी देती है, जिससे पाठक यह जान सकते हैं कि किसी घटना में क्या घटित हुआ। रिपोर्ट सभी प्रासंगिक विषयों पर स्पष्ट और निष्पक्ष जानकारी प्रदान करती है। रिपोर्ट में तीन प्रमुख विशेषताएँ होती हैं — स्पष्ट रूप से विभाजित भाग, दैनिक गतिविधियों का विवरण तथा संगठन में संरचित प्रारूप में निष्कर्ष। रिपोर्ट एक प्रशासनिक माध्यम होती है; अधिकांश आधिकारिक कार्य एवं सूचनाएँ रिपोर्ट के माध्यम से पूर्ण की जाती हैं। रिपोर्ट को घटित क्रम में क्रमबद्ध रूप में लिखा जाना चाहिए (चित्र 5.4)।



चित्र 5.4 — रिपोर्ट के प्रकार

औपचारिक रिपोर्ट (Formal Report) — औपचारिक रिपोर्ट एक संरचित दस्तावेज़ होती है, जिसमें घटना की जानकारी, निष्कर्ष, विश्लेषण और समाधान प्रस्तुत किया जाता है। औपचारिक रिपोर्ट एक विस्तृत रिपोर्ट होती है, जिसमें बड़े आंकड़ों का विश्लेषण किया जाता है। यह रिपोर्ट उच्च अधिकारियों द्वारा प्रस्तुत की जाती है और व्यापारियों एवं उद्योगपतियों को भविष्य की योजनाओं हेतु निर्णय लेने में सहायक होती है। औपचारिक रिपोर्ट सामान्यतः 10 या अधिक पृष्ठों की होती है।

औपचारिक रिपोर्ट के प्रकार —

- सूचना आधारित रिपोर्ट (Informational Report)
- विश्लेषणात्मक रिपोर्ट (Analytical Report)
- अनुशंसा रिपोर्ट (Recommendation Report)

सूचना आधारित रिपोर्ट — यह परिणामोन्मुखी रिपोर्ट होती है, जिसमें निष्कर्षों को विस्तार से प्रस्तुत किया जाता है। यह रिपोर्ट पाठकों को विशिष्ट समस्या और उसके समाधान को समझने में सहायता करती है। इस प्रकार की रिपोर्ट में निम्नलिखित बिंदु शामिल हो सकते हैं — वर्तमान स्थिति, दैनिक प्रचालन की अद्यतन जानकारी, विभाग की स्थिति, प्रश्नावली के परिणाम आदि।

विश्लेषणात्मक रिपोर्ट — यह एक विश्लेषणात्मक रिपोर्ट होती है। यह रिपोर्ट विश्लेषण करती है और निष्कर्ष निकालती है। इसमें यह पहचाना जाता है कि —क्या हुआ, क्यों हुआ और कैसे हुआ। यह रिपोर्ट औपचारिक एवं अनौपचारिक दोनों प्रकार की हो सकती है।

अनुशंसा रिपोर्ट — यह रिपोर्ट किसी विशेष कार्ययोजना का समर्थन करती है। यह रिपोर्ट भविष्य की निर्णय प्रक्रिया हेतु सुझावात्मक क्रियाविधि प्रस्तुत करती है। इसमें सामान्यतः निष्कर्ष एवं अनुशंसा दोनों सम्मिलित होते हैं, जो निष्कर्षों को समर्थन प्रदान करते हैं।

अनौपचारिक रिपोर्ट (Informal Report) — अनौपचारिक रिपोर्ट एक प्रकार की कॉर्पोरेट रिपोर्टिंग होती है, जिसमें कोई पूर्वनिर्धारित संरचना नहीं होती। यह रिपोर्ट विस्तृत सूचना प्रदान नहीं करती। यह सामान्यतः मेमो, पत्र या बहुत ही संक्षिप्त दस्तावेज जैसे मासिक गतिविधि रिपोर्ट, अनुसंधान एवं विकास रिपोर्ट आदि के रूप में होती है। यह रिपोर्ट औपचारिक रिपोर्ट से भिन्न होती है और सामान्यतः 1 से 5 या 2 पृष्ठों की होती है।

बैठक कार्यवृत्त (Minutes of Meeting)

यह एक प्रकार का दस्तावेज होता है जिसमें बैठक के दौरान हुई महत्वपूर्ण विषय-वस्तु को औपचारिक रूप से रिकॉर्ड किया जाता है। यह ऐसा दस्तावेज होता है जिसमें विषय की अधिक विवरणात्मक जानकारी नहीं दी जाती, बल्कि मुख्य विशेषताओं और सबसे महत्वपूर्ण सूचनाओं पर ध्यान केंद्रित किया जाता है। बैठक कार्यवृत्त, बैठक में हुई बातचीत का रिकॉर्ड होते हैं जिन्हें आगे की चर्चा के लिए सहेजा जाता है। संगठन इन कार्यवृत्तों को रिकॉर्ड करता है और उन्हें कानूनी पत्राचार के रूप में संगृहीत करता है।

बैठक कार्यवृत्त तैयार करने की प्रक्रिया

बैठक कार्यवृत्त की तैयारी में पाँच प्रभावी घटक होते हैं (चित्र 5.5)—



चित्र 5.5— बैठक कार्यवृत्त की तैयारी

बैठक के कार्यवृत्त की अग्रिम योजना बनाना — प्रभावी कार्यवृत्त, सुनियोजित बैठक का संकेत होते हैं। कहा जाता है कि यदि कार्यपालक सचिव अथवा कार्यवृत्त लेखक मिलकर पहले से तैयारी करता है, तो यह सुनिश्चित करता है कि बैठक का एजेंडा अच्छी तरह से तय किया गया है, क्योंकि तैयारी पूर्व में की गई होती है।

बैठक कार्यवृत्त में निम्नलिखित बिंदु शामिल होते हैं —

- बैठक की तिथि
- बैठक में प्रतिभागियों के नाम
- पिछले कार्यवृत्त में किए गए संशोधन या सुधार
- बैठक में लिए गए निर्णय — कार्यान्वयन बिंदु
- अगली बैठक की तिथि आदि

रिकॉर्ड तैयार करना — नोट्स लेने से पहले यह समझना आवश्यक है कि आपको किस प्रकार की जानकारी रिकॉर्ड करनी है। कार्यवृत्त लिखने का कोई निर्धारित प्रारूप नहीं होता, परंतु महत्वपूर्ण कार्य बिंदुओं को अवश्य शामिल किया जाना चाहिए।

कार्यवृत्त लिखने की प्रक्रिया — बिंदुओं को संकलित करने के बाद अगला चरण होता है, उन सभी बिंदुओं को एक समग्र कार्यवृत्त में तैयार करना। इसमें निम्नलिखित बिंदुओं को ध्यान में रखा जा सकता है —

- यथासंभव शीघ्र कार्यवृत्त तैयार करें, जब तक सभी बातें आपकी स्मृति में ताज़ा हों।
- रूपरेखा की जाँच करें और सभी बिंदुओं की स्पष्ट व्याख्या दें। साथ ही, सुनिश्चित करें कि प्रत्येक निर्णय, क्रिया और प्रक्रिया कार्यवृत्त में ठीक से दर्ज हो।

कार्यवृत्त तैयार करते समय निम्न बातों का ध्यान रखें —

- उद्देश्य स्पष्ट होना चाहिए
- नामों को दर्ज करने से बचें, केवल क्रियाएं और निर्णय दर्ज करें
- व्यक्तिगत टिप्पणियों से बचें
- कार्यवृत्त स्पष्ट और संक्षिप्त हो

कार्यवृत्त साझा करना — कार्यवृत्त भेजने से पहले यह सुनिश्चित करें कि अध्यक्ष और संबंधित अधिकारी ने कार्यवृत्त की समीक्षा या संशोधन कर लिया हो। आपकी समिति की आवश्यकता के अनुसार अगली बैठक प्रारंभ होने से पहले कार्यवृत्त को औपचारिक रूप से अनुमोदित भी किया जा सकता है।

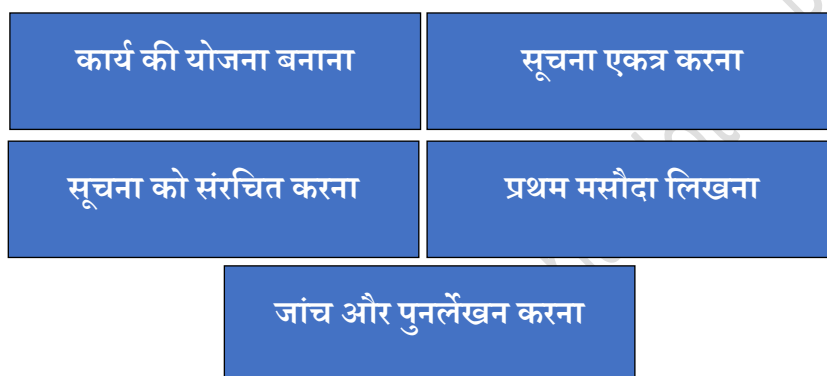
कार्यवृत्त का वितरण — यह अंतिम चरण होता है, जिसमें कार्यपालक सचिव अथवा कार्यवृत्त लेखक की जिम्मेदारी होती है कि वह कार्यवृत्त सभी को वितरित करे। यह कार्यपालक सचिव का विशिष्ट उत्तरदायित्व होता है।

रिपोर्ट लेखन

रिपोर्ट लेखन क्या है?

यह एक अध्ययन-सहायक गाइड होता है जिसमें सभी महत्वपूर्ण बिंदु और विषय निर्धारित प्रारूप में प्रस्तुत किए जाते हैं और यह एक लिखित दस्तावेज़ के रूप में पाया जाता है।

रिपोर्ट लेखन के चरण



चित्र 5.6— रिपोर्ट लेखन के चरण

कार्य की योजना बनाना — यह पहला चरण होता है जिसमें रूपरेखा तैयार की जाती है और दिए गए समय के अंदर उसे निर्धारित किया जाता है। पूर्व-योजना अच्छी रिपोर्ट लेखन में सहायक होती है।

सूचना एकत्र करना — एक बार रूपरेखा निश्चित हो जाए तब जानकारी एकत्र करना प्रारंभ करें और उसे एक स्थान पर संकलित करें।

जानकारी का संगठन — सूचनाएँ एकत्र करने के बाद उन्हें उपयुक्त प्रारूप में व्यवस्थित करें। यह सुनिश्चित करें कि सभी बिंदुओं का उचित विवरण हो।

प्रारूप तैयार करना — सभी जानकारी को व्यवस्थित करने के पश्चात एक प्रारूप तैयार करें जिसमें बैठक में चर्चा किए गए सभी बिंदु सम्मिलित हों।

जाँच एवं पुनर्लेखन — सामग्री की जाँच करने के बाद यदि अधिकारी सुझाव देते हैं कि प्रारूप को संशोधित किया जाए तो यह संबंधित प्रभारी का कर्तव्य होता है कि वह रिपोर्ट को पुनः संशोधित करें।

रिपोर्ट लेखन की संरचना

शीर्षक — रिपोर्ट में रिपोर्ट का शीर्षक शामिल होता है। इसमें विषय, लेखक का नाम, शीर्षक खंड और तिथि स्पष्ट रूप से उल्लेखित होनी चाहिए।

आभार — रिपोर्ट तैयार करते समय यदि किसी ने जानकारी एकत्र करने में सहायता की हो तो उसका उल्लेख आभार में अवश्य करें। यह व्यक्ति आपके विभागीय कर्मचारी या बाहरी संस्था से हो सकता है।

विषयसूची — रिपोर्ट में प्रमुख अनुभागों को क्रमवार सूचीबद्ध किया जाना चाहिए। यदि रिपोर्ट में कोई चित्र, तालिका या ग्राफ शामिल है तो उन्हें अलग पृष्ठ क्रमांक पर सूचीबद्ध करना चाहिए जैसे — विषय सूची, तालिका सूची, ग्राफ सूची आदि।

सारांश — यह एक संक्षिप्त अनुच्छेद होता है जिसमें मुख्य बिंदुओं को संक्षेप में प्रस्तुत किया जाता है। सारांश संक्षिप्त, स्पष्ट और जानकारीपूर्ण होना चाहिए। साथ ही यह व्यस्त प्रबंधक के लिए निर्देशिका के रूप में कार्य कर सकता है जिसे पूरी रिपोर्ट पढ़ने का समय न हो।

परिचय — इस खंड में लेखक शीर्षक से संबंधित भूमिका लिखता है। इसमें उद्देश्य, विषय की ऐतिहासिक एवं सामान्य पृष्ठभूमि, प्रस्तावित विकास और संगठनात्मक प्रक्रिया को स्पष्ट रूप से परिभाषित किया जाना चाहिए (चित्र 5.7)।



चित्र 5.7— रिपोर्ट लेखन की संरचना

कार्यप्रणाली (Methodology) — इस खंड में यह बताया जाता है कि आपने अपनी जानकारी कैसे एकत्र की। किस प्रारूप का उपयोग किया गया — साक्षात्कार या प्रश्नावली विधि। मापन तकनीक क्या थी? डेटा कैसे प्राप्त हुआ? कौन-कौन से स्रोत उपलब्ध थे?

