मुक्त व्यावसायिक शिक्षण पाठ्यक्रम

पाठ्यक्रम कोड –326/426

सचिवीय पद्धति

(संशोधित)

राष्ट्रीय मुक्त विद्यालयी संस्थान

ए-24-25, इंस्टीट्यूशनल एरिया, सेक्टर-62, नोएडा-201309 (उ०प्र०)

आभार

सलाहकार समिति

डॉ.एस.एस.जैना
अध्यक्ष
राष्ट्रीय मुक्त विद्यालयी संस्थान
नोएडा, उ.प्र.

डॉ.क़े पी वासनिक
निदेशक(व्यावसायिक शिक्षण)
राष्ट्रीय मुक्त विद्यालयी संस्थान
नोएडा, उ.प्र.

डॉ.मंजू गुप्ता
उपनिदेशक(व्यावसायिक शिक्षण)
राष्ट्रीय मुक्त विद्यालयी संस्थान
नोएडा, उ.प्र.

पाठ्यक्रम पाठ्यचर्या समिति

श्री डी.पी.भाटिया
अनुदेशक(ओ.एम.एस.पी)
माता सुंदरी कॉलेज
नई दिल्ली

श्री. गायत्री सुब्रमण्यम,
कार्यक्रम समन्वयकर्ता
भारतीय निगमित मामले संस्थान
नई दिल्ली

सुश्री सुनीता चुग
लेक्चरर,
मीराबाई पॉलीटैक्निक
नई दिल्ली

सुश्री सुदेश कपूर
उप निदेशक(सेवानिवृत्त)
गृह मंत्रालय
नई दिल्ली

सुश्री अनीता नायर
सहायक निदेशक(एसएसएस विभाग)
राष्ट्रीय मुक्त विद्यालयी संस्थान
नोएडा, उ.प्र.

डॉ अजय गर्ग
वरिष्ट कार्यपालक अधिकारी
राष्ट्रीय मुक्त विद्यालयी संस्थान
नोएडा, उ.प्र.

लेखक दल

सुश्री सुमन धवन
लेक्चरर,
मीराबाई पॉलीटैक्निक
नई दिल्ली

श्री. गायत्री सुब्रमण्यम,
कार्यक्रम समन्वयकर्ता
भारतीय निगमित मामले संस्थान
नई दिल्ली

डॉ अजय गर्ग
वरिष्ट कार्यपालक अधिकारी
राष्ट्रीय मुक्त विद्यालयी संस्थान
नोएडा, उ.प्र.

सुश्री सुदेश कपूर
उप निदेशक(सेवानिवृत्त)
गृह मंत्रालय
नई दिल्ली

सुश्री अनीता नायर
सहायक निदेशक(एसएसएस विभाग)
राष्ट्रीय मुक्त विद्यालयी संस्थान
नोएडा, उ.प्र.

सुश्री सुनीता चुग
लेक्चरर,
मीराबाई पॉलीटैक्निक
नई दिल्ली

सुश्री रंजिनी राव,
वरि.टीजीटी, कामर्स सीनियर सेकंडरी स्कूल,
नई दिल्ली

पाठ्यक्रम समन्वयकर्ता

सुश्री शिवाली चावला
शैक्षिक अधिकारी
राष्ट्रीय मुक्त विद्यालयी संस्थान
नोएडा, उ.प्र.

अनुवाद कार्य

श्री मनमोहन कठैत,
संपादक-सह-अनुवादक

संपादक

श्री डी.पी.भाटिया
अनुदेशक(ओ.एम.एस.पी)
माता सुंदरी कॉलेज
नई दिल्ली

प्रिय शिक्षार्थी,

राष्ट्रीय मुक्त विद्यालयी शिक्षा संस्थान में आपका स्वागत है।

इस संस्थान में दाखिला लेकर आप विश्व की सबसे बड़ी मुक्त विद्यालयी शिक्षा प्रणाली परिवार के सदस्य हो गए हैं। मुझे पूरा विश्वास है कि रा.मु.वि.शि. संस्थान के व्यावसायिक कार्यक्रम के शिक्षार्थी के रुप में आप आनन्दपूर्वक अध्ययन करेंगे तथा इस अद्‌भुत विद्यालय एवं प्रशिक्षण विद्या से लाभान्वित होंगे।

इससे पहले कि आप अपने पाठ का अध्ययन आरंभ करें एवं अपना प्रशिक्षण शुरु करें, मैं आपके साथ दो बातें करना चाहता हूं। यहां रा.मु.वि.शि. संस्थान में हम यह समझते हैं कि आप अन्य शिक्षार्थियों से अलग हैं। हम यह भी समझते हैं कि आपका जीवन-अनुभव व्यापक है। आपको उस व्यवसाय एवं हस्तकला का पहले से अनुभव है। जो आपके पारिवारिक विरासत का एक हिस्सा है। आपका व्यापारिक कौशल भी कुशाग्र है जो एक दिन आपको एक सफल व्यवसायी बनाने में मददगार साबित होगा और सबसे महत्वपूर्ण, आपमें वह प्रेरणा एवं कर्मशीलता है जिसने आपको इस संस्थान में दाखिला लेने के लिए प्रेरित किया है, जो स्वतंत्रता की भावना में विश्वास रखता है। हम यह जानते है कि आपके व्यक्तित्व में अनेक सकारात्मक पहलू हैं और इसका हम आदर करते हैं।

आपके अध्ययन की अवधि में रा.मु.वि.शि. संस्थान आपको अपने अध्ययन का प्रबंधन स्वयं करने की स्वतंत्रता प्रदान करता है। इसी कारण से आपकी पाठ्य सामग्री का निर्माण इस बात को ध्यान में रखकर किया गया है कि आपके समीप आपको पढ़ाने के लिए कोई शिक्षक नहीं है। आप ही अपने शिक्षक हैं। संभव है कि आपकी कुछ शंकाएं हो सकती हैं जिन्हें दूर करने के लिए हमने आपके अध्ययन केन्द्र में एक शिक्षक की व्यवस्था की है। मैं आपको यह सुझाव देता हूं कि आप अध्ययन-सामग्री की प्राप्ति, परीक्षा कार्यक्रम की जानकारी आदि के लिए अपने अध्ययन केन्द्र के संपर्क में रहें। आपको अध्ययन केन्द्रों की संपर्क-कक्षाओं तथा प्रयोगात्मक/प्रशिक्षण सत्रों में नियमित रुप से जाना चाहिए। यह आपको प्रत्यक्ष रुप से आवश्यक प्रशिक्षण देने एवं व्यवसाय में दक्षता प्राप्त करने के लिए आवश्यक है।

व्यावसायिक पाठ्यक्रम का अध्ययन किसी अन्य शैक्षिक पाठ्यक्रमों के अध्ययन से भिन्न है। इसमें एक ओर जहां परीक्षा में प्राप्त अंक आपके विषय के संबंध में ज्ञान के सूचक होंगे, वहीं दूसरी तरफ आपकी वास्तविक उपलब्धि तभी होगी जब आप अपने व्यावसायिक कौशल का उपयोग बाजार में करेंगे। मैं आशा करता हूं कि यह कौशल आधारित प्रशिक्षण आपको अपने कार्य को सूचारु रुप से संपादित करने में सहायक होगा। सचिवीय पद्धति में डिप्लोमा पाठ्यक्रम एक वर्ष की अवधि का है जिसे इस क्षेत्र के विशेषज्ञों द्वारा तैयार किया गया है। यह एक बहु-कौशल पाठ्यक्रम है जो आपको सचिवीय पद्धति क्षेत्र के विभिन्न क्षेत्र के कौशलों का ज्ञान प्रदान करेगा। हमें आशा है कि यह पाठ्यक्रम आपके लिए उपयोगी सिद्ध होगा। रा.मु.वि.शि. संस्थान की तरफ से मैं आपके उज्ज्वल एवं सफल भविष्य की कामना करता हूं।

डॉ.एस.एस.जैना
अध्यक्ष रा.मु.वि.शि.सं.

निदेशक की कलम से .....

प्रिय पाठक,

तीव्रता से विकसित होते कार्यक्षेत्र के विस्तार के साथ नई-नई क्षमताओं को सीखना अत्यावश्यक हो गया है। हम सब के लिए सीखना और पुनः सीखना अनिवार्य हो गया है। ऐसे वातावरण में व्यावसायिक शिक्षा ने अपना महत्वपूर्ण स्थान बना लिया है। व्यावसायिक शिक्षा, शिक्षा प्रणाली की एक अभिन्न धारा है जिसके द्वारा विद्यार्थियों को प्रशिक्षण और उनकी क्षमताओं को विकास मिलता है तथा सार्थक रोजगार के लिए दिशा मिलती है।

प्रशिक्षार्थियों की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए रा.मु.वि.शि.सं मुक्त विद्यालयी शिक्षा के माध्यम से विभिन्न क्षेत्रों में व्यावसायिक शिक्षण कार्यक्रम चला रहा है। इन कार्यक्रमों में कृषि, व्यवसाय तथा वाणिज्य, गृह विज्ञान, इंजीनियरिंग तथा प्रौद्योगिकी, कम्प्यूटर विज्ञान तथा स्वास्थ्य व पराचिकित्सा के क्षेत्र शामिल हैं। ये पाठ्यक्रम रा.मु.वि.शि.सं के प्रशिक्षार्थियों को स्वरोजगार तथा वेतनयुक्त रोजगार उपलब्ध कराने के उद्देश्य से संचालित किए जा रहे हैं।

सचिवीय पद्धति पाठ्यक्रम एक वर्षीय प्रमाणपत्र पाठ्यक्रम है। इस पाठ्यक्रम को इस क्षेत्र के विशेषज्ञों की सहायता से विकसित किया गया है। इस पाठ्यक्रम की विषयवस्तु को वैयक्तिक सहायक/ निजी सचिव की आवश्यकताओं को ध्यान में रखकर तैयार किया गया है।

यह एक बहुकौशल कार्यक्रम है, जो आपको इस क्षेत्र से संबंधित विभिन्न कौशलों का ज्ञान प्रदान करेगा। इस पाठ्यक्रम में डाक की व्यवस्था, डाक सेवा, नोटिंग तथा ड्राफ्टिंग, रिकार्डों का रखरखाव, बैठकें, मुलाकाती समय, संप्रेषण, यात्रा व्यवस्था तथा कम्प्यूटर का मौलिक ज्ञान शामिल हैं। इससे प्रशिक्षार्थियों को अपने भावी व्यवसाय के चयन में सहायता मिलेगी। हमें पूर्ण विश्वास है कि यह पाठ्यक्रम आपके लिए लाभदायक होगा ।

हम आपके उज्ज्वल भविष्य की कामना करते हैं।

डॉ के.पी.वासनिक,
निदेशक (व्या.शि.) रा.मु.वि.शि.सं.

पाठ्यक्रम

1. **वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव का अर्थ, महत्व, कौशल तथा कर्तव्य**
   - अर्थ
   - सचिवों के प्रकार
   - सचिव का महत्व
   - सचिव की योग्यताएं
   - सचिव के कौशल
   - कर्तव्य तथा गुण
   - सम प्रबंधन तथा उसका महत्व
2. **संगठनात्मक ढांचा**
   - प्रबंधन का अर्थ
   - प्रबंधन की प्रक्रिया और सिद्धांत
   - संगठनात्मक ढ़ांचे के प्रकार
   - प्रबंधन के स्तर
   - प्रत्यायोजन तथा विकेन्द्रीकरण
   - समितियां तथा उसके कार्य
   - सरकारी विभागों में पदक्रम
3. **सम्प्रेषण**
   - अर्थ
   - संप्रेषण प्रक्रिया के तत्व
   - संप्रेषण का महत्व
   - प्रभावी संप्रेषण के अनिवार्य तत्व
   - संप्रेषण के प्रकार
   - संप्रेषण की विधियां
   - संप्रेषण के माध्यम
4. **व्यावसायिक पत्राचार**
   - व्यावसायिक पत्राचार का अर्थ
   - व्यावसायिक पत्राचार का महत्व तथा प्रकार
   - प्रभावी व्यावसायिक पत्राचार के अनिवार्य तत्व
   - व्यावसायिक पत्रों के भाग
   - व्यवसायिक पत्रों के टंकण की शैलियां
   - व्यावसायिक पत्रों के प्रकार
   - नोटिंग और ड्राफ्टिंग
5. **डाक की व्यवस्था**
   - अर्थ
   - प्रकार
   - डाक के नियोजन तथा व्यवस्था में पीए/पीएस की भूमिका
   - डाक सेवाएं
   - निजी डाक सेवाएं
   - कोरियर सेवाएं
6. **रिकार्डों का अनुरक्षण**
   - अर्थ
   - रिकार्डों के प्रकार
   - महत्व
   - रिकार्डों का अनुरक्षण
   - फाईल व्यवस्था
   - फाईलिंग की विधियां
   - इंडैक्सिंग
7. **मुलाकाती समय**
   - परिभाषा
   - मुलाकाती समय निर्धारित करने की आवश्यकता
   - समय निर्धारित करने के पश्चात पीए/पीएस के कर्तव्य
8. **बैठकें**
   - अर्थ और उद्देश्य
   - बैठकों के प्रकार
   - बैठकों के आयोजन की पूर्वापेक्षाएं
   - बैठक की कार्यवाही
   - बैठकों के आयोजन में पीए/पीएस की भूमिका
   - वैब के द्वारा बैठकें
   - व्यवसायिक बैठकों के अतिरिक्त शब्द
   - बैठक का नोटिस, कार्यसूची, कार्यवृत के नमूने
9. **यात्रा व्यवस्थाएं**
   - यात्रा व्यवस्थाएं करने में पीए/पीएस के कार्य
   - यात्रा के माध्यम
   - ट्रेवल एजेंसियां
10. **कार्यालय उपकरण**
    - कार्यालय यंत्रीकरण
    - कार्यालय उपकरणों के प्रकार
11. **कम्प्यूटर का मौलिक ज्ञान**
    - कम्प्यूटर की परिभाषा
    - कम्प्यूटर प्रणाली के मौलिक प्रचालन
    - कम्प्यूटर के एप्लिकेशन
    - ऑपरेटिंग प्रणालियां
    - एमएस- वर्ड
    - एमएस-एक्सिल
    - एमएस-पावरप्वाइंट
    - सर्फिंग इंटरनेट तथा ई-मेल

सचिवीय पद्धति (संशोधित)

विषय सूची

क्र.सं	पाठ का नाम	पृष्ठ सं.
1.	वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव का अर्थ, महत्व, कौशल तथा कर्तव्य	1
2.	संगठनात्मक ढांचा - कार्यात्मक तथा प्रभागीय	15
3.	सम्प्रेषण	36
4.	व्यावसायिक पत्राचार	49
5.	डाक की व्यवस्था	77
6.	रिकार्डो का अनुरक्षण	102
7.	मुलाकाती समय	130
8.	बैठकें	138
9.	यात्रा व्यवस्थाएं	158
10.	कार्यालय उपकरण	173
11.	कम्प्यूटर का मौलिक ज्ञान	194
12.	प्रेक्टिकल गतिविधियां	224

1

वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव का अर्थ, महत्व, कौशल तथा दायित्व

1.1 परिचय

एक वैयक्तिक सहायक या निजी सचिव एक संगठन की रीढ़ की हड्डी होती है। निजी सचिव एक कार्यपालक सहायक होता है जिसे कार्यालयी कौशलों में प्रवीणता प्राप्त होती है, उसमें बिना प्रत्यक्ष पर्यवेक्षण के उत्तरदायित्वों को वहन करने की क्षमता होती है तथा उसे सौंपे गए दायित्वों के भीतर पहल करने तथा निर्णय लेने की क्षमता होती है।

1.2 उद्देश्य

इस पाठ के अध्ययन के पश्चात आपः

- 'वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव' शब्दों के अर्थ को समझ पाएंगे;
- विभिन्न प्रकार के सचिवों का वर्णन कर सकेंगे;
- निजी सचिव के महत्व को समझ पाएंगे;
- एक निजी सचिव की योग्यताओं को वर्णित कर सकेंगे;
- निजी सचिव के कार्य की प्रकृति तथा दायित्वों को सीख पाएंगे;
- एक निजी सचिव के गुणों को पहचान पाएंगे।

1.3 अर्थ

निजी सचिव एक कार्यपालक सहायक है जो एक कार्यपालक की कुशल तथा प्रभावपूर्ण कार्यव्यवस्था को सुनिश्चित करने के लिए अनेक दैनिक (नेमी) तथा विशेष कार्यों को करता है।

''सेक्रेटरी'' (सचिव) शब्द की उत्पत्ति लेटिन भाषा के शब्द 'सेक्रिटेरियस' (Secretarious) से हुई है जिसका अर्थ है गुप्त। उसके कार्य में सृजनात्मकता की आवश्यकता होती है क्योंकि उसे अपने कार्यपालक की ओर से नियमित रुप से अनेक निर्णय लेने होते हैं।

आज के युग में एक वैयक्तिक सहायक/निजी/सचिव की रुपरेखा में अत्यधिक परिवर्तन आ गया है। निजी सचिव को व्यापक स्तर पर विविध प्रकार के कार्य करने होते हैं। निजी सचिव को अनेक प्रकार के कार्य करने होते हैं जैसे कार्यालयी पत्राचार, रिपोर्टें लिखना तथा जनसंपर्क अधिकारी के रुप में कार्य करना। निजी सचिव की नियुक्ति संगठन में कार्यपालकों को सहयोग देने के लिए की जाती है ताकि संगठन की कार्यप्रणाली के सफलतापूर्वक संचालन के लिए कार्यपालक बेहतर ढंग से प्रबंधकीय कार्यों तथा अन्य पहलुओं पर ध्यान केन्द्रित कर सके। निजी सचिव अध्यक्ष, प्रबंध निदेशक, प्रमुख प्रबंधक, अनुभाग/विभाग प्रमुख आदि के लिए कार्य करता है।

एक निजी सचिव के कार्य तथा दायित्व संगठन की प्रकृति के अनुसार भिन्न-भिन्न होते हैं। इस क्षेत्र में पदानुक्रम इस प्रकार है - आशुलिपिक, वैयक्तिक सचिव, वरिष्ठ वैयक्तिक सचिव, तथा निजी सचिव। इस क्षेत्र में आरंभिक स्तर या कनिष्ठ स्तर के कर्मचारियों को नेमी कार्य करने होते हैं जैसे अधिकारियों से डिक्टेशन लेना, इसे टाइप करके स्वच्छ रुप में प्रस्तुत करना, डाक की व्यवस्था करना, रिकार्ड प्रबंधन, टेलीफोन कॉलों को सुनना तथा आगंतुकों की व्यवस्था करना आदि। वरिष्ठ कार्यपालकों के साथ तैनात निजी सचिवों को वे कार्य करने होते हैं जिनमें अधिक सचिवीय कौशल की आवश्यकता होती है तथा वे संगठन की कुशल एवं प्रभावपूर्ण कार्य व्यवस्था के लिए पहल करते हैं। वरिष्ठ स्तर पर एक निजी सचिव कार्यपालक के दाहिने हाथ अर्थात महत्वपूर्ण व्यक्ति के रुप में कार्य करता है और इसके लिए उसे न केवल नेमी कार्य करने होते हैं बल्कि उसे सूचनाएं एकत्र करने, मसौदा रिपोर्टें तैयार करने, बैठकों/सम्मेलनों में शामिल होने तथा उनकी व्यवस्था करने तथा भावी संदर्भों के लिए रिकार्ड प्रक्रिया संबंधी कार्यों का करना होता है। उसमें कार्यपालक की अनुपस्थिति में महत्वपूर्ण निर्णय लेने की क्षमता होनी चाहिए। आज के युग में एक निजी सचिव एक विशेषज्ञता प्राप्त व्यक्ति तथा कार्यालय दल का एक सुप्रशिक्षित सदस्य होता है।

एक व्यक्ति चाहे वैयक्तिक सहायक हो या निजी सचिव उसे सचिवीय कौशल की नवीनतम जानकारी होनी चाहिए। एक व्यक्ति को जितनी अधिक जानकारी होगी वह उतना ही अधिक सक्षम होगा।

पाठगत प्रश्न 1.1

1. निम्नलिखित विवरण सही हैं या गलत :

   क) निजी सचिव को अपने संपर्क में आने वाले हर व्यक्ति के साथ व्यवहारकुशल होना चाहिए।

ख) कार्यपालक अपने निजी सचिव को किसी प्रकार का गोपनीय कार्य नहीं सौंपता है।

ग) निजी सचिव संगठन का जन संपर्क अधिकारी भी होता है।

2. रिक्त स्थानों की पूर्ति करें :

क) शब्द सेक्रेटरी की उत्पत्ति लेटिन शब्द ________ से हुई हे।

ख) निजी सचिव को ________ द्वारा कुछ शक्तियां सौंपी जाती हैं।

ग) वरिष्ठ स्तर पर एक निजी सचिव ______ के दाहिने हाथ के रुप में कार्य करता है।

1.4 सचिवों के प्रकार

सचिव विभिन्न प्रकार के होते हैं, इनका विवरण निम्नानुसार है:

- **वैयक्तिक सचिव या निजी सचिव:** इनके संबंध में आगामी पैराग्राफों में वर्णन किया गया है।

- **क्लब या संगठन का सचिव:** एक क्लब जैसे खेलकूद क्लब, नृत्य क्लब, कल्याण संगठन तथा व्यापारी संघ आदि के सचिवों की नियुक्ति या चयन क्लब या संगठन की गतिविधियों के संचालन के लिए किया जाता है। क्लब या संगठन का सचिव अवैतनिक या वैतनिक कर्मचारी हो सकता है।

- **स्थानीय निकाय का सचिव:** स्थानीय निकाय पंचायत का सचिव स्थानीय निकाय का कार्यपालक अधिकारी होता है और उसके द्वारा कार्यालय की सभी गतिविधियों का समन्वय पर्यवेक्षण किया जाता है।

- **मंत्रालय के सचिव:** एक मंत्रालय में तैनात सिवल सर्वेंट विभाग के मुख्य कार्यपालक के रुप में कार्य करता है जैसे सचिव, मानव संसाधन विकास मंत्रालय, सचिव, वित्त मंत्रालय। राज्य तथा केन्द्र सरकार में सचिव सरकारी विभाग के प्रभारी मंत्री के प्रमुख सलाहकार के रुप में कार्य करता है।

- **संसदीय सचिव:** संसदीय सचिव या सचिवों की नियुक्ति संसद द्वारा की जाती है। संसदीय सचिव संसदीय बैठकों के संचालन में सहयोग करते हैं। इनके कर्त्तव्यों का निर्धारण भी संसद द्वारा किया जाता है।

- **ट्रेड यूनियनों (श्रमिक संघों) के सचिव:** ट्रेड यूनियनों के सचिव ट्रेड यूनियनों की बैठकों के आयोजन, प्रक्रिया को रिकार्ड करने तथा ट्रेड यूनियनों की कुशल तथा प्रभावपूर्ण

कार्यप्रणाली के लिए सभी प्रकार के पत्राचार का कार्य करते हैं। ट्रेड यूनियनों के सचिव अवैतनिक या वैतनिक कर्मचारी हो सकते हैं।

- **सहकारी समिति के सचिव:** सहकारी समिति का सचिव सहकारी समिति की गतिविधियों का प्रबंधन करता है। सहकारी समिति के सचिव की नियुक्ति रजिस्ट्रार, सहकारी समिति द्वारा जारी नियमों के अनुसार की जाती है और सहकारी समिति एक नियत अवधि के लिए कार्य करती है।
- **कंपनी सचिव:** 25 लाख रुपए से अधिक की पूंजी वाली कंपनी में कंपनी सचिव की नियुक्ति की जाती है। कंपनी सचिव के कर्तव्य तथा दायित्व कंपनी अधिनियम में निर्धारित किए जाते हैं।

यद्यपि उपरिलिखित अनेक प्रकार के सचिव होते हैं, किन्तु यहां आप वैयक्तिक सहायक या निजी सचिव के संबंध में विस्तारपूर्वक सीखेंगे और सम्पूर्ण पाठ में सचिव शब्द का प्रयोग होगा।

1.5 सचिव का महत्व

निजी सचिव की व्यवसाय के आयोजन में अत्यंत महत्वपूर्ण तथा अद्वितीय भूमिका होती है। सचिव कार्यपालक के सभी नेमी कार्यों को पूरा करता है और कार्यपालक को अपने काम कुशलतापूर्वक करने में सहयोग प्रदान करते हैं। निजी सचिव द्वारा डाक की व्यवस्था करना, बैंक संबंधी संव्यवहार करना, बैठकों की व्यवस्था करना, तथा चर्चाओं के लिए सार आदि तैयार करना होता है।

कार्यपालक की सफलता मुख्य रुप से निजी सचिव की सक्षमता पर निर्भर करती है। एक कार्यपालक की सफलता के पीछे हमेशा एक सक्षम सचिव होता है। सचिव न केवल बताए गए कार्यों को सफलतापूर्वक पूरा करता है बल्कि सौंपे गए कार्यों को उचित रुप से पूरा करने के लिए प्रत्येक अपेक्षित कार्य करता है। सचिव का कार्य न केवल कार्यपालक के अनुदेशों को पूरा करना है बल्कि विशेष अवसरों पर अपने कार्यपालक को विशेष सलाह भी देना है। अतः सचिव कार्यपालक के कान, आंख, मस्तिष्क तथा हाथ का कार्य करता है।

1.6 सचिव की अर्हताएं (कौशल)

आत्मविश्वास तथा कुशलता के साथ सचिवीय कर्तव्यों का निष्पादिन करने के लिए एक निजी सचिव को वांछित औपचारिक तथा अनौपचारिक अर्हताओं को प्राप्त करने की आवश्यकता होती है। इन अर्हताओं का ब्यौरा निम्नानुसार हैः

क. औपचारिक अर्हताएं (Formal Qualifications)

सर्वांग रुप में, एक सचिव को सचिवीय पद्धति में डिप्लोमा या डिग्री सहित स्तानक होना चाहिए।

ख. अनौपचारिक अर्हताएं: अच्छा सामान्य ज्ञान

कुशलता तथा प्रभावपूर्ण रुप से सचिवीय कर्तव्यों को पूरा करने के लिए एक सचिव को विभिन्न क्षेत्रों का व्यापक ज्ञान होना चाहिए। सचिव को राजनैतिक, आर्थिक तथा सामाजिक क्षेत्रों में अद्यतन गतिविधियों की जानकारी होनी चाहिए और उसे समाचारपत्रों, पत्र-पत्रिकाओं, जर्नलों, मैगजीन आदि के माध्यम से तथा टीवी चैनल व इंटरनेट के माध्यम से अद्यतन राष्ट्रीय तथा अंतर्राष्ट्रीय घटनाओं के प्रति जागरुक होना चाहिए।

1.7 एक सचिव के कौशल

एक कुशल सचिव बनने के लिए मात्र ज्ञान प्राप्त होना ही पर्याप्त नहीं है। जब तक सचिव को वांछित व्यावसायिक कौशल में प्रवीणता प्राप्त नहीं होगी वह अच्छा सचिव नहीं बन पाएगा। एक सचिव के लिए अपेक्षित अनिवार्य कौशलों में सम्मिलित हैं :

क. सचिवीय पाठ्यक्रम

निजी सचिव के लिए सचिवीय पद्धति में पाठ्यक्रम अत्यंत उपयोगी है। उन सचिवों को उच्चतर स्तर के सचिवीय पद तथा पदोन्नति प्राप्त हो जाती हैं जिन्होंने सचिवीय पद्धति में व्यावसायिक पाठ्यक्रम के अंतर्गत सामान्य शिक्षा प्राप्त की हो। आजकल विशिष्टता प्राप्त पाठ्यक्रमों जैसे व्यावसायिक संप्रेषण, कार्यालयी प्रक्रिया, व्यावसायिक संगठन आदि विषयों वाले पाठ्यक्रम उपलब्ध हैं। एक सचिव के लिए कम्प्यूटर एप्लीकेशन का ज्ञान अत्यंत आवश्यक है।

एक निजी सचिव को कुछ मूलभूत कौशलों में पूर्ण परिपक्वता होनी चाहिए जो उसके व्यवसाय के महत्वपूर्ण अस्त्र हैं। उसे शीघ्रता तथा सटीकता से डिक्टेशन लेने और तत्काल उसे कम्प्यूटर में टाइप करने की क्षमता होनी चाहिए। सचिव द्वारा टाइप किए गए पत्र तथा अन्य सामग्री साफ-सुथरे तथा सुव्यवस्थित होने चाहिए। इस उद्देश्य की पूर्ति के लिए उसे भाषा में प्रवीणता प्राप्त करनी होगी जिससे उसकी आशुलिपि कौशलों को बेहतर बनाया जा सकता है।

अन्य सचिवीय कौशलों में रिकार्ड प्रबंधन, लेखन तथा संप्रेषण कौशल, जन संपर्क कौशल, कार्यालयी मशीनों तथा उपकरणों के प्रयोग का ज्ञान आदि शामिल है।

ख. संप्रेषण कौशल

निजी सचिव का समय पत्राचार, नोटिस, कार्यसूची, कार्यवृत्त, रिपोर्ट तैयार करने तथा लोगों के साथ सम्पर्क (संप्रेषण) करने में निकल जाता है। इसलिए वह एक अच्छे सचिव के रुप में तभी सफल हो सकता है जब उसकी भाषा पर अच्छी पकड़ हो। अंग्रेजी एक सार्वभौमिक भाषा है। आज के युग में यह भाषा विभिन्न देशों के साथ तथा देश के भीतर विभिन्न क्षेत्रों में व्यवसायों को जोड़ने में सहायक है। इसलिए एक सचिव को अंग्रेजी भाषा का अच्छा ज्ञान होना चाहिए।

एक सचिव को क्षेत्रीय भाषा का भी ज्ञान होना चाहिए और यदि संगठन विदेशियों तथा विदेशी संस्थानों के साथ भी संव्यवहार करता है तो सचिव को एक या अधिक विदेशी भाषाओं का ज्ञान, उसके कार्य में सहायक होता है।

ग. संगठनात्मक कौशल

सचिव को अपनी फर्म या कंपनी या किसी अन्य संस्थान जिसके लिए वह कार्य करता है, के उद्देश्यों और प्रबंधन का पूर्ण ज्ञान होना चाहिए। एक व्यक्ति को अपने संगठन का जितना अधिक ज्ञान होगा वह अपना कार्य उतने ही बेहतर ढंग से कर पाएगा। सचिव को संगठन की सभी गतिविधियों, उसके पदक्रम सारणी गतिविधियों के विशिष्ट क्षेत्र में प्रमुख कार्मिकों, उस कार्यपालक के कर्त्तव्य और दायित्व जिसके साथ वह कार्यरत है तथा उसकी कार्यनिष्पादन, लक्ष्य और संगठन के समग्र उद्देश्यों के बीच के संबंध का ज्ञान होना चाहिए। संगठनात्मक लक्ष्यों को प्राप्त करने में सचिव कार्यपालक की ओर से विभिन्न गतिविधियों के संयोजक के रुप में महत्वपूर्ण भूमिका अदा करता है। कार्यपालक के संगठनात्मक कौशल हैं नियोजन, समन्वय, कार्यान्वयन, निर्णय निर्धारण तथा विभिन्न कार्यों से संबंधित लोगों को कुछ निर्देश देना। एक सफल संचालक होने के लिए उसे सर्वप्रथम एक अच्छा नियोजक होना चाहिए और तत्पश्चात उसे व्यवस्थित रुप से कार्यान्वित करना चाहिए।

पाठगत प्रश्न 1.2

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दें।

क) संसदीय सचिव की नियुक्ति कौन करता है?

ख) एक निजी सचिव के लिए कौन-सा पाठ्‌यक्रम उपयोगी है?

ग) कंपनी सचिव के दायित्वों और कर्त्तव्यों का निर्धारण किस अधिनियम में किया गया है?

1.8 सचिव के कर्तव्य

एक सचिव अनेक कार्य करता है, जिन्हें निम्नानुसार वर्गीकृत किया जा सकता है :

क. नेमी सरकारी कार्य

एक निजी सचिव को निम्नलिखित नेमी सरकारी कार्य करने होते हैं :

1. डिक्टेशन लेना तथा उसे कम्प्यूटर पर रुपान्तरित (ट्रांसक्राइव) करना।
2. कार्यपालक के अनुदेशों पर अन्य संगठनों के साथ पत्राचार करना तथा कार्यपालक को सूचना की जानकारी उपलब्ध कराना।
3. आवक तथा जावक डाक की व्यवस्था करना।

4. रिकार्ड प्रबंधन
5. कार्यालय मशीनों का प्रचालन तथा उनका अनुरक्षण।
6. विभिन्न स्रोतों जैसे रेलवे समय-सारणी, शब्दकोश, पर्यटक गाइड, रेडी रेकनर, डायरेक्ट्री, इंटरनेट आदि से सूचना एकत्र करना।

प्रतिदिन कुछ कार्य आते हैं और उनका प्रबंधन प्राथमिकता के आधार पर किया जाता है। इन कार्यों की प्राथमिकता निर्धारित करने का सर्वोत्तम माध्यम यह है कि कार्यपालक के कार्यालय में आने के पश्चात इस संबंध में कार्यपालक से चर्चा की जाए। कार्यपालक द्वारा दिए गए डिक्टेशन का रुपान्तरण (ट्रांसक्रिप्शन) उसी दिन किया जाना चाहिए क्योंकि उससे संबंधित अनुदेश उस दिन याद रहते हैं।

सर्वाधिक महत्वपूर्ण बात यह है कि समयबद्ध कार्य, जिनके लिए पहले से समय-सीमा निर्धारित की गई हो, उन्हें समय पर पूरा किया जाना चाहिए।

ख. आगंतुकों की व्यवस्था

निजी सचिव को उन आगंतुकों से भी संव्यवहार करना होता है जो कार्यपालक से मिलने आते हैं। उसे मुलाकात डायरी का अनुरक्षण भी करना होता है। आजकल मेमोरी सहायकों के रुप में इस क्षेत्र में अनेक इलैक्ट्रॉनिक उपकरण उपलब्ध हैं जैसे डिजीटल डायरी, कम्प्यूटरीकृत प्लानर आदि। एक कुशल वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव को आगंतुकों से मिलने व उनका स्वागत करने की कला आनी चाहिए। लोगों के साथ संव्यवहार का तरीका कार्यपालक तथा संगठन की छवि को दर्शाता है। संगठन में आने वाले आगंतुकों पर अच्छा प्रभाव पड़ना चाहिए जिसके लिए विनम्रता की आवश्यकता होती है। निजी सचिव को अपने व्यवहार से आगंतुक पर प्रभाव डालना चाहिए व उसे संतुष्ट करना चाहिए।

निजी सचिव टेलीफोन कॉलों को प्राप्त करता है तथा उन्हें कार्यपालक तक पहुंचाता है। उसे कार्यपालक की इंगेजमेंट डायरी को व्यवस्थित करना तथा अनुरक्षित रखना होता है। निजी सचिव को पूछताछ का उत्तर देना होता है और कुशलतापूर्वक पूछताछ करने वाले को संतुष्ट करना होता है।

ग. बैठकों का आयोजन

आधुनिक व्यावसायिक संगठनों में बैठकों की महत्वपूर्ण भूमिका होती है। एक निजी सचिव को बैठक से पूर्व, बैठक के दौरान तथा बैठक के पश्चात अनेक कार्य करने होते हैं, जो निम्नानुसार हैंः

1. बैठक की सूचना तथा कार्यवृत्त तैयार करके जारी करना।
2. बैठने तथा जलपान की व्यवस्था करना।
3. बैठक के लिए अपेक्षित सभी दस्तावेजों को तैयार करना।

4. बैठक में उपस्थित सदस्यों की उपस्थिति रिकार्ड रखना।
5. बैठक के कार्यवृत्त को रिकार्ड करना।
6. कार्यवृत्त को टाइप करना तथा सदस्यों को निर्णय व संकल्प संप्रेषित करना।

घ. विविध कार्य

उपरिलिखित कार्यों के अतिरिक्त निजी सचिव को कुछ अना (विविध) कार्य भी करने होते हैं जिनका ब्यौरा निम्नानुसार हैं :

1. कार्यपालक के लिए यात्रा की व्यवस्थाएं करना। निम्नलिखित सूचनाएं निजी सचिव को हमेशा अपने पास रखनी चाहिए :
   - नवीनतम रेलवे/एयरलाइन समय सारणी
   - निकटवर्ती रेलवे स्टेशन या हवाईअड्डे पर आने वाली तथा जाने वाली महत्वपूर्ण रेलगाडियां/उड़ानों का समय।
2. निजी सचिव को कार्यपालक से मिलने आए आगंतुक के जलपान की व्यवस्था करनी होती है।

ड. उच्चस्तरीय सचिवीय कर्त्तव्य

एक निजी सचिव को कुछ उच्च स्तरीय सचिवीय कर्त्तव्य भी करने होते हैं। ये कार्य हैं :

- साक्षात्कार आयोजित करने के लिए एक कार्यपालक को आवश्यक सूचना उपलब्ध कराना।
- बैठकों तथा कार्यशालाओं आदि के लिए रिपोटे तथा भाषण तैयार करना।
- कनिष्ठ कर्मचारियों का पर्यवेक्षण करना।
- नियोक्ता तथा कर्मचारियों के बीच संपर्क अधिकारी के रुप में कार्य करना।
- विभिन्न स्रोतों से विभिन्न विषयों पर सूचना एकत्रित करना।
- कार्यालय मशीनों, उपकरणों तथा स्टेशनरी आदि की खरीद से संबंधित मुद्दों को कार्यपालक को सलाह देना।

पाठगत प्रश्न 1.3

1. निम्नलिखित में सही या गलत लिखिए:
   क) संगठन के आकार तथा प्रकृति के आधार पर निजी सचिव के कार्य भिन्न होते हैं।
   ख) निजी सचिव संम्मेलन आदि की व्यवस्था नहीं करता
   ग) निजी सचिव कनिष्ठ कार्मिकों के कार्य का पर्यवेक्षण नहीं करता है।

2. रिक्त स्थानों की पूर्ति करें :

   क) बैठक के आयोजन से पूर्व ________ तैयार किया जाता है।

   ख) निजी सचिव बैठक से पूर्व सभी_________ करता है।

   ग) बैठक होने के पश्चात् निजी सचिव________ तैयार करता है।

1.9 सचिव के गुण

क. अनुकूलनियता (Adaptability)

निजी सचिव में हर प्रकार के व्यक्तियों, परिस्थितियों तथा समस्याओं के प्रति अनुकूलता होनी चाहिए। एक सचिव में विभिन्न प्रकार के सचिवों के साथ समायोजन का कौशल होना चाहिए। कार्यालय में कभी बहुत ज्यादा तो कभी बहुत कम काम होता है। यदि व्यक्ति में अनुकूलन की योग्यताएं होती हैं तो वह हर प्रकार की परिस्थितियों के साथ समायोजन कर लेता है अन्यथा उसे कठिनाई का सामना करना पड़ता है।

ख. सहयोग भावना

सचिव को संगठन के सभी सदस्यों उच्चतर से निम्नतर स्तर तक के साथ सहयोग भावना के साथ कार्य करना चाहिए। एक संगठन में दलभावना अत्यंत महत्वपूर्ण होती है। सहयोग भावना सचिव के सम्मान में भी वृद्धि करती है।

सहयोग भावना में निष्ठापूर्वक युवा कार्मिकों को सहयोग प्रदान करना, उनके प्रति सहयोग की भावना रखना अन्य सचिवों या केन्द्रीकृत सेवा विभागों जैसे टाइपिंग पूल, रिप्रोग्राफिक विभाग के साथ मतभेद न रखना और अतिरिक्त दबाव के समय शांत रहना शामिल है। काम की तात्कालिकता के कारण सचिव को कार्यालय में देर तक रुकना तथा अवकाश के दिनों में कार्य करना पड़ सकता है।

ग. शिष्टाचार

सचिव को शिष्टाचारपूर्ण व्यवहार करना चाहिए तथा संगठन के सभी सदस्यों तथा बाहर से आने वाले आगंतुकों को उचित महत्व देना चाहिए। उसे किसी भी व्यक्ति को प्रताड़ित नहीं करना चाहिए तथा संगठन के प्रति किसी प्रकार की अप्रिय टिप्पणियां नहीं करनी चाहिए। उसे कृपया तथा धन्यवाद जैसे शब्दों का सदैव ही प्रयोग करना चाहिए। प्रत्येक आगंतुक का स्वागत करते समय शिष्टाचारपूर्ण व्यवहार करना, उन्हें बैठने के लिए सीट देना तथा उनके जाते समय उन्हें अलविदा (गुड-बाय) आदि कहना चाहिए।

घ. निष्ठा (Loyalty)

एक सचिवीय पद धारण करने के लिए निष्ठा सर्वाधिक महत्वपूर्ण गुण है। निष्ठा से तात्पर्य सदैव ही अपने संगठन तथा नियोक्ता के प्रति ईमानदार रहना है। अपने कार्यपालक तथा कंपनी या फर्म या संस्थान, जिसके लिए वह कार्य कर रहा है, के प्रति निष्ठापूर्ण रहने के लिए सचिव को अपने कार्यपालक के उद्देश्यों तथा संगठन के लक्ष्यों का पूर्ण ज्ञान होना चाहिए। उसे अपने कार्य के प्रति समर्पित होना चाहिए तथा ईमानदारी व पूर्ण निष्ठा के साथ अपने कर्त्तव्यों का निर्वाहन करना चाहिए।

ड. समयपालन

यह एक साधारण किन्तु अत्यंत महत्वपूर्ण गुण है जिसका पालन एक सचिव को करना चाहिए। उसे देर से काम आरंभ करने वाला या शीघ्र कार्य रोकने वाला नहीं होना चाहिए। एक कार्यपालक के लिए सबसे परेशानी तब उत्पन्न होती है जब कार्य की तात्कालिकता के बावजूद उसका सचिव अनुपस्थित हो।

च. चातुर्य

चातुर्य से तात्पर्य अपराध से बचने की कुशल कला है। यह कला सचिव को एक विशिष्ट समय या परिस्थितियों में कार्य करने की कुशलता प्रदान करती है। परिस्थितियों के अनुसार किसी कार्य के लिए हां कहना या उसे पूरा करना तथा विभिन्न परिस्थितियों में सही ढंग से कार्य करना व्यक्तिगत कौशल है।

एक सचिव को अपने कर्मचारियों, सहकर्मियों तथा आगंतुकों आदि के साथ व्यवहार कुशल होना चाहिए। चातुर्य के लिए निर्णय निर्धारण और विभेदन अत्यंत आवश्यक है।

छ. मोहक तथा मधुर वाणी

एक सचिव की वाणी का स्वर हलका, सुनियंत्रित तथा मधुर होना चाहिए। एक मोहक तथा सुस्पष्ट वाणी आकर्षक होती है। एक तीव्र तथा कठोर वाणी आकर्षक नहीं होती। अत्यंत धीमी तथा थकी हुई आवाज संप्रेषण को कठिन बना देती है।

ज. व्यक्तित्व तथा संतुलन

व्यक्तित्व एक व्यक्ति को दूसरे व्यक्ति से भिन्न बनाता है। व्यक्तित्व का संबंध इस तथ्य से होता है कि व्यक्ति कौन है, वह क्या करता है और कैसे करता है। व्यक्ति का व्यक्तित्व दूसरों पर प्रभाव डालता है। यह आवश्यक नहीं है कि सचिव में क्या खूबियां है, महत्वपूर्ण यह है कि उन खूबियों की अभिव्यक्ति किस प्रकार की जाती है। सामंजस्य या संतुलन से तात्पर्य वरिष्ठता या कनिष्ठता की भावना को लाए बिना लोगों के साथ व्यवहार करना है। यह गुण व्यक्ति की क्षमताओं तथा सीमा के ज्ञान से प्राप्त होता है।

1.10 एक सचिव के लिए समय प्रबंधन

समय जीवन का एक अनिवार्य घटक है तथा कार्य के दौरान तथा बाहर समय का प्रबंधन अत्यंत आवश्यक है। समय का प्रबंधन प्राथमिकताओं के व्यवस्थित नियोजन तथा निर्धारण से है। समय प्रबंधन से तात्पर्य इस तथ्य पर नियंत्रण रखना है कि समय को किसी प्रकार व्यवस्थित किया जाए।

समय प्रबंधन का महत्व

समय वह स्रोत है जिसे भंडारित नहीं किया जा सकता है और यह प्रत्येक व्यक्ति के लिए सीमित है। इसलिए, समय के बेहतर प्रबंधन को सुनिश्चित करने के लिए समय का उचित प्रबंधन अनिवार्य है। समय बचाने व समय बर्बाद करने वाले महत्वपूर्ण कारकों को नीचे दर्शाया गया है:

क. समय बर्बाद करने वाले कारक

- कार्य की समय-सीमा निर्धारित न करना;
- धीमी गति से पढ़ना;
- अव्यवस्थित डैस्क;
- निर्णय लेने में अक्षम;
- समय पर योजना तथा बजट बनाने में असफलता;
- कार्य का अनुचित वितरण;
- नेमी कार्यों जैसे फाइलिंग, मेलिंग आदि को संचित करना।

ख. बेहतर समय प्रबंधन (समय बचाने वाले कारक)

- अपने लक्ष्य तथा समय सीमा निर्धारित करें;
- कार्य की योजना बनाएं;
- महत्वपूर्ण कार्यों की सूची बनाएं और उन्हें प्राथमिकता दें;
- बार बार प्रयोग होने वाली सूचना व जानकारी को अपने पास उपलब्ध रखें जैसे टेलीफोन नंबर आदि;
- फाइलिंग का काम रोजाना पूरा किया जाना चाहिए;
- कार्य संबंधी नियम विकसित कर लें;
- स्वयं को सुव्यवस्थित तथा साफ-सुथरा रखें;
- पहले सोचें तब कार्य करें।

पाठगत प्रश्न 1.4

1. **निम्नलिखित वाक्य सही हैं या गलत :**

   क. हमें कार्यालय में प्रवेश करते समय दरवाजे को खटखटाना नहीं चाहिए।

   ख. हमें दूसरों के ऊपर आपत्तिजनक टिप्पणियां नहीं करनी चाहिए।

   ग. हमें इस बात पर ध्यान नहीं देना चाहिए कि हम कार्यालय में क्या पहन कर जा रहे हैं।

   घ. व्यक्ति को एक कुशल तथा अच्छा श्रोता होना चाहिए।

   ड. हमें ऊंची आवाज में बात नहीं करनी चाहिए।

2. **रिक्त स्थानों की पूर्ति करें :**

   क. आपका______ बाहर से यह दर्शाता है कि आप कैसे लगते हैं।

   ख. एक व्यक्ति जिस प्रकार चलता है, खड़ा रहता है बैठता है उसे ______ कहते हैं।

   ग. कपड़े हमारे _______ को दर्शाते हैं।

   घ. _______ सामाजिक व्यवहार है जो हमें अपने समाज से मिलता है।

   ड. _______ जादुई शब्द हैं ओर दूसरों को प्रसन्न करते हैं।

1.11 आपने क्या सीखा

इस पाठ में आपने निजी सचिव के महत्व तथा अर्थ को सीखा है। आपने देखा कि सचिव कई प्रकार के होते हैं। आपने एक सक्षम निजी सचिव बनने के लिए अपेक्षित मौलिक कौशलों का भी ज्ञान प्राप्त किया। एक निजी सचिव का व्यक्तित्व मोहक होना चाहिए तथा उसे आशुलिपि, टाइपिंग, कम्प्यूटर, ई-मेल, इंटरनेट, फैक्स आदि का व्यापक ज्ञान होना चाहिए।

जब भी आवश्यकता हो निजी सचिव को व्यापक स्तर पर कार्य करने होते हैं। वह कार्यपालक का दाहिना हाथ होता है। निजी सचिव को बैठक से पूर्व तथा बैठक के पश्चात की व्यवस्थाएं करनी होती हैं। बैठक की कार्यसूची तैयार करनी तथा बैठक के पश्चात कार्यवृत टाइप करना होता है। निजी सचिव को अपने कार्यपालक की यात्राओं का कार्यक्रम तैयार करना और उसके लिए यात्रा टिकट आदि की व्यवस्था करनी होती है। उसमें एक अच्छे वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव के गुण होने चाहिए जैसे नम्रता, सहयोग भावना, निष्ठा, समयपालन, मोहक व्यक्तित्व तथा समय प्रबंधन, जो कि संगठन में तथा बाहर के कार्य करने के महत्वपूर्ण घटक हैं।

1.12 पाठांत प्रश्न

1. निजी सचिव के गुणों का वर्णन करें।
2. एक निजी सचिव के मुख्य कार्य क्या हैं?
3. एक निजी सचिव सलाहकार और कार्यपालक तथा अन्य कार्मिकों के बीच संपर्क अधिकारी का काम करता है, वर्णन करें।
4. एक निजी सचिव के महत्व का उल्लेख करें।
5. समय प्रबंधन का महत्व क्या है? समय बर्बाद करने वाले तथा समय बचाने वाले पांच-पांच कारकों का उल्लेख करें।

1.13 पाठगत प्रश्नों के उत्तर

1.1

1. क. सही

   ख. गलत

   ग. सही

2. क. सेकरिटेरियस (Secretarius)

   ख. कार्यपालक

   ग. कार्यपालक

1.2

1. क. संसद

   ख. एक सचिवीय पाठ्यक्रम

   ग. कंपनी अधिनियम

2. क. डिक्टेशन

   ख. मोहक

   ग. व्यक्तिगत

1.3

1. क. सही

   ख. गलत

   ग. गलत

2. क. कार्यसूची

   ख. व्यवस्थाएं

   ग. कार्यवृत

1.4

1. क. गलत

   ख. सही

   ग. गलत

   घ. सही

2. क. रुप-रंग

   ख. मुद्रा

   ग. व्यक्तित्व

   घ. शिष्टाचार

   ङ. कृपया व धन्यवाद

4

व्यावसायिक पत्राचार

4.1 परिचय

व्यवसाय में, व्यावसायिक पत्रों, ज्ञापनों, नोटिसों, रिपोर्टों, कार्यसूची तथा कार्यवृतों आदि के लिए संप्रेषण के लिखित रुप का प्रयोग किया जाता है। इन सभी का प्रयोग एक निश्चित प्रारुप में किया जाता है, जिसे ''व्यावसायिक पत्राचार'' कहते हैं। वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव को व्यावसायिक पत्राचारों का मसौदा तैयार करना, उन्हें व्यवस्थित करना तथा टाईप करके तैयार करना होता है। इसलिए, उसे व्यावसायिक पत्राचार के अंतर्गत आने वाले दस्तावेजों के विभिन्न प्रारुपों तथा विधियों का व्यापक ज्ञान होना चाहिए।

आपने पिछले पाठ में पढ़ा है कि संप्रेषण प्रत्येक मानव के अस्तित्व का एक महत्वपूर्ण पहलू है, चाहे वह व्यक्तिगत जीवन हो या सामाजिक या व्यावसायिक जीवन। संप्रेषण मौखिक या लिखित हो सकता है। जब संप्रेषण के लिए लिखित रुप का प्रयोग किया जाता है तो उसे ''पत्राचार (correspondence)'' कहते हैं। शाब्दिक संप्रेषण मौखिक या लिखित हो सकता है। इस पाठ में आप व्यावसायिक पत्राचार के अर्थ, महत्व, प्रकार तथा शैली का अध्ययन करेंगे। इस पाठ में आप टिप्पण और प्रारुपण का भी ज्ञान प्राप्त कर सकेंगे।

4.2 उद्देश्य

इस पाठ का अध्ययन करने के पश्चात आपः

- व्यावसायिक पत्राचार के अर्थ को जान पाएंगे;
- व्यावसायिक पत्राचार के विभिन्न प्रकारों को पहचान पाएंगे;
- व्यावसायिक पत्राचार के महत्व का वर्णन कर पाएंगे;
- प्रभावी पत्राचार के अनिवार्य तत्वों का वर्णन कर पाएंगे;

- व्यावसायिक पत्रों के विभिन्न प्रकारों में अंतर कर पाएंगे;
- टिप्पण और प्रारुपण के अर्थ को जान पाएंगे।

4.3 व्यावसायिक पत्राचार का अर्थ

पत्राचार से तात्पर्य व्यक्तिगत, कार्यालयी तथा व्यावसायिक हित के मुद्दों पर दो व्यक्तियों के बीच लिखित संप्रेषण है। सरकारी कार्यालय तथा व्यावसायिक कार्यालय अपने विचारों, सूचनाओं, दृष्टिकोणों तथा सुझावों आदि के संप्रेषण के लिए पत्रों का आदान-प्रदान करते हैं। यह दो व्यक्तियों के बीच हो सकता है। जब यह पत्राचार व्यक्तिगत हितों के लिए किया जाता है तो इसे "व्यक्तिगत पत्राचार" कहते हैं और व्यापार या व्यावसायिक विषयों पर किए जाने वाले पत्राचार को "व्यावसायिक पत्राचार" कहते हैं। व्यावसायिक पत्राचार या व्यावसायिक पत्र दो पक्षों के बीच लिखित संप्रेषण का माध्यम है। उदाहरण के लिए, एक कम्पनी अपने ग्राहकों, आपूर्तिकर्ताओं, शेयरधारकों आदि को पत्र लिखती है और उनसे पत्र प्राप्त करती है। व्यावसायिक पत्राचार को इस प्रकार परिभाषित किया जा सकता है, "मीडिया या माध्यम जिसके द्वारा व्यावसायिक गतिविधियों की प्रक्रिया में दृष्टिकोणों, सुझावों, विचारों, गतिविधियों आदि को लिखित रुप में अभिव्यक्त किया जाता है।"

4.4 व्यावसायिक पत्राचार का महत्व

वैश्विकरण के इस युग में व्यवसाय एक राज्य, देश या महाद्वीप तक ही सीमित नहीं है। व्यावसायिक लेनदेन पूरे विश्व में किए जाते हैं। कंपनी के लिए यह संभव नहीं हो पाता है कि वह अपने प्रत्येक हितार्थी से व्यक्तिगत रुप से संपर्क कर पाए। इसलिए, एक व्यवसाय को चलाने के लिए पत्र लिखकर पत्राचार करना अत्यंत आवश्यक है। यह व्यावसायिक संप्रेषण का सबसे पुराना माध्यम भी है। पत्राचार के आदान-प्रदान से अच्छे व्यावसायिक संबंधों को बनाए रखने में भी सहायता मिलती है। आइए निम्नलिखित बिंदुओं के माध्यम से व्यावसायिक पत्राचार के महत्व को जानने का प्रयास करें:

- किफायती तथा सुविधाजनक माध्यम - हालांकि आज संप्रेषण के अनेक माध्यम उपलब्ध हैं जैसे टेलीफोन, फेक्स, इंटरनेट आदि किन्तु अभी भी पत्र संप्रेषण या पत्राचार का सबसे किफायती और सबसे सुविधाजनक माध्यम है।
- स्थायी रिकार्ड उपलब्ध कराता है - चूंकि पत्राचार का यह माध्यम स्थायी रिकार्ड उपलब्ध कराता है इसलिए, किसी प्रकार के विवाद या मतभेद के मामले में इसे साक्ष्य के रुप में प्रयोग किया जा सकता है।
- अधिक साफ तथा स्पष्ट माध्यम है - चूंकि इसमें सभी बातें लिखित रुप में होती हैं, इसलिए यहां किसी प्रकार की भ्रांति या गलत-संप्रेषणियता की समस्या नहीं रहती है।

- व्यवसाय के विस्तार में सहायक होता है - पत्राचार के इस माध्यम का प्रयोग संवर्धन तथा विपणन गतिविधियों के रुप में व्यवसाय के विस्तार के लिए किया जा सकता है।

पाठगत प्रश्न 4.1

1. उपयुक्त शब्द से रिक्त स्थान भरें:

क) पत्राचार से तात्पर्य ________ रुप में दो व्यक्तियों के बीच संप्रेषण है।

ख) चूंकि पत्र स्थायी रिकार्ड उपलब्ध कराते हैं, इन्हें किसी प्रकार के विवाद को निपटाने के लिए___ के रुप में प्रयोग किया जा सकता है।

ग) सरकारी कार्यालय तथा व्यावसायिक कार्यालय अपने _______ के संप्रेषण के लिए पत्रों का आदान-प्रदान करते हैं।

घ) जब लिखित पत्राचार व्यक्तिगत हित के लिए किया जाता है तो इसे _______कहते हैं।

ड.) जब व्यावसायिक हित के लिए लिखित पत्राचार किया जाता है तो इसे _______ कहते हैं।

2. निम्नलिखित कथन सही हैं या गलत:

क) पत्र संप्रेषण का मितव्ययी तथा सुविधाजनक माध्यम है।

ख) दूरभाष व्यावसायिक पत्राचार का एक माध्यम है।

ग) पत्र स्थायी रिकार्ड नहीं होते हैं।

घ) व्यावसायिक उद्यमों के बीच विचारों, सुझावों तथा दृष्टिकोणों के आदान-प्रदान के लिए व्यावसायिक पत्राचार किया जाता है।

4.5 व्यावसायिक पत्राचार के प्रकार

पत्राचार को तीन प्रकारों में वर्गीकृत किया गया है, जो निम्नानुसार हैं:

- व्यावसायिक पत्राचार
- कार्यालयी पत्राचार
- निजी/व्यक्तिगत पत्राचार

हालांकि कार्यालयी पत्राचार को आगे विभिन्न प्रकारों में वर्गीकृत किया जा सकता है जैसे सरकारी पत्र, अर्ध-सरकारी पत्र, कार्यालय ज्ञापन, यू.ओ.नोट, कार्यालय आदेश, अधिसूचना तथा पृष्ठांकन आदि, किन्तु इस पाठ में हम केवल व्यावसायिक पत्राचार का ही विस्तार से अध्ययन करेंगे।

4.6 प्रभावी व्यावसायिक पत्राचार के अनिवार्य तत्व

पत्र लिखित संप्रेषण का सर्वाधिक महत्वपूर्ण माध्यम है। यह माध्यम सूचना प्रदान करने तथा प्राप्त करने के उद्देश्य से किसी संगठन या व्यक्ति के लिए हमेशा से ही महत्वपूर्ण माध्यम रहा है। हम कह सकते हैं कि एक संगठन की सफलता या विफलता मुख्य रुप से अपने स्टेकधारकों, आपूर्तिकर्ताओं, ग्राहकों, कर्मचारियों, शेयरधारकों तथा अन्यों के साथ उसके संप्रेषण पर निर्भर करती है। इसलिए, एक निजी सचिव/वैयक्तिक सहायक को अनिवार्य रुप से प्रभावी पत्र लेखन की कला में निपुणता प्राप्त करनी चाहिए ताकि वह स्वतंत्र रुप से पत्राचार करने में सक्षम हो सके जैसा कि कई बार नियोक्ता या संगठन द्वारा मांग की जाती है। हम एक अच्छे व्यवसायिक पत्र के गुणों को इस प्रकार से श्रेणिबद्ध कर सकते हैं:

1. आंतरिक विशेषताएं

2. बाहरी विशेषताएं

उपर्युक्त विशेषताओं की विस्तारपूर्वक चर्चा को नीचे प्रस्तुत किया गया है

1. **आंतरिक विशेषताएं -** एक पत्र के आंतरिक गुणों से तात्पर्य उस पत्र की सादगी, प्रस्तुतिकरण तथा प्रयुक्त भाषा के गुणों से है। ये गुण पत्र के उद्देश्य को स्पष्ट रुप से दर्शाते हैं ताकि तीव्रता से उस पत्र की प्रतिक्रिया या प्रतिउत्तर प्राप्त हो सके। आइए पता करें कि एक अच्छे पत्र की आंतरिक विशेषताएं क्या हो सकती हैं:

   क. सहजता (Simplicity)- पत्र को हमेशा साधारण व सरल भाषा में लिखा जाना चाहिए ताकि पाठक उसकी विषयवस्तु को सुगमता से समझ सके। इस लिए, पत्र की भाषा सरल, शिष्ट तथा संप्रेषणीय होनी चाहिए।

   ख. स्पष्टता (Clarity) - पत्राचार करते समय हमें अपने विचारों और अभिव्यक्ति में सुस्पष्ट होना चाहिए। पत्र के लेखक को अपने विचारों में स्पष्ट होना चाहिए कि वह किस प्रकार की सूचना प्राप्त करना चाहता है या प्रदान करना चाहता है। इसलिए पत्र का उद्देश्य तभी पूरा होगा यदि प्राप्तकर्ता को पत्र की विषयवस्तु उसी प्रकार समझ आएगी जिस प्रकार प्रेषक उसे समझाना चाहता है।

ग. **जन-संपर्क पहलू (Public relations aspect) -** व्यावसायिक पत्राचार का एक उद्देश्य लोगों की दृष्टि में कंपनी की सकारात्मक छवि का निर्माण करना है। इसलिए, पत्राचार का व्यापक उद्देश्य होना चाहिए, कंपनी के जन संपर्क में संवर्धन करना। अपने पत्रों में सकारात्मक भाषा का प्रयोग करने से सर्वोत्तम मानव संबंधों का निर्माण होता है और संगठन के व्यवसाय को लाभ अर्जित होता है।

घ. **परिशुद्धता (Accuracy) -** पत्र की विषयवस्तु परिशुद्ध तथा सही होनी चाहिए क्योंकि इन्हें स्थायी रिकार्ड के रुप में रखा जाता है और विवादों के मामले में इनका प्रयोग साक्ष्य के रुप में भी किया जा सकता है।

ङ **सम्पूर्णता (Complete) -** व्यावसायिक पत्र सभी दृष्टिकोणों से पूर्ण होना चाहिए क्योंकि अपूर्ण सूचना के कारण असमंजस, भ्रम तथा अस्पष्टता की स्थिति उत्पन्न हो जाती है।

च. **शिष्टाचार (Coutsey) -** पत्र की शैली हमेशा शिष्ट होनी चाहिए क्योंकि इससे पाठक पर अच्छा प्रभाव पड़ता है।

छ. **निष्कपटता (Sincerity) -** निष्कपटता से तात्पर्य है कि पत्र के पाठक को पत्र में कही गई बात पर विश्वास होना चाहिए। उन्हें यह विश्वास दिलाना होता है कि हम अपने दृष्टिकोण में सच्चे हैं।

2. **बाहरी विशेषताएं -** पत्र की बाहरी विशेषताओं से तात्पर्य है पत्र का बाहरी स्वरुप। ये विशेषताएं पत्र के लिए प्रयोग किए गए कागज की गुणवत्ता, कागज के रंग, कागज के आकार आदि को दर्शाती हैं। अच्छे किस्म के कागज से बने पत्र का पाठक पर अच्छा प्रभाव पड़ता है। आइए एक अच्छे व्यावसायिक पत्र की विभिन्न बाहरी विशेषताओं पर चर्चा करें:

क. **कागज की गुणवत्ता** - मूल प्रति के लिए हमेशा अच्छे किस्म के कागज का प्रयोग किया जाना चाहिए तथा डुप्लिकेट/कार्यालय प्रति के लिए साधारण कागज का प्रयोग किया जा सकता है।

ख. **कागज का रंग -** विभिन्न प्रकार के पत्रों के लिए विभिन्न रंगों के कागज का प्रयोग किया जाना चाहिए ताकि प्राप्तकर्ता को शीघ्र ही पता चल जाए कि वह पत्र किस विषय से संबंधित है और उसपर त्वरित कार्रवाई की जा सके।

ग. **कागज का आकार -** व्यावसायिक पत्रों को लिखते समय मानक आकार के पेपर यथा ए-4 का ही प्रयोग किया जाना चाहिए।

ग़. **पत्र की तह करना -** पत्र को लिफाफे में डालने के लिए उसे सही ढंग से तथा समरुपता के साथ मोड़ा जाना चाहिए। पत्र को तह करते समय ध्यान रखना चाहिए कि उसे लिफाफे के आकार के अनुसार कम से कम तह किया जाए। यदि विंडो एनवलप का

प्रयोग किया जा रहा हो तो पत्र को इस प्रकार से तह लगाया जाना चाहिए कि प्राप्तकर्ता का पता लिफाफे के पारदर्शी भाग में स्पष्ट रुप से दिखाई दे।

ङ **लिफाफा -** पत्र भेजने के लिए प्रयोग किए जाने वाले लिफाफे की गुणवत्ता तथा आकार पर भी विशेष ध्यान दिया जाना चाहिए। लिफाफे का आकार पत्र के आकार के अनुरुप होना चाहिए ताकि पत्र लिफाफे में सही ढ़ग से आ सके।

पाठगत प्रश्न 4.2

1. उपयुक्त शब्दों की सहायता से रिक्त स्थान भरें:

क. पत्र के आंतरिक गुणों से तात्पर्य है ___________, ___________ तथा ___________ के गुण।

ख. पत्र की शैली हमेशा ______ होनी चाहिए ताकि _______ को प्रभावित किया जा सके।

ग. व्यावसायिक पत्र में केवल______ संबंधी सूचना होनी चाहिए।

घ. अपने पत्रों में ________ भाषा के प्रयोग से सर्वोत्तम मानव संबंधों का निर्माण होता है और व्यवसाय को लाभ होता है।

ङ विवादों की स्थिति में पत्रों का प्रयोग ___________ के रुप में भी किया जाता है।

2. निम्नलिखित का मिलान कीजिए:

भाग क	**भाग ख**
क) किसी भी व्यवसायिक पत्र में क्रोध या अपशब्दों का प्रयोग नहीं करना चाहिए।	क. स्पष्टता
ख) पत्र का रुप-रंग	ख. आंतरिक विशेषता
ग) पत्र का उद्देश्य	ग. शिष्टाचारपूर्ण
घ) गुण जैसे साधारणता, प्रस्तुतीकरण तथा प्रयुक्त भाषा	घ. बाहरी विशेषताएं

4.7 व्यावसायिक पत्र के भाग

हमने अच्छे व्यावसायिक पत्र की विशेषताओं के संबंध में चर्चा की है। इन गुणों को हम तभी पूरा कर सकते हैं जब हम पत्र के प्रत्येक भाग पर विशेष ध्यान दें। आइए एक व्यावसायिक पत्र के विभिन्न भागों के संबंध में चर्चा करें।

1. पत्र शीर्ष (Letter Head)

चूंकि पत्र शीर्ष सामान्यतः फर्म/संगठन के प्रकार का प्रतिनिधित्व करता है, अधिकतर पत्रों में यह शीर्ष अच्छे किस्म के पेपर पर पूर्व-मुद्रित होता है। यह उस फर्म के सभी अनिवार्य विवरणों को शामिल करता है जैसे :

क. फर्म का नाम

ख. फर्म का पूरा पता

ग. दूरभाष नंबर

घ. टैलेक्स/फैक्स नंबर

ड. ई-मेल पता

च. व्यवसाय का ट्रेडमार्क या लोगो (यदि कोई है)

2. संदर्भ संख्या (Reference number)

यह पत्र संख्या तथा उस विभाग का नाम है जहां से यह पत्र भेजा गया है तथा भेजे जाने के वर्ष को दर्शाता है। यह भावी संदर्भों में सहायक होता है। यह संदर्भ संख्या पत्र के शीर्ष में बायें कोने पर लिखी जाती है।

3. तारीख (Date)

तारीख को सामान्यतः पत्र के शीर्ष में दायें कोने पर लिखा जाता है और इसमें दिन, महीना और वर्ष दर्शाया जाता है। इसके कुछ उदाहरण नीचे दर्शाए गए हैं:

- 20वीं जनवरी , ______ । यह तारीख को टाईप करने की अंग्रजी शैली है।
- जनवरी 20, _______। यह तारीख को टाईप करने की अमरीकी शैली है।
- 20 जनवरी________। यह तारीख को टाईप करने की ऑक्सफोर्ड यूनिवर्सिटी प्रेस शैली है।

तारीख को टाईप करने के पश्चात दो एकल लाइनें खाली छोड़ देनी चाहिए।

4. आंतरिक संबोधन (Inside Address/To Address)

यहां उस व्यक्ति या फर्म का नाम तथा पूरा पता लिखा जाता है, जिसे पत्र भेजा जा रहा है। इसे पेपर की बायीं ओर एकल लाईन स्पेस में लिखा जाता है। इसमें सभी मदों को पृथक लाईनों में लिखा जाता है। आंतरिक संबोधन की अंतिम लाईन को हमेशा अंडरलाईन किया जाता है। आंतरिक संबोधन को पूरा करने के पश्चात दो एकल लाईन स्पेस छोड़ा जाता है। इसका उदाहरण निम्नानुसार है:

मुख्य प्रबंधक,
भारतीय स्टेट बैंक,
बी-ब्लॉक, कनॉट प्लेस,
नई दिल्ली -110001

5. ध्यानाकर्षण पंक्ति (Attention line)

कुछ पत्रों में, कई बार ध्यानाकर्षण लाईन टाईप की जाती है। सामान्यतः एक पत्र फर्म के अध्यक्ष को भेजा जाता है किन्तु यदि इस पत्र के संबंध में किसी विशिष्ट व्यक्ति का ध्यान आकृष्ट करना हो तो ध्यानाकर्षण को पत्र में शामिल किया जाता है। ऐसी स्थिति में संबंधित व्यक्ति इस पत्र पर तत्काल कार्रवाई करता है क्योंकि उसे पता होता है कि वह पत्र किसके लिए है और किस विषय पर है।

ध्यानाकर्षण पंक्ति बड़े अक्षरों में पेपर के मध्य में टाईप की जाती है और सामान्यतः इसे अंडरलाईन किया जाता है। ध्यानाकर्षण लाईन को टाईप करने के पश्चात दो एकल लाईन स्पेस छोड़ा जाता है। उदाहरण के लिए :

1. श्री जे.के.खोसला के ध्यानाकर्षण हेतु
2. ध्यानाकर्षणः श्री जे.के.खोसला
3. ध्यान देंः श्री जे.के.खोसला

6. विषय (Subject)

यह एक संक्षिप्त विवरण है जो पत्र की विषयवस्तु को दर्शाता है। यह तत्काल ही, प्राप्तकर्ता का ध्यान आकर्षित करता है और उसे पता चल जाता है कि वह पत्र किस विषय से संबंधित है। इसे सामान्यतः पत्र के मध्य में टाईप किया जाता है। विषय को टाईप करने के पश्चात दो एकल लाईन छोड़ी जाती हैं। उदाहरणः

विषयः आपका दिनांक 12 मार्च 20__ का आदेश संख्या सी 3178

विषयः सेमसंग टेलीविजन के संबंध में पूछताछ

विषय : अग्नि बीमा पॉलिसी

7. **प्रारंभिक संबोधन (Opening Salvation)** संबोधन (salutation) संबोधिति को अभिवादन करने का तरीका है। इसे विषय के नीचे टाईप किया जाता है और सामान्यतः इसके बाद कॉमा लगाया जाता है। इसके उदाहरण हैंः

महोदय/महोदयाः कार्यालयी तथा औपचारिक पत्राचार के लिए। प्रिय महोदय/ महोदयाः व्यक्तिगत संबोधन के लिए। प्रिय महोदय/महोदयाः फर्म या कंपनी के संबोधन के लिए।

8. **पत्र की विषयवस्तु भाग (Body of the letter)** संबोधन के पश्चात पत्र के मुख्य भाग (body) को टाईप किया जाता है। यह पत्र का मुख्य भाग है और इसमें ही प्राप्तकर्ता के लिए वास्तविक संदेश समाविष्ट होता है। इसे दो पैराग्राफों में विभाजित किया जाता है, जैसेः

(क) आरंभिक पैराग्राफ - यह पत्र का परिचय भाग है। इस भाग में, पिछले पत्राचार, यदि कोई हो, की ओर पाठक का ध्यान आकर्षित किया जाता है। उदाहरण के लिए, आपके दिनांक 18 मार्च____, के पत्र सं. 435 के संदर्भ में मैं आपका ध्यान सेल फोन के नए ब्रांडों की ओर आकर्षित करना चाहता हूं।

(ख) मुख्य पैराग्राफ - इस भाग में सामान्यतः पत्र की विषय वस्तु होती है। यह संक्षिप्त तथा स्पष्ट शब्दों में लिखा होना चाहिए।

(ग) समापन पैराग्राफ - इसमें अगले कदम के संबंध में प्रेषक की भावना, उम्मीदें या संभावनाएं व्यक्त की जाती हैं। इसके अतिरिक्त, प्रेषक को हमेशा सकारात्मक प्रतिउत्तर की उम्मीद रखनी चाहिए। अंत में धन्यवाद, सादर, शुभकामनाओं सहित, जैसी टिप्पिणयों से समापन करना चाहिए।

पत्र के शरीर को टाईप करने के पश्चात दो एकल लाईने छोड़नी चाहिए।

9. **सम्मानसूचक समापन (Complimentary Close/Subscription)**

सम्मानसूचक समापन पत्र को समाप्त करने का एक शिष्ट माध्यम है। यह सामान्यतः संबोधन के लिए प्रयोग होने वाले शब्दों से संबंधित है। उदाहरण के लिए, यदि पत्र "प्रिय श्री" से आरंभ होता है तो समापन "भवदीय" से किया जाता है। सम्मानसूचक समापन के अंत में कॉमा लगाया जाता है।

10. **फर्म का नाम (Name of the firm)**

सम्मानसूचक समापन के तुरन्त नीचे "कृते" शब्द और उसके बाद फर्म का नाम टाईप किया जाता है। दोनों ही लाईन एकल लाईन स्पेस में टाईप की जाती हैं। इसे सम्मानसूचक समापन के मध्य में आना चाहिए। जहां तक संभव हो हस्ताक्षर सुस्पष्ट होने चाहिए। लेखक का नाम हस्ताक्षर के तत्काल नीचे होना चाहिए। टंकित नाम के नीचे हस्ताक्षरकर्ता का पदनाम होना चाहिए। उदाहरण के लिए :

भवदीय,
कृते भारती इलैक्ट्रिकल्स
(हस्ताक्षर)
(राजीव कुमार)
साझेदार

11. अनुलग्नक (Signature)

इसकी आवश्यकता तब होती है जब पत्र के साथ चैक, ड्राफ्ट, बिल, पावति, सूची, बीजक आदि को संलग्न करने की आवश्यकता हो। इन अनुलग्नकों को एक-एक करके क्रम संख्या में सूचीबद्ध करना चाहिए। अनुलग्नकों को ''अनु.'' संकेताक्षर से दर्शाया जाता है और इसे बायीं ओर सेट मार्जिन पर टाईप किया जाता है। अनुलग्नक लाईन को टाईप करने के पश्चात दो एकल लाईन खाली छोड़ी जाती हैं। सामान्यतः पत्र के मुख्य भाग (body) में अनुलग्नक दस्तावेज का उल्लेख होता है। उदाहरण के लिए :

अनु. : (i) प्राप्त वस्तुओं की सूची।
(ii) दस हजार रुपए का चैक (दिनांक 10 जनवरी__ का चैक संख्या___)

12. पश्चलेख (Endosures)

इसकी आवश्यकता तब होती है जब पत्र का लेखक कुछ ऐसे तत्वों को शामिल करना चाहता है जो पत्र के मुख्य भाग में शामिल नहीं किए गए हैं। इसे पत्र के अंत में अनुलग्नकों के नीचे शामिल किया जाता है। सामान्यतः पश्चलेख बाद के विचार हैं जो पत्र को समाप्त करने के पश्चात लेखक के ध्यान में आते हैं। इसलिए, इस विचार को व्यक्त करने के लिए अन्य पत्र लिखने के स्थान पर उसी पत्र में पश्चलेख को जोड़ा जाता है। इसे पी.एस. के रुप में अभिव्यक्त किया जाता है।

उदाहरण के लिए:

पी.एस.: हमारे प्रस्ताव में, हम आपको दो वर्ष की गारंटी भी प्रदान करेंगे।

या

पी.एस. : हम दिनांक 15 जून ___ का 2,30,654.00 रुपए का एक चैक संलग्न कर रहे हैं।

पाठगत प्रश्न 4.3

1. **उपयुक्त शब्दों की सहायता से रिक्त स्थानों को भरें:**

क. सामान्यतः_____ पूर्व-विचार हैं जो सम्पूर्ण पत्र के टाईप होने के पश्चात लेखक के ध्यान में आता है।

ख. एक व्यवसायिक पत्र में संबोधन के पश्चात__________ आता है।

ग. ___________ संक्षेप में एक विवरण है, पत्र से संबंधित विषयवस्तु को दर्शाता है।

घ. जनवरी 20,... तारीख को दर्शाने की _____ शैली है।

ङ सामान्यतः एक पत्र फर्म के अध्यक्ष को संबोधित होता है किन्तु जब किसी व्यक्ति का ध्यान आकर्षित करना महत्वपूर्ण होता है तो इसमें______ को शामिल किया जाता है।

4.8 व्यावसायिक पत्रों को टाईप करने की शैलियां

जैसा कि इस अध्याय में पहले चर्चा की गई है, लिखित संप्रेषण का एक महत्वपूर्ण रुप होने के कारण एक व्यवसायिक पत्र का एक निश्चित प्रारुप होना चाहिए जो पत्र के पाठक को आकर्षित कर सके। इसका बाहरी रुप जिसमें पत्र के कागज की गुणवत्ता, उसे मोड़ने तथा लिफाफे के अंदर डालने का तरीका शामिल है, पाठकों के मन में तदनुसार सकारात्मक या नकारात्मक छवि बनाता है। अधिकतर कंपनियां अपना स्वयं का प्रारुप निर्धारित करती हैं। प्रारुप का अभिप्राय कागज पर व्यावसायिक पत्र के विभिन्न भागों की प्लेसिंग, स्पेसिंग तथा इंडैंटिंग से है। पत्र टाईप करने के लिए प्रयोग होने वाली सर्वाधिक सामान्य शैलियां हैं:

क. हाशिया शैली

ख. पूर्णतः ब्लॉक शैली

ग. अर्ध-ब्लॉक शैली

पत्र को टाईप करने की उपर्युक्त शैलियों की विस्तारपूर्वक चर्चा निम्नानुसार प्रस्तुत है:

1. हाशिया शैली (Indented Style)

यह पत्र को टाईप करने की सबसे पुरानी शैली है। सामान्यतः शब्द ''हाशिया'' का अर्थ है कि प्रत्येक नए पैराग्राफ की प्रथम पंक्ति का आरंभ बायें सेट मार्जिन से 5 या 7 स्पेस छोड़ कर किया जाए और शेष पंक्तियों को बायें सेट मार्जिन से ही टाईप किया जाए। हाशिया शैली के पत्र के प्रारुप का नमूना नीचे दर्शाया गया है:

व्यावसायिक पत्र की हाशिया शैली के प्रारुप का नमूना

1. ____________________
   ____
2. ____________________
3. ____________________

4. ____________________
   ____

5. ____________________

6. ____________________

7. ____________________
   ____
   ____

8. ____________________
9. ____________________

10. ____________________,

11. ____
    ____

11. ____
    ____

10. ____________________,

12. ____________________
13. ____________________

14. ____________________
15. ____________________

16. ____________________
17. ____
    ____

व्यावसायिक पत्र की हाशिया शैली के भागों के संबंध में संकेत

1. पत्र शीर्ष
2. फर्म का नाम
3. फर्म के संबंध में कोई अन्य सूचना
4. भेजने वाले का पता (वैकल्पिक)
5. संदर्भ सं/फाईल सं
6. तारीख
7. आंतरिक पता/ भेजे जाने वाले व्यक्ति का पता
8. ध्यानाकर्षण पंक्ति
9. विषय
10. संबोधन
11. पत्र का मुख्य भाग (प्रथम पंक्ति हाशिये में)
12. सम्मानसूचक समापन
13. फर्म का नाम
14. पत्र के लेखक का नाम
15. लेखक का पदनाम
16. अनुलग्नक
17. पश्चलेख (पी.एस.)

व्यावसायिक पत्र की हाशिया शैली का एक नमूना निम्नानुसार प्रस्तुत है

दूरभाष सं. 27563499 **मोबाईल सं.** 8877665544

राज कंस्ट्रक्शन्स

रेलवे रोड
नई दिल्ली-110008

23 मई, 2011

संदर्भ सं. आरसीए/43/लेखा

मैसर्स आर.के.ग्रोवरसंस
140, औद्योगिक क्षेत्र
पार्क स्ट्रीट
नई दिल्ली- 110077

ध्यानार्थः श्री आर.के.ग्रोवर

विषयः सोल एजेंसी

प्रिय महोदय,

हम इस क्षेत्र के अग्रणी निर्माण ठेकेदार हैं और भवन निर्माण सामग्री के डीलर हैं। हमारे व्यवसाय में बाथरुम फिटिंग की मांग तेजी से बढ़ रही है और हमें इनकी बड़ी मात्रा में आवश्यकता है।

कृपया थोक खरीद के लिए अपनी सामग्री सूचीपत्र तथा मूल्य सूची को भेजें। चूंकि हमें ये बाथरुम फिटिंग बड़ी मात्रा में चाहिए, हम आपको इस संबंध में नियमित रुप से आदेश प्रस्तुत करते रहेंगे। इसलिए, कृपया अपने सर्वाधिक उपयुक्त मूल्य तथा शर्तें कोट करें।

हम आपके साथ आपसी व्यावसायिक संबंधों को स्थापित करने के उत्सुक हैं।

भवदीय,
कृते राज कंस्ट्रक्शन्स

(एस. के. राज)
साझेदार

2. पूर्ण ब्लॉक शैली/ब्लॉक शैली

इस शैली को पत्र लिखने की अमरीकी शैली भी कहते हैं। शब्द "ब्लॉक" का प्रयोग सामान्यतः उस शैली के लिए किया जाता है जिसमें पत्र की प्रथम पंक्ति सहित सभी पंक्तियों को बायें सेट मार्जिन से आरम्भ किया जाता है। व्यावसायिक पत्र की ब्लाक शैली के प्रारुप का नमूना निम्नानुसार हैः

व्यावसायिक पत्र की ब्लॉक शैली के प्रारुप का नमूना

1. ______________
   ____
   ____
2. ______________
3. ______________

4. ______________
   ____

5. ______________
6. ______________

7. ______________
   ____
   ____
   ____
8. ______________
9. ______________
10. ______________,

11. ______________________________
    ____
11. ______________________________
    ____
11. ______________,

12. ______________,
13. ______________

14. ______________
15. ______________

16. ______________
17. ______________________________
    ____

व्यावसायिक पत्र की ब्लॉक शैली के भागों के संबंध में संकेत

1. पत्र शीर्ष
2. फर्म का नाम
3. फर्म के संबंध में कोई अन्य सूचना
4. भेजने वाले का पता (वैकल्पिक)
5. संदर्भ सं/फाईल सं
6. तारीख
7. आंतरिक पता/ भेजे जाने वाले व्यक्ति का पता
8. ध्यानाकर्षण पंक्ति
9. विषय
10. संबोधन
11. पत्र का मुख्य भाग (प्रथम पंक्ति हाशिये में)
12. सम्मानसूचक समापन
13. फर्म का नाम
14. पत्र के लेखक का नाम
15. लेखक का पदनाम
16. अनुलग्नक
17. पश्चलेख(पी.एस.)

व्यावसायिक पत्र की ब्लॉक शैली का एक नमूना

दूरभाष सं. 27563499 **मोबाईल सं.** 8877665544

राज कंस्ट्रक्शन्स

रेलवे रोड
नई दिल्ली-110008

23 मई, 2011

संदर्भ सं. आरसीए/43/लेखा

मैसर्स आर.के.ग्रोवरसंस
140, औद्योगिक क्षेत्र
पार्क स्ट्रीट
नई दिल्ली- 110077

ध्यानार्थः श्री आर.के.ग्रोवर

विषयः सोल एजेंसी

प्रिय महोदय,

हम इस क्षेत्र के अग्रणी निर्माण ठेकेदार हैं और भवन निर्माण सामग्री के डीलर हैं। हमारे व्यवसाय में बाथरुम फिटिंग की मांग तेजी से बढ़ रही है और हमें इनकी बड़ी मात्रा में आवश्यकता ह" ।

कृपया थोक खरीद के लिए अपनी सामग्री सूचीपत्र तथा मूल्य सूची को भेजें। चूंकि हमें ये बाथरुम फिटिंग बड़ी मात्रा में चाहिए, हम आपको इस संबंध में नियमित रुप से आदेश प्रस्तुत करते रहेंगे। इसलिए, कृपया अपने सर्वाधिक उपयुक्त मूल्य तथा शर्तें कोट करें।

हम आपके साथ आपसी व्यावसायिक संबंधों को स्थापित करने को उत्सुक हैं।

भवदीय,
कृते राज कंस्ट्रक्शन्स

(एस. के. राज)
साझेदार

3. अर्ध-ब्लॉक शैली

अर्ध-ब्लॉक शैली हाशिया शैली तथा ब्लॉक शैली , दोनों ही शैलियों का मिश्रण है। इस शैली में प्रत्येक पैराग्राफ की प्रथम पंक्ति में कोई हाशिया नहीं दिया जाता है। पैराग्राफ की सभी पंक्तियां बायें सेट मार्जिन से आरंभ की जाती हैं। पत्र के अन्य सभी भाग हाशिया शैली के समान ही रहेंगे। अर्ध-ब्लॉक शैली पत्र लेखन की नवीनतम शैली है। यह पत्र को सुंदर व संतुलित रुप प्रदान करती है। व्यावसायिक पत्र लेखन की अर्ध-ब्लॉक शैली के प्रारुप का नमूना निम्नानुसार प्रस्तुत हैः

व्यावसायिक पत्र की अर्ध-ब्लॉक शैली के प्रारुप का नमूना

1. ________________
____
____
2. ________________
3. ________________
4. ________________
____
5. ________________ **6.** ________________
7. ________________
____
8. ________________
9. ________________
10. ________________,
11. ____
____
11. ____
____
11. ________________,
12. ________________,
13. ________________
14. ________________
15. ________________
16. ________________
17. ____
____

व्यावसायिक पत्र की अर्ध- ब्लॉक शैली के भागों के संबंध में संकेत

1. पत्र शीर्ष
2. फर्म का नाम
3. फर्म के संबंध में कोई अन्य सूचना
4. भेजने वाले का पता (वैकल्पिक)
5. संदर्भ सं/फाईल सं
6. तारीख
7. आंतरिक पता/ भेजे जाने वाले व्यक्ति का पता
8. ध्यानाकर्षण पंक्ति
9. विषय
10. संबोधन
11. पत्र का मुख्य भाग (प्रथम पंक्ति हाशिये में)
12. सम्मानसूचक समापन
13. फर्म का नाम
14. पत्र के लेखक का नाम
15. लेखक का पदनाम
16. अनुलग्नक
17. पश्चलेख-लेखन(पी.एस.)