डेटा विश्लेषण और व्याख्या — कार्यप्रणाली तय करने के बाद, उपयुक्त परीक्षणों के माध्यम से डेटा का विश्लेषण करें। आवश्यक मुद्दों की पहचान करें और परीक्षण के अनुसार सभी तथ्यों को स्पष्ट करें।

निष्कर्ष एवं सुझाव — डेटा विश्लेषण के बाद लेखक को निष्कर्ष के साथ स्पष्ट करना चाहिए कि परिणाम क्या रहा। ग्राफ और तालिकाएँ पाठक को परिणामों को समझने में सहायता करती हैं।

निष्कर्ष — इस खंड में स्पष्ट रूप से वर्णन करें कि आपने पूरी रिपोर्ट में क्या किया। अंत में अपने सुझाव भी प्रदान करें।

संदर्भ — यह आवश्यक है कि आपने रिपोर्ट में जिन लेखकों के कार्यों का उल्लेख किया है, उनका सटीक और सही विवरण प्रदान करें। संदर्भ सामान्यतः वर्णमाला क्रम में व्यवस्थित किए जाते हैं।

परिशिष्ट — परिशिष्ट में वह अतिरिक्त जानकारी शामिल की जाती है जो पढ़ने के लिए अनिवार्य नहीं है, लेकिन पाठक की रुचि अनुसार जोड़ी जा सकती है। इसमें प्रश्नावली, शब्दावली या अन्य उपयोगी डेटा सम्मिलित किया जा सकता है।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1 — बैठक कार्यवृत्त की समीक्षा पर प्रस्तुति तैयार करना

आवश्यक सामग्री — डेस्कटॉप/लैपटॉप, स्मार्ट बोर्ड, मार्कर, फ्लिप चार्ट एवं सहायक सामग्री

प्रक्रिया —

1. विद्यार्थियों को समीक्षा हेतु बैठक कार्यवृत्त तैयार करने के लिए कहें।
2. विद्यार्थियों के साथ बैठक बिंदुओं की समीक्षा पर चर्चा करें।
3. विद्यार्थियों के समूह बनाकर उन्हें टीम के रूप में तैयार करें।
4. उन्हें प्रस्तुति की स्लाइड दें।
5. प्रस्तुति हेतु समय निर्धारित करें।
6. प्रश्न पूछने हेतु खुला मंच प्रदान करें।
7. इस प्रक्रिया में शिक्षक प्रत्येक टीम का मूल्यांकन करेंगे।
8. शिक्षक मूल्यांकन के अनुसार फीडबैक देंगे।
9. विद्यार्थियों को फीडबैक को सम्मिलित करते हुए रिपोर्ट तैयार करने के लिए कहें।
10. रिपोर्ट विषय शिक्षक को जमा करें।

गतिविधि 2 — बैठक कार्यवृत्त तैयार करना जिसमें बैठक उपरांत की सभी गतिविधियाँ शामिल हों

आवश्यक सामग्री — पेन/पेंसिल, डेस्कटॉप/लैपटॉप, चार्ट, कागज़ एवं फाइल आदि

प्रक्रिया —

1. कक्षा में विद्यार्थियों के छोटे समूह बनाएँ।
2. यहाँ विद्यार्थियों से अपेक्षा की जाती है कि वे बैठक कार्यवृत्त तैयार करें।
3. विद्यार्थियों के साथ बैठक पर चर्चा करें।
4. बैठक प्रतिभागियों की सूची बनाएं।
5. बैठक में जिन सभी बिंदुओं पर चर्चा हुई, उन्हें शामिल करें।
6. शिक्षक सभी बिंदुओं का मूल्यांकन करेंगे।
7. सभी प्रतिभागियों से फीडबैक लें।
8. विद्यार्थियों को आवश्यक फीडबैक को शामिल कर रिपोर्ट तैयार करने के लिए कहें।
9. कक्षा में रिपोर्ट पर चर्चा करें।
10. रिपोर्ट शिक्षक को सौंपें।

गतिविधि 3 — बैठक में चर्चा किए गए महत्वपूर्ण विषयों की कार्यान्वयन पर समूह चर्चा

आवश्यक सामग्री — विद्यार्थी, कागज़, गोल मेज़ और कुर्सियाँ, स्थान आदि

प्रक्रिया —

1. विद्यार्थियों के चार-चार के समूह बनाएँ।
2. समूह चर्चा के लिए विद्यार्थी टीम की आवश्यकता होगी।
3. उन्हें समूह चर्चा प्रारंभ करने को कहें —
 - क. समूह चर्चा प्रारंभ करते समय स्वयं का परिचय दें।
 - ख. दर्शकों के समक्ष स्पष्टता से संवाद करें।
 - ग. विषय को पक्ष एवं विपक्ष के रूप में प्रस्तुत करें।
 - घ. विषयवस्तु शीर्षक के अनुसार ही होनी चाहिए।
4. प्रश्नोत्तर के लिए मंच खोलें।
5. शिक्षक चर्चा के दौरान महत्वपूर्ण बिंदुओं को नोट करेंगे।
6. समूह को फीडबैक दें।
7. अब विद्यार्थी चर्चा पर एक विस्तृत रिपोर्ट तैयार करेंगे।

8. रिपोर्ट विषय शिक्षक को सौंपें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

क. बैठक एजेंडा को संगठन में कार्य हेतु _____ कहा जाता है।

ख. _____ बैठक का संक्षिप्त रूप है।

ग. एक _____ सभी प्रासंगिक विषयों पर स्पष्ट, निष्पक्ष जानकारी प्रदान करता है।

घ. _____ एक प्रकार की कॉरपोरेट रिपोर्टिंग है जिसमें रिपोर्ट का कोई संरचित रूप नहीं होता।

ङ. संगठन _____ को कानूनी पत्राचार के रूप में स्वीकार करता है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. संगठन इनमें से किसे शामिल नहीं करता —

क. कब किया जाएगा

ख. कौन करेगा

ग. किसके द्वारा किया जाएगा

घ. कैसे किया जाएगा

2. रिपोर्ट है —

क. संगठन प्रक्रिया

ख. योजना प्रक्रिया

ग. प्रबंधन प्रक्रिया

घ. उपरोक्त में से कोई नहीं

3. बैठक के चरण हैं —

क. बैठक कक्ष आरक्षित करना

ख. प्रतिभागियों की संख्या

ग. जलपान की व्यवस्था

घ. उपरोक्त सभी

4. रिपोर्ट लेखन के प्रारूप हैं —

क. प्रस्तावना

ख. कार्यविधि

ग. क और ख दोनों

घ. इनमें से कोई नहीं

5. कार्यवृत्त में इनमें से किस भाग का उल्लेख आवश्यक नहीं है —

क. नाम

ख. कंपनी का पता

ग. आयु

घ. तिथि

ग. कॉलम का मिलान करें

कॉलम क	कॉलम ख
1. औपचारिक रिपोर्ट	क. लंबा दस्तावेज़
2. अनौपचारिक रिपोर्ट	ख. विषय
3. एजेंडा	ग. प्रक्रिया
4. बैठक	घ. संक्षिप्त दस्तावेज़

घ. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1. एजेंडा बैठक प्रतिभागियों का विवरण रूपरेखा, समय-सारणी, घटनाओं का क्रम, अवधि आदि के सहित संरचित रूप में प्रदान करता है।
2. बैठक एजेंडा में सहभागी पक्षों को आमंत्रित नहीं किया जाता, जिससे विचारशील योजना नहीं बनती।
3. सूचना-साझाकरण और विचार-मंथन के लिये बैठकें आयोजित की जाती हैं।
4. बैठक कार्यवृत्त का प्रारूप कार्यपालक सचिव और प्रबंधक को तैयार करना होता है।

5. औपचारिक रिपोर्ट प्रायः ज्ञापन, पत्र या संक्षिप्त दस्तावेज (जैसे मासिक गतिविधि रिपोर्ट, अनुसंधान एवं विकास रिपोर्ट) के रूप में होती है।

ड. लघु उत्तर प्रश्न

1. बैठक एवं उसके घटकों की परिभाषा दीजिए।
2. बैठक पूर्व औपचारिकताओं को लिखिए।
3. रिपोर्ट की परिभाषा दीजिए एवं समझाएं।
4. बैठक कार्यवृत्त से आप क्या समझते हैं?

च. दीर्घ उत्तर प्रश्न

1. बैठक एजेंडा को स्पष्ट कीजिए तथा उसकी तैयारी की प्रक्रिया समझाएं।
2. बैठक पूर्व औपचारिकताओं का महत्व स्पष्ट कीजिए।
3. रिपोर्ट के प्रकारों को उपयुक्त उदाहरण सहित समझाएं।
4. संगठन में बैठक कार्यवृत्त कैसे तैयार किया जाता है, स्पष्ट कीजिए।

छ. अपनी कार्यक्षमता जाँचें

1. संगठन में बैठक आयोजित करने हेतु एक तैयारी चार्ट (Preparation chart) बनाएं।
2. पत्र लेखन के उपयुक्त प्रारूप सहित एक नमूना प्रारूप प्रस्तुत कीजिए।

सत्र 3 — बैठक के बाद की गतिविधियों का प्रबंधन (Handle Post Meeting Activities)

बैठक के बाद की गतिविधियाँ यह दर्शाती हैं कि बैठक का उद्देश्य क्या था। यह एक प्रभावी तकनीक है कि प्रतिभागियों से यह पूछा जाए कि क्या बैठक उपयोगी रही या नहीं। इस प्रकार की बैठकें आम तौर पर संक्षिप्त होती हैं। यह संगठन के विभिन्न स्तरों के लोगों से संपर्क स्थापित करने का उपयुक्त माध्यम है। ये गतिविधियाँ आगे की कार्यवाही को सरल बनाने या उसे सुदृढ़ करने हेतु की जाती हैं। यह किसी संगठन में अपना प्रभाव बढ़ाने का सर्वोत्तम उपाय है।

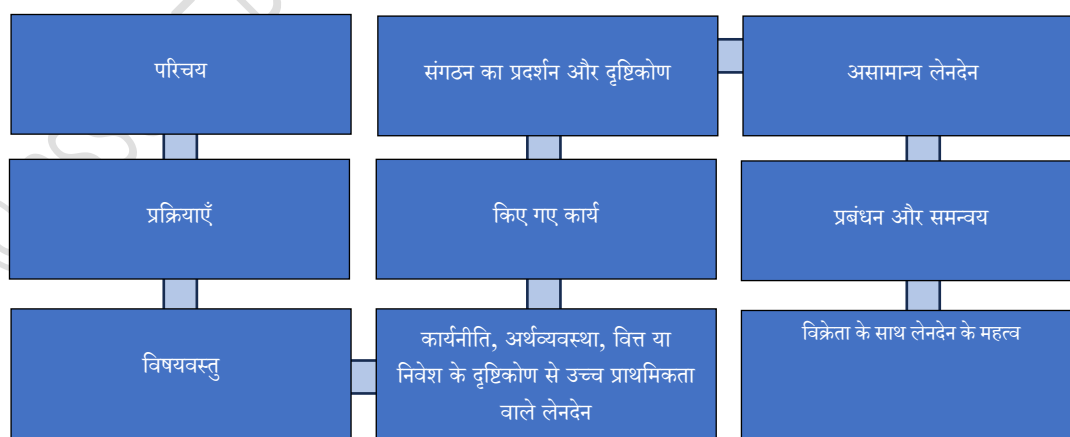
बैठक के बाद की गतिविधियाँ

अधिकांश मामलों में यह समझना महत्वपूर्ण है कि बैठक के बाद केवल एक नहीं बल्कि कई गतिविधियाँ होती हैं। उपयोगी और लाभकारी बैठकें विभिन्न प्रकार की अनुवर्ती गतिविधियों की मांग करती हैं, जो गतिविधि की प्रकृति पर निर्भर करती हैं। बैठक के बाद की कुछ आवश्यक गतिविधियाँ निम्नलिखित हैं —

1. बैठक का सारांश और कोई भी पूरक दस्तावेज़ प्रतिभागियों को भेजना ताकि वे बैठक के बाद चर्चा कर सकें।
2. उन सभी को धन्यवाद ज्ञापित करना जिन्होंने बैठक में भाग लिया और चर्चा में योगदान दिया।
3. उन ग्राहकों और उपभोक्ताओं को प्रस्ताव भेजना जिनसे आप बैठक में मिले थे।
4. कर्मचारियों से बैठक में हुई चर्चा और निर्णयों की स्थिति रिपोर्ट या प्रगति रिपोर्ट माँगना।
5. कर्मचारियों से अनुवर्ती वार्ता, स्मरण या अनौपचारिक बातचीत के रूप में संपर्क बनाए रखना।

सूचना प्रवाह की प्रक्रियाएँ

डेटा का प्रवाह



चित्र 5.8— डेटा का प्रवाह

3.2 डेटा का प्रवाह

परिचय — संगठन में संचार प्रवाह एक प्रमुख कुंजी है। उचित जानकारी जैसे निदेशक, प्रमुख एवं प्रबंधक तक पहुँचना अनिवार्य है। यह सभी अधिकारियों की जिम्मेदारी होती है कि कर्मचारियों के मध्य संचार प्रवाह उचित हो (चित्र 5.8)।

इस दिशा-निर्देश का उद्देश्य सूचना प्रवाह को निम्नलिखित उद्देश्यों के लिए विनियमित करना है—

- प्रबंधन में पारदर्शिता सुनिश्चित करना।
- यह सुनिश्चित करना कि संगठन की सभी प्राधिकृत संस्थाएँ व्यावसायिक सभी प्रबंधकीय गतिविधियों को नियंत्रित करें।
- वैधानिक लेखा परीक्षकों के बोर्ड को पर्यवेक्षण कार्य निष्पादित करने हेतु आवश्यक जानकारी प्रदान करना।

प्रक्रिया और शर्तें — आदर्श रूप से सूचना प्रवाह सुनिश्चित करने के लिए दस्तावेजों को निदेशकों और वैधानिक लेखा परीक्षकों को भेजा जाता है। विशेष रूप से —