व्यावसायिक पत्र की हाशिया शैली का एक नमूना

दूरभाष सं. 27563499 **मोबाईल सं.** 8877665544

राज कंस्ट्रक्शन्स

रेलवे रोड
नई दिल्ली-110008

23 मई, 2011

संदर्भ सं. आरसीए/43/लेखा

मैसर्स आर.के.ग्रोवरसंस
140, औद्योगिक क्षेत्र
पार्क स्ट्रीट
नई दिल्ली- 110077

ध्यानार्थः श्री आर.के.ग्रोवर
विषयः सोल एजेंसी

प्रिय महोदय,

हम इस क्षेत्र के अग्रणी निर्माण ठेकेदार हैं और भवन निर्माण सामग्री के डीलर हैं। हमारे व्यवसाय में बाथरुम फिटिंग की मांग तेजी से बढ़ रही है और हमें इनकी बड़ी मात्रा में आवश्यकता है ।

कृपया थोक खरीद के लिए अपनी सामग्री सूचीपत्र तथा मूल्य सूची को भेजें। चूंकि हमें ये बाथरुम फिटिंग बड़ी मात्रा में चाहिए, हम आपको इस संबंध में नियमित रुप से आदेश प्रस्तुत करते रहेंगे। इसलिए, कृपया अपने सर्वाधिक उपयुक्त मूल्य तथा शर्तें कोट करें।

हम आपके साथ आपसी व्यावसायिक संबंधों को स्थापित करने को उत्सुक हैं।

भवदीय,
कृते राज कंस्ट्रक्शन्स

(एस. के. राज)
साझेदार

पाठगत प्रश्न 4.4

उपयुक्त शब्दों की सहायता से रिक्त स्थानों को भरें:

क. पत्र टाईपिंग की अर्ध-ब्लॉक शैली ब्लॉक तथा हाशिया शैली का______ है।

ख. पत्र को हाशिया शैला में टाईप करने की विधि में प्रत्येक पैराग्राफ की _____पंक्ति में 5 या 7 स्पेस का हाशिया दिया जाता है।

ग. पत्र टाईप करने की ब्लॉक शैली को ________ शैली भी कहते हैं।

घ. पूर्ण ब्लॉक में टाईप करने की शैली में सभी पंक्तियां ______ मार्जिन से आरंभ होती हैं।

ड. पत्र टाईपिंग की ___________ शैली पत्र को सुंदर तथा संतुलित रुप प्रदान करती है।

4.9 व्यावसायिक पत्रों के प्रकार

व्यावसायिक पत्रों के विभिन्न भागों का ज्ञान प्राप्त करने तथा उन्हें किस प्रकार टाईप किया जाना है, इस तथ्य की जानकारी प्राप्त करने के पश्चात, आइए व्यवसायिक पत्राचार में प्रयोग होने वाले व्यावसायिक पत्रों के विभिन्न प्रकारों का ज्ञान प्राप्त करें।

व्यवसाय में विशिष्ट प्रयोजनों को पूरा करने के लिए व्यावसायिक पत्रों को लिखा जाता है। इसका उद्देश्य वस्तुओं के मूल्य, कोटेशन, आदेश तथा आदेशों की पूर्ति, शिकायतें तथा लेखों के समायोजन या निपटान की जानकारी प्राप्त करना हो सकता है। एक व्यावसायिक लेनदेन की शुरुआत व्यावसायिक पत्र से होती है और इसका समापन भी एक व्यावसायिक पत्र से ही होता है। आइए कुछ महत्वपूर्ण व्यावसायिक पत्रों के बारे में विस्तार से चर्चा करें।

(क) व्यवसाय पूछताछ पत्र (Business Equiry Letters)

इस प्रकार के पत्र प्रत्याशित ग्राहकों द्वारा वस्तुओं के खरीद संबंधी ब्यौरे की पूछताछ के लिए कंपनी को लिखा जाता है, जैसे वस्तुओं की गुणवत्ता, मात्रा, मूल्य सुपुर्दगी का माध्यम तथा भुगतान की शर्तें व निबंधन आदि। कई बार प्रत्याशित ग्राहक वस्तु के नमूनों को भेजने का अनुरोध भी करता है। ऊपर उल्लिखित एक या अधिक उद्देश्यों के लिए लिखे गए पत्र को व्यावसायिक पूछताछ पत्र कहते हैं।

(ख) निर्ख पत्र (Quotation Letter)

प्रत्याशित ग्राहक से पूछताछ पत्र का उत्तर प्राप्त करने के पश्चात, फर्म उस ग्राहक को अपेक्षित सूचना सहित एक पत्र भेजती है जिसे कोटेशन(निवेदित भाव निर्ख पत्र कहते हैं। इन पत्रों को प्रत्याशित ग्राहक द्वारा मांगी गई सूचना जैसे मूल्यसूची, भुगतान का माध्यम, रियायत या छूट आदि को ध्यान में रख कर तैयार करना चाहिए।

(ग) आदेश पत्र (Order letter)

अपनी पूछताछ का उत्तर प्राप्त करने के पश्चात प्रस्तावित क्रेता उसे व्यावसायिक उद्यम में आदेश प्रस्तुत करने का निर्णय ले सकता है जहां से उसे न्यूनतम कीमत पर तथा अनुकूल निबंधन और शर्तों पर अच्छा सामान प्राप्त होगा। क्रेता द्वारा विक्रेता को वस्तुओं की खरीद के लिए लिखे जाने वाले पत्र को आदेश पत्र कहते हैं। कई बार आदेश विशिष्ट प्रारुप में ही प्रस्तुत किए जाते हैं जो विशेष रुप से इसी उद्देश्य के लिए तैयार किए होते हैं।

(घ) शिकायत पत्र (Complaint Letter)

शिकायत पत्र उस स्थिति में लिखा जाता है जब क्रेता प्राप्त सामग्री से संतुष्ट नहीं होता है।

यह शिकायत पत्र सामान्यतः क्रेता द्वारा तब लिखा जाता है जब उसे गलत, त्रुटिपूर्ण, क्षतिग्रस्त सामान प्राप्त होता है या खराब गुणवत्ता का सामान प्राप्त होता है। इसप्रकार, शिकायत पत्र को त्रुटिपूर्ण या क्षतिग्रस्त सामान की आपूर्ति के कारण अपूर्तिकर्ता या किसी अन्य पक्ष का ध्यान आकर्षित करने के लिए लिखे गए पत्र के रुप में परिभाषित किया जा सकता है।

(ङ) वसूली पत्र (Recovery Letter)

क्रेता को भेजे गए सामान की कीमत की वसूली के लिए फर्म द्वारा लिखे गए पत्र को वसूली पत्र कहते हैं। वसूली पत्र लिखने का उद्देश्य ग्राहकों को शर्मिंदा किए बिना वस्तु के मूल्य की वसूली करना है। इस पत्र में भुगतान की राशि तथा भुगतान करने की अंतिम तिथि का ब्यौरा होना चाहिए। इस पत्र की भाषा शिष्टाचारपूर्ण होनी चाहिए ताकि ग्राहक नाराज न हो और भावी संव्यवहारों पर इस पत्र का प्रतिकूल प्रभाव न पड़े।

पाठगत प्रश्न 4.5

उपयुक्त शब्दों की सहायता से रिक्त स्थानों को भरें:

क. खराब सामान प्राप्त होने पर क्रेता विक्रेता को ________ लिखता है।

ख. क्रेता को भेजे गए सामान की कीमत वसूलने के लिए विक्रेता द्वारा लिखे गए पत्र को _____ कहते हैं।

ग. सामान की खरीद के लिए क्रेता द्वारा विक्रेता को लिखे जाने वाले पत्र को _________ पत्र कहते हैं।

घ. प्रत्याशित ग्राहक द्वारा सामान के ब्यौरे की पूछताछ के लिए विक्रेता को लिखे गए पत्र को _________ पत्र कहते हैं।

4.10 टिप्पण और प्रारुपण

क) टिप्पण

किसी विचाराधीन संप्रेषण के संबंध में नोट शीट पर अभिलिखित अभियुक्तियों को टिप्पण कहते हैं। ये लिखित अभियुक्तियां टिप्पणियां हैं और टिप्पणी को तैयार करने में अनुसरण की जाने वाली प्रक्रिया को टिप्पण कहते हैं। विचाराधीन किसी विशिष्ट संप्रेषण के महत्वपूर्ण बिंदुओं पर ध्यान केन्द्रित करने के लिए टिप्पण की जाती है। इसके अंतर्गत यदि आवश्यकता हो तो स्पष्टीकरण भी शामिल हो सकता है।

टिप्पण के बारे में विस्तारपूर्वक चर्चा करने से पहले आइए टिप्पणी के विषय में कुछ और ज्ञान प्राप्त करें।

किसी विशिष्ट मामले के निपटान को सुगम बनाने के लिए टिप्पणी एक लिखित अभिमत अथवा समालोचना होती है।

टिप्पणी निम्नलिखित रुपों में की जा सकती हैः

क) मामले के **संक्षिप्त विवरण** के रुप में,

ख) जिन प्रश्नों पर निर्णय लेने हैं उनका **विश्लेषण** करके,

ग) कार्रवाई की दिशा के संबंध में **सुझावों** के रुप में, अथवा

घ) उसके अन्तर्गत किये गये **अन्तिम आदेशों** के रुप में।

इस प्रकार किसी कार्यालयी टिप्पणी का प्रमुख उद्देश्य उन अधिकारियों को सूचित करना और मार्गदर्शन करना है जिन्हें मामले पर निर्णय लेना है और मामले के निपटाने में सहायता करनी है। किसी मामले में देरी के लिए अथवा कार्रवाई न करने के लिए उत्तरदायित्व निर्धारित करने के लिए भी टिप्पणी निर्णायक प्रमाण का काम करती है। मुख्य रुप से टिप्पणियां दो प्रकार की होती हैं:

- सामान्य टिप्पण
- कार्यालय टिप्पण

सामान्य टिप्पण

जब कोई व्यक्ति किसी ऐसी सूचना अथवा अनुमति के लिए प्रार्थना करता है जो कि बहुत महत्वपूर्ण प्रकृति की नहीं होती है तो वह व्यक्ति कागज पर संक्षिप्त टिप्पण लिखता है और संबंधित व्यक्ति को भेज देता है।

उदाहरण के लिए :

<table><tr><td>प्रिय डॉ. चावला,

कृपया मुझे स्कोप परिसर में 19 जुलाई, ___ को होने वाले कार्यक्रम के लिए अपेक्षित कार्यालय स्टेशनरी हेतु मांग पत्र दें।</td></tr></table>

कार्यालय नोटिंग

जब किसी विचाराधीन संप्रेषण के संबंध में टिप्पणी शीट पर अभियुक्तियां लिखी जाती हैं और स्वीकृति के लिए उच्चतर अधिकारियों के पास भेजी जाती हैं तब उसे कार्यालयी टिप्पण कहते हैं। अभियुक्तियों के अतिरिक्त कार्यालयी टिप्पण का प्रयोग उच्च अधिकारियों से कोई अनुमति अथवा स्वीकृति लेने के लिए भी किया जाता है। यह औपचारिक लिखित टिप्पण होता है जिसमें महत्वपूर्ण प्रकृति की सूचनाएं सन्निहित होती हैं।

कार्यालयी टिप्पण में मामले की पूर्व भूमिका दी जाती है जिससे कि उच्च अधिकारी मामले में सन्निहित मुद्दों को एक दृष्टि में स्पष्ट रुप से समझ सकें और कुशलतापूर्वक अपना निणर्य देने में सफल हो सकें। कार्यालयी टिप्पण में भूलों को सही कर देना चाहिए ताकि उच्च अधिकारी विचाराधीन प्रश्न या प्रश्नों के संबंध में सही निष्कर्ष अथवा सही निर्णयों तक पहुंच सकें।

एक अच्छी टिप्पणी की विशेषताएं

एक अच्छी टिप्पणी में निम्नलिखित विशेषताएं होनी चाहिएः

- टिप्पणी को संक्षिप्त, और स्पष्ट होना चाहिए। मामले में सन्निहित सभी तथ्यों और तर्कों के अभिकथनों को उसे संक्षिप्त रुप में और स्पष्ट रुप में देना चाहिए। अनावश्यक तथ्यों और आंकड़ों से युक्त एक बहुत लंबी टिप्पणी से बचना चाहिए।
- एक अच्छी टिप्पणी को सरल व सुबोध होना चाहिए।
- एक अच्छी टिप्पणी को हर दृष्टि से पूर्ण होना चाहिए।
- एक अच्छी टिप्पणी में सामान्यत प्रयोग होने वाल कार्यालयी भाषा का प्रयोग होना चाहिए।
- जिन मुद्दों पर विशेष ध्यान देने की आवश्यकता हो, उन्हें अवश्य ही उभारा जाना चाहिए।
- लंबी टिप्पणीयों को विभिन्न परिच्छेदों में बांटा जाना चाहिए।

ख) प्रारुपण

एक अनुभाग/विभाग से संप्रेषण होने वाला कच्चा रुप 'प्रारुप' कहलाता है। इसे किसी भी लेखन का पहला और आरंभिक स्वरुप कहा जा सकता है, जिसमें संशोधन की संभावना रहती है। ऐसे प्रारुपण को तैयार करने की प्रक्रिया को प्रारुपण कहते हैं। अन्य शब्दों में हम कह सकते

हैं कि प्रारुपण संप्रेषण को लिखने की एक कला है जिसे उच्च अधिकारियों से अनुमोदन मिल सके। प्रारुपण कार्यालय में पत्र टिप्पण या बैठक के कार्यवृतों को तैयार करने के लिए बनाया जा सकता है।

अच्छे प्रारुपण के गुण

- एक अच्छा प्रारुप हमेशा सुस्पष्ट, संक्षिप्त तथा सटीक होना चाहिए। इसमें उद्देश्य तथा विषय वस्तु स्पष्ट रुप से परिलक्षित होनी चाहिए।
- अच्छे प्रारुप में छोटे तथा स्पष्ट वाक्य होने चाहिए। लंबे वाक्यों के प्रयोग से बचना चाहिए।
- लंबे प्रारुपों को छोटे पैराग्राफों में विभाजित किया जाना चाहिए तथा मुख्या बातों को उभारा जाना चाहिए।
- इसे शिष्ट तथा सही भाषा में लिखा जाना चाहिए।

पाठगत प्रश्न 4.6

उपयुक्त शब्दों की सहायता से रिक्त स्थानों को भरें:

क. एक अनुभाग/विभाग से संप्रेषण होने वाले कच्चे रुप को ________कहते हैं।

ख. लंबे प्रारुपों को सामान्यतः छोटे_______ में विभाजित किया जाना चाहिए।

ग. एक अच्छी टिप्पणी को सभी दृष्टिकोणों से ________ होना चाहिए।

घ. जब विचाराधी संप्रेषण के संबंध में नोटशीट पर टिप्पणियां लिखी जाती हैं और उन्हें अनुमोदन के लिए उच्चतर अधिकारियों के पास भेजा जाता है तो उसे _____ कहते हैं।

ड. जब कोई व्यक्ति ऐसी किसी सूचना या अनुमति के लिए अनुरोध करता हे जो अत्यंत महत्वपूर्ण प्रकृति की नहीं होती है तो उस स्थिति में ______ टिप्पणी लिखी जाती है।

4.11 आपने क्या सीखा?

पत्राचार से तात्पर्य व्यक्तिगत, कार्यालयी या व्यवसायिक हित के मुद्दों पर दो व्यक्तियों के बीच लिखित रुप में संप्रेषण से है। पत्राचार को तीन प्रकारों में विभाजित किया जा सकता है जैसे व्यावसायिक पत्राचार, कार्यालयीन पत्राचार तथा व्यक्तिगत/निजी पत्राचार।

व्यावसायिक पत्राचार से तात्पर्य व्यावसायिक उद्यमों द्वारा पत्रों के माध्यम से व्यापार एवं वाणिज्य के मुद्दों पर पत्राचार है। एक व्यावसायिक पत्र के विभिन्न भाग होते हैं जैसे पत्र शीर्ष (जो फर्म से संबंधित सभी विवरणों को प्रस्तुत करता है जैसे नाम, पता, दूरभाष नं. तथा अन्य विवरण), तारीख, आंतरिक संबोधन, संदर्भ संख्या, विषय, आरंभिक संबोधन, पत्र का मुख्य भाग

(body), सम्मानसूचन समापन, फर्म का नाम, अधिकारी का नाम, पदनाम, अनुलम्नक तथा पश्चलेख, यदि कोई हो।

व्यावसायिक पत्रों को तीन शैलियों में टाइप किया जाता है जैसे हाशिया शैली, ब्लॉक शैली तथा अर्ध-ब्लॉक शैली। इन पत्रों को लिखने का उद्देश्य वस्तुओं के कीमत, कोटेशन, आदेश, तथा अदेश के पूरा होने की पूछताछ, शिकायत करना तथा लखों को समायोजन या निपटान हो सकता हे।

किसी विचाराधीन संप्रेषण के संबंध में नोट शीट पर अभिलिखित अभियुक्तियों को टिप्पण कहते हैं। ये लिखित अभियुक्तियां टिप्पणियां हैं और टिप्पणी को तैयार करने में अनुसरण की जाने वाली प्रक्रिया को टिप्पण कहते हैं।

एक अनुभाग/विभाग से संप्रेषण होने वाला कच्चा रुप प्रारुप कहलाता है। इसे किसी भी लेखन का पहला और आरंभिक स्वरुप कहा जा सकता है, जिसमें संशोधन की संभावना रहती है। ऐसे प्रारुपण को तैयार करने की प्रक्रिया को प्रारुपण कहते हैं।

4.12 पाठगत प्रश्न

1. व्यावसायिक पत्राचार से आप क्या समझते हैं? विभिन्न प्रकार के व्यवसायिक पत्रों का वर्णन करें।
2. एक व्यवसायिक पत्र के विभिन्न भागों का विस्तारपूर्वक वर्णन करें।
3. टिप्पण और प्रारुपण को परिभाषित कीजिए।
4. एक व्यवसायिक संव्यवहार में व्यावसायिक पत्रों के महत्व का उल्लेख कीजिए और विभिन्न प्रकार के व्यवसायिक पत्रों पर संक्षिप्त नोट लिखिए।
5. एक व्यसायिक पत्र की आंतरिक तथा बाहरी विशेषताओं को उल्लेख कीजिए।

4.13 पाठगत प्रश्नों के उत्तर

4.1 1. क. लिखित

ख. साक्ष्य

ग. सूचना, विचार, दृष्टिकोण, आदि

घ. व्यक्तिगत पत्राचार

ड. व्यावसायिक पत्राचार

2. क. सही

   ख. गलत

   ग. गलत

   घ. सही

4.2 1. क. सादगी, स्पष्टता, जन-संपर्क पहलू

   ख. शिष्ट, पाठक

   ग. सच्चा

   घ. सकारात्मक

   ड. साक्ष्य

2. क. क, ग

   ख. ग, घ

   ग. ग, क

   घ. घ, ख

4.3 क. पश्चलेख

ख. पत्र का मुख्य भाग

ग. विषय

घ. अमरीकी शैली

ड. ध्यानाकर्षण पंक्ति

4.4 क. संयोजन

ख. प्रथम

ग. अमरीकी

घ. बायीं ओर

ड. अर्ध-ब्लॉक

4.5 क. शिकायत

ख. वसूली

ग. आदेश

घ. पूछताछ

4.6 क. प्रारुप

ख. पैराग्राफ

ग. पूर्ण

घ. टिप्पणी

ड. व्यक्तिगत/संक्षिप्त

4.14 विस्तारित अध्ययन के लिए संवधन सामग्री

- आपको कुछ ऐसी पुस्तकों को संदर्भ लेना चाहिए जिसमें व्यावसायिक पत्रों के नमूने दिए गए हों और इस अध्याय में बताए गए बिंदुओं का अवलोकन करते हुए इस प्रकार के पत्रों को कम्प्यूटर पर टाईप करने का प्रयास करें।
- आपको काल्पनिक रुप से कुछ व्यावसायिक संव्यवहारों के बारे में सोचना चाहिए और उनसे संबंधित व्यवसायिक पत्रों को मसौदा तैयार करें।
- आपको अपने मित्रों या रिश्तेदारों के कार्यालय में जाना चाहिए और देखना चाहिए कि वहां वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव किस प्रकार से पत्रों को टाईप करते हैं।

5

डाक संभालना (व्यवस्था)

5.1 परिचय

आधुनिक संगठनों को अपने ग्राहकों, आपूर्तिकर्ताओं, निवेशक, बीमा निगम, बैंक, शेयर दलाल और सरकारी एजेंसियों आदि से संपर्क करना होता है जो कि विभिन्न स्थानों पर फैले होते हैं। इन संपर्कों को बनाए रखने के लिए लिखित सूचना प्राप्त करनी और भेजनी होती है। कार्यालय के महत्वपूर्ण क्रियाकलापों को डाक द्वारा सफलतापूर्वक किया जा सकता है जो कार्यालय का मुख्य क्रियाकलाप है। कुशल डाक प्रणाली संगठन के अंदर और बाहर सभी लोगों से अच्छे संबंध और संपर्क संस्थान की प्रतिष्ठा और सद्भावना बनाए रखने में पूर्णतः सहायक होती है। यदि डाक व्यवस्था संतोषजनक नहीं है तो विभागों/अनुभागों के कार्यों में विलंब तो होगा ही यहां तक कि कार्यों में बाधा भी आ सकती है।

इससे पूर्व के पाठ में आपने व्यावसायिक पत्राचार का अर्थ, व्यावसायिक पत्राचार के प्रकार, प्रभावी व्यावसायिक संचार, व्यावसायिक पत्र टिप्पण और मसौदे आदि को विभिन्न तरीकों से टाइप करना सीखा।

इस पाठ में आप डाक के अर्थ, डाक के तरीके जैसे अंदरुनी और बाह्य और अंतर्विभागीय डाक, निजी सचिव द्वारा डाक का नियोजन और संगठन और डाक विभाग द्वारा विभिन्न सेवाएं प्रदान किए जाने के बारे में सीखेंगे।

5.2 उद्देश्य

इस पाठ का अध्ययन करने के पश्चात् आप :

- डाक का अर्थ, आने वाली डाक (आवक), बाहर जाने वाली (जावक) डाक और अंतर्विभागीय डाक को जान सकेंगे;
- डाक के विभिन्न तरीकों जैसे आवक डाक, जावक डाक और अंतर्विभागीय डाक का वर्णन कर सकेंगे;

- डाक कार्य को नियोजित और संगठित करना सीख सकेंगे;
- आवक जावक डाक को संभालने के ढ़ंग को जान सकेंगे;
- डाक विभाग द्वारा प्रदत्त सेवाओं को जान सकेंगे;
- यह भी जान सकेंगे कि कूरियर कंपनियों द्वारा भी डाक बांटने का काम किया जाता है।

5.3 डाक का अर्थ

प्रत्येक कार्यालय द्वारा प्रतिदिन लिखित सूचना प्राप्त की जाती है और भेजी जाती है जिनमें ई-मेल, पत्र, नोटिस, ज्ञापन, रिपोर्ट, विवरण, पूछताछ, पम्पलेट आदि सम्मिलित हैं। इन लिखित सूचनाओं की प्राप्ति और भेजने के लिए या तो विद्युत उपकरणों (कम्प्यूटर, मोबाइल आदि) या हस्त-कौशल आदि का प्रयोग किया जाता है जिसे (डाक कार्यालय, संदेशवाहक आदि) मेल या डाक कहा जाता है।

5.4 डाक के तरीके

डाक को निम्नलिखित तरीकों में बांटा जा सकता है :

1. **आवक डाक या आंतरिक डाक :** कार्यालय में आने वाली ई-मेल, पत्र, ज्ञापन, विवरण, नोटिस, रिपोर्ट या अन्य कोई लिखित सूचना को आवक या आंतरिक डाक कहा जाता है।
2. **जावक डाक और बाहरी (बाह्य) डाक :** ई-मेल, पत्र, परिपत्र, विवरण, अधिसूचना, रिपोर्ट या अन्य कोई लिखित सूचना कार्यालय द्वारा भेजी जाने वाली डाक 'जावक डाक' या 'बाह्य डाक' कहलाती है।
3. **अंतर्विभागीय डाक :** एक ही संगठन में एक विभाग से दूसरे विभाग द्वारा प्राप्त या भेजी जाने वाली डाक अंतर्विभागीय डाक कहलाती है।

5.5 डाक के नियोजन और संगठन में पीए/पीएस की भूमिका (कर्तव्य)

यह सुनिश्चित करने के लिए पीए/पीएस द्वारा डाक का सुनियोजन और सगंठन बड़े प्रभावी, कुशल और नियोजित ढंग से किया जाना चाहिए :

1. डाक की कोई भी चीज छोड़ी या बिना देखे रह गई है।
2. डाक को सुनियोजित ढंग से और बड़ी सावधानी से प्राप्त, खोला, छंटनी और विभाजन किया गया है। निजी डाक बिना खोले संबंधित व्यक्ति को शीघ्र ही जानी चाहिए।
3. कार्यालय के विभिन्न विभागों/अनुभागों से बाह्य डाक को तत्परता से समय पर इकट्ठा करना और भेजना ताकि अंतिम समय में अधिक डाक इकट्ठी होने के कारण विलंब न हो।

4. डाक रसीदों को अपने अधीन रखना और प्रयुक्त की गई रसीदों का सही लेखा-जोखा रखना। बाहर जाने वाले पत्रों पर रसीद इत्यादि सही ढंग से लगाना।
5. डाक प्राप्ति का सही प्रबंध करना।
6. डाक संभालने के उपकरण जैसे पत्र खोलने की मशीन और सील (बंद) करने की मशीन, फ्रैंकिंग मशीन आदि का सही प्रयोग।
7. प्राप्त, बांटी गई और भेजी गई डाक का सही रिकार्ड रखना ताकि आवश्यकता पड़ने पर उसे आसानी से ढूंढा (प्राप्त किया) जा सके।

बड़े संगठनों में जहां डाक काफी बड़ी संख्या में होती है और जहां बहुत से विभाग/अनुभाग होते हैं, डाक को प्रभावी और तत्परता से संभालने के लिए एक अलग डाक विभाग होना चाहिए। इससे अतिव्यापन नहीं होगा और डाक सुचारु रुप से वितरित होगी।

(क) आने वाली डाक को संभालना

आने वाली डाक को संभालने के विभिन्न कदम नीचे वर्णित किए जा रहे हैं :

1. **डाक प्राप्त करना :** जैसे ही डाक कार्यालय में प्राप्त हो जाए तो कार्यालय समय से आधा घंटे के अंदर डाक संभालने का कार्य प्रारंभ हो जाना चाहिए ताकि डाक खोलना, छंटनी करना, प्रलेख (अभिलेख) और बांटना आदि कार्यालय समय से पूर्व पूर्ण हो जाने चाहिए।
2. **डाक की छंटनी :** डाक को खोलने से पूर्व छंटनी कर लेनी चाहिए ताकि पत्र, टेंडर, निविदा, गोपनीय पत्र, निजी, प्राइवेट और संबंधित अधिकारियों के नाम के पत्रों को अलग करके बांटा जा सके। रजिस्टर्ड पत्र को खोला नहीं जाए और उन्हें संबंधित अधिकारी को दे दिया जाना चाहिए।
3. **डाक खोलना :** पत्रों को हाथ द्वारा या पत्र खोलने की मशीन द्वारा खोला जाना चाहिए। अधिकतर कार्यालयों में लिफाफों को खोलने के लिए कागज-चाकू का प्रयोग किया जाता है। यदि पत्रों की संख्या अधिक है तो पत्र खोलने की मशीन का प्रयोग किया जाना चाहिए। डाक खोलने से पूर्व निम्नलिखित बिन्दुओं को ध्यान में रखा जाना चाहिए।
   - यह सुनिश्चित कर लें कि लिफाफे में कुछ रह न जाए।
   - लिफाफे को सावधानीपूर्वक खोलें। लिफाफे को खोलने से पूर्व हिला लें ताकि दस्तावेज को सावधानी से बाहर निकाला जा सके।
   - यदि डाक की तारीख जानना आवश्यक हो तो पत्र के साथ लिफाफे को पिन या क्लिप से लगा दें।
   - लिफाफे को दो-तीन दिन के लिए अलग रखें और यदि आवश्यक न हो तो लिफाफे को नष्ट (फाड़) कर दें।

4. अन्तर्वस्तु की जांच करना और छंटनी करना :

पत्र खोलने के बाद अन्तर्वस्तु को चैक कर लें। अन्तर्वस्तु को चैक करने के लिए निम्नलिखित बिन्दुओं को ध्यान में रखें :

अन्तर्वस्तु को ध्यान से देखें और ढूंढें कि क्या इस पत्र के साथ संलग्नक हैं। यदि कोई संलग्नक छूट गया है तो तारीख सहित अपने हस्ताक्षर करके पत्र के साथ एक टिप्पण लिख दें।

- चैक, ड्राफ्ट, पे-ऑर्डर या कोई वित्तीय दस्तावेज हो तो उसे अलग करें और उसे धन प्रेषण आंतरिक बही में प्रविष्ट कर लें और अधीक्षक को देते समय उसके हस्ताक्षर बही में ले लें ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि चैक इत्यादि सही व्यक्ति को दिए गए हैं।
- यदि चैक क्रॉस नहीं किए गए हैं तो उन्हें लिपिक (क्लर्क)/अधीक्षक द्वारा क्रॉस कर दिया जाना चाहिए ताकि उनका दुरुपयोग न हो।
- आवश्यक दस्तावेजों को अलग कर लें जैसे टेलीग्राम, फैक्स संदेश आदि और इन्हें संबंधित व्यक्ति को तुरंत भिजवा दें, यदि आवश्यक हो तो उससे हस्ताक्षर भी लें।
- (i)कोर्ट सम्मन (ii) अमूल्य दस्तावेज जैसे कर्मचारियों की सर्विस बुक, एग्रीमेंट (सहमति) और गिरवी पत्र (iii) अंतर्विभागीय फाइलें या विभागीय आदेश जैसे कार्यालय आदेश, अधिसूचना, सर्कुलर आदि जिनकी सूचना दी जानी आवश्यक हो।

5. तिथि सहित मोहर : कार्यालय में प्राप्त सारी डाक को तिथि सहित मोहर लगानी चाहिए। तिथि मोहर से यह सिद्ध होता है कि जो दस्तावेज प्राप्त किए गए हैं वे उसी संगठन के हैं। तिथि मोहर रबड़ मोहर से ही लगानी चाहिए। तिथि मोहर का नमूना नीचे दिया जा रहा है :

एस.के. कंस्ट्रक्शन लिमिटेड
नई दिल्ली

संख्या : ______________ **समय :** __________

दिनांक : ______________

हस्ताक्षर : ______________

6. डाक अभिलेखन : आवक डाक को आवती डाक रजिस्टर में दिनांक सहित दर्ज कीजिए। रजिस्टर में तारीख, क्रम संख्या, भेजने वाले का नाम और पता और पत्र का संक्षेप आदि के कॉलम बने होते हैं। इस रजिस्टर को विभिन्न नाम दिए गए हैं जैसे आवक डाक रजिस्टर, डायरी रजिस्टर, डाक रजिस्टर आदि। आंतरिक डाक/आवती डाक रजिस्टर का एक नमूना नीचे दिया गया है :

क्रम सं.	दिनांक	संदर्भ सं.	भेजने वाले का नाम और पता	विषय	किसे निदेशित है	जवाब की तिथि	हस्ताक्षर

यद्यपि उपरोक्त तरीके से आवक डाक का रिकार्ड रखना अत्यंत आवश्यक है लेकिन यदि कार्यालय में डाक अधिक संख्या में आती है तो इससे धन और समय अधिक लगता है। अतः इस रजिस्टर का प्रयोग सभी कार्यालयों द्वारा नहीं किया जाता है। अतः कोई अन्य तरीका अपनाया जाता है ताकि डाक खोए नहीं और न ही इसका जवाब देने से रह जाए। इसका एक तरीका यह है कि प्राप्त दस्तावेजों की एक सूची तैयार कर ली जाए और निम्नलिखित उद्धरण के द्वारा प्राप्तकर्ता के हस्ताक्षर उस पर लिए जाएं :

मैसर्स जी.सी. कं.लि.
दिल्ली
डाक कक्ष सूची

_____________ विभाग के लिए डाक
दिनांक _______________ प्रेषण का समय _______________

क्रम सं.	प्रेषक का नाम	पता	प्रेषक का पत्र सं. और तारीख	पत्र प्राप्ति की तिथि	प्राप्तकर्ता के हस्ताक्षर

7. **डाक का वितरण :** डाक की छंटनी विभाग के अनुसार होनी चाहिए क्योंकि संबंधित विभाग को कार्रवाई हेतु पत्र भेजने होते हैं। छंटनी की गई डाक को एक ट्रे या लिफाफे में रखें जिस पर विभाग का नाम स्पष्ट रुप से लिखा हो। सख्त निर्देश के अनुसार एक मैसेंजर या चपरासी को डाक बांटने का कार्य दिया जाना चाहिए।

   जब कोई पत्र एक से अधिक विभागों या व्यक्तियों से संबंधित हो तो उसकी प्रतिलिपि प्रत्येक को भेजी जानी चाहिए। जहां ऐसा संभव न हो तो एक सर्कुलर स्लिप तैयार कर लीजिए जिसका मुद्रण या उस पर रबड़ मोहर लगाना आवश्यक है। इसका निर्दशन पत्र (प्रोफार्मा) नीचे दिया गया है :

मैसर्स जी.के. फार्मासीयूटिकल्स लि.
नई दिल्ली

परिपत्र स्लिप

कृपया संलग्न पत्राचार पढ़िए और इसे अगले व्यक्ति को दीजिए :

क्रम सं.	नाम	हस्ताक्षर
1.		
2.		
3.		
4.		

(ख) बाह्य (जावक) डाक संभालना

प्रत्येक संगठन द्वारा प्रतिदिन बाहर डाक भेजी जाती है। यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि बाह्य डाक मितव्ययिता से और सफलतापूर्वक भेजी जाए। मितव्ययिता और दक्षता के कारण बाह्य डाक का केन्द्रीकरण किया जाना चाहिए। डाक अधीक्षक को डाक नियमों और अधिनियमों, डाक कार्यालय, डाक के वितरण का समय, बैंक आदि विभिन्न प्रकार की चीजों की रसीदी टिकटों के मूल्य का ज्ञान होना चाहिए। बाह्य डाक को व्यक्तिगत रुप से संभालने के लिए निम्नलिखित चरण होते हैं :

1. **हस्ताक्षर और संदर्भ**

   प्रत्येक बाहरी (बाह्य) पत्र या डाक हस्ताक्षरित होना चाहिए और अधिकृत किसी अधिकारी के डाक पर हस्ताक्षर होने चाहिए। साधारण दैनिक पत्र, परिपत्र आदि पर कनिष्ठ अधिकारी द्वारा हस्ताक्षर किए जाने चाहिए लेकिन आवश्यक पत्र पर विभागीय प्रबंधक को हस्ताक्षर करने चाहिए। भविष्य संदर्भ के लिए बाह्य पत्र का संदर्भ फाइल संख्या के संदर्भ में होना चाहिए। उदाहरणार्थ स्थापन अनुभाग द्वारा बाह्य पत्र की संदर्भ संख्या जैसे स्था./1002/2011 जहां स्था. स्थापना अनुभाग, 1002 पत्र की क्रम संख्या और 2011 वर्ष को दर्शाया गया है।

2. **विभागों से डाक एकत्र करना :** जब बाहर जाने वाली डाक यानी पत्र, बीजक और अन्य कागज तैयार करके संबंधित अधिकारी द्वारा हस्ताक्षर करके तैयार किए जाते हैं उन्हें संबंधित पत्रों के पते पर भेजने के लिए डाक विभाग द्वारा एकत्र किया जाता है। इन्हें प्रतिदिन दो से चार बार निर्धारित अंतराल पर एकत्र किया जाता है ताकि डाक विभाग द्वारा समाशोधन (निकासी) समय पर पत्र पहुंच सकें। शीघ्रता वाले पत्रों को संदेशवाहक (हरकारे) द्वारा डाक विभाग में संबंधित विभाग/अनुभाग द्वारा भेजा जाता है। प्रत्येक विभाग में बाहर जाने वाली डाक के लिए एक ट्रे रखी जाती है जिस पर ''बाहर'' लिखा होता है।

3. **एकत्रित डाक की छंटनी :** सभी अनुभागों/विभागों से डाक निम्न वर्गों में एकत्रित करके छंटनी की जाती है :

– हरकारे/कूरियर द्वारा डाक भेजना

– डाक द्वारा मेल भेजना

डाक द्वारा भेजी जाने वाली मेल का वर्गीकरण :

– साधारण डाक, विदेशी डाक, बुक पोस्ट, वीपीपी, रजिस्टर्ड पोस्ट, अंडर सर्टिफिकेट ऑफ पोस्टिंग आदि। तुरंत भेजी जाने वाली डाक (आज ही, तुरंत आदि) डाक को पहले अलग करके भेजना।

4. **बाहर जाने वाली डाक प्रलेखन :** एक बाह्य डाक रजिस्टर में भेजी जाने वाली डाक को दर्ज करना, तारीख के साथ क्रम संख्या लिखना और पत्राचार में उसी की संदर्भ संख्या लिखना। इससे प्रेषित पत्र को पहचाना और बाद में इसकी प्रति ढूंढी जा सकती है। प्रेषिती रजिस्टर वितरण की तारीख, पत्र में दी गई संख्या और डाक टिकट या सर्विस डाक का हिसाब-किताब रखने में सहायक है।

हरकारे (पत्र वाहक) द्वारा भेजे जाने वाले पत्र पियन-बुक में रजिस्टर किए जाते हैं जिसका प्रोफार्मा (निदर्शन पत्र) प्रेषिती रजिस्टर के समान होता है। पियन-बुक में एक अतिरिक्त कॉलम होता है जिसमें पत्र प्राप्त करने वाले व्यक्ति के हस्ताक्षर होते हैं। बाहर जाने वाली डाक के प्रेषण रजिस्टर का नमूना नीचे दिया गया है :

बाहर जाने वाली डाक का रजिस्टर/प्रेषण रजिस्टर

क्र.सं.	तारीख	प्रेषण सं.	प्राप्तिकर्ता का नाम और पता	विषय	फाइल/संदर्भ सं.	डाक टिकट		टिप्पणी
						रु.	पै.	

5. **लिफाफे पर पता लिखना :** उपयुक्त माप के लिफाफे पर प्राप्तकर्ता का पता साफ, स्पष्ट और ठीक लिखा जाना चाहिए।

खिड़की लिफाफे : समय की बचत के लिए लिखने और पता चेक करने की तकलीफ से बचने के लिए आधुनिक कार्यालयों में खिड़की लिफाफों का प्रयोग किया जाता है। खिड़की लिफाफों में आगे की ओर एक पारदर्शी तालिका होती है। लिफाफे में रखे जाने वाले पत्र इस तरह मोड़े जाते हैं ताकि प्राप्तकर्ता का नाम और पता उस पारदर्शी कागज से दिखे। इस तरह लिफाफे पर पता टाइप करने में समय और श्रम की बचत होती है। महत्वपूर्ण और गोपनीय पत्रों में खिड़की लिफाफों का प्रयोग नहीं किया जाना चाहिए।

यदि किसी साफ लिफाफे पर पता लिखना या टाइप करना हो तो निम्नलिखित नियमों को अपनाना चाहिए :

– लिफाफे के आगे के भाग में डाक रसीद और डाक चिह्न के लिए पर्याप्त जगह छोड़कर पता टाइप कीजिए।

– यदि व्यक्तिगत, रजिस्टर्ड, रजिस्टर्ड एडी, तत्काल, गोपनीय आदि लिखना हैं तो इसे लिफाफे के बाईं तरफ ऊपर की ओर लिखा जाना चाहिए।

– यदि किसी महिला को पत्र लिखा जा रहा हो तो प्राप्तकर्ता के नाम को सही रुप से व्यक्ति का लिंग, वैवाहिक (दाम्पत्य) स्थिति आदि लिखा जाना चाहिए।

– भेजने वाले का नाम और पता बाईं ओर लिफाफे के अंत में लिखना चाहिए। अक्सर भेजने वाले का नाम और पता लिफाफे पर मुद्रित होता है। इन शब्दों सहित यदि न पहुंचे तो लिखित (मुद्रित) पते पर वापिस भेज दीजिए।

– यह सुनिश्चित कर लें कि भेजे जाने वाले व्यक्ति का नाम और पता स्पष्ट रुप से बिल्डिंग का नाम और संख्या, गली या सड़क, कस्बा या शहर, राज्य/देश लिखा हो।

– कार्यालय में प्रचलित अभ्यास के अनुसार पूर्ण ब्लॉक या इंडेंट तरीके से पता अच्छे और आकर्षक ढंग से लिखना चाहिए।

एक लिफाफे का नमूना नीचे दिया जा रहा है :

प्राप्तकर्ता का पूरा नाम
गली, पता
शहर, राज्य, कोड

भेजने वाले का नाम
भेजने वाले का पता
शहर, राज्य, कोड

6. **पत्र को मोड़ना और लिफाफे में रखना :** लिफाफे के आकार के अनुसार पत्र को मोड़िए। पत्रों को मोड़ने से पूर्व प्राप्तकर्ता का पता लिफाफे पर लिखना चाहिए। पत्र को मोड़ने से पूर्व निम्नलिखित बिन्दुओं को ध्यान में रखा जाना चाहिए:

– अन्तर्देशीय पत्र और हवाई पत्र (विदेशी पत्र) को उसके कवर पर लिखित निर्देशों के अनुसार मोड़ना चाहिए।
– पत्रों और संलग्नकों को एक साथ मोड़ें।
– लिफाफे के साइज के अनुसार पत्र को कम से कम संख्या में मोड़ें।
– साफ और समय की बचत के लिए मोड़ने और सन्निविष्ट मशीनों का प्रयोग होता है।

7. **लिफाफे को मुद्रांकित करना :** डाक में भेजने से पूर्व लिफाफों और अन्तर्देशीय पत्रों को डाकीय नियमों के आधार पर मुद्रांकित कीजिए। मुद्रांकण के पश्चात डाक की प्रकृति और वजन के अनुसार उस पर टिकटें लगाइए। छोटे कार्यालयों में टिकटें हाथ से लगाई जाती हैं और बड़े कार्यालयों में टिकट फ्रैंकिंग मशीन द्वारा लगाई जाती हैं। रजिस्टर्ड वस्तुओं, वीपीपी बीमाकृत वस्तुओं और अन्य वित्तीय दस्तावेजों को अच्छी तरह से मुद्रांकित (बंद) कीजिए। बुक पोस्ट डाक को बंद नहीं किया जाता। अधिक और कम टिकटें लगाने से बचने के लिए लिफाफे का वजन करके उचित मूल्य की टिकटें लगाइए।

8. **डाक भेजना (वितरण) :** बाह्य डाक की अंतिम प्रक्रिया डाक भेजना है। लिफाफे को बंद करने के बाद डाक टिकटें लगाइए, बाह्य डाक को डाकघर बंद होने से पर्याप्त समय पहले भेजिए।

   साधारण डाक की वस्तुएं नजदीकी लैटर बॉक्स में डालिए। यूपीसी (अंडर पोस्टल आर्डर), रजिस्टर्ड वितरण या वीपीपी डाकघर के काउंटर पर जमा करके पत्रों की प्राप्ति रसीद प्राप्त कर लें। 'तुरंत', 'शीघ्र' (आवश्यक) पतों को 'स्पीड पोस्ट' द्वारा भेजिए।

   पिन कोड किसी विशेष स्थानीय इलाके के लिए डाक प्राधिकरण द्वारा दिया जाता है। पिन का पूर्ण अर्थ है डाक इंडेक्स संख्या। इससे डाकघर को डाक की छंटनी और वितरण में सहायता मिलती है।

   व्यक्तिगत रुप से हरकारे द्वारा भेजी जाने वाली डाक को पियन–बुक में इंदराज करके भेजिए। पत्रों के वितरण के बाद यह सुनिश्चित कर लें कि सारी डाक हस्ताक्षर और दिनांक सहित प्राप्त की गई है।

(ग) आंतरिक और बाह्य डाक को इलैक्ट्रॉनिक (विद्युत) तरीके से भेजना। इंटरनेट/वेब सेवाओं की सहायता से डाक संबंधित व्यक्ति/विभाग को सीधे प्राप्त हो जाती है। चूंकि डाक कम्प्यूटर, मोबाइल आदि में एकत्र होती है और इसे संगृहित करके संबंधित व्यक्ति को भेजा जा सकता है।

पाठगत प्रश्न 5.1

रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए :

(i) हरकारे और डाकघर द्वारा भेजी और प्राप्त की गई लिखित सूचना को ____________ कहते हैं।

(ii) डाक तीन प्रकार की होती हैं (क)__________(ख)_________(ग)____________

(iii) व्यवस्थित ढंग से डाक संभालने के लिए बड़े संगठनों में, जहां कार्य की अधिकता होती है, वहां एक अलग विभाग बनाया जाता है जिसे ______________ कहते हैं।

(iv) चैक, ड्राफ्ट या अन्य वित्तीय दस्तावेजों का अभिलेखन ______________ में कर लेना चाहिए।

(v) ________________ संगठन द्वारा दस्तावेजों की डाक प्राप्ति की प्रमाणिकता ____________ द्वारा होती है।

(vi) आने वाली डाक (आंतरिक) तारीख के क्रम से _____________ रजिस्टर में दर्ज की जाती है।

(vii) जब कोई पत्र एक से अधिक विभागों से संबंधित होता है तो _____________ द्वारा भेजा जाता है।

(viii) बाहर जाने वाली (बाह्य) डाक को ______________ रजिस्टर में दर्ज किया जाता है।

(ix) हरकारे द्वारा भेजी जाने वाली डाक को _______________ बुक में दर्ज किया जाता है।

(x) खिड़की लिफाफे में आगे की ओर एक _______________ तालिका लगी होती है।

(xi) लिफाफे के _____________ के अनुसार पत्रों को मोड़ना चाहिए।

5.6 डाक सेवाएं

प्रत्येक कार्यालय/संगठन/फर्म बड़ी संख्या में दस्तावेज, पत्र, टेलीग्राफ, पार्सल, पैकेट्स आदि भेजते हैं। निजी सहायक और कार्यालय सहायक जो दस्तावेजों को डाक द्वारा भेजते हैं, उन्हें डाक विभाग द्वारा दी गई सेवाओं से भली-भांति परिचित होना चाहिए।

भारत में डाक विभाग द्वारा विभिन्न सेवाएं जैसे डाक परिवहन, संदेशों का तुरंत संचार और एक स्थान से दूसरे स्थान पर पैसा पहुंचाना। इसके द्वारा व्यावसायिक कार्यालय को अन्य सुविधाएं भी प्रदान की जाती हैं जैसे पोस्ट बैग, पोस्ट बॉक्स, वीपीपी द्वारा वस्तुएं भेजने आदि की सुविधाएं।

डाक परिवहन और अन्य सुविधाओं के अतिरिक्त यह एजेंसी के कुछ कार्य भी करता है जैसे डाकघर बचत बैंक, यूटीआई के यूनिट बेचना और राष्ट्रीय बचत सर्टिफिकेट, किसान विकास पत्र, इंदिरा विकास पत्र और अन्य सरकारी प्रतिभूतियां और डाक जीवन बीमा पॉलिसी।

(I) डाक विभाग द्वारा प्रस्तुत (विनिहित) सेवाएं

डाक विभाग द्वारा दी गई सेवाओं का वर्गीकरण नीचे दिया जा रहा है :

1. डाक ढोना - अन्तर्देशीय और विदेशी डाक पत्रों, पोस्ट कार्ड, समाचार पत्र, पार्सल आदि।
2. रजिस्ट्रेशन का तरीका (विधान) बीमा और अन्य सुविधाएं।
3. मनीऑर्डर और पोस्टल ऑर्डर द्वारा पैसा भेजना।

उपरिलिखित के अतिरिक्त, डाक और दूरसंचार विभाग कुछ एजेंसी का भी कार्य करता है जैसे बचत खाता बैंक, सावधि खाता, पुनरावृत्ति जमा खाता, पब्लिक प्रॉविडेंट फंड, राष्ट्रीय बचत सर्टिफिकेट वितरण, डाक जीवन बीमा पॉलिसी आदि।

डाक विभाग 1931 से विशेष स्मरणोत्सव टिकटें भी जारी कर रहा है।

1. डाक का भेजना (वाहन)

डाक विभाग का मुख्य कार्य विभिन्न प्रकार की डाक, अंतर्देशीय और अंतर्राष्ट्रीय, को भेजना (वहन) है। अंतर्देशीय डाक द्वारा भारत में रहने वाले व्यक्तियों के पत्र प्रेषित किए जाते हैं। अंतर्राष्ट्रीय डाक विदेशों में रहने वाले व्यक्तियों के पते पर भेजे जाते हैं या विदेश द्वारा प्राप्त किए जाते हैं। रेल, मोटर सेवा, स्टीमर, साइकिल आदि द्वारा प्रेषित की जाने वाली डाक साधारण डाक होती है और हवाई जहाज द्वारा भेजी जाने वाली डाक को हवाई डाक कहते हैं। अंतर्देशीय और अंतर्राष्ट्रीय डाक को नीचे वर्णित किया गया है :

(क) अंतर्राष्ट्रीय डाक

डाकघरों की शाखा के माध्यम से हम देश के अंदर निम्नलिखित डाक भेज सकते हैं:

(i) पोस्ट कार्ड

पोस्टकार्ड संदेश का सबसे सस्ता माध्यम है। यदि साधारण संदेश (गोपनीय नहीं) है और लिखने के लिए अधिक जगह नहीं चाहिए तो पोस्टकार्ड का प्रयोग किया जाता है। पोस्टकार्ड के साथ डाक टिकट के अतिरिक्त कुछ भी नहीं भेजा जाता। दायीं ओर का आधा भाग पत्र भेजने वाले व्यक्ति का पता लिखने और डाक टिकट या फ्रैंकिंग मशीन टिकट के लिए होता है। सामने वाला बाईं ओर का भाग पत्र भेजने वाले द्वारा संदेश लिखने के लिए होता है। पोस्टकार्ड का एक नमूना नीचे दिया जा रहा है:

पोस्टकार्ड का नमूना

(ii) अंतर्देशीय पत्र कार्ड

अंतर्देशीय पत्र कार्ड का प्रचलन महात्मा गांधी के जन्मदिन, 02 अक्तूबर, 1950 से आरंभ था। अंतर्देशीय पत्र कार्ड पर केवल संदेश ही लिखा जाता है। इसके साथ कोई संलग्नक नहीं होता। इसमें पोस्टकार्ड तुलनात्मक रुप में अधिक स्थान होता है और सूचना की गोपनीयता सुनिश्चित रहती है चूंकि जब इसे मोड़ दिया जाता है तो वह बंद लिफाफे की तरह हो जाता है। अंतर्देशीय पत्र कार्ड का नमूना नीचे दिया जा रहा है :

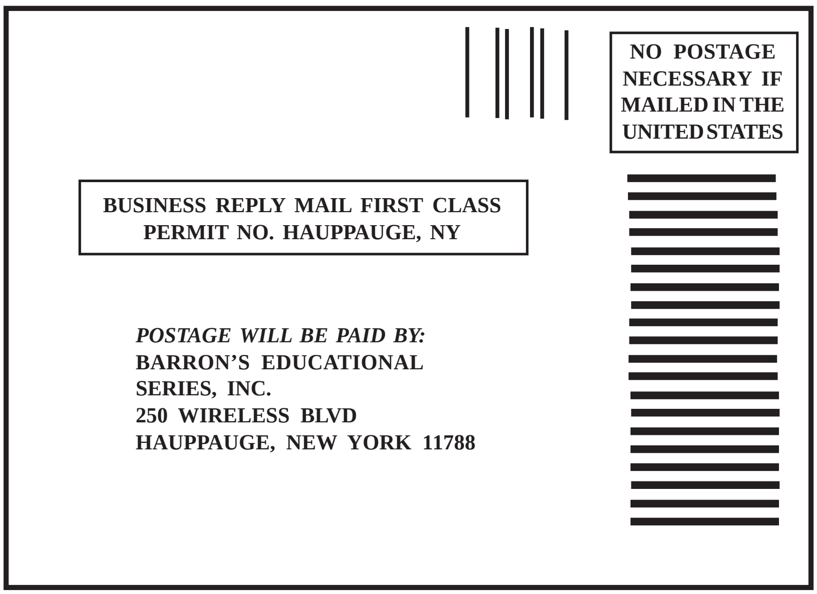
नमूना (अंतर्देशीय पत्र कार्ड)

(iii) लिफाफे

लिफाफे से संदेश की गोपनीयता सुनिश्चित होती है। लिखित या मुद्रित सूचना एक लिफाफे में डाल कर डाक द्वारा भेजी जाती है। लिफाफे में सामग्री और वजन के अनुसार दरें निश्चित होती हैं।

(iv) व्यावसायिक उत्तर कार्ड और लिफाफे : व्यावसायिक उत्तर सेवाओं द्वारा अपने ग्राहकों से उत्तर प्राप्त करने में व्यापारी को सहायता मिलती है जिन्हें उसका उत्तर भेजने के लिए कोई डाक व्यय नहीं करना पड़ता। विज्ञापन, साहित्य या सूची और एक स्वयं लिखित पते वाला लिफाफा और उसके साथ एक ऑर्डर फॉर्म या व्यावसायिक उत्तर कार्ड जिसमें एक तरफ ऑर्डर फॉर्म छपा हो और दूसरी ओर व्यवसायी का पता लिखा हो, व्यापारी द्वारा ग्राहक को भेजा जाता है। एक कार्ड या लिफाफे पर एक निर्देश मुद्रित होता है कि

डाक व्यय पता लिखने वाले द्वारा दिया जाएगा। ग्राहक को केवल ऑर्डर फॉर्म भरकर डाक द्वारा कार्ड या लिफाफे को भेजना होता है। यह ग्राहक को बिना किसी विलंब के तुरंत ऑर्डर देने के लिए प्रेरित करता है। इस उद्देश्य के लिए डाक घर से लिफाफे और कार्ड के प्रयोग के लिए एक लाइसेंस प्राप्त करना होता है जिस पर लाइसेंस संख्या लिखी होती है। डाक विभाग व्यावसायिक उत्तर या लिफाफे के प्रयोग की अनुमति के लिए फीस लेता है। व्यावसायिक उत्तर कार्ड का नमूना नीचे दिया गया है :



नमूना (व्यावसायिक उत्तर कार्ड)

(v) पुस्तक, नमूना और पैटर्न पैकेट :

पुस्तक नमूना और पैटर्न पैकेट में समाचार पत्र, प्रकाशित सामग्री, मुद्रित पुस्तकें, तस्वीरें, नक्शे, रेखा चित्र, व्यावसायिक और कानूनी दस्तावेज संलेख, लेखा-जोखा, मुख्तारनामा, बीमा पॉलिसी, छपने के लिए पांडुलिपि, पुरानी तारीखों के लिखित पत्र, जो पहले भी डाक से गुजर चुके हैं और उनका मूल उद्देश्य पूर्ण करना।

पत्र की प्रकृति की सूचना या व्यक्तिगत चरित्र सूचना पुस्तक पैकेट में बंद करना। पैकेट का माप निर्दिष्ट माप से अधिक नहीं होना चाहिए।

पुस्तक के नमूने के बाहर 'मुद्रित पुस्तक' लिखा होना चाहिए। ये रियायती दरें ऐसी सावधि पत्रिकाएं भारत में समाचार के रजिस्ट्रार के साथ पंजीकृत होते हैं। मुद्रित पत्रिका के प्रथम पृष्ठ पर या आखिरी पृष्ठ पर लिखा होना चाहिए कि समाचार पत्रों के रजिस्ट्रार के साथ पंजीकृत संख्या ________________ है।

एक नमूना पैकेट जो अधिकृत व्यापार नमूना या वाणिज्य वस्तु, जिसका कोई मान्य मूल्य न हो किसी विषय के साथ या बिना, पुस्तक पैकेट बनाकर भेजा जाता है।

(vi) **नेत्रहीनों के साहित्य के पैकेट :** नेत्रहीनों के पढ़ने के साहित्य के पैकेट 'नेत्रहीन साहित्य पैकेट' जाने जाते हैं और इन पैकेटों के लिए कोई फीस नहीं ली जाती है। पैकेट पर 'नेत्रहीनों के लिए साहित्य' लिखा होना चाहिए।

(vii) **पंजीकृत समाचार पत्र :** समाचार पत्र भेजने के लिए डाक में रियायत दी जाती है। उस क्षेत्र के डाक कार्यालय के विभागीय अधीक्षक के साथ समाचार पत्र पंजीकृत होना चाहिए जहां समाचार मुद्रित होता है।

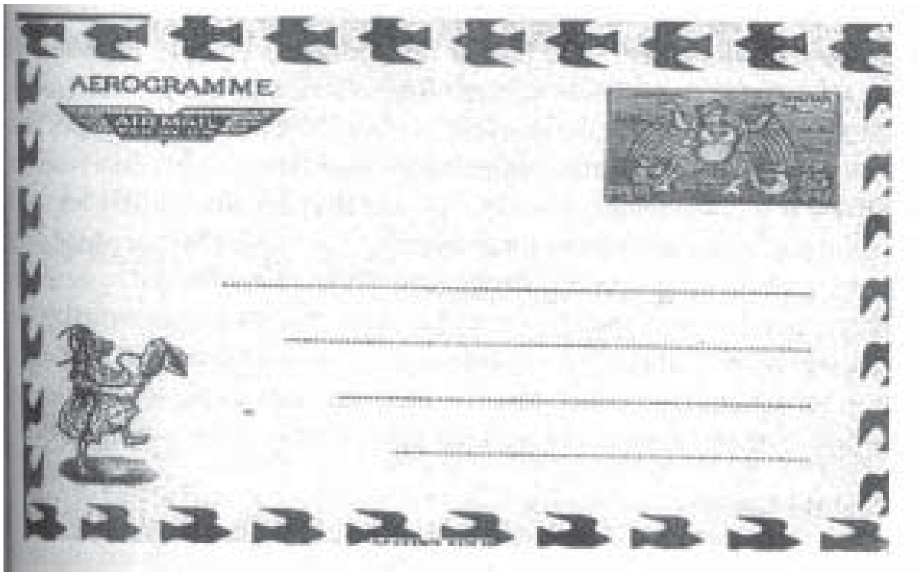
(viii) **पार्सल :** व्यावसायिक और व्यापारी अपने ग्राहकों को सामान और अन्य वस्तुएं भेजने के लिए इनका प्रयोग करते हैं। बीस किलोग्राम माप के पार्सल डाक द्वारा भेजे जा सकते हैं। चार या अधिक किलोग्राम के पार्सल पंजीकृत हो सकते हैं। पार्सल पर डाकीय दर काफी किफायती है। पार्सल पर डाक की कीमत अग्रिम अदा की जानी आवश्यक है। अच्छी तरह से सावधानी से पार्सल को बंद करना चाहिए ताकि आवाजाही में वह अच्छी स्थिति में रहे। पार्सल डाक कार्यालय की खिड़की पर देना (वितरित) चाहिए। हवाई डाक द्वारा भेजे गए पार्सल की दरें अधिक होती हैं।

(ख) **अंतर्राष्ट्रीय डाक :** भारत को संसार के विभिन्न देशों के साथ संप्रेषण की सुविधाएं प्राप्त हैं। थल मार्ग, समुद्री मार्ग और हवाई मार्गों का प्रयोग सामग्री भेजने और प्राप्त करने के लिए किया जाता है।

बाहरी देशों में भेजी जाने वाली सामग्री पर टिकट की दरें अंतर्देशीय दर से भिन्न हैं। बाहरी देशों के संबंध में भी डाक टिकट की दरें प्रत्येक देश में अलग-अलग हैं। विदेश में भेजे जाने वाले पत्रों, पोस्टकार्ड, पार्सल आदि की दरें डाक कार्यालय गाइड से मालूम की जा सकती हैं।