- रिपोर्ट, ज्ञापन, प्रस्तुतीकरण, स्पष्टीकरण नोट्स, कंपनी कार्यालयों द्वारा लिखित रिपोर्टें।
- वह वित्तीय विवरण जो नियत समय में प्रकाशित किए जाएँगे।
- कंपनी के पास उपलब्ध अन्य दस्तावेज।
- तिमाही रिपोर्ट एवं अन्य विशेष रिपोर्ट जिनकी जानकारी अन्य स्रोतों से प्राप्त होती है।
- लेखा परीक्षण, अनुपालन एवं समझौतों से संबंधित जानकारी का संप्रेषण कार्यपालक सचिव और अन्य प्रबंधकों की जिम्मेदारी होती है।

सामग्री (Content) — संस्थान के निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित विषयों से संबंधित मामलों में निदेशकों को भेजे गए संप्रेषण में निम्नलिखित जानकारी सम्मिलित होती है—

- प्रचालन के परिणामों की जानकारी जो भविष्य के लिए उपयोगी हो।
- कोई भी आगामी गतिविधि, लेन-देन अथवा कार्यवाही जिससे निदेशक और वैधानिक लेखा परीक्षक का अवगत होना आवश्यक हो।

व्यावसायिक प्रदर्शन —

- समूह की व्यावसायिक गतिविधियों को सूचना पत्र में समाहित किया जाता है जिसमें सामान्य प्रचालन के परिणाम होते हैं।
- परिणाम, बजट और उद्योग पूर्वानुमान तथा कार्यनीतिक दृष्टिकोण से योजना और मार्गदर्शन हेतु जानकारी

- कार्यपालक सचिवीय सेवाओं में जाँचे गए नियमों के अनुरूप व्यावसाय प्रदर्शन की जानकारी होनी चाहिए।

निष्पादित गतिविधि — गतिविधि से संबंधित मूलभूत जानकारी, पार्टियों से संबंधित लेनदेन, महत्वपूर्ण लेनदेन, वित्तीय या निवेश महत्व आदि के बारे में सूचित करना चाहिए।

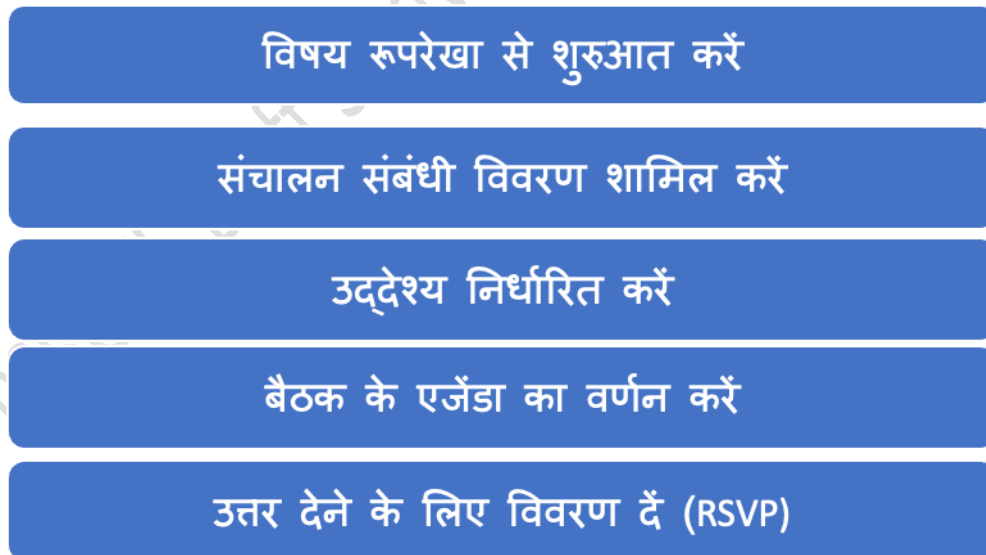
कार्यनीतिक, आर्थिक, वित्तीय या निवेशीय महत्व का लेन-देन — कानून द्वारा आरक्षित योग्यताओं और शक्तियों से संबंधित लेन-देन, प्रॉक्सी की संरचना, आंतरिक संरचना आदि के बारे में सभी को पता होना चाहिए कि कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं के प्रति उनका कर्तव्य है।

अनुच्छेद 6.1 में निर्धारित सूचना नोटिस में कार्यनीतियों का उद्देश्य, बजट के साथ प्रतिबद्धता और व्यावसाय योजना, कार्यपालक की प्रक्रिया, किसी भी व्यावसाय के विकास के बारे में सभी सदस्यों को पता होना चाहिए।

असामान्य लेन-देन — सामान्य व्यावसाय से संबंधित लेन-देन असामान्य कहलाते हैं। सामान्य आवश्यकताओं को पूरा करने वाले लेन-देन व्यावसाय के दौरान होते हैं। असामान्य लेन-देन से संबंधित सूचना को कार्यकारी प्रक्रिया में सामने लाया जाना चाहिए और सभी को इसकी जानकारी होनी चाहिए।

प्रबंधकीय लेन-देन — कर्मचारियों के बीच सूचना का प्रवाह प्रबंधन का कार्य है। प्रबंधन से संबंधित कुछ महत्वपूर्ण जानकारी जैसे कार्यकारी प्रक्रियाएँ, कार्यस्थल की शर्तें, आर्थिक कारक और मूल्यांकन प्रक्रिया आदि, इन सूचनाओं का समूह के बीच संचार होना चाहिए।

हितधारकों को औपचारिक बैठक आमंत्रण पत्र लिखने की प्रक्रिया



चित्र 5.9— हितधारकों को औपचारिक बैठक आमंत्रण पत्र लिखने की प्रक्रिया

विषय पंक्ति से प्रारंभ करें — विषय पंक्ति वह पहली चीज होती है जिसे प्राप्तकर्ता देखता है और यह सुनिश्चित करती है कि आपकी सूचना उस तक प्रभावी तरीके से पहुँचे। एक अच्छी विषय पंक्ति संक्षिप्त, सटीक और लक्षित

होती है। इसमें केवल आवश्यक संदेश होना चाहिए — जैसे बैठक का उद्देश्य और स्थान स्पष्ट रूप से परिभाषित हो। विशेषकर जब प्राप्तकर्ता मोबाइल डिवाइस पर ई-मेल देखते हैं जहाँ वर्ण सीमा सीमित होती है।

विषय —

- बुधवार दोपहर 2 बजे बिक्री टीम के सदस्यों हेतु चेक-इन।
- कर्मचारियों हेतु अनिवार्य कार्यशाला, चौथी मंजिल, जून 2025

प्रचालन विवरण शामिल करें — आपके आमंत्रण पत्र में बैठक के समय और स्थान से संबंधित सभी आवश्यक जानकारी सम्मिलित होनी चाहिए। भले ही आप कोई संलग्नक अथवा बाहरी लिंक देने वाले हों, ई-मेल के मुख्य भाग में एक संक्षिप्त सारांश देना उपयोगी रहेगा। इससे आपकी टीम को अपने कैलेंडर की योजना बनाने और आवश्यक संसाधन एकत्र करने में सुविधा होगी।

उद्देश्य परिभाषित करें — बैठक में निर्धारित चर्चित विषयों अथवा आपके उद्देश्यों का संक्षिप्त विवरण ई-मेल के मुख्य भाग में देना चाहिए। इससे प्राप्तकर्ता बैठक के उद्देश्य पर ध्यान केंद्रित कर तैयारी करके आ सकते हैं और समय का अधिकतम उपयोग कर सकते हैं।

बैठक के एजेंडे की रूपरेखा तैयार करें — आप उद्देश्य तय करने के बाद यह सुनिश्चित करें कि एक प्राथमिक कार्य बिंदु या लक्ष्य भी तय कर सकें जिसे आप पूरा करना चाहते हैं। यदि आप बैठक के दौरान प्राप्तकर्ताओं के लिए संदर्भ सामग्री उपलब्ध कराना चाहते हैं, या यदि आप एक कठिन या औपचारिक बैठक आयोजित करना चाहते हैं, तो आप एक विस्तृत एजेंडा संलग्न कर सकते हैं।

आरएसपीवी की जानकारी दें — यह अति महत्वपूर्ण भाग है यह स्पष्ट होना चाहिए कि कितने लोग बैठक में भाग लेंगे। विशेषकर बड़ी बैठकों अथवा जिनमें जलपान आदि की व्यवस्था हो, वहाँ उत्तर माँगना उपयोगी होता है। आप उन्हें बैठक में शामिल होने की सूचना किस माध्यम से दें यह भी स्पष्ट करें।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1 — बैठक विवरण की समीक्षा का प्रवाह चार्ट बनाएँ

आवश्यक सामग्री — विद्यार्थी, टिप्पणियाँ, कार्ड शीट, बड़े आकार के फ्लिपचार्ट कागज, पेन/पेंसिल, मार्कर, स्केल आदि।

प्रक्रिया —

1. किसी छोटे संगठन का दौरा करें।
2. शैक्षणिक उद्देश्य हेतु बैठक में सम्मिलित होने की अनुमति प्राधिकरण से लें।
3. विद्यार्थी बैठक का अवलोकन करेंगे।
4. विद्यार्थी यह मंथन करेंगे कि प्रवाह चार्ट कैसे तैयार किया जाए।

5. प्रवाह चार्ट बनाने के उद्देश्य को निर्धारित करें।
6. महत्वपूर्ण बिंदुओं को क्रमबद्ध रूप से तीरों द्वारा जोड़ते हुए अंकित करें।
7. प्रभावी बैठक आयोजित करने हेतु निर्णयों को शामिल करें।
8. अपने प्रवाह चार्ट को साझा करें और प्रतिक्रिया प्राप्त करें।
9. प्रतिक्रिया को सम्मिलित करते हुए एक रिपोर्ट तैयार करें।
10. रिपोर्ट विषय अध्यापक को जमा करें।

गतिविधि 2 — बैठक में लिए गए निर्णयों को लागू करने की भूमिका निभाना

आवश्यक सामग्री — विद्यार्थी, टिप्पणियाँ, पेन/पेंसिल

प्रक्रिया —

1. कक्षा में विद्यार्थियों के समूह बनाएँ —
 - क. एक समूह को दर्शक के रूप में प्रस्तुत करें।
 - ख. अन्य समूह प्रस्तुति देंगे।
 - ग. दर्शकों के समक्ष प्रस्तुत किए जाने वाले कार्यों का निर्धारण करें।
 - घ. भूमिकाओं का चयन करें।
2. शिक्षकों के साथ विचार-विमर्श करें।
3. विचारों को नाट्य प्रस्तुति में सम्मिलित करें।
4. विद्यार्थियों से अभिनय प्रस्तुत करवाएँ।
5. शिक्षक प्रदर्शन का मूल्यांकन करेंगे।
6. विद्यार्थी शिक्षक एवं सहपाठियों से प्रतिक्रिया प्राप्त करेंगे।
7. शिक्षक प्रस्तुति के निष्कर्ष विद्यार्थियों को बताएँगे।
8. विद्यार्थी निष्कर्षों को नोटपैड में लिखेंगे।
9. एक रिपोर्ट तैयार करें और विषय अध्यापक को प्रस्तुत करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें —

क. _____ प्रकार की बैठक व्यावहारिक बैठक होती है जो अधिक लंबी नहीं होती।

- ख. कर्मचारियों के बीच _____ का प्रवाह प्रबंधन की क्रिया है।
- ग. हितधारकों को भेजा गया आधिकारिक बैठक आमंत्रण पत्र _____ से प्रारंभ होता है।
- घ. _____ तय करने के बाद हम डेटा का विश्लेषण करते हैं।
- ड. एक _____ अनुच्छेद मुख्य घटकों का सारांश संक्षेप में प्रस्तुत करता है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न —

- बैठक किसके द्वारा बुलाई जाती है?
 - क. अंशधारक
 - ख. निदेशक मंडल
 - ग. ऋणदाता
 - घ. न्यायालय
- बैठक के बाद की गतिविधियाँ क्या हैं?
 - क. बैठक का सारांश और पूरक दस्तावेज़ भेजना ताकि प्रतिभागी बैठक के बाद चर्चा कर सकें।
 - ख. सभी प्रतिभागियों को धन्यवाद देना जिन्होंने बैठक में भाग लिया और चर्चा में योगदान दिया।
 - ग. उन ग्राहकों को प्रस्ताव भेजना जिनसे आप मिले थे।
 - घ. उपरोक्त सभी
- डेटा का प्रवाह कैसा होना चाहिए?
 - क. प्रबंधकीय लेन-देन
 - ख. कार्यनीतिक लेन-देन
 - ग. आर्थिक लेन-देन
 - घ. वित्तीय लेन-देन
- कंपनी में हितधारक अवधारणा का क्या अर्थ है?
 - क. सर्वप्रथम स्वामी की आवश्यकताओं की पहचान करना
 - ख. निर्णय लेते समय समाज के हितों पर विचार करना
 - ग. पणधारकों के दृष्टिकोण पर विचार करना
 - घ. उपरोक्त सभी
- आंतरिक हितधारक कौन हैं?
 - क. आपूर्तिकर्ता
 - ख. ऋणदाता
 - ग. कर्मचारी
 - घ. ग्राहक

ग. कॉलम का मिलान करें

कॉलम क	कॉलम ख
1. बैठक के बाद की गतिविधि	क. उद्देश्य आधारित
2. एजेंडा	ख. सूचना प्रवाह
3. उद्देश्य परिभाषित करना	ग. संक्षिप्त
4. प्रबंधकीय लेन-देन	घ. सटीक

घ. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1. बैठक के बाद की बैठक व्यावहारिक होती है, जो अधिक लंबी नहीं होती।
2. उपयोगी एवं लाभकारी बैठकें अनुवर्ती गतिविधियों की आवश्यकता नहीं रखती।
3. सभी अधिकारियों की यह जिम्मेदारी है कि संचार प्रवाह कर्मचारियों के बीच हो या न हो।
4. एक अच्छी विषय पंक्ति संक्षिप्त, सटीक और लक्षित होती है।
5. प्राप्तकर्ताओं से आरएसपीवी माँगना प्रतिक्रिया प्राप्त करने में सहायक हो सकता है।

ड. लघु उत्तरीय प्रश्न —

1. टेक्स्ट में उल्लेखित बैठक के बाद की गतिविधियों के कुछ उदाहरण लिखें।
2. किसी आधिकारिक बैठक आमंत्रण पत्र में प्रचालन विवरण शामिल करना क्यों आवश्यक है?
3. किसी आधिकारिक आमंत्रण पत्र में स्पष्ट विषय पंक्ति का क्या महत्व है?
4. बैठक की सफलता सुनिश्चित करने में आरएसपीवी माँगने की भूमिका क्या है?

च. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न —

1. बैठक के प्रभाव को बढ़ाने में बैठक के बाद की गतिविधियों का महत्व स्पष्ट करें। अपने उत्तर के समर्थन में उदाहरण दें।
2. संगठन में सूचना प्रवाह की रूपरेखा को समझाएँ, विशेष रूप से अधिकारियों की जिम्मेदारियों और आदान-प्रदान किए जाने वाले डेटा के प्रकारों पर बल दें।
3. हितधारकों को बैठक के लिए आधिकारिक आमंत्रण पत्र लिखने की प्रक्रिया के चरणों को स्पष्ट करें। प्रत्येक चरण की उपयोगिता को समझाते हुए बैठक की सफलता से संबंध जोड़ें।
4. संगठन में पारदर्शी प्रबंधन और प्रभावी संप्रेषण हेतु डेटा प्रवाह किस प्रकार सहायक होता है? टेक्स्ट में वर्णित प्रक्रियाओं और सामग्रियों के आधार पर स्पष्ट करें।

छ. अपना प्रदर्शन जाँचें

1. बैठक की समीक्षा का एक नमूना चार्ट बनाएँ।
2. भविष्य के निर्णयों हेतु कार्यान्वयन की कार्यवाही पर समूह चर्चा करें।

सत्र 4 — कार्यपालक सचिवीय सेवाओं की नियमित गतिविधियाँ

(Routine Activities of Executive-Secretarial Services)

नियमित गतिविधि क्या है?

कार्यालय की नियमित गतिविधियाँ वे कार्य होती हैं जो उत्पादकता बढ़ाने और बेहतर परिणाम प्राप्त करने के लिए किसी भी व्यावसाय के लिए आवश्यक होती हैं।

कार्यालय की नियमित गतिविधियों की संकल्पना और प्रकार (Concept and types of office routine activities)

1. **कॉल का उत्तर देना** — यह कार्यस्थल की एक प्रमुख नियमित गतिविधि है। कॉल का उत्तर देना और प्रत्येक व्यक्ति से संपर्क बनाए रखना कार्यपालक सचिव और प्रबंधक का प्रमुख कर्तव्य होता है। कार्यपालक सचिव आम तौर पर ग्राहकों के कॉल, अनुरोध संबंधी कॉल और संदेशों का उत्तर देने का कार्य करते हैं। वहीं दूसरी ओर, एक विधिक (लीगल) कार्यपालक सचिव प्रायः मुकदमे या अन्य मामलों से संबंधित ग्राहकों के कॉल प्राप्त करता है। इसके अतिरिक्त वह विधिक पक्षों से संबंधित अन्य संदेशों और डाक का प्रचालन और अग्रेषण करता है। एक कार्यपालक सचिव या प्रबंधक को यह योग्यता होनी चाहिए कि वह यह पहचान सके कि कौन-सी संचार सामग्री अत्यावश्यक है और कौन-सी कम महत्वपूर्ण।
2. **संदेशों का संकलन और प्रेषण करना** — ज्ञापन (memos), नोट्स, संदेशों और अन्य लिखित संचार सामग्री को व्यवस्थित करना और उनका प्रसारण करना एक आवश्यक कार्य है। सचिवों और प्रबंधकों को ऐसे संचार कार्यों को संभालने के लिए उत्कृष्ट बौद्धिक और संप्रेषण कौशल की आवश्यकता होती है। उदाहरण के लिए, एक कार्यपालक सचिव (Executive Secretary) जो किसी बहुराष्ट्रीय कंपनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी (सीईओ) के लिए कार्य करता है, उसे कई ज्ञापन या पत्र तैयार करने और वितरित करने की आवश्यकता हो सकती है ताकि सीईओ को सबसे महत्वपूर्ण जानकारी समय पर प्राप्त हो सके।
3. **कंपनी के समय-सारणी का रख-रखाव** — पेशेवरों की समय-सारणी बनाए रखना कार्यपालक सचिवीय सेवाओं का अत्यंत महत्वपूर्ण दायित्व है। उदाहरण के लिए, एक विपणन (Marketing) कंपनी में कार्यपालक सचिव ग्राहकों, विक्रेताओं और अंशधारकों के साथ बैठकों का कार्यक्रम निर्धारित करता है और विभिन्न विभागों के लिए टीम कैलेंडर तथा अधिकारियों के लिए एजेंडा तैयार करता है।
4. **फ़ाइलों का संयोजन** — दस्तावेजों, डेटा और फ़ाइलों को व्यवस्थित करना कार्यपालक सचिवीय सेवाओं का एक महत्वपूर्ण कार्य है। उदाहरण के लिए, एक चिकित्सीय कार्यपालक सचिव (Medical

Secretary) मरीजों की जानकारी, चिकित्सा रिकॉर्ड, प्रक्रियाएँ, औषधि एवं आपूर्ति व्यय रिपोर्ट आदि को फ़ाइल प्रणाली में सहेजने का कार्य करता है।

5. **व्यावसायिक ग्राहकों और आगंतुकों का अभिवादन** — कार्यपालक सचिवीय सेवाओं में प्रशासनिक सहायक (Administrative Assistant) की भूमिका भी निभाते हैं। उन्हें रिसेप्शनिस्ट की तरह कार्य करना पड़ सकता है। उदाहरण के लिए, एक कार्यपालक सहायक (Executive Assistant) कभी-कभी उन ग्राहकों का स्वागत करता है जो सम्मेलन, बैठक, संगोष्ठी आदि में भाग लेने आते हैं और कार्यपालक सचिव को कंपनी की व्यावसायिक छवि बनाए रखनी होती है।
6. **वित्तीय जानकारी का रिकॉर्ड** — यह अत्यंत महत्वपूर्ण कार्य है। कार्यपालक सचिवीय सेवाओं में पेशेवरों से संबंधित सभी वित्तीय रिकॉर्ड दर्ज करने होते हैं। उदाहरण के लिए, कार्यपालक सचिवीय सेवाओं में एक बिक्री फर्म में बिक्री टीम की रिपोर्ट से आय और बिक्री के आँकड़े दर्ज करने के साथ-साथ व्यापार और प्रचालन की लागतों को भी रिकॉर्ड करना होता है।
7. **कार्यालय सामग्री का प्रबंधन एवं आदेश देना** — कार्यालय की आवश्यक वस्तुओं का रखरखाव और भंडार रिकॉर्ड बनाए रखना भी कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाताओं का दायित्व होता है। कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता उन वस्तुओं के लिए आदेश देने हेतु भी उत्तरदायी होते हैं जो समाप्त होने की कगार पर हों। उदाहरण के लिए कार्यालय प्रशासक एक मासिक स्प्रेडशीट द्वारा दैनिक व्ययों का रिकॉर्ड रखता है।
8. **बैठकें आयोजित करना एवं क्रियान्वित करना** — कार्यालय में आवश्यक व्यवस्थाओं के साथ-साथ अतिथियों और वरिष्ठ अधिकारियों के लिए बैठक आयोजित करना भी कार्यपालक सचिवीय सेवाओं की जिम्मेदारी होती है। उदाहरण के लिए, किसी बहुराष्ट्रीय कंपनी के सीईओ का कार्यपालक सचिव कई उद्देश्यों से संबंधित बैठक आयोजित कर सकता है।
9. **उनके परियोजना कार्य में सहायता देना** — कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता समय-समय पर अपने वरिष्ठों को किसी परियोजना कार्य में सहयोग प्रदान कर सकते हैं जो किसी बड़े उपक्रम का हिस्सा हो। उदाहरण के लिए एक विपणन निदेशक के कार्यपालक सचिवीय सेवाओं की रिपोर्ट संगठित करने, दस्तावेज छापने या प्रस्तुति तैयार करने में सहायता कर सकता है।
10. **नव-नियुक्त कर्मचारियों का पर्यवेक्षण** — कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता प्रशिक्षण के दौरान नए कर्मचारियों के मार्गदर्शक के रूप में कार्य कर सकते हैं। अपनी कंपनी की संस्कृति एवं प्रक्रियाओं की जानकारी के आधार पर वे नए कर्मचारियों को प्रशिक्षित करने में सहायता करते हैं। उदाहरण के लिए, एक विधिक कार्यपालक सचिव नए कर्मचारियों को कंप्यूटर और फ़ाइल प्रणाली के उपयोग का प्रशिक्षण दे सकता है।
11. **अन्य संगठनों से समन्वय स्थापित करना** — कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता का कार्य अन्य कंपनियों एवं संगठनों के साथ संपर्क स्थापित करना एवं अच्छे संबंध बनाए रखना भी होता है। उदाहरण

के लिए, एक अभियंता कंपनी में कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता को निर्माण विभाग से समन्वय करना होता है और ठेकेदारों व डिज़ाइनरों से संपर्क स्थापित करना होता है।

12. **प्रशासनिक प्रक्रियाओं का निष्पादन** — कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता विभिन्न प्रशासनिक प्रक्रियाओं एवं व्यापारिक नियमों के पालन में भी शामिल हो सकते हैं। उदाहरण के लिए, एक चिकित्सीय कार्यपालक सचिवीय सेवा प्रदाता मरीजों की उपचार योजनाओं को दर्ज करने की प्रक्रिया तैयार कर सकता है, जिसमें विशिष्ट गतिविधियाँ हों और उनका डेटा डेटाबेस में दर्ज किया जा सके।

कार्यालय की नियमित गतिविधियों में अनुसरण की जाने वाली नीतियाँ एवं प्रक्रियाएँ

1. **आचार संहिता (Code of Conduct)**— हर संस्था की एक सामान्य नीति के रूप में आचार संहिता होती है। यह ऐसे दिशा-निर्देश होते हैं, जिनका पालन कर्मचारियों से अपेक्षित होता है। आचार संहिता नीति में निम्नलिखित बिंदु शामिल हो सकते हैं —

- कर्मचारियों की उपस्थिति एवं अनुपस्थिति
- कर्मचारी व्यवहार
- संस्था के मूल्य
- यात्रा नीति
- अवकाश नीति
- परिधान संहिता
- सोशल मीडिया का उपयोग

2. **नियुक्ति नीति (Hiring Policy)** — कार्यालय में नियुक्ति से संबंधित नीति नए कर्मचारियों की भर्ती की प्रक्रिया का विवरण प्रदान करती है। इस नीति का उद्देश्य नियुक्ति प्रक्रिया में समानता को बढ़ावा देना होता है।

यह एक महत्वपूर्ण नीति होती है जिसे सभी कर्मचारियों की पहुँच में होना चाहिए। इसमें निम्नलिखित बिंदु सम्मिलित हो सकते हैं —

- आंतरिक एवं बाह्य नियुक्ति की प्राथमिकता
- पद विवरण तथा विज्ञापन पत्रक
- चयन की कसौटी एवं चयन की अवधि
- कवर लेटर तथा बायोडेटा की समीक्षा की विधि
- संदर्भों का सत्यापन कैसे किया जाए

- पद के लिए उपयुक्त व्यक्ति का चयन कैसे किया जाए
3. **इंटरनेट एवं ई-मेल नीति (Internet and Email Policy)** — यह नीति यह स्पष्ट करती है कि नियोजित कर्मचारियों से इंटरनेट तथा ई-मेल खातों के उपयोग को लेकर क्या अपेक्षा रखते हैं। यह कार्यकुशलता को बढ़ाती है और समय की बचत करती है। इसके साथ ही यह सुरक्षित नेटवर्क के लिए जोखिम कम करने हेतु प्रोटोकॉल भी निर्धारित करती है।

इस नीति में निम्नलिखित बिंदु शामिल होते हैं —

- इंटरनेट उपयोग के नियम
 - डाउनलोड उपयोग के नियम
 - वेब ब्राउज़िंग पर प्रतिबंध
 - सोशल नेटवर्किंग के नियम
 - कार्य से संबंधित ई-मेल उपयोग के दिशा-निर्देश
4. **मोबाइल फोन नीति (Cell Phone Policy)** — कार्यस्थल पर मोबाइल फोन के इस्तेमाल के दिशानिर्देश मोबाइल फोन नीति में दिए गए हैं। व्यक्तिगत और व्यावसायिक दोनों तरह के मोबाइल फोन इस्तेमाल को कवर किया जा सकता है। इस नीति के तहत कर्मचारियों को कार्यस्थल पर मोबाइल फोन का इस्तेमाल कब और कैसे करना है, इस बारे में विस्तृत दिशानिर्देश मिलेंगे। इस तरह के नियमन का उद्देश्य ध्यान भटकाने वाली चीजों को कम करना और उत्पादकता बढ़ाना है। इस नीति में निम्नलिखित बिंदु शामिल हैं —