हवाई डाक द्वारा भेजी जाने वाली वस्तुओं पर अधिक डाक टिकटें लगाई जाती हैं। प्रत्येक वस्तु के पते के ऊपर बाईं ओर 'हवाई डाक' लिखा जाना चाहिए। सभी डाक कार्यालयों में 'हवाई डाक' के लिफाफे और पोस्टकार्ड उपलब्ध होते हैं। हवाई पत्र भी उपलब्ध हैं जो कि अंतर्देशीय पत्र के समान होते हैं। भारत से बाहर दूसरे देशों में पार्सल या पैकेट हवाई डाक द्वारा भेजे जाते हैं। पार्सलों को अच्छी तरह से सिलकर या सील करके भेजा जाना चाहिए। पार्सल के साथ एक मुद्रित फॉर्म को घोषणा सहित भेजने वाले व्यक्ति द्वारा भरकर और हस्ताक्षर करके तीन प्रतियां भेजनी होती हैं। इस फॉर्म में भेजने वाले और प्राप्तकर्ता के नाम और पते, गन्तव्य देश, वस्तुओं की संख्या, संदर्भ का विवरण, वजन, मूल्य आदि के खाके बने होते हैं। यदि हवाई पार्सल की वस्तुओं का मूल्य निश्चित मूल्य से अधिक है तो भारतीय रिजर्व बैंक से अनुमति आवश्यक है और इस अनुमति की एक प्रति पार्सल सहित डाक कार्यालय में दी जाती है।

हवाई पत्र का नमूना



पाठगत प्रश्न 5.2

निम्नलिखित वाक्यों में रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए :

(क) अंतर्देशीय डाक उन लोगों को भेजी जाती है जो ____________ में रहते हैं।

(ख) रेल, बस सेवा, स्टीमर, ऊंट, घोड़े, साईकिल आदि द्वारा भेजी जाने वाली डाक _________ डाक कहलाती है।

(ग) पोस्टकार्ड __________ सूचना का साधन है।

(घ) अंतर्राष्ट्रीय पत्र कार्ड का प्रचलन ___________ में हुआ था।

(ड.) लिफाफा ____________ संदेश सुनिश्चित करता है।

(च) नेत्रहीनों द्वारा पढ़े जाने वाला साहित्य ____________ साहित्य पैकेट कहलाता है।

(छ) ____________ किलोग्राम भार के पार्सल, पार्सल डाक द्वारा भेजे जाते हैं।

(ज) विदेशों में भेजी जाने वाली वस्तुओं की टिकट दरें अंतर्देशीय दरों से _________ होती हैं।

(झ) डाक टिकट दरें एक देश से दूसरे देश की दरों से ___________ होती हैं।

(ट) डाक दरों में ____________रियायत दरें होती हैं।

(ii) पंजीकरण, बीमा और दूसरी डाक सुविधाओं का प्रावधान

डाक विभाग द्वारा डाक भेजने में कुछ सुविधाएं प्रदान की जाती हैं, जो नीचे दी जा रही हैं :

(i) डाक पंजीकरण

एक पत्र, पोस्टकार्ड या नमूना पैकेट, पंजीकृत समाचार पत्र या पार्सल को पंजीकृत डाक द्वारा भेजा जाता है। भेजी जाने वाली प्रत्येक वस्तु पर डाक टिकट के अतिरिक्त पंजीकरण फीस ली जाती है। पंजीकृत अधिक सुरक्षित रहती है क्योंकि डाकघर द्वारा प्राप्तकर्ता द्वारा हस्ताक्षर प्राप्त किए जाते हैं। डाकघर द्वारा प्राप्त रसीद इस बात का प्रमाण है कि संबंधित फर्म या व्यक्ति को वस्तुएं पहुंच गई हैं। यदि भेजने वाला व्यक्ति प्राप्तकर्ता के हस्ताक्षर सहित प्राप्ति रसीद चाहता है तो उसे रजिस्टर्ड के साथ प्राप्ति रसीद ड्यू फॉर्म भेजना होता है। तब प्राप्तकर्ता रजिस्टर्ड वस्तुएं प्राप्त करके प्राप्ति ड्यू फार्म हस्ताक्षर करने के पश्चात डाक प्राधिकरण को भेज देता है। टिकट और पंजीकरण की डाक का अग्रिम भुगतान किया जाना आवश्यक है।

(ii) डाक बीमा

पंजीकृत वस्तुएं जैसे पत्र, पार्सल, आदि वस्तुओं को प्रति वस्तु 10,000/-रुपये तक के मूल्य का बीमा मुख्य डाकघर या अधिकृत उप डाकघरों में कराया जा सकता है। यदि बीमाकृत वस्तुएं प्रेषण के समय खो जाती हैं तो डाक अधिकारी उस बीमाकृत राशि की क्षतिपूर्ति करते हैं, जितनी राशि के लिए बीमा कराया गया है।

जिन वस्तुओं का बीमा कराना हो उन्हें सुरक्षित ढंग से पैक करना चाहिए और पत्र या पार्सल के बाहर बीमाकृत राशि (संख्या और शब्दों में) लिख देनी चाहिए।

पैकेट के ऊपर भेजने वाले और प्राप्तकर्ता का नाम और पता भी लिखना चाहिए। वस्तु के साथ प्राप्ति सूचना फॉर्म विधिवत भरकर जोड़ देना चाहिए। यदि बीमाकृत वस्तु अपने ही देश में भेजी जाने वाली है तो भेजने वाले को प्राप्तकर्ता या उसके अधिकृत एजेंट द्वारा हस्ताक्षरित प्राप्त सूचना फॉर्म को निःशुल्क प्राप्त करने का अधिकार है।

(iii) कीमत वसूली डाक (वीपीपी)

वीपीपी द्वारा जिन वस्तुओं को डाकघर में निर्धारित मुद्रित फॉर्म सहित देना होता है उसमें भेजने वाले को आवश्यक फीस देनी होती है। उसमें यह निर्दिष्ट होता है कि उसे कितनी राशि का भुगतान किया जाना है और वह इस घोषणा पत्र पर भी हस्ताक्षर करता है कि जो वस्तु वीपीपी द्वारा भेजी जा रही है उसे भेजने के लिए उसे प्रमाणिक ऑर्डर प्राप्त हुआ था। यदि वीपीपी द्वारा भेजी जाने वाली वस्तु का मूल्य 100/-रुपये से कम है तो पोस्टमैन द्वारा उस पते पर दिया गया (कार्यान्वित) चाहिए। यदि वस्तु का मूल्य 100/-रुपये से अधिक है तो डाकघर द्वारा प्राप्तकर्ता को सूचित किया जाएगा कि वह राशि देकर उस वस्तु को ले जाए। प्राप्तकर्ता को प्राप्ति रसीद की पिछली तरफ प्राप्ति के

हस्ताक्षर करने चाहिए। प्राप्तकर्ता से प्राप्त राशि डाकघर द्वारा मनीऑर्डर से भेजने वाले को भेजी जाती है।

(iv) डाक प्रमाण पत्र - डाक प्रमाण पत्र के अंतर्गत

यदि किसी वस्तु को पंजीकृत डाक द्वारा भेजना हो तो डाक प्रमाण पत्र प्राप्त करना होता है। यह प्रमाण पत्र प्राप्तकर्ता को डाकघर द्वारा भेजा जाता है कि उपरोक्त वस्तु वास्तव में भेज दी गई है। वस्तु और प्राप्तकर्ता के पते और विवरण सहित डाकघर की खिड़की पर कागज पर टिकट लगाकर इस डाक प्रमाण पत्र के अंतर्गत पत्र भिजवाया जाता है। डाक कार्यालय टिकट पर मोहर लगाता है जिससे यह सिद्ध होता है कि वस्तुतः वस्तु डाक द्वारा भेज दी गई है।

(v) पोस्ट बॉक्स और पोस्ट बैग

बड़े व्यावसायिक कार्यालयों में डाक अधिक संख्या में होती है। वहां डाकघर से डाक प्राप्त करने के लिए विशेष प्रबंध किए जाते हैं। ये इस प्रकार हैं :-

(क) पोस्ट बॉक्स : पोस्ट बॉक्स डाक कार्यालय से किराए पर लिया जाता है। प्रत्येक बॉक्स की दो कुंजियां होती हैं। एक कुंजी क्रेता के पास और दूसरी कुंजी पोस्ट मास्टर के पास होती है। किराएदार (क्रेता) की पंजीकृत वस्तुएं पोस्ट बॉक्स संख्या हित डाक कार्यालय कर्मचारियों के पास होती हैं। किरायेदार (क्रेता) का अधिकृत व्यक्ति डाक कार्यालय जाकर आवक डाक को प्राप्त कर सकता है।

(ख) पोस्ट बैग : एक बैग और ताला कुंजी किरायेदार द्वारा डाक कार्यालय को दी जाती है। पोस्ट बैग की दूसरी कुंजी किरायेदार के पास होती है। किरायेदार से संबंधित सब प्राप्त वस्तुएं डाक अधिकारियों द्वारा बैग में रखी जाती है जो कि किरायेदार को डाक कार्यालय द्वारा काउंटर पर दी जाती हैं। पोस्ट बैग सेवा व्यावसायिक संगठनों के पत्रों को खोने से सुरक्षित रखती है।

(vi) सुपुर्दगी का अभिलेखन और प्रेषक को सूचना देना (आरडीआईएस)

सुपुर्दगी अभिलेखन द्वारा यह प्रमाणित किया जाता है कि पत्र प्राप्तकर्ता द्वारा प्राप्त किया गया है। भेजने वाले को एक निर्धारित फॉर्म में, जिसे पत्र भेजा जाना है, उसका नाम और पता और अपना नाम और पता भरना होता है। इस फॉर्म की प्राप्ति के पश्चात् डाक क्लर्क मोहर लगाकर अपने हस्ताक्षर करके भेजने वाले को दे देता है। यह इसका प्रमाण पत्र है। यदि भेजने वाला पहुंची गई वस्तुओं की सूचना प्राप्त करना चाहता है तो उसे अतिरिक्त डाक व्यय देना होता है। यदि रास्ते में ही वस्तु खो जाए तो उस पर किसी प्रकार की क्षतिपूर्ति नहीं की जाती।

(vii) शीघ्रगामी डाक : शीघ्रगामी डाक की सुविधा भारत के कुछ बड़े शहरों और अंतर्राष्ट्रीय डाक के लिए उपलब्ध है। बड़े शहरों में शीघ्रगामी डाक डाक कार्यालय द्वारा ली जाती

है। सायं 5 बजे तक प्राप्त डाक अगले दिन अर्थात 24 घंटे के अंदर निश्चित रुप से अपने गंतव्य स्थान पर पहुंचाने का आश्वासन डाक कार्यालय द्वारा दिया जाता है। अगले दिन तक वस्तुएं/ पत्र न पहुंचने पर पैसा वापिस लिया जा सकता है।

(viii) **डाक वस्तुओं को वापिस मंगवाना :** यदि किसी अंतर्देशीय पत्र, पोस्ट कार्ड, पैकेट और पार्सल या किसी विदेशी पंजीकृत पार्सल या पत्र को वापस मंगवाना होता है तो डाक अधिकारियों द्वारा लिखित आवेदन पत्र दिया जाना चाहिए और इसके साथ प्रत्येक वस्तु की निर्धारित फीस दी जाती है। ऐसे आवेदन पत्र में पत्र वापस मंगवाने का कारण बताना आवश्यक होता है।

(ix) **निश्चल डाक :** वे यात्री जिन्हें उस स्थान का निश्चित पता मालूम नहीं होता जिस स्थान पर उन्हें जाना है तो वे अपने पत्र डाक कार्यालय द्वारा प्राप्त कर सकते हैं। ऐसे पत्र का पता श्री/श्रीमती/कुमारी ________________ शहर के डाकघर की मार्फत लिखा जाता है। पोस्ट मास्टर उस व्सक्ति की पहचान की सम्पुष्टि के बाद वे पत्र उसे देता है।

ऐसे पत्रों/वस्तुओं पर तब तक रखी जाए 'जब तक मांग न की जाए', 'पत्र लेने की प्रतीक्षा की जाए' आदि लिखा होता है। अक्सर ऐसे पत्र डाकघर द्वारा एक महीने तक रखे जाते हैं और उसके पश्चात इन्हें नष्ट कर दिया जाता है। एक वीपीपी वस्तु को केवल सात दिन तक रखा जाता है।

(x) **पहचान पत्र :** निश्चित मूल्य का भुगतान करने के पश्चात डाक कार्यालय द्वारा वांछित (ऐच्छिक) व्यक्ति को पहचान पत्र जारी किए जाते हैं। इस कार्ड पर उस व्यक्ति का नाम, पता और संक्षिप्त विवरण होता है और साथ ही संबंधित व्यक्ति की एक सत्यापित पासपोर्ट साइज (आकार) फोटो। इस कार्ड द्वारा संबंधित व्यक्ति 'निश्चल डाक' पंजीकृत या बीमाकृत मनिऑर्डर आदि लेते हैं।

(xi) **अंकित (फ्रेंक्ड) डाक :** बड़े कार्यालयों द्वारा प्रतिदिन एक बड़ी संख्या में वस्तुएं भेजी जाती हैं। यदि उन सब के ऊपर व्यक्तिगत रुप से टिकट लगाई जाए तो काफी समय लगता है। फ्रेंकिंग (अंकित) मशीन के प्रयोग से श्रम और समय की बचत होती है।

फ्रेंकिंग मशीन से पत्र, पोस्ट कार्ड और लेबल पर अपेक्षित मूल्य का डाक टिकट लाल स्याही से अंकित किया जाता है। डाक वस्तुओं पर फर्म ट्रेड मार्क, आदर्श वाक्य या विज्ञापन संदेश भी अंकित किया जाता है। विविध मूल्यों की टिकटों के अंकन के लिए अलग-अलग कुंजी होती है। डाक से संबंधित डाक राशि को ध्यान में रखकर कुंजी दबा दी जाती है। डाकघर के वरिष्ठ अधीक्षक को आवेदक द्वारा फ्रेंकिंग मशीन के प्रयोग के लिए एक लाइसेंस लेना आवश्यक है। अंकन मशीन पर एक मीटर लगा होता है। इसके प्रयोग के लिए एक लाइसेंस प्रदान किया जाता है। टिकट की राशि पहले अदा कर दी जाती है और डाकघर उस अदा की गई राशि के अनुसार मीटर का समायोजन करता है। मीटर में प्रयुक्त टिकटों की कीमत और अप्रयुक्त बची हुई टिकटों की कीमत दिखाई

देती है। जब मीटर की सारी राशि प्रयुक्त हो जाती है तो मशीन स्वचालित ढंग से बंद हो जाती है। इसे डाकघर ले जाकर आगे की कीमत देकर पुनः समायोजित किया जाता है। लाइसेंस में अंकित डाकघरों में वस्तुएं दी जाती हैं। अंकित टिकटों पर 3% की छूट दी जाती है।

टिप्पण : डाकघर द्वारा समय-समय पर सेवाओं की दरें बदली जाती हैं। अतः विद्यार्थियों को डाक विभाग में जाकर इसकी जानकारी लेनी चाहिए।

पाठगत प्रश्न 5.3

निम्नलिखित रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए :

(क) यदि बीमाकृत वस्तुएं रास्ते में खो जाती हैं तो डाकघर द्वारा ____________ राशि का भुगतान किया जाता है।

(ख) डाक द्वारा भेजी जाने वाली वस्तुओं के लिए पोस्टिंग का एक प्रमाण पत्र ____________ लिया जाता है।

(ग) शीघ्र डाक भेजने के लिए डाकघर द्वारा एक नई सेवा विनियोजित की गई है। इसे ______________ डाक कहा जाता है।

(घ) ____________ मूल्य का भुगतान करने पर डाकघर एक पहचान पत्र जारी करता है।

(ड.) फ्रेंकिंग मशीन द्वारा अधिक श्रम और समय की ____________ होती है।

III. डाकघर द्वारा धन प्रेषण कार्य

डाकघर द्वारा धन के प्रेषण की सुविधा दी जाती है। इन सुविधाओं में मनीऑर्डर और पोस्टल ऑर्डर सम्मिलित हैं। डाकघर द्वारा दी गई ये दोनों सुविधाएं नीचे वर्णित हैं :

मनीऑर्डर

मनीऑर्डर एक ऐसा आदेश होता है जो कि एक डाकघर दूसरे डाकघर को देता है कि वह देय राशि को ऑर्डर में दिए गए व्यक्ति को ही दे। जो व्यक्ति पैसा भेजता है उसे भेजने वाला या प्रेषक कहते हैं और जिस व्यक्ति को पैसा भेजा जाता है उसे प्राप्तकर्ता कहते हैं।

यदि कोई व्यक्ति दूसरे व्यक्ति को पैसा भेजना चाहता है तो उसे विहित मनीऑर्डर फॉर्म भरना पड़ता है और उसे भेजी जाने वाली राशि और उस राशि के ऊपर डाकघर की कमीशन के साथ डाकघर के मनीऑर्डर काउंटर पर देता है।

मनीऑर्डर फॉर्म नमूना

भारतीय डाक-मनीऑर्डर

संदेश के लिए स्थान

....

....

....

....

डाकिया यहां से अलग करे

भारतीय डाक	एम.ओ.8	सेवा में
मनीऑर्डर	25 पैसे	....
	....	....
	....	....
	....................रुपये अदा करें।	....
	भेजने वाले का हस्ताक्षर	पिन

.... दूसरा मोड़ ....

केवल सरकारी प्रयोग के लिए

म.आ.सं............ तारीख.............. ....

प्रेषक डाकघर ....रुपये

रुपये

सम्मिलित आयताकार मोहर सहायक पोस्टमास्टर

....

....

....रु. प्राप्त किये।

गोल म.आ. मोहर

आयताकार मोहर	प्राप्तकर्ता के हस्ताक्षर .... गवाह के हस्ताक्षर .... अदा करने वाले कर्मचारी के हस्ताक्षर ....

....पहला मोड़.......................................

मनीऑर्डर पावती

तिथि मोहर	म.ऑ.नं. .... तारीख .... रु. .... तारीख .... को प्राप्त किये प्राप्तकर्ता के हस्ताक्षर	सेवा में (भेजने वाले का पता) .... पिन

मनीऑर्डर फार्म पर भेजने वाला प्राप्तकर्ता का नाम और पूरा पता और भेजी जाने वाली राशि को भरता है। डाक अधिकारी प्राप्तकर्ता के हस्ताक्षर लेकर उसे मनीऑर्डर की राशि दे देता है। हस्ताक्षर वाली वह रसीद मनीऑर्डर भेजने वाले के पास भेज दी जाती है। मनीऑर्डर भेजने वाला जब डाकघर में पैसा (राशि) देता है तो उसे एक रसीद दी जाती है। अन्य पत्र और पोस्टकार्ड की तरह मनीऑर्डर भी जहां लाभप्रद हो हवाई जहाज से भेजा जाता है। हवाई जहाज द्वारा मनीऑर्डर पर कोई अतिरिक्त डाक फीस या हवाई डाक लेबल नहीं लगाना पड़ता है।

पोस्टल आर्डर

भारतीय पोस्टल ऑर्डर एक तरह का बैंक ड्राफ्ट होता है जिसे एक डाकघर से लेकर दूसरे डाकघर में दिया जाता है। इस निदेश के साथ कि पोस्टल ऑर्डर पर लिखित राशि निर्दिष्ट व्यक्ति या संगठन को दी जाए। भारतीय पोस्टर ऑर्डर विभिन्न वर्गों में उपलब्ध हैं। पोस्टल ऑर्डर खरीदना बड़ा साधारण (आसान) है। खरीदने वाले को पोस्टल ऑर्डर के मूल्य की कमीशन राशि डाकघर के काउंटर पर जमा करनी होती है और उसके एवज में उसे पोस्टल ऑर्डर दिया जाता है। खरीदने वाले को प्राप्तकर्ता का नाम और भारतीय डाकघर के स्थान का नाम भेजना होता है। प्रतिवर्ष (काउण्टर फायल) अलग करने के पश्चात पोस्टल ऑर्डर प्राप्तकर्ता को भेजा जाता है जो पोस्टल ऑर्डर में निर्दिष्ट (उल्लिखित) डाकघर से राशि प्राप्त करता है। पोस्टल ऑर्डर चैकों की तरह रेखांकित किया जाता है। इस रेखांकन का प्रभाव यह होता है कि राशि का भुगतान प्राप्तकर्ता

के डाकघर या बैंक के खाते द्वारा किया जाता है। जारी की तारीख से छह महीने के अंदर ऑर्डर भुगतान के लिए नहीं दिया जाता है तो दुबारा कमीशन लिया जाता है। पोस्टल ऑर्डर जारी की तारीख से एक वर्ष के पश्चात् किसी भी स्थिति में मान्य नहीं होते।

5.7 निजी डाक सेवाएं - कोरियर सेवाएं

दस्तावेज, पत्र और पार्सल आदि डाकघर द्वारा भेजने की परम्परा है। लेकिन इन दिनों निजी प्रचालक कोरियर या कोरियर कंपनी जानी जाती है। निजी प्रचालक द्वारा डाक सेवाओं की तरह ही सेवाएं प्रदान करते हैं। कोरियर कंपनियां दस्तावेज और पार्सल को उचित दर पर शीघ्र और सुरक्षित भेजते हैं। कोरियर सेवाएं निजी डाकघर का कार्य करती हैं। ये कंपनियां पत्र, दस्तावेज और पार्सल प्रेषक से लेकर कमीशन लेकर रसीद देती हैं। कोरियर कंपनियां शीघ्र निश्चित वितरण सुनिश्चित करती हैं। बड़े शहरों में सरकारी डाक सेवाओं की अपेक्षा (तुलना में) ये सेवाएं अधिक प्रचलित हैं।

कोरियर सेवाओं के प्रकार

कोरियर सेवाएं निम्नलिखित प्रकार की होती हैं :

संदेश वाह सेवाएं : इस सेवा के अंतर्गत कोरियर कंपनियां दस्तावेजों और पार्सल को स्थानीय और क्षेत्रीय स्तर पर 24 घंटों के अंदर वितरित करती हैं।

अंतरर्देशीय सेवाएं : इस सेवा के अंतर्गत कोरियर कंपनियां दस्तावेजों को एक राज्य से दूसरे राज्य में 48 घंटों के अंदर वितरित करती हैं।

विदेशी कोरियर सेवाएं : इस सेवा के अंतर्गत दस्तावेज हवाई कोरियर सेवाओं द्वारा भेजे जाते हैं। कुछ ऐसी कंपनियां हैं जो अपने हवाई जहाज द्वारा दस्तावेज भेजती हैं। कुछ कंपनियां इस प्रकार हैं डीएचएल कोरियर, ट्रांसवर्ल्ड कोरियर, यूनाइटेड पार्सल सेवा, यूपीएस और फेड एक्स आदि।

पाठगत प्रश्न 5.4

1. निम्नलिखित प्रश्नों का संक्षिप्त उत्तर दीजिए :

   (क) पिन कोड में पिन को पूर्ण रुप में लिखिए।

   (ख) यूपीसी को पूर्ण रुप में लिखिए।

   (ग) वीपीपी का पूर्ण रुप क्या है?

   (घ) आरडीआईएस को पूर्ण रुप में लिखिए।

2. रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए :

(क) मनीऑर्डर द्वारा पैसा भेजने वाला व्यक्ति ____________ जाना जाता है।

(ख) इंडियन ____________ ऑर्डर एक प्रकार का बैंक ड्राफ्ट है।

(ग) डाकघर भी पैसा ____________ की सुविधाएं प्रदान करता है।

(घ) कोरियर सेवाएं निजी ____________ के समान हैं।

5.8 आपने क्या सीखा

किसी संगठन के द्वारा और डाकघर द्वारा लिखित सूचना भेजना मेल या डाक कहलाती है। डाक के तीन प्रकार हैं - आनेवाली/आवक डाक/बाह्‌ डाक और अंतर्विभागीय डाक। डाक संभालने के दो मुख्य तरीके हैं। हस्तचालित या विद्युतीकरण। डाक संभालने का काम बड़े प्रभावी, दक्षतापूर्ण और सुव्यवस्थित रुप से सुनियोजित और संगठित किया जाना चाहिए। बड़े संगठनों में जहां डाक की संख्या अधिक होती है और जहां बहुत से विभाग/अनुभाग हैं, डाक के लिए एक अलग विभाग बनाया जाता है। आवक डाक को संभालने के लिए निम्नलिखित चरण हैं - डाक प्राप्त करना, डाक की छंटनी, डाक खोलना, सारांश की समीक्षा करना और छंटनी कार्य तारीख की मोहर, डाक का अभिलेखन, डाक को बांटना आदि। बाह्य डाक को संभालने के लिए निम्नलिखित चरण हैं - हस्ताक्षर और संदर्भ, विभागों से डाक इकट्‌ठी करना, एकत्र की गई डाक की छंटनी करना, बाह्य डाक का अभिलेखन, लिफाफों पर पते लिखना, पत्र को मोड़कर लिफाफे में डालना, लिफाफों को सील करके मोहर लगाना, डाक को भेजना।

डाक विभाग द्वारा डाक का वहन, संदेशों को तुरंत भेजना और एक स्थान से दूसरे स्थान पर राशि (पैसों) भेजना। डाक विभाग का पहला (प्रथम) और मुख्य कार्य विभिन्न प्रकार की डाक, स्थानीय और अंतर्राष्ट्रीय पत्रों को भेजना है। स्थानीय डाक के लिए विभिन्न तरीके हैं। अंतर्राष्ट्रीय डाक के लिए एरोग्राम उपलब्ध है जो कि स्थानीय पत्र जैसा होता है। डाक को भिजवाने की विभिन्न सुविधाएं डाकघर द्वारा दी गई हैं। धन प्रेषण के लिए भी डाकघर व्यवस्था करता है। पैसा (धन) प्रेषण के दो मुख्य जरिए हैं - मनीऑर्डर और पोस्टल आर्डर। उपरोक्त सुविधाओं के अतिरिक्त डाकघर और अन्य आवश्यक सुविधाएं प्रदान करता है।

5.9 पाठांत प्रश्न

1. डाक शब्द से आप क्या समझते हैं? डाक के विभिन्न तरीके क्या हैं?
2. डाक संभालने का कार्य कैसे सुनियोजित और संगठित होता है?
3. लिफाफे पर पता लिखते समय कौन-कौन सी सावधानियां बरती जानी चाहिए?

4. आवक डाक को निर्विघ्न ढंग से संभालने के लिए चरणों को वर्णित कीजिए।
5. जावक (बाह्य) डाक को निर्बाध ढंग से संभालने के लिए चरणों को वर्णित कीजिए।
6. निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर टिप्पण लिखिए :
   (क) पोस्ट बॉक्स (ख) तारीख मोहर
   (ग) लिफाफे पर पता लिखना (घ) पोस्ट बैग
7. अंतरराष्ट्रीय डाक के लिए डाकघर द्वारा कौन सी सेवाएं प्रदान की जाती हैं?