इस नीति में निम्नलिखित बिंदु सम्मिलित होते हैं —

- कर्मचारी मोबाइल फोन का उपयोग कब कर सकते हैं
 - कार्यस्थल में मोबाइल फोन कहाँ रखें
 - कार्यालय द्वारा दिए गए मोबाइल फोन का उपयोग कैसे करें
5. **धूम्रपान नीति (Smoking Policy)** — धूम्रपान और तंबाकू उपयोग से संबंधित नियमों को यह नीति नियंत्रित करती है। कई कंपनियाँ परिसर में धूम्रपान पर प्रतिबंध लगाती हैं। यदि धूम्रपान की अनुमति दी जाती है, तो कर्मचारियों को यह जानकारी होनी चाहिए कि कहाँ और कब इसकी अनुमति है।

इस नीति में निम्नलिखित बिंदु शामिल हो सकते हैं —

- धूम्रपान क्षेत्र कहाँ स्थित है
- धूम्रपान अवकाश
- धूम्रपान की अनुमति है या नहीं

6. **मद्यपान नीति (Alcohol Policy)** — यह नीति संस्था में मद्यपान से संबंधित दिशा-निर्देशों को परिभाषित करती है। यह नियमों के उल्लंघन की स्थिति में अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं को भी स्पष्ट करती है।

इस नीति में निम्नलिखित बिंदु शामिल होते हैं —

- मद्य परीक्षण के नियम
- मद्यपान करने वाले कर्मचारियों से निपटने की प्रक्रिया

7. **स्वास्थ्य एवं सुरक्षा नीति (Health and Safety Policy)** — हर संस्था की यह जिम्मेदारी होती है कि वह स्वास्थ्य एवं सुरक्षा से संबंधित विधिक प्रावधानों को अपनी नीति में सम्मिलित करे। यह नीति कर्मचारियों की सुरक्षा से संबंधित उपायों को परिभाषित करती है।

इसमें निम्नलिखित बिंदु शामिल होते हैं —

- कर्मचारी सुरक्षा प्रशिक्षण
- स्वास्थ्य संबंधी जानकारी (शारीरिक एवं मानसिक)
- आपातकालीन दिशा-निर्देश

8. **उत्पीड़न नीति (Harassment Policy)** — सभी कर्मचारियों के लिए एक सुखद एवं स्वस्थ कार्य वातावरण सुनिश्चित करने हेतु उत्पीड़न नीति अत्यंत आवश्यक होती है। इसमें शिक्षा एक प्रमुख घटक होता है जिससे उत्पीड़न एवं भेदभाव को रोका जा सकता है।

इस नीति में निम्नलिखित बिंदु सम्मिलित होते हैं —

- कर्मचारी शिकायतों के दिशा-निर्देश
- कर्मचारियों के लिए शिक्षा एवं प्रशिक्षण
- गोपनीय जानकारी की सुरक्षा

9. **शिकायत निवारण नीति (Grievance Handling Policy)** — यह नीति कर्मचारियों के लिए विशेष रूप से महत्वपूर्ण होती है। जब कोई कर्मचारी अपने नियोक्ता के विरुद्ध औपचारिक शिकायत दर्ज करता है, तो उसे शिकायत (Grievance) कहा जाता है। यह नीति संस्था द्वारा अपनाई जाने वाली शिकायत प्रक्रिया एवं कर्मचारी के अधिकारों को स्पष्ट करती है।

इसमें निम्नलिखित बिंदु सम्मिलित होते हैं —

- समय-सीमा
- कंपनी की प्रतिक्रिया नीति

- शिकायतों की जाँच के दिशा-निर्देश
- शिकायत प्रस्तुत करने की प्रक्रिया

10. निष्कासन नीति (Termination Policy) — यह नीति उन कर्मचारियों के लिए लागू होती है जो कंपनी की नीतियों का उल्लंघन करते हैं। यह अनुशासनात्मक कार्रवाई एवं संभावित निष्कासन की प्रक्रिया को स्पष्ट करती है। यह नीति कर्मचारियों के लिए महत्वपूर्ण होती है क्योंकि यह उन्हें उनके अधिकारों एवं प्रक्रियाओं की जानकारी देती है।

इसमें निम्नलिखित बिंदु सम्मिलित होते हैं —

- ऐसी घटनाओं से निपटने के दिशा-निर्देश
- घटना की जाँच प्रक्रिया
- निष्कासन से पूर्व की प्रक्रिया
- निष्कासन के बाद की प्रक्रिया
- कर्मचारी को संस्था छोड़ने की सूचना देने की विधि

फाइलिंग एवं अनुक्रमण की प्रक्रिया (Procedure for Filing and Indexing)

दस्तावेजों को फाइल करने का क्रम — सभी दस्तावेज समान रूप से आवश्यक नहीं होते; अतः उन सभी को फाइल करने की आवश्यकता भी नहीं होती। अधिकारी की यह जिम्मेदारी होती है कि वह यह निर्धारित करे कि कौन-से अभिलेख प्रासंगिक हैं और संरक्षित किए जाने चाहिए। इसलिए, जब तक किसी संबंधित अधिकारी द्वारा स्पष्ट रूप से लिखित, हस्ताक्षरित एवं दिनांकित आदेश न हो तब तक कोई भी दस्तावेज फाइल में नहीं रखा जाना चाहिए। केवल वही दस्तावेज संलग्न किए जाने चाहिए जो आवश्यक हों। अतः फ़ोल्डरों में अनावश्यक कागज़ों का संचय नहीं किया जाना चाहिए।

तैयारी (Preparation)— दस्तावेज को फाइल करने से पूर्व लिपिक को उस दस्तावेज का अध्ययन करना चाहिए और यह निर्धारित करना चाहिए कि वह किस वर्गीकरण के अंतर्गत आता है। मूल दस्तावेज के साथ सभी संबंधित पत्रक संलग्न होने चाहिए। रूथ एल. मूर हाउस के अनुसार इन पत्रों को बाएँ ऊपर के कोने पर स्टेपल करना उपयुक्त होता है। यदि इन पत्रों को फाइल या फ़ोल्डर में रखा जाना है तो उन्हें पंच करना आवश्यक है। वर्गीकरण के लिए अभिलेख को चिह्नित करने अथवा महत्वपूर्ण संख्याओं या शब्दों को घेरने हेतु रंगीन पेंसिल का उपयोग किया जा सकता है।

क्रमबद्ध करना एवं फाइलिंग (Sorting and Filing)— क्रॉस-रेफरेंसिंग, अनुक्रमण एवं कोडिंग के पश्चात दस्तावेजों को उपयुक्त श्रेणी के अनुसार सुव्यवस्थित करना चाहिए। यदि आवश्यक हो तो फ़ोल्डर को खोलकर उसमें वर्तमान अभिलेख को सबसे ऊपर रखा जाना चाहिए। सामान्यतः दस्तावेजों को कालानुक्रमिक क्रम में रखना एक मानक प्रक्रिया होती है, जिससे भविष्य में सदस्य आसानी से आवश्यक जानकारी प्राप्त कर सकें।

अनुवर्ती पर्ची (Follow-up Slip)— कुछ दस्तावेज़, जैसे क्रय आदेश या भुगतान बिल, आगे की कार्यवाही की आवश्यकता रखते हैं। ऐसी स्थिति में फाइलिंग लिपिक को एक अनुवर्ती पर्ची बनाकर संबंधित दस्तावेज़ के साथ संलग्न करनी चाहिए। इस पर्ची की एक अतिरिक्त प्रति फॉलो-अप फाइल में अनुस्मारक के रूप में भी रखी जा सकती है जिससे तय तिथि पर संबंधित अधिकारी को दस्तावेज़ सौंपा जा सके।

प्राप्ति (Retrieval)— यदि किसी कार्यकारी को संदर्भ हेतु कोई फाइल चाहिए तो वह केवल औपचारिक लिखित अनुरोध के पश्चात ही फाइल से बाहर निकाली जानी चाहिए। अनुरोध प्राप्त होने पर लिपिक को एक "आउट गाइड" या "आउट कार्ड" तैयार करना चाहिए। इस कार्ड में फाइल हटाने की तिथि, फाइल प्राप्त करने वाले व्यक्ति का नाम तथा अपेक्षित वापसी तिथि अंकित होनी चाहिए। उदाहरणस्वरूप, फाइलों की समय-समय पर जाँच की जानी चाहिए, तथा अतिदेय दस्तावेज़ों की सूची बनाकर उनके पुनः प्राप्ति हेतु संबंधित अधिकारियों से अनुरोध किया जाना चाहिए।

फाइल स्थानांतरण (Transferring Files)— संस्था की घूर्णन नीति (rotation policy) यह निर्धारित करती है कि दस्तावेज़ों को फाइल में कितने समय तक रखा जाए। जब वे सक्रिय उपयोग में नहीं रहते तो उन्हें हटाया जा सकता है। उपयोग की अवधि समाप्त हो जाने पर दस्तावेज़ों को हटाकर साफ-सुथरे एवं धूल रहित स्थान पर सुरक्षित रखा जा सकता है।

अवधारण (Retention)— कुछ दस्तावेज़ों को विधिक उत्तरदायित्वों के कारण दीर्घकाल तक रखना आवश्यक होता है। इस कारण संस्था प्रबंधन को अभिलेखों को रखने एवं नष्ट करने की स्पष्ट रूपरेखा निर्धारित करनी चाहिए।

पत्र एवं परिपत्र (Letter and Circular) — परिपत्र का उद्देश्य किसी वाणिज्यिक प्रतिष्ठान में हो रहे परिवर्तन की जानकारी देना होता है। जनसामान्य को यह सूचना विभिन्न माध्यमों (टीवी, रेडियो, समाचार-पत्र आदि) के द्वारा दी जा सकती है।

पत्र लेखन की प्रक्रिया एवं प्रारूप — प्रत्येक व्यक्ति को पत्र लेखन की प्रक्रिया का ज्ञान होना चाहिए। पत्र वह दस्तावेज़ होता है जिसमें विभिन्न जानकारी को संरचित रूप में लिखा जाता है।

औपचारिक पत्र लेखन का प्रारूप — औपचारिक पत्र के लेखन हेतु निम्नलिखित संरचना का पालन किया जाता है —

- प्रेषक एवं प्राप्तकर्ता का पता
- दिनांक एवं स्थान
- विषय
- अभिवादन
- पत्र की मुख्य सामग्री (संरचना)
- औपचारिक समापन

- प्रेषक का हस्ताक्षर

प्रेषक का पता — यह पत्र का अत्यंत आवश्यक भाग होता है। इसमें प्रेषक का डाक पता तथा संपर्क क्रमांक उल्लेखित होते हैं जिससे पहचान हो सके।

दिनांक — पत्र में दिनांक अवश्य लिखी जानी चाहिए, जिससे यह ज्ञात हो कि पत्र कब भेजा गया। दिनांक को DD/MM/YY या MM/DD/YY किसी भी स्वरूप में लिखा जा सकता है।

प्राप्तक का पता — पत्र में प्राप्तकर्ता का नाम, पदनाम, संस्था, नगर, राज्य, पिनकोड एवं देश का नाम अभिवादन के साथ लिखा जाता है।

विषय — यह पत्र का महत्वपूर्ण घटक है, जिसमें पत्र का उद्देश्य संक्षेप में स्पष्ट किया जाता है।

अभिवादन — पत्र की शुरुआत में "Dear" के साथ Mr./Ms./Miss आदि का उपयोग किया जाता है। यदि व्यक्ति ज्ञात हो तो "Dear Sir" या "Dear Madam" लिखा जा सकता है।

मुख्य सामग्री — यह पत्र का सबसे महत्वपूर्ण भाग होता है, जिसमें पत्र लिखने का कारण स्पष्ट रूप से वर्णित होता है। यह भाग संक्षिप्त, सुसंगत एवं उद्देश्य से संबंधित होना चाहिए। इसे तीन अनुच्छेदों प्रस्तावना, मध्य भाग एवं निष्कर्ष में विभाजित किया जा सकता है।

समापन — पत्र के अंत में सम्मानजनक भाषा जैसे "Yours faithfully", "Regards", "Yours sincerely" आदि का उपयोग किया जाता है।

हस्ताक्षर — अंत में प्रेषक के हस्ताक्षर, नाम एवं दिनांक का उल्लेख किया जाता है।

अनौपचारिक पत्र लेखन का प्रारूप — जब प्रेषक कोई अनौपचारिक पत्र लिखता है, तो उसे निम्नलिखित बिंदुओं का पालन करना चाहिए—

- पता
- दिनांक
- अभिवादन
- पत्र की सामग्री
- प्रेषक का नाम, हस्ताक्षर एवं दिनांक

प्रेषक का पता — यह पत्र का आवश्यक भाग होता है। यह पत्र व्यक्तिगत होता है और उन व्यक्तियों को भेजा जाता है जिन्हें हम व्यक्तिगत रूप से जानते हैं। प्राप्तकर्ता का पता लिफ़ाफ़े पर लिखा जाता है।

दिनांक — दिनांक उसी प्रकार लिखी जाती है जैसे औपचारिक पत्र में।

अभिवादन — इसमें "Dear", "Dearest", "Hi", "Hello" आदि शब्दों के साथ प्राप्तक का प्रथम नाम या उपनाम लिखा जाता है।

मुख्य सामग्री — अनौपचारिक पत्र में भावनाएँ, अनुभव, सुझाव आदि विस्तृत रूप में उल्लेख किए जा सकते हैं।

नाम, हस्ताक्षर एवं दिनांक — इनका उल्लेख औपचारिक पत्र की भाँति किया जाना चाहिए।

परिपत्र का प्रारूप

परिपत्र को दो प्रारूपों में वर्गीकृत किया जा सकता है—

पत्र शीर्षक लिखें

बिना पत्र शीर्षक के

Letter Head
(Company's Name & Address)

Reference :

Date : ...