5.10 पाठगत प्रश्नों के उत्तर

5.1

(i) डाक

(ii) आवक डाक, बाह्य डाक और अंतर्विभागीय डाक

(iii) डाक विभाग

(iv) धन प्रेषण

(v) दिनांक मोहर

(vi) आवक (आंतरिक) डाक

(vii) प्रतिलिपि (फोटो कॉपी)

(viii) बाह्य (जावक) डाक

(ix) चपरासी

(x)

(xi) माप (आकार)

5.2

(क) भारत

(ख) सतह

(ग) सस्ता

(घ) 02 अक्तूबर, 1950

(ड.) गोपनीयता

(च) नेत्रहीन

(छ) बीस (20)

(ज) भिन्न (विभिन्न)

(झ) परिवर्तित (बदलना)

(ट) समाचार पत्र

5.3

(क) बीमाकृत

(ख) अपंजीकृत

(ग) गति (तीव्र गति)

(घ) निर्धारित

(ड.) बचना (बचत)

5.4

1. (क) डाकीय अनुक्रमणिका (तालिका) संख्या

(ख) डाक प्रमाण पत्र के अंतर्गत

(ग) राशि भुगतान डाक (वीपीपी)

(घ) अभिलिखित प्रेषण और भेजने वाले को सूचना

2. (क) राशि (धन)/प्रेषक

(ख) डाकीय

(ग) धन प्रेषण

(घ) डाकघर

5.11 संवर्धन/विस्तृत जानकारी

किसी समीप के संगठन में जाइए और डाक संभालने के तरीके को देखिए। आप समझ सकेंगे कि उनके द्वारा अपनाया गया तरीका वैसा ही है जैसाकि आपने इस पाठ में पढा है।

6

अभिलेखों का रखरखाव

6.1 परिचय

सभी संगठनों में, चाहे वह सरकारी विभाग हों, व्यावसायिक संगठन, गैर-सरकारी संगठन हों या कोई अन्य संगठन हो, अभिलेखों का सर्वाधिक महत्व होता है। जब कभी संगठनात्मक गतिविधियों से संबंधित कोई सूचना प्राप्त होती है तो उस विषय में विभिन्न स्तरों पर कार्रवाई करने के लिए एक फाइल खोली जाती है। इस विषय से संबंधित सभी दस्तावेजों को फाइल में लगाया जाता है और इस मुद्दे की समाप्ति पर अर्थात जब सभी विषयों को निपटा लिया जाता है तो फाइल को सिलकर बंद किया जाता है, रिकार्ड किया जाता है और रिकार्ड अनुभाग में भेज दिया जाता है। भावी संदर्भ के लिए रिकार्ड की गई इस फाईल को वापस मंगवाया जा सकता है। इस प्रकार किसी संगठन के कार्यालय में अनेकों दस्तावेज सृजित किए जाते हैं जिन्हें रिकार्ड करने की भी आवश्यकता होती है।

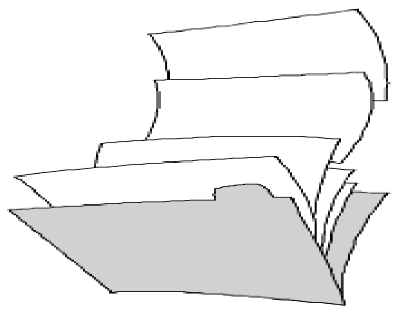
पिछले पाठ में आपने डाक, आवक डाक, जावक डाक तथा अन्तःविभागीय डाक के रखरखाव, डाक के नियोजन तथा व्यवस्था में वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव की भूमिका और डाक विभाग द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं का अध्ययन किया है। इस अध्याय में आप रिकार्ड, फाइलिंग तथा अनुक्रमणिक के अर्थ, प्रकार तथा महत्व का ज्ञान प्राप्त करेंगे।

6.2 उद्देश्य

इस पाठ का अध्ययन करने के पश्चात आपः

- अभिलेख (रिकार्ड) शब्द का वर्णन कर पाएंगे;
- एक संगठन में रिकार्डों के महत्व को जान पाएंगे;
- दस्तावेजों को फाइल करने की अवधारणा तथा इसके सिद्धांतों को जान पाएंगे;
- फाइलिंग के वर्गीकरण और विधियों का वर्णन कर पाएंगे;

- सूक्ष्म-फाइलिंग तथा ई-फाइलिंग को समझ सकेंगे;
- फाइलिंग की आधुनिक तकनीकों की पहचान कर पाएंगे;
- अनुक्रमणिका और फाइलिंग प्रणाली में इसकी भूमिका को जान पाएंगे;
- अनुक्रमणिका के विभिन्न तरीकों को जान पाएंगे;
- फाइलिंग तथा अनुक्रमणिका के विभिन्न प्रकार के उपकरणों का ज्ञान प्राप्त कर पाएंगे।



6.3 अर्थ

संगठन अपने व्यवसाय के संचालन के दौरान बड़े स्तर पर सूचना का सृजन तथा उनका रखरखाव करते हैं। यद्यपि, इस प्रकार के सभी दस्तावेज अनिवार्य रुप से "रिकार्ड" या अभिलेख नहीं होते हैं। कई लोग गलती से यह मान लेते हैं कि किसी भी कागज पर या किसी अन्य रुप में किसी भी प्रकार की सूचना एक रिकार्ड होती है और उसका रखरखाव उसी प्रकार किया जाना चाहिए। किन्तु यह सही नहीं है। आइए देखें कि अभिलेख प्रबंधन के उद्देश्य से अभिलेख क्या होता है और यह गैर-अभिलेख दस्तावेजों से किस प्रकार भिन्न है।

अभिलेख(रिकार्ड) को व्यवसाय के संचालन के दौरान निर्मित या प्राप्त किसी सूचना के रुप में परिभाषित किया जाता है, जिसे संगठन की वित्तीय, वैधानिक, एतिहासिक या प्रशासनिक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अनुरक्षित किया जाता है। अभिलेख कोई भी दस्तावेज हो सकता है, जिसका प्रयोग महत्वपूर्ण व्यावसायिक निर्णय लेने के लिए किया जाता है। अभिलेख के कुछ विशिष्ट उदाहरण हैं - जन्म प्रमाणपत्र, चिकित्सा एक्स-रे, कार्यालय दस्तावेज, डाटाबेस, एप्लिकेशन डाटा तथा संगत ई-मेल, वित्तीय रिपोर्टें, जावक तथा आवक डाक, सांख्यिकीय समेकन, शैक्षणिक संस्थानों में विद्यार्थियों की फाइलें, विभिन्न बैठकों के कार्यवृत्त तथा अन्य रिकार्ड आदि। अभिलेख का तात्पर्य पत्रों, ई-मेल, रजिस्टरों, बहियों तथा अन्य दस्तावेजों के रुप में व्यापक पत्राचार है जिसे किसी संगठन में सृजित, प्राप्त , संग्रहित और प्रयोग किया जाता है। अभिलेख किसी भी रुप में हो सकता है। ये कोई कागज, कंप्यूटर प्रिंटआउट, मेगनेटिक या ऑप्टिकल डिस्क, माईक्रोफिल्म, श्रव्य रिकार्डिंग, या सूचना के संरक्षण का कोई अन्य माध्यम हो सकता है। उदाहरणों की यह सूची सम्पूर्ण नहीं है। बहरहाल, किसी संगठन के लिए रिकार्ड

माने जाने वाली सूचना की श्रृंखला तथा प्रकार उस संगठन की प्रकृति तथा आवश्यकताओं के आधार पर भिन्न-भिन्न हो सकती है।

गैर-अभिलेख को इन से इतर अन्य सभी दस्तावेजों के रुप में परिभाषित किया जा सकता है। गैर-अभिलेख सामग्री के कुछ उदाहरण हैं - पत्रिकाएं या समाचार पत्र, पुस्तकें या कोई अन्य प्रकाशित सूचना, खाली पेपर या अन्य आपूर्तियां, मसौदे जिन्हें अभी अंतिम रुप दिया जाना है तथा परिपत्र आदि।

6.4 अभिलेखों के प्रकार

अभिलेखों का वर्गीकरण अनेक आधारों पर किया जा सकता है, उदाहरण के लिए महत्व के आधार पर, प्रारुप के आधार पर, उपयोगिता के आधार पर तथा संगठनात्मक गतिविधियों के आधार पर आदि, किन्तु अभिलेखन के सर्वाधिक सामान्य प्रकार हैं:

1. व्यावसायिक अभिलेख (Business Records): व्यावसायिक गतिविधियों से संबंधित सभी अभिलेख जैसे ग्राहकों के साथ लेनदेन आदि को व्यावसायिक अभिलेख कहते हैं। यह वे अभिलेख हैं जो संगठनात्मक गतिविधियों के आधार का निर्माण करते हैं।
2. व्यक्तिगत अभिलेख (Personnel Records): संगठन के कर्मचारियों से संबंधित अभिलेखों को व्यक्तिगत अभिलेख कहते हैं। इन अभिलेखों का रखरखाव मानव संसाधन विभाग या कार्मिक विभाग द्वारा किया जाता है।
3. गोपनीय अभिलेख (Confidential Records): कुछ अभिलेखों का रखरखाव गुप्त रुप से किया जाता है जैसे सरकारी विभागों में कार्यनिष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट आदि गोपनीय अभिलेख हैं।

विभिन्न कार्यालय अभिलेखों को इलैक्ट्रानिक/डिजिटल प्रारुप में या परम्परागत दस्तावेजी प्रारुप में सृजित या संग्रहित किए जा सकते हैं। इलैक्ट्रानिक अभिलेखों में वर्ड प्रोसेसिंग दस्तावेज, ई-मेल, डाटाबेस, या इंट्रानेट वेब पेज आदि शामिल हैं। इलैक्ट्रानिक रिकार्डों के मुद्रित रुप या कागजी रुप में अभिलेखों का रखरखाव भी अभिलेख अनुरक्षण की परम्परागत विधियों में रखा जाता है।

पाठगत प्रश्न 6.1

रिक्त स्थान भरें:

क) संगठन की वित्तीय, कानूनी, एतिहासिक या प्रशासनिक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए _____का अनुरक्षण किया जाना चाहिए।

ख) पत्रिकाएं, समाचारपत्र या पुस्तकें एक सामान्य व्यावसायिक संगठन के लिए_______ हैं।

(ग) सर्वाधिक सामान्य अभिलेख ______ प्रकार के होते हैं।

(घ) ______अभिलेखों का रखरखाव गुप्त रुप से किया जाता है।

(ड.) अभिलेख कागज के परम्परागत रुप में या ________ रुप में हो सकते हैं।

6.5 अभिलेखों का महत्व

अभिलेख एक संगठन की स्मृति को यादगार बनाते हैं। अभिलेख न केवल व्यवसाय का इतिहास उपलब्ध कराते हैं बल्कि भावी निर्णयों के लिए एक मजबूत नींव भी प्रदान करते हैं। चाहे आदेश देना हो, भुगतान करना हो, ऋण लेना हो या व्यवसाय से संबंधित कोई अन्य कार्य करना हो, कार्यालय अभिलेख सभी गतिविधियों के लिए आधार उपलब्ध कराते हैं। इसप्रकार, अभिलेख संगठन की कुशल एवं प्रभावपूर्ण कार्यप्रणाली में महत्वपूर्ण भूमिका अदा करते हैं।

अभिलेखों को महत्वपूर्ण बनाने वाले प्रमुख कारक निम्नानुसार हैं:

i. अभिलेख संगठन की स्मृति इकाई के रुप में कार्य करते हैं और इस प्रकार व्यवसाय का इतिहास उपलब्ध कराने में सहायक होते हैं।

ii. अभिलेख व्यवसाय के भावी नियोजन तथा नीति निर्धारण के लिए आवश्यक सूचना उपलब्ध कराते हैं।

iii. अभिलेख कानूनी तथा सांविधिक अपेक्षाओं के पालन के लिए आधार उपलब्ध कराते हैं।

6.6 अभिलेखों का अनुरक्षण

संगठन की अनुमोदित नीतियों तथा प्रक्रियाओं के अनुसार, अभिलेखों का अनुरक्षण अभिलेखों के रखरखाव की एक सतत् प्रक्रिया है। संगठन की प्रचालनिक आवश्यकताओं के आधार पर विभिन्न प्रकार के अभिलेखों के लिए विभिन्न प्रतिधारण नीतियां होती हैं। अभिलेखों का प्रतिधारण संगठन की उपयुक्त फाइलिंग प्रणाली द्वारा किया जाता है और अनुक्रमणिका (indexing) की सहायता से उन्हें सुगमता से पुनःप्राप्त किया जा सकता है।

6.7 फाइल व्यवस्था

फाइल व्यवस्था, अभिलेखों को साफ-सुथरे सुनियोजित और कुशल ढंग से व्यवस्थित करने और संग्रह करने की प्रक्रिया है जिसमें आवश्यकता पड़ने पर उन्हें उनके स्थान से आसानी से और शीघ्रता से लाया जा सके।

एक विषय से संबंधित सभी संगत दस्तावेजों जैसे नोट, पत्राचार, रिपोर्ट आदि को एक फोल्डर

में फाईल किया जाता है ताकि भविष्य में कभी भी आवश्यकता पड़ने पर इन दस्तावेजों को सुगमता से प्राप्त किया जा सके

अभिलेखों के प्रभावी अनुरक्षण के लिए, सचिव को फाइलिंग के मानक नियमों तथा प्रक्रियाओं का अनुसरण करना चाहिए। एक सफल सचिव बनने के लिए व्यक्ति को न केवल फाइलिंग के नियमों का पूर्ण ज्ञान होना चाहिए बल्कि उसे फाइलों को अद्यतन तथा व्यवस्थित करने के लिए प्रतिदिन कुछ समय अवश्य देना चाहिए। अन्यथा कार्यालयी दस्तावेज अव्यवस्थित स्थिति में रहेंगे और आवश्यकता पड़ने पर आसानी से नहीं मिल पाएंगे। फाइलिंग के महत्व को आगे निम्नलिखित बिंदुओं के माध्यम से स्पष्ट किया जा सकता है:

i. **शीघ्र संदर्भ:** फाइलिंग प्रणाली विभिन्न मुद्दों के संबंध में संदर्भ प्रदान करने का कार्य करती है।

ii. **अदालतों में साक्ष्य:** पिछले अभिलेख तथ्यों का दस्तावेजी साक्ष्य उपलब्ध कराते हैं और विवादों के निपटान में कानूनी साक्ष्य के रुप में भी प्रयोग किए जा सकते हैं।

iii. **अभिलेखों का संरक्षण:** एक कुशल फाइलिंग प्रणाली संभावित हानि या क्षति के प्रति दस्तावेजी रिकार्डों को सुरक्षा प्रदान करती है।

iv. **अनुवर्ती कार्रवाई:** उचित ढ़ंग से फाइल किए गए अभिलेख लंबित मामलों की अनुवर्ती कार्रवाई में सहायक होते हैं।

6.7.1 फाइलिंग प्रणाली के सामान्य सिद्धांत:

एक अच्छी फाइलिंग प्रणाली के द्वारा ही कागजों और दस्तावेजों की व्यवस्थित सुरक्षा और प्राप्ति को सम्भव बनाया जा सकता है। इस उद्देश्य की प्राप्ति के लिए, यह अत्यंत महत्पवूर्ण है कि एक अच्छी फाइलिंग प्रणाली के अनिवार्य सिद्धांतों का अनुसरण किया जाए। फाइलिंग के सिद्धांत निम्नानुसार हैं:

i. **प्रासंगिकता का सिद्धांत**: चुनिंदा, तथा अनिवार्य दस्तावेजों को फाइल करना एक अच्छी फाइलिंग प्रणाली का आधार है। कार्यालय में प्राप्त हरएक दस्तावेज को फाईल करने से अभिलेख भारी मात्रा में एकत्र हो जाते हैं और कार्यालय के अभिलेख अनुभाग में गैर-अभिलेख या अनावश्यक दस्तावेज काफी जगह ले लेते हैं।

ii. **सुरक्षा का सिद्धांत:** दस्तावेजों को सदैव सुव्यवस्थित रुप में तथा समय पर फाइल करना चाहिए ताकि व्यर्थ पड़े रहने के कारण उनकी क्षति न हो जाए या वे खो न जाएं। इसके अतिरिक्त, यह सुनिश्चित करना भी आवश्यक है कि दस्तावेजों को कीड़ों, धूल-मिट्टी, पानी, आग, चोरी आदि से सुरक्षा प्रदान की जाए।

iii. **पहुंच का सिद्धांत -** अभिलेखों को सदैव इस प्रकार से रखा जाना चाहिए कि अवश्यकता पड़ने पर वे आसानी से प्राप्त हो सकें। प्रणाली इस प्रकार की होनी चाहिए कि अभिलेखों को आवश्यकता पड़ने पर आसानी से प्राप्त किया जा सके और उन्हें वापस रखते समय अन्य फाइलों की व्यवस्था को खराब किए बिना कार्य पूरा किया जा सके।

iv. **सरलता का सिद्धांत:** फाइलिंग प्रणाली समझने तथा प्रचालन में आसान होनी चाहिए। जटिल प्रक्रिया से बचना चाहिए। सरलता के नाम पर समय की उपयोगिता के साथ किसी प्रकार का समझौता नहीं होना चाहिए।

v. **लचीलेपन का सिद्धांत:** फाइलिंग प्रणाली में लचीलापन होना चाहिए ताकि संगठन की आवश्यकताओं के अनुसार उस में विस्तार या संकुचन किया जा सके।

vi. **मितव्ययता का सिद्धांत:** फाइलिंग प्रणाली किफायती होनी चाहिए। मितव्ययता के सिद्धांन्त को सभी पहलुओं पर लागू किया जाना चाहिए जैसे समय, स्थान, धन तथा प्रचालन।

पाठगत प्रश्न 6.2

1. **रिक्त स्थान भरें:**

   क) अभिलेख संगठन की ____इकाई के रुप में कार्य करता है।

   ख) ____________व्यवसाय के भावी नियोजन तथा नीति निर्धारण के लिए आवश्यक सूचना उपलब्ध कराता है।

   ग) ________ की प्रक्रिया द्वारा अभिलेखों को साफसुथरे, व्यवस्थित तथा कुशल तरीके से संरक्षित तथा संग्रहित किया जाता है।

   घ) संगठन की आवश्यकताओं के अनुसार फाइलों के विस्तार तथा संकूचन के लिए ______का अनुसरण किया जाना चाहिए।

2. **निम्नलिखित कथन सही हैं या गलत:**

   क) संगठन में हर एक दस्तावेज को फाइल में रखना महत्वपूर्ण होता है।

   ख) संगत दस्तावेजों को व्यवस्थित रुप में तथा समय पर फाइल किया जाना चाहिए।

   ग) फाइलिंग प्रणाली समझने में तथा प्रयोग करने में आसान होनी चाहिए।

   घ) अभिलेख केवल व्यवसाय के इतिहास को दर्शाते हैं और ये भावी निर्णयों के लिए महत्वपूर्ण नहीं होते हैं।

6.7.2 वर्गीकरण

किसी विशिष्ट मामले के लिए जब फाइल तैयार की जाती है तब जिस विषय अथवा विभाग से वह संबंध रखती है उसके शीर्षक जिनके आधार पर अभिलेखों का वर्गीकरण किया जाता जो कि कुछ समान विशेषताओं पर आधारित होते हैं वर्गीकरण कहलाता है। जबतक ऐसा वर्गीकरण नहीं होता एक फाइल को उसके उचित स्थान पर नहीं रखा जा सकता है और उसे ढूंढना भी कठिन होगा। विभिन्न वर्गों में निहित फाइलों का उन फाइलों की विषयवस्तु की प्रकृति के आधार पर फिर उपविभाजन किया जा सकता है। उदाहरण के लिए ग्राहकों से प्राप्त पत्र व्यवहार को उनके नाम के अनुसार व्यवस्थित कर लिया जाता है। तदनुसार एक विशिष्ट भौगोलिक प्रदेश के ग्राहकों की फाइलों को एक स्थान पर इकट्ठा रखा जा सकता है। इस प्रकार फाइल पद्धति, फाइलों के विभाजन और उपविभाजन पर आधारित होती है । आधुनिक व्यावसायिक संसार में विविध प्रकार के वर्गीकरण की विधियां प्रचलित हैं और प्रत्येक संगठन को वह प्रणाली चुन लेनी चाहिए जो उसके उद्देश्यों के अनुकूल हो।

फाइल व्यवस्था की सामान्य पद्धतियां निम्नानुसार है:

i. वर्णात्मक पद्धति (Alphabetical)

ii. संख्यात्मक पद्धति (Numerical)

iii. भौगोलिक पद्धति (Geographical)

iv. विषयानुसार पद्धति (Subject based)

v. कालानुसार पद्धति (Chronological)

(i) वर्णात्मक पद्धति - वर्णात्मक पद्धति में फाइलों का वर्गीकरण, अभिलेख प्रबंधन में सर्वाधिक प्रसिद्ध पद्धति है। यह पद्धति अन्य अधिकांश प्रणालियों का आधार होती है,इसलिए इस पद्धति को समझना सबसे अधिक महत्वपूर्ण है। इस पद्धति में सभी अभिलेखों को विशुद्ध रुप से वर्णात्मक आधार पर ही रखा जाता है। शब्दकोष तथा टेलीफोन डायरेक्टरी इस प्रणाली के अच्छे उदाहरण हैं। फाइलों का वर्णात्मक वर्गीकरण बनाए रखने के लिए, निम्नलिखित नियमों का अनुसरण किया जाना चाहिए:

नियम 1: फाइलों को नाम के आधार पर, नाम के प्रथम अक्षर के अनुसार व्यवस्थित करें। जैसे अमर एंड कंपनी, भाटिया एंड सन्स।

नियम 2: यदि नामों के प्रथम अक्षर समान हैं तो फाइल को दूसरे अक्षर के आधार पर रखा जाना चाहिए। कनाडा, कोलंबिया आदि

नियम 3: उपनाम के आधार पर फाइल करें जैसे आनन्द.जी., धवन ए.के., टोंक वी.के.

नियम 4: यदि उपनाम समान हैं तो आध्याक्षरों के आधार पर फाइल करें जैसे आनन्द जे.एस., आनन्द जे.यू.,

नियम 5: कुछ उपनामों में पूर्वयोजन होते हैं और उन्हें पूर्वयोजन के प्रथम अक्षर के आधार पर फाइल करना चाहिए जैसे डी ग्रूची, डी ला रेय, पी.एल., वेन डेर लिंडन, वेन रेन्सबर्ग, एस.डी.

नियम 6: यदि वहां दो उपनाम हैं, प्रथम उपनाम के आधार पर फाईल करें। जैसे एब्राहम एंड बुश, चोपड़ा एंड खोसला।

नियम 7: एमएसी, एमसी एम के सभी अभिलेखों को एमएसी के रुप में फाइल करें; एसटी तथा सेंट के अभिलेखों को सेंट में ही फाइल करें जैसे मेकडोनाल्ड, मेकनायर।

नियम 8: यदि किसी फाइल या अभिलेख में व्यक्ति का नाम नहीं होता है तो हम उस दस्तावेज के सर्वाधिक महत्वपूर्ण शब्द या स्थान के नाम को उस फाइल के नाम के रुप में प्रयोग करते हैं जैसे आगरा, जूनागढ।

फाइल पद्धति के वर्गीकरण की इस विधि के लाभों का उल्लेख नीचे किया गया है:

i. यह समझने में आसान और सरल है।

ii. इसमें स्वयं ही अनुक्रमणिका बन जाती है। इस मामले में अलग अनुक्रमणिका की आवश्यकता नहीं होती है।

iii. इसका विस्तार किसी भी सीमा तक किया जा सकता है।

iv. इसमें शीघ्र संदर्भ और जल्दी नियंत्रण की सुविधा होती है।

इस प्रकार की पद्धति की कुछ खामियां भी है :

i. इस पद्धति में वर्णमाला के विभिन्न वर्णों के लिए आवश्यक स्तर की पूर्व घोषणा करना कठिन हो सकता है।

ii. एक विशिष्ट नाम के अन्तर्गत फाइलों की अत्यधिक मात्रा हो जाती है।

(ii) संख्यात्मक क्रम पद्धति - इस प्रणाली में फाइल को एक विशिष्ट संख्या प्रदान की जाती है और तत्पश्चात इस फाइल को संख्यात्मक क्रम की फाइलिंग प्रणाली के आधार पर रखा जाता है। जबकभी एक नई फाइल खोली जाती है, इसे नई संख्या प्रदान की जाती है। यह एक सरल तर्कसंगत प्रणाली है जो कि बड़ी संख्या में ग्राहकों और क्लाइंटों से व्यापार करने वाले संगठनों के लिए उपयुक्त होती है। विशेष रुप से जहां काम निरन्तर बढ़ता जा रहा हो वहां यह विधि अनुकूल है। इस पद्धति में अनुक्रमणिका की सहायता ली जाती है जिससे फाइल संख्या प्राप्त की जाती है। कई बार, प्रत्येक विभाग को एक निश्चित संख्या प्रदान की जाती है और तत्पश्चात, प्रत्येक विभाग के अंतर्गत विभिन्न फाइलों को उस निश्चित संख्या में ही बिंदु या स्लेश का प्रयोग करके आगे अन्य संख्या प्रदान की जाती है। उदाहरण के लिए, मानव संसाधन विभाग को 001 प्रदान किया गया है, वित्त

विभाग को 002 दिया गया है। अब यदि मानव संसाधन विभाग द्वारा रखी जाने वाली फाइलों के लिए विभिन्न संवर्गों को आंतरिक संख्या प्रदान की जाती है, जैसे कार्यापालक-1, इंजीनियर-2, पर्यवेक्षक-3 और इसी प्रकार। इसके अतिरिक्त, फाइलों के लिए उनके नामों के आधार पर उप-वर्गीकरण प्रदान किया जाता है, जैसे ए-बी से नाम आरंभ होने वाले कार्मिकों को एक संख्या, सी-डी से नाम आरंभ होने वाले कार्मिकों को अन्य संख्या प्रदान की जाती है।

इस प्रकार, मान लीजिए कि श्री भारत भूषण एक इंजीनियर है और श्री सी.के.चोपड़ा एक कार्यपालक अर्थात महाप्रबंधक है तो उन्हें क्रमशः 000/2/11.1 तथा 001/1/12.1 प्रदान किया जाएगा। जब कभी उनके साथ किसी प्रकार का पत्राचार किया जाता है तो संदर्भ के रुप में इस संख्या का प्रयोग किया जाएगा। उदाहरण के लिए, वर्ष 2010 में श्री भारत भूषण को नियुक्ति पत्र जारी किया गया था, जिसे उसकी फाइल में प्रथम संख्या प्रदान की गई थी अर्थात 001/2/11.1/2010.

इस प्रणाली के निम्नलिखित लाभ हैं:

i. इसमें विस्तार के लिए स्थान होता है क्योंकि जैसे ही एक नई फाइल आखिरी फाइल के बाद रख दी जाती है वैसे ही उसे अगली संख्या प्रदान कर दी जाती है। इसलिए जितनी बड़ी संख्या होगी उतनी ही फाइल नई होगी। इस प्रकार इस विधि के द्वारा फाइल पद्धति का विस्तार किसी भी सीमा तक भी किया जा सकती है। दशमलव पद्धति, इस पद्धति में और अधिक स्थान प्रदान करती है।

ii. भविष्य में फाइल संख्याओं को संदर्भ के रुप में प्रयोग कर सकते हैं।

iii. यह पद्धति फाइल करने से पहले कागजों को छांटने की सुविधा देती है।

इस पद्धति की कुछ कमियां हैं:

i. संख्याओं के क्रम-परिवर्तन से उत्पन्न होने वाली गलतियों से बचने के लिए इसमें अत्यधिक सावधानी रखनी पड़ती है।

ii. अनुक्रमणिका बनाने के लिए अधिक समय की आवश्यकता होती है।

(iii) भौगोलिक क्रम पद्धति - यह पद्धति विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों में फैले व्यवसाय वाले संगठनों के लिए उपयुक्त है। इस प्रणाली के अंतर्गत, फाइलों को व्यवसाय के आकार के अनुसार देख, कस्बे अथवा जिले के आधार पर वर्गीकृत किया जाता है। अभिलेखों के विभिन्न भौगोलिक समूहों को वर्णात्मक आधार पर व्यवस्थित किया जाता है। निम्नलिखित चरण इस प्रणाली का बेहतर वर्णन प्रस्तुत करते हैं:

- फाइलिंग की भौगोलिक प्रणाली का प्रयोग करने के लिए सर्वप्रथम, सम्पूर्ण क्षेत्र, यहां पूरे देश को ले लीजिए और इसे विभिन्न क्षेत्रों में विभाजित कर लीजिए: ये क्षेत्र उत्तरी

क्षेत्र, दक्षिणी क्षेत्र, पूर्वी क्षेत्र तथा पश्चिमी क्षेत्र हो सकते हैं। प्रत्येक क्षेत्र के अंतर्गत आने वाले इलाकों को स्पष्ट रुप से चिह्नित किया जाता है।

- तत्पश्चात, इन क्षेत्रों को आगे राज्यों में विभाजित किया जाता हैः

  उत्तरी क्षेत्रः हरियाणा, हिमाचल प्रदेश, पंजाब, जम्मू और कश्मीर, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड।

  दक्षिणी क्षेत्रः आंध्र प्रदेश, कर्नाटक, केरल, उड़ीसा, तमिलनाडु।

- प्रत्येक राज्य में जिलावार तथा शहरवार वर्गीकरण वर्णानुसार किया जाता हैः

  जिलावारः अम्बाला जिला, करनाल जिला, रोहतक जिला आदि।

  शहरवारः पंजाब, अमृतसर, होशियारपुर, जालंधर, लुधियाना।

- तत्पश्चात सुविधानुसार, विभिन्न पक्षों का व्यक्तिगत रुप से वर्गीकरण किया जाता है।

इस प्रणाली के निम्नलिखित लाभ हैंः

i. इस प्रणाली से उन संगठनों में फाइलों को शीघ्रता से प्राप्त किया जा सकता है जिनका व्यवसाय अनेक भौगोलिक क्षेत्रों में फैला हुआ है।

ii. इससे विभिन्न क्षेत्रों में हुई प्रगति का तुलनात्मक अध्ययन करने में सरलता होती है।

इस प्रणाली के अपने कुछ दोष भी हैंः

i. फाइल व्यवस्था के लिए उत्तरदायी व्यक्ति अथवा विभाग को सम्पूर्ण देश की भौगोलिक जानकारी अवश्य होनी चाहिए। ऐसी जानकारी के अभाव में यह पद्धति विफल हो जाती है।

ii. यह पद्धति अकेली बहुत सहायक नहीं हो सकती है। इसे अन्य विधियों के साथ जैसे वर्णात्मक क्रम, संख्यात्मक क्रम आदि से जोड़ना आवश्यक है।

भौगोलिक फाईल पद्धति का प्रयोग उन संगठनों द्वारा किया जाता है जो विविध क्षेत्रों में कार्य करते हैं और उन्हें विभिन्न क्षेत्रों की गतिविधियों की समीक्षा की आवश्यकता होती है। इस पद्धति में पक्ष का नाम और उसका भौगोलिक स्थान देते हुए नाम और स्थान निर्धारण की एक अलग अनुक्रमणिका तैयार की जाती है।

(iv) विषयानुसार क्रम पद्धति - वर्गीकरण की इस प्रणाली के अंतर्गत कागजों को सबसे पहले विषय वस्तु के आधार पर छांटा जाता है और तब विषय के अनुसार फाइल किया जाता है। सभी पत्र, दस्तावेज और कागज जिनका संबंध एक विषय से होता है उन्हें एक फाइल के अंदर इकट्ठा कर लिया जाता है, यद्यपि वे अलग-अलग पक्षों से प्राप्त किए जाते हैं। एक विशिष्ट विषयानुसार फाइल में कागजों को कुछ निश्चित क्रम से फाइल किया जाता है अर्थात वर्णात्मक क्रम से अथवा कालानुसार क्रम से फाइल किया जाता है।