Inside Address
.....
.....

Salutation.....

Body

Sincerely,

signature

.....

Full Name

Position

Circular Letter without letter head

Number:/2022

Body

Place, date

signature

.....

Full Name

Position

परिपत्र कैसे लिखें

परिपत्र पत्र एक व्यापक जनसमूह तक सूचना प्रसारित करने का उपयोगी साधन है। परिपत्र पत्र लिखने की प्रक्रिया निम्नलिखित बिंदुओं के अनुसार होती है—

1. **अभिवादन से आरंभ करें** — परिपत्र एक औपचारिक या अनौपचारिक अभिवादन से आरंभ किया जाता है। श्रोताओं की प्रकृति के अनुसार भाषा का चयन किया जाना चाहिए।
2. **परिचय** — प्रारंभिक भाग में परिपत्र के उद्देश्य को संक्षेप में स्पष्ट करें।
3. **मुख्य विषयवस्तु** — इसमें महत्वपूर्ण जानकारी दी जाती है। जानकारी को सुनियोजित तरीके से क्रमबद्ध करें। श्रोताओं की समझ के अनुसार सरल भाषा का उपयोग करें तथा विषय को संपूर्णता में प्रस्तुत करें।
4. **समापन** — परिपत्र को मुख्य बिंदुओं की संक्षिप्त पुनरावृत्ति करते हुए समाप्त करें।
5. **हस्ताक्षर** — परिपत्र पत्र के अंत में संबंधित अधिकारी या प्रेषक का हस्ताक्षर आवश्यक होता है।
6. **समीक्षा एवं संपादन** — परिपत्र पत्र को अंतिम रूप देने से पहले उसकी विषयवस्तु का ध्यानपूर्वक परीक्षण करें। उसमें व्याकरण संबंधी त्रुटियाँ या अस्पष्ट वाक्य न हों, यह सुनिश्चित करें।

कार्यालय में जानकारी को व्यवस्थित एवं प्रबंधित करने में भूमिका

1. **जानकारी प्रबंधन का महत्व** — किसी कार्यस्थल में सूचना प्रबंधन प्रणाली कई उद्देश्य पूर्ण करने में सहायता करती है। यह जोखिम को कम करने, नियमों का पालन सुनिश्चित करने एवं महत्वपूर्ण व्यावसायिक सूचनाओं की पहुँच पर निगरानी रखने में सहायक होती है।
2. **अभिलेखों का नियंत्रण** — एक संगठन प्रभावी सूचना प्रबंधन प्रणाली के माध्यम से अपने अभिलेखों का सुव्यवस्थित रखरखाव कर सकता है। सूचना सृजन और नष्ट करने की सीमाएँ तय कर उत्पादकता एवं दक्षता में वृद्धि की जाती है।
3. **नियामक अनुपालन सुनिश्चित करना** — कई संगठन उपभोक्ता एवं कंपनी से संबंधित डेटा को ऐसे तरीके से प्रबंधित करते हैं जो नियमों के अधीन होता है। एक सुव्यवस्थित सूचना प्रबंधन प्रणाली कानूनी एवं नियामकीय आवश्यकताओं के अनुपालन हेतु नियम प्रदान करती है जिससे संगठन को अनजाने में उल्लंघन से उत्पन्न वित्तीय या विधिक दंड से बचाया जा सकता है।
4. **प्रचालन लागत में कमी** — रिकॉर्ड रखने की लागत को घटाने के लिए कंपनियों को प्रभावी सूचना प्रबंधन प्रणाली की आवश्यकता होती है। डेटाबेस प्रबंधन प्रणाली, पूंजी निवेश गतिविधियाँ आदि जैसे कार्यों से समस्त सूचना जीवन-चक्र में व्यय घटाया जा सकता है।
5. **नई तकनीक को अपनाना** — सूचना प्रबंधन, नवीन और अधिक प्रभावी सूचना प्रौद्योगिकी को अपनाने में सहायक होता है। जैसे — स्वचालन (Automation), एंटरप्राइज समाधान, कृत्रिम बुद्धिमत्ता (AI) आदि तकनीकी साधनों द्वारा संगठन अपने डेटा से अधिक मूल्य प्राप्त कर सकता है।
6. **दक्षता एवं उत्पादकता में वृद्धि** — एक उत्कृष्ट सूचना प्रबंधन प्रणाली कर्मचारियों को उनके दैनिक कार्यों हेतु आवश्यक जानकारी तक शीघ्र पहुँच प्रदान कर सकती है। यह विभिन्न माध्यमों द्वारा सूचना के प्रसार को भी सरल बनाती है, जिससे भिन्न समय क्षेत्रों और भौगोलिक सीमाओं में टीम सहयोग एवं स्पष्ट संप्रेषण कर सकती है। यह दस्तावेजों से उपयोगी निष्कर्ष निकालने में भी सहायता करती है, जिससे निर्णय लेना सुलभ होता है।
7. **जोखिम को न्यूनतम करना** — सूचना प्रबंधन का प्रमुख उद्देश्य जोखिम को कम करना होता है। यह डेटा को एकत्र करने, संरक्षित करने, साझा करने और नष्ट करने हेतु स्पष्ट प्रक्रियाओं के माध्यम से किया जाता है। इससे उल्लंघन की संभावना घटती है और नियमों के अनुपालन में सुधार होता है।
8. **गोपनीय जानकारी की सुरक्षा** — संगठन को बाहरी खतरों और प्रतिस्पर्धियों से संवेदनशील डेटा की रक्षा हेतु दिशा-निर्देशों की आवश्यकता होती है। सूचना प्रबंधन प्रणाली हैकिंग, प्रणाली में गड़बड़ी जैसे जोखिमों से महत्वपूर्ण सूचना की गोपनीयता एवं अखंडता को बनाए रखने में सहायक होती है।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1 — संस्था में फोन कॉल अटेंड करने की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें

आवश्यक सामग्री — फोन, कनेक्शन, विद्यार्थी, कार्यस्थल आदि

प्रक्रिया —

1. किसी संस्था का दौरा करें और कार्यपालक सचिव के कार्यों के निरीक्षण हेतु अनुमति लें।
2. विद्यार्थी कॉल अटेंड करने की विधि का अवलोकन करें।
3. सुनिश्चित करें कि विद्यार्थी प्रदर्शन के लिए तैयार हों।
 - क. आवश्यक जानकारी से स्वयं को सज्जित करें।
 - ख. किसी अन्य को कॉल करें।
 - ग. रिसीवर कॉल अटेंड करे।
 - घ. कॉल करने वाले और रिसीवर के मध्य संवाद हो।
 - ड. बातचीत संक्षिप्त एवं विषय से संबंधित हो।
 - च. स्वर विनम्र एवं शिष्ट हो।
 - छ. स्पीकर फोन का उपयोग न करें।
 - ज. संवाद को पेशेवर रूप में समाप्त करें।
4. प्रदर्शन पर प्रतिक्रिया प्राप्त करें।
5. प्रदर्शन की एक रिपोर्ट तैयार करें और विषय अध्यापक को सौंपें।
6. अध्यापक विद्यार्थियों को प्रतिक्रिया देंगे।
7. विद्यार्थी प्रतिक्रिया के अनुसार अंतिम रिपोर्ट तैयार करेंगे।
8. अंतिम रिपोर्ट अध्यापक को सौंपें।

गतिविधि 2 — कॉल अटेंड करते समय पूछी गई जिज्ञासाओं का सारांश रिपोर्ट मसौदा तैयार करें

आवश्यक सामग्री — विद्यार्थी, पेन/पेंसिल, कागज़, फ़ाइल आदि

प्रक्रिया —

1. कक्षा में विद्यार्थियों के समूह बनाएँ।
2. विद्यार्थियों को रिपोर्ट मसौदा तैयार करने को कहें।
3. रिपोर्ट बनाते समय करने योग्य कार्यों और बचने योग्य बातों का मार्गदर्शन दें —
 - क. समूह में बैठकर विचार-विमर्श करें।

ख. रिपोर्ट में महत्वपूर्ण जिज्ञासाएँ लिखें।

ग. सुझाव और सिफारिशें शामिल करें।

4. स्पष्टता हेतु रिपोर्ट प्रस्तुत करें।

5. अध्यापक से प्रतिक्रिया प्राप्त करें।

6. रिपोर्ट में प्रतिक्रिया को सम्मिलित करें।

7. रिपोर्ट को पुनः तैयार कर संबंधित प्राधिकरण को सौंपें।

गतिविधि 3 — आवश्यक जानकारी को अंतिम रूप देने हेतु एक प्रारूप पत्र तैयार करें

आवश्यक सामग्री — लेटर पैड, पेन/पेंसिल, फ़ोल्डर, स्टेशनरी, लिफाफा, टिकट, कागज़ आदि

प्रक्रिया —

1. विद्यार्थी (व्यक्तिगत या समूह में) प्रारूप पत्र तैयार करें—

क. विषय का उल्लेख करें।

ख. अभिवादन से पत्र आरंभ करें।

ग. संगत सामग्री को 2 या 3 अनुच्छेदों में विभाजित करें।

घ. सरल भाषा का उपयोग करें।

2. प्रारूप तैयार कर कक्षा में प्रस्तुत करें।

3. अध्यापक एवं सहपाठियों से प्रतिक्रिया प्राप्त करें।

4. जाँच हेतु प्रारूप सौंपें।

5. प्रारूप को संशोधित कर पुनः लिखें।

6. संशोधन सहित अंतिम प्रारूप प्रस्तुत करें।

7. उस पर एक रिपोर्ट तैयार करें।

8. विषय अध्यापक को रिपोर्ट सौंपें।

गतिविधि 4 — संस्था में अभिलेखों के प्रबंधन की भूमिका निभाना (रोल-प्ले)

आवश्यक सामग्री — विद्यार्थी, नोटबुक, पेन/पेंसिल, जांचसूची, वास्तविक/डमी फाइल

प्रक्रिया —

1. विद्यार्थियों के समूह बनाएँ और किसी संस्था का दौरा करें।

2. संस्था से अनुमति लेकर विद्यार्थियों को अभिलेख प्रबंधन की प्रक्रिया दिखाएँ।
3. विद्यार्थी उस प्रक्रिया को नोट करें।
4. विद्यार्थियों से उस प्रक्रिया पर भूमिका निभाने को कहें।
5. समूह में विचार-विमर्श कर स्क्रिप्ट तैयार करें।
6. प्रत्येक विद्यार्थी की भूमिका निर्धारित करें।
7. विद्यार्थी प्रबंधक या कार्यालय सहायक की भूमिका चुन सकते हैं।
8. अभिलेखों को कैसे फ़ाइल करें, अनुक्रमण कैसे करें आदि का अभिनय करें।
9. मूल्यांकन के मानदंड तय करें।
10. रोल-प्ले का मूल्यांकन करें।
11. विजेता समूह को पुरस्कार दें।
12. उक्त अभ्यास पर रिपोर्ट तैयार करें और अध्यापक को सौंपें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

- क. _____ वे होती हैं जो व्यवसायों की उत्पादकता बढ़ाने और बेहतर परिणाम प्रदान करने के लिए आवश्यक होती हैं।
- ख. _____ कार्यस्थल में प्रमुख नियमित गतिविधि है।
- ग. किसी फर्म की सामान्य नीतियों में एक _____ होता है।
- घ. इंटरनेट नीति में _____ शामिल होते हैं।
- ड. औपचारिक पत्र लिखने के लिए _____ की आवश्यकता होती है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. औपचारिक पत्र लिखने का प्रारूप सम्मिलित करता है—
 - क. प्रेषक और प्राप्तकर्ता का पता
 - ख. पत्र की संरचना
 - ग. अभ्यर्थी के हस्ताक्षर
 - घ. उपरोक्त सभी
2. परिपत्र का प्रारूप शामिल करता है—

- क. सामान्य प्रारूप
- ख. लैटर हेड के साथ
- ग. लैटर हेड के बिना
- घ. उपरोक्त सभी
3. कार्यालय प्रबंधन में अनुक्रमण का प्रभाव —
- क. मुफ्त स्थल
- ख. कम लागत
- ग. ख और घ दोनों
- घ. आर्थिक परिणाम
4. परिपत्र की भाषा होनी चाहिए —
- क. श्रोताओं के अनुसार भिन्न
- ख. सख्त
- ग. मज़ाकिया
- घ. उपरोक्त सभी
5. पत्र पाठक के समक्ष आपकी प्रस्तुति होता है इसका उद्देश्य होना चाहिए —
- क. सावधानीपूर्वक और सतर्क
- ख. सौहार्दपूर्ण और विनम्र
- ग. स्पष्ट और संक्षिप्त
- घ. उपरोक्त सभी

ग. कॉलम का मिलान करें

कॉलम क	कॉलम ख
1. परिपत्र	क. समय सारणी
2. अनौपचारिक पत्र	ख. अभिवादन से प्रारंभ
3. नियमित गतिविधि आवश्यक	ग. लंबा

4. कंपनी कार्यक्रम	घ. कार्यालय में
--------------------	-----------------

घ. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1. यदि आपने तय कर लिया कि लिखित संप्रेषण उपयुक्त है तो आपको उसका प्रारूप भी तय करना होगा।
2. यह सामान्य रूप से स्वीकार्य है कि व्यावसायिक पत्र दो पृष्ठों से अधिक नहीं होने चाहिए।
3. अनुक्रमण प्रारंभिक उपयोग और नई फ़ाइल प्रणाली बनाने की प्रक्रिया नहीं है।
4. जानकारी प्रबंधन कार्यस्थल में कई उद्देश्य पूर्ण करने में सहायता नहीं करता।
5. परिपत्र व्यापक श्रोताओं तक सूचना प्रसारित करने का उपयोगी साधन होते हैं।

ड. लघु उत्तर प्रश्न

1. संगठन में नियमित गतिविधियों की परिभाषा दीजिए।
2. पत्र एवं परिपत्र की परिभाषा दीजिए।
3. कार्यस्थल में डेटाबेस कैसे दर्शाया जाता है? समझाएं।
4. संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए —

क. फ़ाइलिंग

ख. लेबलिंग एवं अनुक्रमण

च. दीर्घ उत्तर प्रश्न

1. कार्यालय की नियमित गतिविधियों के प्रकारों की संक्षिप्त व्याख्या कीजिए।
2. कार्यालय की नियमित गतिविधियों में अनुसरण की जाने वाली मानक प्रक्रियाएँ क्या हैं?
3. संगठन में पत्र एवं परिपत्र के प्रारूपों की व्याख्या कीजिए।
4. संगठन में जानकारी को व्यवस्थित एवं प्रबंधित करने की भूमिका पर चर्चा कीजिए।

छ. अपनी कार्य निष्पादन जाँचें

1. संस्था में फोन कॉल अटेंड करने की प्रक्रिया का प्रदर्शन कीजिए।
2. अच्छे अनुक्रमण प्रणाली की विशेषताएँ सूचीबद्ध कीजिए।
3. आवश्यक जानकारी को अंतिम रूप देने हेतु एक प्रारूप पत्र तैयार कीजिए।

उत्तर कुंजी

मॉड्यूल 1 — कार्यालय प्रबंधन का परिचय

सत्र 1 — कार्यालय प्रबंधन की मूल बातें

क. रिक्त स्थान भरिए

1- प्रशासनिक, 2- मानव संसाधन, 3- कार्यालय, 4- सुविधाएँ, 5- सतत सुधार

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1- घ, 2- ख, 3- ग, 4- ग, 5- क

ग. कॉलम का मिलान करें

1- घ, 2- ख, 3- ड, 4- क, 5- ग

घ. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1- सही, 2- गलत, 3- गलत, 4- सही, 5- गलत

सत्र 2 — कार्यालय प्रबंधन में कैरियर के अवसर

क. रिक्त स्थान भरिए

1- कार्यालय सहायक, 2- कार्यकारी सहायक, 3- मानव संसाधन, 4- वर्चुअल सहायक, 5- कार्यालय

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1- क, 2- ग, 3- घ, 4- घ, 5- घ

ग. कॉलम का मिलान करें

1- ख, 2- घ, 3- क, 4- ड, 5- ग

घ. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1- गलत, 2- सही, 3- गलत, 4- गलत, 5- सही

सत्र 3 — कार्यालय प्रबंधन और संगठनात्मक संरचना

क. रिक्त स्थान भरिए

1- समय, स्थान, 2- लिखित, 3- शीर्ष स्तर, 4- कैलेंडर, 5- उत्पादकता

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1- ग, 2- घ, 3- ख, 4- ख, 5- ग

ग. कॉलम का मिलान करें

1- ड, 2- क, 3- घ, 4- ग, 5- ख

घ. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1- गलत, 2- सही, 3- गलत, 4- सही, 5- गलत

सत्र 4 — कार्यपालक सचिवीय सेवाओं की भूमिकाएँ और उत्तरदायित्व

क. रिक्त स्थान भरिए

1- कार्यपालक सचिवीय सेवाएं, 2- द्वारपाल, 3- संगठनात्मक, 4- कार्यालय 5- मौखिक

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1- ग, 2- घ, 3- ख, 4- ग, 5- क

ग. कॉलम का मिलान करें

1- ख, 2- ड, 3- क, 4- ग, 5- घ

घ. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1- गलत, 2- सही, 3- सही, 4- गलत, 5- गलत

मॉड्यूल 2 — श्रुतलेखन प्रसंस्करण और टिप्पणियाँ बनाना

सत्र 1— श्रुतलेखन का प्रसंस्करण

क. रिक्त स्थान भरिए

1- घटाता है, 2- मौखिक, 3- शीघ्रता से, 4- विशिष्ट, 5- गति

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1- क, 2- ग, 3- ख, 4- घ, 5- क

ग. कॉलम का मिलान करें

1- ड, 2- क, 3- ख, 4- ग, 5- घ

घ. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1- सही, 2- गलत, 3- सही, 4- गलत, 5- सही

सत्र 2 — टिप्पणी तैयार करने की प्रक्रिया

क. रिक्त स्थान भरिए

1- छोटा, 2- वाक्यांश लेखन, 3- संबंधित ध्वनियाँ, 4- स्पष्ट रूप से लिखा गया, 5- श्रुतलेखन

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1- ख, 2- ग, 3- ग, 4- क, 5- क

ग. कॉलम का मिलान करें

1- ख, 2- ग, 3- घ, 4- च, 5- क

घ. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1- गलत, 2- गलत, 3- सही, 4- गलत, 5- सही

सत्र 3 — अन्य संस्थानों के साथ पत्राचार

क. रिक्त स्थान भरिए

1- कार्यालय पत्राचार, 2- लिखित, 3- कार्यसूचियाँ, 4- संकेताक्षर (Logograms), 5- डैश

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1- ग, 2- ख, 3- क, 4- ग, 5- ग

ग. कॉलम का मिलान करें

1- ख, 2- ग, 3- च, 4- घ, 5- क

घ. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1- सही, 2- गलत, 3- सही, 4- सही, 5- गलत

सत्र 4 — कृत्रिम बुद्धिमत्ता के माध्यम से श्रुतलेखन और टिप्पणियाँ बनाना

क) रिक्त स्थान भरिए—

- 1- बोली जाने वाली (Spoken)
- 2- छोटी (Smaller)
- 3- माइक्रोसॉफ्ट (Microsoft)
- 4- वास्तविक समय (Real-time)
- 5- सारांश (Summaries)

ख . बहुविकल्पीय प्रश्न —

- 1- क (Microsoft)
- 2- ग (विभिन्न प्रकार की बुद्धिमत्ता की व्याख्या करना)
- 3- ख (भाषा समझना एवं समस्या समाधान - Text analytics and NLP)

4- ख (ऐसे सिस्टम विकसित करना जो मानव बुद्धिमत्ता प्रक्रियाओं का अनुकरण कर सकें)

5- ग (समाधान का परीक्षण करना)

ग. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1- गलत, 2- गलत, 3- गलत, 4- सही, 5- सही

मॉड्यूल 3— सचिवीय कार्य के लिए कंप्यूटर

सत्र 1 — कंप्यूटर और एमएस ऑफिस का परिचय

क. रिक्त स्थान भरिए

1- इकोसिस्टम, 2- वर्ड प्रोसेसिंग, 3- सूचना, डेटा, 4- सेतु, 5- इनपुट

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1- ख, 2- ख, 3- घ, 4- घ, 5- ग

ग. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1- गलत, 2- सही, 3- गलत, 4- सही, 5- गलत

घ. कॉलम का मिलान करें

1- ग, 2- ड, 3- क, 4- ख, 5- घ

सत्र 2— कंप्यूटर सहायक उपकरण

क. रिक्त स्थान भरिए

1- स्थिर, 2- प्रोजेक्टर, 3- मौखिक, 4- एलसीडी स्क्रीन, 5- व्हाइट बोर्ड मार्कर

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1- घ, 2- ख, 3- क, 4- क, 5- घ

ग. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1- गलत, 2- सही, 3- सही, 4- सही, 5- गलत

घ. कॉलम का मिलान करें

1- ड, 2- घ, 3- क, 4- ख, 5- ग

सत्र 3— कंप्यूटर एप्लिकेशन

क. रिक्त स्थान भरिए

1- सॉफ्टवेयर, 2- कैलेंडर, 3- गणनाएँ, 4- सहायक उपकरण, 5- नोटपैड

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1- घ, 2- क, 3- घ, 4- क, 5- घ

ग. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1- गलत, 2- सही, 3- गलत, 4- गलत, 5- सही

घ. कॉलम का मिलान करें

1- ख, 2- ड, 3- क, 4- ग, 5- घ

सत्र 4— इंटरनेट की दुनिया, सोशल मीडिया और साइबर कानून

क. रिक्त स्थान भरिए

1- डेटा सुरक्षा, 2- साइबर अपराध कानून, 3- मल्टीमीडिया, 4- फ़िशिंग, 5- सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1- घ, 2- क, 3- ख, 4- क, 5- घ

ग. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1- सही, 2- गलत, 3- सही, 4- सही, 5- सही

घ. कॉलम का मिलान करें

1- ग, 2- ड, 3- क, 4- ख, 5- घ

मॉड्यूल 4 — कार्यालय उपकरण की मूल बातें

सत्र 1— कार्यालय उपकरणों का प्रदर्शन

क. रिक्त स्थान भरिए

1- तीव्र, 2- डेटा, 3- चर्चाएँ, 4- आवश्यक, 5- चिकित्सा
6- कार्यक्षमता, 7- गुणवत्ता, 8- बैठकें, 9- कुंजियाँ, 10- प्रारूप

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1- ख, 2- ख, 3- ख, 4- घ, 5- ख

6- ग, 7- ग, 8- घ, 9- ग, 10- ग

ग. कॉलम का मिलान करें

1- ख, 2- च, 3- क, 4- ग, 5- घ

6- घ, 7- ड, 8- क, 9- ख, 10- ग

घ. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1- सही, 2- गलत, 3- सही, 4- गलत, 5- गलत

6- गलत, 7- सही, 8- गलत, 9- गलत, 10- गलत

सत्र 2 — कार्यालय उपकरणों का प्रचालन और रखरखाव

क. रिक्त स्थान भरिए

1- प्रकाश स्रोत, 2- मदरबोर्ड, 3- इनपुट ट्रे, 4- टेलीफोन, 5- इंटरनेट सेवा प्रदाता (आईएसपी)

6- खराबियाँ, 7- निवारक, 8- गणनात्मक, 9- दृष्टिकोण, 10- समस्या समाधान

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1- ग, 2- घ, 3- ग, 4- ग, 5- ख

6- ग, 7- ख, 8- ग, 9- ग, 10- क

ग. कॉलम का मिलान करें

1- घ, 2- ड, 3- क, 4- ग, 5- ख

6- ग, 7- ड, 8- ख, 9- क, 10- घ

घ. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1- सही, 2- गलत, 3- सही, 4- गलत, 5- गलत

6- गलत, 7- सही, 8- गलत, 9- गलत, 10- गलत

सत्र 3 — उत्पादकता बढ़ाने के लिए कृत्रिम बुद्धिमत्ता (एआई)

क. रिक्त स्थान भरिए

1. गूगल सुइट

2. गूगल डॉक्स

3. कैलेंडली

4. गूगल ड्राइव

5. ट्रेलो, कानबन

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. ग

2. ग

3. ख

4. ग

5. ख

ग. निम्नलिखित कथनों को सही या असत्य बताइए

1. सही

2. गलत

3. सही

4. गलत

5. सही

घ. कॉलम का मिलान करें

1. ग

2. क

3. ख

4. घ

5. ङ

सत्र 4 — संचार और दस्तावेज़ प्रबंधन के लिए एआई आधारित टूल

क. रिक्त स्थान भरिए

1. उत्पादकता

2. वास्तविक

3. राइटसॉनिक

4. प्रारूप

5. स्पैम

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. क

2. ख

3. ख

4. ख

5. ग

ग. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1. गलत
2. सही
3. गलत
4. सही
5. गलत

घ. स्तंभों का मिलान कीजिए

1. ख
2. ड
3. क
4. ग
5. घ

मॉड्यूल 5— कार्यपालक सचिवीय सेवाओं की कार्यालयीन नियमित गतिविधियाँ

सत्र 1— पूछताछ और मिलने का समय तय करने का प्रबंधन

क. रिक्त स्थान भरिए

1- दिनचर्या, 2- अध्यक्ष, 3- उपाध्यक्ष, कार्यपालक सचिवीय सेवाएं, कोषाध्यक्ष, 4- कार्यपालक सचिवीय सेवाएं, 5- मेज़बान, 6- ई-मेल, 7- टेलीफोन

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1- घ, 2- घ, 3- ग, 4- क, 5- ग

ग. कॉलम का मिलान करें

1- घ, 2- क, 3- ख, 4- ग

घ. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1- सही, 2- सही, 3- गलत, 4- गलत, 5- सही

सत्र 2— बैठकों का प्रबंधन और रिपोर्ट लेखन

क. रिक्त स्थान भरिए

1- रूपरेखा 2- पूर्व-बैठक 3- रिपोर्ट 4- अनौपचारिक रिपोर्ट 5- बैठक कार्यवृत्त

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1- घ 2- क 3- घ 4- ग 5- ग

ग. कॉलम का मिलान करें

1- ग 2- क 3- घ 4- ख

घ. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1- सही 2- गलत 3- सही 4- सही 5- सही

सत्र 3— बैठक के बाद की गतिविधियों का प्रबंधन

क. रिक्त स्थान भरिए

1- अगला 2- संप्रेषण 3- एक औपचारिक अभिवादन 4- कार्यविधि 5- संक्षिप्त

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1- ख 2- घ 3- घ 4- घ 5- ग

ग. कॉलम का मिलान करें

1- ख 2- ग 3- क 4- घ

घ. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1- गलत 2- गलत 3- गलत 4- सही 5- सही

सत्र 4— कार्यपालक सचिवीय सेवाओं की नियमित गतिविधियाँ

क. रिक्त स्थान भरिए

1- दिनचर्या गतिविधि 2- कॉल का उत्तर देना 3- आचार संहिता 4- इंटरनेट उपयोग नियम 5- प्रेषक और प्राप्तकर्ता का पता

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1- घ 2- ख 3- ग 4- क 5- घ

ग. कॉलम का मिलान करें

1- ख 2- ग 3- घ 4- क

घ. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1- सही 2- सही 3- गलत 4- गलत 5- सही

शब्दावली

क्र. सं.	शब्द	अर्थ
1	कार्यालय प्रबंधन	किसी संगठन के सुचारु प्रचालन को सुनिश्चित करने हेतु प्रशासनिक कार्यों का कार्यनीतिक समन्वयन जिसमें लक्ष्यों की दक्षतापूर्वक प्राप्ति हेतु नियोजन, संगठन, समन्वय और नियंत्रण शामिल होता है।
2	प्रशासनिक सहयोग	पत्राचार का प्रबंधन, मिलने का समय तय करना, फोन कॉल्स का प्रचालन, अभिलेखों का रख-रखाव और फाइलों का आयोजन जैसे कार्य, जो कार्यालय के दैनिक प्रचालन को सुनिश्चित करते हैं।
3	मानव संसाधन प्रबंधन	कर्मचारियों की भर्ती, प्रशिक्षण, संबंध प्रबंधन, प्रदर्शन मूल्यांकन तथा श्रम कानूनों एवं विनियमों के पालन से संबंधित गतिविधियाँ, जिनका उद्देश्य कुशल व प्रेरित कार्यबल का विकास और उसका अनुरक्षण करना होता है।
4	सुविधाएँ प्रबंधन	कार्यालय के भौतिक वातावरण जैसे लेआउट, अनुरक्षण, सुरक्षा, स्वच्छता और सुविधाओं का निरीक्षण ताकि उत्पादकता और सुरक्षा सुनिश्चित हो सके।
5	वित्तीय प्रबंधन	बजट बनाना, खर्चों की निगरानी, भुगतान प्रक्रिया, पेट्रोल और वित्तीय रिपोर्टिंग जैसे कार्य ताकि वित्तीय संसाधनों का प्रभावी उपयोग हो और लेखांकन मानकों का पालन सुनिश्चित किया जा सके।
6	सूचना प्रबंधन	संगठन में सूचनाओं एवं आँकड़ों का संगठन, संग्रहण, पुनः प्राप्ति और सुरक्षा, जिसमें भौतिक व डिजिटल रिकॉर्ड का प्रबंधन एवं सूचना सुरक्षा उपायों का कार्यान्वयन शामिल है।
7	संचार प्रबंधन	संगठन के अंदर तथा बाह्य पक्षों के साथ प्रभावी संचार को सुगम बनाना, जिसमें ई-मेल का प्रबंधन, बैठकों का आयोजन, प्रस्तुतियाँ तैयार करना और खुली संप्रेषण संस्कृति को प्रोत्साहन देना शामिल है।
8	प्रौद्योगिकी प्रबंधन	कार्यालय प्रचालन को सहयोग देने हेतु तकनीकी उपकरणों एवं प्रणालियों जैसे हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर, नेटवर्क और आईटी अवसंरचना का रख-रखाव।

9	परियोजना प्रबंधन	विशिष्ट लक्ष्यों की समय, बजट और गुणवत्ता सीमा में प्राप्ति हेतु परियोजनाओं की योजना बनाना, कार्यान्वयन करना और निगरानी रखना; परियोजना का दायरा तय करना, संसाधनों का आबंटन करना, समयरेखा प्रबंधित करना और जोखिमों को न्यून करना।
10	प्रशासनिक संरचना	कार्यालय में पदानुक्रमिक संगठन जैसे कार्यालय प्रबंधक, विभागाध्यक्ष/टीम लीडर और प्रशासनिक स्टाफ जो दैनिक कार्यों को सहयोग प्रदान करते हैं।
11	प्रवेश-स्तरीय कार्यपालक सचिव/कार्यालय सहायक	बुनियादी प्रशासनिक कार्यों का निष्पादन।
12	प्रशासनिक सहायक	परियोजना प्रबंधन में सहायता सहित अधिक उत्तरदायित्व।
13	कार्यकारी सहायक	उच्च-स्तरीय अधिकारियों को सहयोग, गोपनीय सूचनाओं का प्रबंधन।
14	कार्यालय प्रबंधक	दैनिक प्रचालन का पर्यवेक्षण एवं प्रशासनिक कर्मचारियों का नेतृत्व।
15	विशेषीकृत प्रशासनिक भूमिकाएँ	मानव संसाधन, वित्त या विपणन जैसे क्षेत्रों में विशिष्ट भूमिका।
16	प्रबंधन या नेतृत्व पद	अधिक उत्तरदायित्व युक्त, परियोजना प्रबंधन में सहयोग।
17	लिप्यांकन एवं प्रलेखन	बैठकों व चर्चाओं का सटीक रिकॉर्ड रखना।
18	दक्षता और उत्पादकता	मौखिक संप्रेषण को शीघ्र लिप्यांतरित कर दक्षता में वृद्धि।
19	शुद्धता और स्पष्टता	त्रुटियों से बचने हेतु लिप्यांकन में शुद्धता और स्पष्टता बनाए रखना।
20	विधिक एवं आधिकारिक अभिलेख	विधिक कार्यवाहियों का आधिकारिक व सटीक रिकॉर्ड तैयार करना।
21	गोपनीयता	चर्चित संवेदनशील जानकारी की गोपनीयता सुनिश्चित करना।
22	पहुँच में सहयोग	श्रवण बाधित व्यक्तियों के लिए कार्यक्रमों की पहुँच सुनिश्चित करना।

23	व्यावसायिकता और छवि	सुव्यवस्थित दस्तावेजीकरण के माध्यम से संगठन की प्रतिष्ठा को सुदृढ़ करना।
24	प्रतिलेखन और दस्तावेजीकरण	बैठकों और चर्चाओं का सटीक रिकार्ड रखना।
25	दक्षता और उत्पादकता	मौखिक संचार को तेजी से लिपिबद्ध करके दक्षता में सुधार करना।
26	सटीकता और स्पष्टता	त्रुटियों को रोकने के लिए लिप्यंतरण में सटीकता और स्पष्टता बनाए रखना।
27	कानूनी और आधिकारिक रिकॉर्ड	कानूनी कार्यवाही का आधिकारिक रिकॉर्ड सटीक रूप से बनाना।
28	गोपनीयता	चर्चा की गई संवेदनशील जानकारी की गोपनीयता सुनिश्चित करना।
29	संसाधन अनुकूलन	समय, स्थान, उपकरण और कर्मिकों का दक्षतापूर्वक उपयोग।
30	उत्पादकता संवर्धन	कुशल कार्यप्रवाह और सहायक प्रणालियों के माध्यम से उत्पादकता में वृद्धि।
31	संप्रेषण सुविधा	संगठन के अंदर एवं बाहर प्रभावी संचार चैनलों की स्थापना।
32	कार्य वितरण एवं समन्वय	टीम सदस्यों के बीच उत्तरदायित्वों का वितरण एवं प्रयासों का समन्वयन।
33	विवाद समाधान	कार्यस्थल पर सौहार्दपूर्ण वातावरण बनाए रखने हेतु विवादों की शीघ्र पहचान और समाधान।
34	सुविधाओं का प्रबंधन	सुरक्षित एवं उपयुक्त कार्यस्थल हेतु अनुरक्षण का निरीक्षण।
35	बजटीकरण एवं वित्तीय प्रबंधन	संसाधनों के अनुकूल आवंटन हेतु बजटीकरण एवं लागत नियंत्रण।
36	कर्मचारियों की कल्याणकारी स्थिति	सकारात्मक कार्य परिवेश एवं कर्मचारी संतोष को बढ़ावा देना।
37	गति और शुद्धता	शीघ्रता से कार्य करने की क्षमता के साथ-साथ शुद्धता और सटीकता

		बनाए रखना।
38	वास्तविक समय में लेखन	जानकारी प्रस्तुत किए जाने या बोले जाने के साथ-साथ तत्काल नोट्स लेना।
39	कुशल लिप्यांकन	बोले गए शब्दों या शॉर्टहैंड नोट्स को शीघ्र व प्रभावी तरीके से लिखित रूप में बदलना।
40	व्यावसायिक प्रवीणता	किसी क्षेत्र में उच्च स्तर की कुशलता एवं अनुभव द्वारा प्रदर्शित विशेषज्ञता।
41	लिप्यांकन	बोले गए शब्दों या ऑडियो को लिखित टेक्स्ट या शॉर्टहैंड में परिवर्तित करना।
42	संक्षेपों का विस्तार	संक्षिप्त रूपों को पुनः उनके पूर्ण स्वरूप में बदलना ताकि स्पष्टता बनी रहे।
43	विराम चिह्न	लेखन में अर्थ स्पष्ट करने, ठहराव दर्शाने और वाक्य संरचना व्यवस्थित करने हेतु प्रयुक्त चिह्न जैसे पूर्ण विराम, अल्पविराम, प्रश्नवाचक एवं विस्मयादिबोधक चिह्न।
44	पूँजीकरण	वाक्य की शुरुआत, विशेष संज्ञा आदि को दर्शाने के लिए बड़े अक्षरों का प्रयोग।
45	अनुच्छेद संरचना	लेखन को अनुच्छेदों में इस प्रकार व्यवस्थित करना कि प्रत्येक में एक विशिष्ट विचार या विषय सम्मिलित हो, जिससे पठनीयता व संगति बढ़े।
46	प्रूफरीडिंग	लिखित टेक्स्ट की वर्तनी, व्याकरण, विराम चिह्न और स्वरूप संबंधी त्रुटियों की पहचान और सुधार करना।
47	सुसंगतता	किसी दस्तावेज़ में लेखन शैली, स्वरूप एवं प्रस्तुति की एकरूपता और संगति बनाए रखना।
48	शीर्षक एवं खंड	किसी दस्तावेज़ में विषयवस्तु को विभिन्न भागों या विषयों में बाँटने हेतु प्रयुक्त शीर्षक या लेबल।
49	डिजिटल या मुद्रित प्रारूप	सूचना को इलेक्ट्रॉनिक रूप (डिजिटल) या कागज़ी (मुद्रित) रूप में प्रस्तुत करने का विकल्प, जिसमें विशिष्ट स्वरूप संबंधी विचार

		आवश्यक होते हैं।
50	संक्षेप (Contractions)	<p>शॉर्टहैंड के संदर्भ में संकुचन, शब्दों के अंदर अक्षरों या शब्दांशों के समूहों को दर्शाने वाले संक्षिप्त प्रतीकों या वर्णों को संदर्भित करते हैं। इन प्रतीकों का उपयोग शब्दों या शब्द के भागों को संक्षिप्त करने के लिए किया जाता है, जिससे तेज़ लेखन और लिप्यंतरण में सुविधा होती है। संकुचन शॉर्टहैंड प्रणालियों की एक प्रमुख विशेषता है, जो शॉर्टहैंड लेखकों को शब्दों को लिखने के लिए आवश्यक स्ट्रोक की संख्या को कम करके बोली जाने वाली भाषा को अधिक कुशलता से समझने में मदद करते हैं।</p>

अतिरिक्त पठन सामग्री

1. एडम्स, सुसान। "The 10 Skills Employers Most Want In 2015 Graduates." फोर्ब्स पत्रिका, 12 नवम्बर 2014
2. बर्नार्ड, चेस्टर। *The Function of the Executive*. कैम्ब्रिज, एम.ए.— हार्वर्ड यूनिवर्सिटी प्रेस, 1938 मुद्रित
3. "Best Companies to Work For 2014." फॉर्च्यून। <http://fortune.com/>
4. ब्रैडी, जीन एफ. *Management by Involvement: An Action Guide*. ह्यूमन साइंसेज प्रेस, 1989
5. बकले, वाल्टर। *Sociology and Modern Systems Theory*. एंगलवुड क्लिफ्स, एनजे: प्रेंटिस हॉल, 1967 मुद्रित
6. बर्टशर, माइकल जे. "Promoting Good Decisions: How Regulatory Focus Affects Group Information Processing and Decision Making." *Group Processes & Intergroup Relations* 2014
7. कॉनराड, चार्ल्स, और मार्शल स्कॉट पूले। "Introduction: Communication and the Disposable Worker." *Communication Research*, 24, 581-592, 1997
8. कॉपले, फ्रैंक बर्ले, और फ्रेडरिक डब्ल्यू. टेलर। *Father of Scientific Management (vol.I)*. न्यूयॉर्क: हारपर एंड ब्रदर्स, 1923।
9. जी, डब्ल्यू.के., आर.एच. ऑल्ट और ई. एमरी (सम्पा.), *Introduction to Mass Communication*. न्यूयॉर्क: हारपर एंड रो, प्रकाशक, 1979
10. आहूजा, बी.एन. और एस.एस. चोपड़ा। *Communication*. नई दिल्ली: सुरजीत पब्लिकेशन, 1989
11. एल्ब्रेक्ट, टी.एल. और एम.बी. एडेलमैन (सम्पा.) *Communicating Social Support*. न्यूबरी पार्क, सीए: सेज, 1987