वर्गीकरण का यह आधार वहां अपनाया जाता है जहां कि संबंधित पक्षों की तुलना में विषय-वस्तु का अधिक महत्व होता है। यह वहां सबसे अधिक उपयुक्त हो सकता है जहां कि किसी फर्म के द्वारा जैसे कि निर्माण फर्म अथवा वास्तुशिल्पियों(Architect) की फर्म द्वारा अनेक प्रकार के कार्य अथवा परियोजनाओं को पूरा करने का भार ले लिया गया हो अथवा जहां कि उत्पाद वस्तु का प्रकार अधिक महत्वपूर्ण हो, न कि वह किसे बेची जा रही है।

इस विधि के अनेक लाभ हैं:

i. यदि विषय का ज्ञान हो तो संदर्भ की सुविधा रहती है।

ii. असीमित विस्तार की संभावना होती है, और

iii. जब एक अकेले विषय पर अलग-अलग कागजों को इकट्ठा करने का सोचा जाता है तब यह लाभदायक होती है।

इस प्रणाली के दोष निम्नानुसार हैं:

i. विषयवस्तु के आधार पर दस्तावेजों को फाइल करना तुलनात्मक दृष्टि से कठिन होता है क्योंकि फाइल क्लर्क को कागज की प्रकृति के बारे में फैसला करना होता है।

ii. यह प्रणाली मिश्रित दस्तावेजों के लिए भी अधिक उपयुक्त नहीं होती है।

iii. चूंकि अधिकांश दस्तावेजों का संबंध एक दूसरे से होता है, इसलिए विषयवस्तु के आधार पर कागजों का वर्गीकरण करना और संबंधित फाइल को एक शीर्षक देना आसान काम नहीं होता है।

iv. इस प्रकार के वर्गीकरण के लिए अनुक्रमणिका की आवश्यकता होती है।

(v) **कालानुसार क्रम पद्धति -** कालानुसार क्रम का तात्पर्य अभिलेखों को तिथि क्रम में व्यवस्थित किया जाना है। इस मामले में वर्ष, माह और दिन के अनुसार समय के क्रम में फाइल का रखरखाव किया जाता है। फाइल के सामने की तरफ सर्वाधिक नवीनतम कागज रखे जाते हैं और उसके पीछे की तरफ पुराने कागज रखे जाते हैं। यह प्रणाली अत्यंत महत्वपूर्ण है क्योंकि आमतौर पर हाल ही के पत्र व्यवहार की आवश्यकता अधिक पड़ती है। यह पद्धति प्रायः लेखा विभागों से जुड़े हुए बीजकों और प्रमाणपत्रों को फाइल करने में अधिक प्रयोग की जाती है।

फाइलों का अनुरक्षण या रखरखाव पिछले खंडों में वर्णित किसी भी वर्गीकरण पद्धति द्वारा किया जा सकता है किन्तु फाइलों को कालानुक्रम के अनुसार व्यवस्थित किया जाता है ताकि आवश्यकता पड़ने पर उन्हें आसानी से प्राप्त किया जा सके। इसके अतिरिक्त, प्रतिदिन मिलने-जुलने के समय, सम्मेलनों तथा अन्य महत्वपूर्ण कार्यों की फाईलों को कालानुक्रम के अनुसार व्यवस्थित किया जाना चाहिए।

चूंकि एक व्यवसाय में दिनभर में किए जाने वाले सभी कार्यों को याद रख पाना संभव नहीं होता है, इसलिए, उस दिन किए जाने वाले कार्यों की फाइलों को कालानुक्रम के आधार पर व्यवस्थित कर लेना चाहिए और प्रतिदिन उनकी जांच कर लेनी चाहिए जिससे कि सही समय पर उचित कार्रवाई की जा सके।

फाइलिंग की इस विधि के गुण निम्नानुसार हैं:

i. यह संचालन में सरल होती है।

ii. यह समग्र वर्गीकरण अर्थात विभिन्न सालों के पत्र-व्यवहार के लिए अच्छी प्रणाली है।

इस पद्धति के दोष निम्नानुसार हैं:

i. केवल छोटे व्यवसायों में ही यह विधि लाभदायक होती है।

ii. यदि तिथि की जानकारी नहीं हो तो यह लाभदायक नहीं होती है।

फाइल के रखरखाव की किसी एक विधि का चयन करना बहुत कठिन है। किसी भी विधि को सर्वश्रेष्ठ विधि नहीं कहा जा सकता है। उपयुक्त विधि का चुनाव व्यवसाय की प्रकृति और प्रबंधन की नीतियों पर निर्भर करता है। प्रबंधन अलग-अलग उद्देश्यों के लिए अलग-अलग विधियों का भी प्रयोग कर सकता है। फाइलों के रखरखाव के लिए इन विधियों के अलग-अलग संयोजन को भी अपनाया जा सकता है। किसी उपयुक्त विधि का चुनाव फाइल प्रणाली के आकार पर निर्भर करता है। इस संबंध में ध्यान में रखे जाने वाले अन्य तथ्य हैं सुविधा, सरलता, विस्तार की क्षमता, संदर्भ की शीघ्रता और शुद्धता। अन्य शब्दों में यह कहा जा सकता है कि फाइलिंग की किसी भी प्रणाली को क्यों न अपनाया जाए किन्तु फाइलिंग के सिद्धांतों का अनुपालन अवश्य किया जाना चाहिए।

6.7.3 फाइलिंग की विधियां

फाइलिंग की विधि से तात्पर्य वास्तव में फाइल को रखने के तरीके से है। संगठन की प्रकृति तथा आकार के अधार पर फाइलिंग की विधि भिन्न हो सकती है। यद्यपि, फाइलिंग की एक विशिष्ट विधि को अपनाने का उद्देश्य फाइलों को चोरी, आग, धूल-मिट्टी तथा अन्य आपदाओं से बचाना है। इसके साथ-ही-साथ, यह भी महत्पवूर्ण है कि अभिलेखों को आवश्यकता पड़ने पर आसानी से पुनःप्राप्त किया जा सके।

व्यापक रुप से फाइल करने की सभी विधियों को दो वर्गों में बांटा जा सकता है:

- फाइलिंग की समतल विधि (Horizontal Filing)
- फाइलिंग की शीर्ष विधि (Vertical filing)

- **फाइलिंग की समतल विधि -** इस विधि के अंतर्गत कागजों को फाइल फोल्डर में रखने के पश्चात उन्हें रैक अथवा अलमारी के खानों में एक के ऊपर एक भूमि के समानान्तर अथवा समतल ढंग से रखा जाता है। सुगम रखरखाव के लिए, कम गहरे कैबिनेट दराजों या कार्यपालकों के लिए डैस्कों में ही लगे गहरे दराजों का प्रयोग किया जाता है। यद्यपि, इस विधि में कठिनाई तब आती है जब सबसे नीचे रखी फाइल की आवश्यकता होती है और उसे निकालने के लिए उसके ऊपर रखी सभी फाइलों को बाहर निकाला जाता है।

- **फाइलिंग की शीर्ष विधि**: फाइलिंग की शीर्ष विधि फाइलों की व्यवस्था की सर्वाधिक उपयुक्त तथा वैज्ञानिक विधि है। इस विधि के अंतर्गत, फाइलों को विशेष रुप से तैयार दराजों में एक-दूसरे के पीछे रखा जाता है जिससे कि पार्श्व लेबल हमेशा ही सामने की ओर नजर आ सके। इसमें अन्य फाइलों को छेड़े बिना किसी फाइल को खोजना, उसे बाहर निकालना अथवा अन्दर रखना अत्यंत सरल होता है। यह बहुत ही लचीली विधि है और इसमें फाइलों का वर्गीकरण करना आसान हो जाता है।

6.7.4 फाइलिंग उपकरण

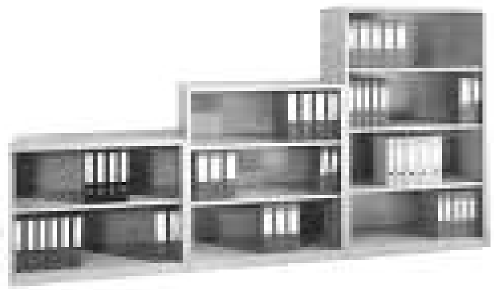
हालांकि एक सचिव स्वयं कार्यालय की स्थापना नहीं करता है, किन्तु आपको कार्यालय में प्रयोग होने वाले सामान्य प्रकार के उपकरणों का आधारभूत ज्ञान प्रदान करने के लिए महत्वपूर्ण उपकरणों का वर्णन नीचे किया गया है। इससे आपको सही इंवैंटरी लेने तथा अभिलेखों के रखरखाव हेतु विभिन्न वस्तुओं के लिए मांग करने में सुगमता होगी।

फाइलिंग केबिनेट: बाजार में विभिन्न प्रकार तथा आकार के फाइलिंग केबिनेट उपलब्ध हैं जिनमें विभिन्न प्रकार की सामग्री को फाइल किया जा सकता है। चूंकि कागजों या दस्तावेजों को मोड़े या तह किए बिना फाइल किया जाता है, इसलिए फाइल केबिनेट का आकार प्रयोग की जोने वाली शीटों या कार्डों के अनुसार निर्धारित किया जाता है। दराजें या केबिनेट को प्रयोग किए जाने वाले दस्तावेजों से थोड़ा ही बड़ा होना चाहिए। आवश्यकता से बड़े केबिनेटों के प्रयोग से धन, स्थान तथा सामग्री की बर्बादी होती है।

अभिलेख दस्तावेजों को रखने के लिए प्रयोग होने वाले तीन सर्वाधिक सामान्य फाइल केबिनेट हैं:

- **शीर्ष फाइलिंग केबिनेट:** यह एक परम्परागत फाइलिंग केबिनेट है। इसमें फाइलों को आगे से पीछे की विधि में रखा या लटकाया जाता है।

- **पार्श्व फाइलिंग केबिनेट:** इस प्रकार की फाइलिंग केबिनेट भी सामान्य रुप से प्रयोग की जाती है। इस विधि में फाइलों को एक फाइल के बाद दूसरी फाइल रखी जाती है और इन्हें सामान्यत बायीं से दायीं तरफ पढ़ा जाता है।



खुली शैल्फ केबिनेट पार्श्व फाइलिंग उपकरण

- **खुली शैल्फ केबिनेट:** इस प्रकार की केबिनेट में फाइलों को खुले शैल्फ में रखा जाता है, उसी प्रकार जैसे किताबों के शैल्फ का प्रयोग किया जाता है। फाइलों को बक्सों में रखा जाता है जिन्हें रैक या फ्रेम में लटकाया जाता है।

प्रत्येक प्रकार की केबिनेट के कुछ गुण होते हैं और कुछ दोष। यदि फाइलिंग केबिनेट को ध्यानपूर्वक तथा संगठन की आवश्यकता के अनुसार चुना जाता है तो, अभिलेखों के रखरखाव की समग्र कुशलता तथा लागत-कुशलता में व्यापक सुधार होता है। आपकी आवश्यकता को पूरा करने के लिए उपयुक्त केबिनेट के चयन के लिए मार्गदर्शी सिद्धांतों का उल्लेख नीचे किया गया है:

i. कार्यालय स्थल काफी मंहगा होता है, इसलिए, यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि हमेश उन्हीं फाइलिंग केबिनेटों का चयन किया जाए जो कार्यालय स्थान का सर्वोत्तम प्रयोग सुनिश्चित कर सकें।

ii. फाइलिंग उपकरणों का चयन संगठन की भंडारण आवश्यकता के आधार पर किया जाना चाहिए, जिसका आकलन वर्तमान आवश्यकता तथा भविष्य की आवश्यकताओं के आधार पर किया जा सकता है।

iii. कुछ अभिलेखों को सामान्य अभिलेखों की तुलना में अधिक सुरक्षा की आवश्यकता होती है। ऐसे अभिलेखों को उन उपकरणों में रखा जाना चाहिए जिनकी अग्नि निवारण रेटिंग अधिक हो। सुरक्षित तथा अग्नि-सुरक्षा केबिनेट अधिक महंगे होते हैं, इसलिए, इन्हें विशेष आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए ही खरीदा जाना चाहिए।

iv. फाइलिंग उपकरणों की खरीद संगठन के बजट के अनुसार ही की जानी चाहिए।

v. अभिलेखों का भौतिक स्वरुप भी फाइलिंग उपकरण की खरीद का महत्वपूर्ण निर्णायक कारक है। विशेष अभिलेख जैसे मानचित्र, आरेखण, विडियो, फिल्म, माइक्रोफिल्म तथा डिस्क आदि को विशेष भंडार उपकरणों में ही रखा जाना चाहिए।

vi. फाइल खोजने की कुशलता भी अभिलेख प्रबंधन का एक महत्वपूर्ण पहलू है। खुली शैल्फ फाइलिंग केबिनेट का प्रयोग एक ही समय पर अनेक लोग कर सकते हैं। शीर्ष, पार्श्व तथा मोबाईल केबिनेट का प्रयोग वहीं सर्वोत्तम विकल्प हैं जहां एक समय पर केवल एक या दो लोग ही उसका प्रयोग कर रहे हों। इसके अतिरिक्त, कर्मचारियों की भौतिक क्षमताओं को भी ध्यान में रखा जाना चाहिए। उदाहरण के लिए, वीलचेयर वाला व्यक्ति ऊंचे केबिनेट में सबसे ऊपर रखी फाइल को निकालने में सक्षम नहीं होगा।

फाइलिंग प्रणाली के संग्रहण तथा अनुरक्षण के उद्देश्य से निम्नलिखित बिंदुओं को याद रखना चाहिएः

- फाइल किए जाने वाले दस्तावेजों को ट्रे में रखें, उन्हें डैस्क या शैल्व में खुला न छोड़ें।
- एक समय पर एक ही केबिनेट दराज को खोलें और अगले दराज को खोलने से पूर्व पहले दराज को बंद कर दें अन्यथा दुर्घटना की संभावना बन सकती है।
- छांटे गए कागजों के प्रत्येक समूह की अनिवार्य रुप से वर्णात्मक अथवा अन्य क्रम में व्यवस्थित करें।
- संकेत कार्ड को देखते हुए इच्छित फाइल का स्थान निर्धारण करें और बारी-बारी से प्रत्येक को वहां से हटाएं और उनके स्थान पर एक निर्देश फीता लगा दें।
- फाइल में जब नई सामग्री जोड़नी हो तो यह ध्यान रखें कि वह तिथिक्रम में हो और सबसे आखिरी दस्तावेज सबसे ऊपर रखा जाए।
- केबिनेट में फाइल को वापिस रख दीजिए और निर्देश फीते को निकाल दीजिए।
- भारी फोल्डरों की विषयसूची को दो फाइलों में बांट दीजिए।
- जब फाइल का आवरण फट जाएं तब उन्हें नए फाइल आवरण से बदल दीजिए।
- फाइलों या फोल्डरों में क्षमता से अधिक दस्तावेज न डालें।
- बॉक्स फाइलें तथा लीवर आर्क फाइलों में साधारण फोल्डरों की तुलना में अधिक स्थान होता है।
- फाइलिंग दराजों या शैल्फों को क्षमता से अधिक न भरें। आवश्यकता पड़ने पर नए फाइलिंग केबिनेट का प्रयोग करें।

पाठगत प्रश्न 6.3

रिक्त स्थान भरें:

क) फाइलिंग की_______ प्रणाली के अंतर्गत अभिलेखों का अनुरक्षण विशुद्ध रुप से वर्णात्मक क्रम में होना चाहिए।

ख) प्रत्येक फाइल को एक विशिष्ट संख्या आवंटित की जाती है, यदि फाइल को फाइलिंग की _____ प्रणाली के अंतर्गत रखा जाना है।

ग) यदि अभिलेखों को _____में अनुरक्षित किया जाता है तो फाइलों को तिथि क्रम में रखा जाएगा।

घ) यदि फाइल फोल्डर को एक के ऊपर एक विधि से रखा जाता है तो इसे फाइलिंग की_______विधि कहते हैं।

6.8 अनुक्रमणिका (INDEXING)

आपके व्यवसाय के लिए फाइलिंग की किसी भी वर्गीकरण प्रणाली या विधि का प्रयोग किया जाए, आपका मुख्य उद्देश्य फाइलों और दस्तावेजों को सुगमता से प्राप्त करना है जब उनकी आवश्यकता हो। एक उपयुक्त अनुक्रमणिका विधि को अपना कर इस उद्देश्य को पूरा किया जा सकता है। अनुक्रमणिका अपेक्षित फाइल को ढूंढने के लिए सुलभ संदर्भ की भूमिका अदा करती है। अनुक्रमणिक को फाइलिंग प्रणाली के सहायक के रुप में, आवश्यकता के समय विशिष्ट दस्तावेजों का पता लगाने के लिए अभिलेखों का सुलभ संदर्भ प्रदान करने की प्रक्रिया के रुप में परिभाषित किया जा सकता है। यहां यह जानना महत्वपूर्ण है कि वर्णात्मक क्रम में व्यवस्थित फाइलें स्व-अनुक्रमणिक होती हैं और उन्हें आसानी से खोजने के लिए अनुक्रमणिका की किसी अन्य विधि की आवश्यकता नहीं होती है किन्तु अन्य सभी विधियों में फाइलों के सुलभ संदर्भ तथा आसानी से खोजने के लिए अनुक्रमणिका की आवश्यकता होती है।

6.8.1 अनुक्रमणिका का महत्व

अनुक्रम(index) फाइलिंग प्रणाली का एक अनिवार्य सहायक है। इसके महत्व को निम्नलिखित गुणों से समझा जा सकता है जिन्हें कार्यालय स्टाफ को उपलब्ध कराई गई उपयुक्त अनुक्रमणिका प्रणाली में होना चाहिए।

i. यह सरल क्रास-संदर्भ तथा पुनःजांच प्रक्रिया उपलब्ध कराती है, जो अंततः कार्यालय स्टाफ की कुशलता में सुधार करती है और इससे समय और ऊर्जा दोनों की बचत होती है।

ii. यह फाइलिंग प्रणाली को सहयोग प्रदान करती है।

iii. यह नीतिगत निर्णय लेने, नियोजन तथा गतिविधियों के नियंत्रण के लिए अपेक्षित अभिलेख उपलब्ध कराकर कार्यपालकों को अनिवार्य सहायता उपलब्ध कराती है।

6.8.2 अनुक्रमणिका के प्रकार

व्यापक रुप से अनुक्रमणिका को दो प्रकारों में विभाजित किया जाता है:

- पृष्ठ अनुक्रमणिका (Page index)
- कार्ड अनुक्रमणिका (Card index)

पृष्ठ अनुक्रमणिका - यह अनुक्रमणिका की पुरानी विधि है। इसमें अनुक्रमणिका कागजों पर तैयार की जाती है। इस अनुक्रमणिका में वर्णमाला के प्रत्येक अक्षर के लिए एक पृष्ठ होता है। उस पृष्ठ पर एक छोटी-सी पट्टी लगी होती है जिसमें अक्षर लिखा जाता है। प्रत्येक पृष्ठ के अक्षर वाले नाम लिखे जाते हैं और सम्बद्ध पृष्ठ संख्या भी उद्धृत की जाती है। इस प्रकार की अनुक्रमणिका निम्नलिखित रुप में हो सकती है।

जिल्दबद्ध पुस्तक अनुक्रमणिका: इस प्रकार की अनुक्रमणिका में एक जिल्दबद्ध पुस्तक अथवा एक रजिस्टर को विविध विभागों में विभाजित किया जाता है। प्रत्येक विभाग को एक वर्णमाला प्रदान कर दी जाती है। एक विशिष्ट वर्ण से आरम्भ होने वाले सभी पक्षों और व्यक्तियों के नामों को संबंधित विभाग में लिख दिया जाता है। प्रथम पृष्ठ के बाहर की ओर बने हुए हाशिए पर वर्ण समूहों को लिख दिया जाता है। जिससे विशिष्ट अक्षर से संबंधित सभी प्रविष्टियों को अनिवार्य रुप से वर्णात्मक क्रम में वर्णमाला के उसी अक्षर के लिए सुरक्षित विभाग अथवा पष्ठों में व्यवस्थित किया जाता है। इस प्रकार की अनुक्रमणिका का सर्वोत्तम उदाहरण है साधारण टेलीफोन डायरेक्टरी।

चित्र 6.3 : जिल्दबद्ध पुस्तक अनुक्रमणिका

अनुक्रमणिका की इस विधि के निम्नलिखित लाभ हैं:

i. यह विधि अति सरल और समझने में आसान है।

ii. इसमें अधिक खर्चा नहीं होता है।

iii. अधिक अवधि के लिए अभिलेखों का रखरखाव करने में यह उत्तम है।

iv. चूंकि पृष्ठ जिल्दवद्ध होते हैं इसलिए खोने और अव्यवस्था का डर नहीं रहता है।

इस प्रणाली की कुछ खामियां निम्नानुसार हैं:

i. यह विधि लचीली नहीं होती है। जब किसी ऐसे नये पक्ष का नाम आ जाता है जिसे लिखे गए नाम से पहले होना चाहिए तब पहले कोई स्थान उपलब्ध ना हो सकने के कारण अनुक्रमणिका में अव्यवस्था आ सकती है। यदि किसी पुराने पक्ष ने व्यवस्था से संबंध छोड़ दिए हैं तब भी उसका नाम अनावश्यक रुप से कुछ स्थान को घेरे हुए पुस्तिका में लिखा रहता है।

ii. इसको बनाने में तथा इसके प्रयोग में अधिक समय लगता है।

iii. यदि एक आदमी इसको देखने में व्यस्त हो तो इसके साथ ही साथ दूसरा आदमी उसे किसी अन्य सूचना के लिए नहीं देख सकता है।

iv. यह विभिन्न पक्षों के कार्यों को तब तक नहीं बता सकती है जब तक कि अलग अलग विषयों के लिए अलग अनुक्रमणिका पुस्तकों का रखरखाव नहीं किया जाता है।

चित्र 6.4 : खुले पृष्ठों की अनुक्रमणिका

खुले पृष्ठों की अनुक्रमणिका: इस प्रकार की अनुक्रमणिका में जिन पृष्ठों पर अनुक्रमणिका बनाई जाती है वे जिल्दबद्ध नही होते हैं। इसमें पृष्ठ धातु के कब्जों या पेचों से कसे होते हैं।

इसप्रकार, जब भी जरुरत पड़े इसमें से कुछ पृष्ठों को निकाला जा सकता है अथवा अतिरिक्त पृष्ठों को जोड़ा जा सकता है।

अनुक्रमणिका की इस विधि के लाभ हैं:

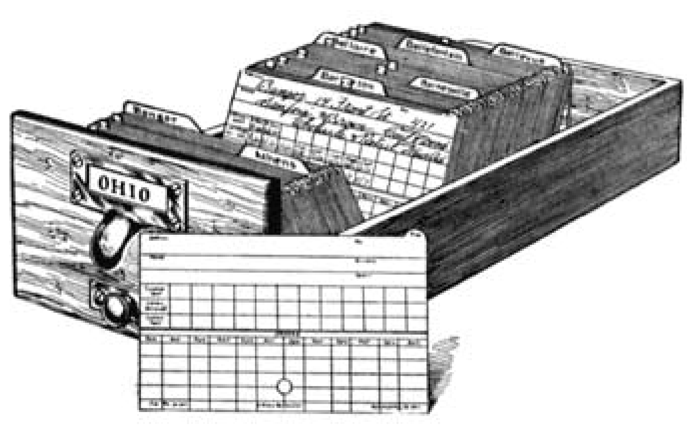
i. यह विधि अत्यंत लचीली है। आवश्यकता के अनुसार शीटों की संख्या को बढ़ाया या कम किया जा सकता है। अनावश्यक या खाराब शीटों को निकाला जा सकता है और बाइंडर की अधिकतम क्षमता तक नए विषयों को इसमें शामिल किया जा सकता है। यद्यपि, यदि बाइंडर में शीटों की संख्या बाइंडर की क्षमता से अधिक हो जाती है तो शीटों की सम्पूर्ण संख्या को साधारण रुप से बांट कर दो बाइंडरों में विभाजित करके उन्हें सुव्यवस्थित रुप से रखा जा सकता है। इसप्रकार, खुले पृष्ठ बाइंडरों में पूर्ण लचीलापन होता है और अभिलेखों के क्रम या अनुक्रम को छेड़े बिना इसका विस्तार किया जा सकता है।

ii. अभिलेख शीटों को किसी भी रुप में वर्गीकृत किया जा सकता है और इन्हें स्वःअनुक्रमणित किया जा सकता है। इन शीटों को किसी भी समय नए क्रम में पुनःव्यवस्थित किया जा सकता है।

iii. किसी शीट को शीघ्रता के साथ प्राप्त करने के लिए युक्तिसंगत अंतरालों पर तालिका अनुक्रम या गाईड शीट को लगाया जा सकता है।

iv. खुले पृष्ठ बहियों में संदर्भ प्राप्त करने की गति तथा प्रविष्टयां करने की सुविधा के कारण यह प्रणाली अत्यंत लाभदायक है जो व्यापक स्तर पर समय और श्रम की बचत करती है।

इस विधि की कमी केवल यह है कि इसमें खोने, नष्ट होने अथवा हेरा-फेरी के आसार अधिक रहते हैं।



चित्र 6.5 : कार्ड अनुक्रमणिका

- **कार्ड अनुक्रमणिका**

कार्ड अनुक्रमणिका, अनुक्रमणिका की सर्वाधिक लोकप्रिय विधि है। इसका प्रयोग सामान्य रुप से किया जाता है क्योंकि इसमें साधारण पृष्ठ अनुक्रमणिका की कठिनाई पर काबू पा लिया जाता है। इसमें मानक आकार के अनेक कार्ड होते हैं। प्रत्येक कार्ड का संबंध अनुक्रमणिका के एक विषय से होता है। कार्ड के सबसे ऊपरी सिरे पर शीर्षक लिखा जाता है और शेष स्थान को उस स्थान के निर्देश के लिए काम में लाया जाता है जहां कि तत्संबंधी अभिलेख रखा जाता है। कार्ड के इस नीचे के हिस्से में कुछ आवश्यक सूचनाएं भी लिखी होती हैं।

कार्ड को वर्णात्मक अथवा संख्यात्मक क्रम में व्यवस्थित किया जाता है और उन कार्डों के लिए विशेष रुप से बनाए गए दराजों या डब्बों में उन्हें रख दिया जाता है। इन दराजों को विभागों में विभाजित कर दिया जाता है और उनमें फीता लगा दिया जाता है। कई बार कार्डों को और उनमें फीता घूमने वाले छड़ या चक्के में फाइल कर दिया जाता है।

कार्ड अनुक्रमणिका के निम्नलिखित लाभ हैं:

i. चूंकि कार्ड क्रम से व्यवस्थित होते हैं, इसलिए कार्ड को खोजने में और फाइल के स्थान निर्धारण में बहुत कम समय लगता है।

ii. यह पूर्णतयः लचीली विधि है। जब किसी नए पक्ष से संबंध स्थापित होता है तो उस पक्ष का कार्ड बना दिया जाता है और जब कोई पक्ष फर्म से अलग होता है तो उसका कार्ड निकाल दिया जाता है।

iii. इसका विस्तार किसी भी सीमा तक किया जा सकता है।

iv. कार्डों को व्यवस्थित करने की पद्धति भी परिवर्तनशील होती है।

v. यह अनुक्रमणिका कुछ अतिरिक्त सेवाएं भी प्रदान करती है। कार्ड के पिछली तरफ पक्ष के बारे में अनेक लाभदायक जानकारियां होती हैं अथवा पक्ष के साथ संक्षिप्त बही खाता भी रखा जा सकता है।

vi. विभिन्न रंग के कार्डों के प्रयोग द्वारा उन्हें विषयों अथवा क्षेत्रों के अनुसार समूहित किया जा सकता है।

vii. फाइल रैक से जब भी किसी पक्ष की फाइल बाहर निकाली जाती है तभी कार्ड के ऊपर क्लिप लगाकर एक निशान लगाया जा सकता है जो यह प्रदर्शित करता है कि उक्त कार्ड में लिखित फाइल रैक पर नहीं है।

viii. इसे एक ही साथ एक से अधिक व्यक्तियों द्वारा संचालित किया जा सकता है।

ix. इस पद्धति का कार्यान्वयन तथा संचालन करना काफी सस्ता है। इस विधि में साधन रुप में कार्ड और केवल इच्छित आकार की दराजों की ही आवश्यकता पड़ती है।

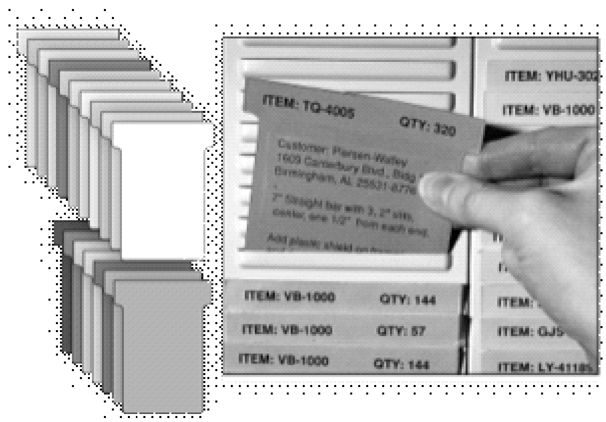
इस विधि के निम्नलिखित दोष हैं:

i. सभी कार्डों को एक नजर में ही नहीं देखा जा सकता है इसलिए, सभी कार्डों में से एक विशिष्ट कार्ड को ढूंढना फाइल क्लर्क के लिए बहुत समय लेने वाली प्रक्रिया हो सकता है।

ii. बार-बार कार्ड के प्रयोग के कारण वे खराब हो सकते हैं, इसलिए उन्हें बदलना पड़ता है।

iii. अलग-अलग कार्डों के खोने अथवा बदले जाने का खतरा भी होता है।

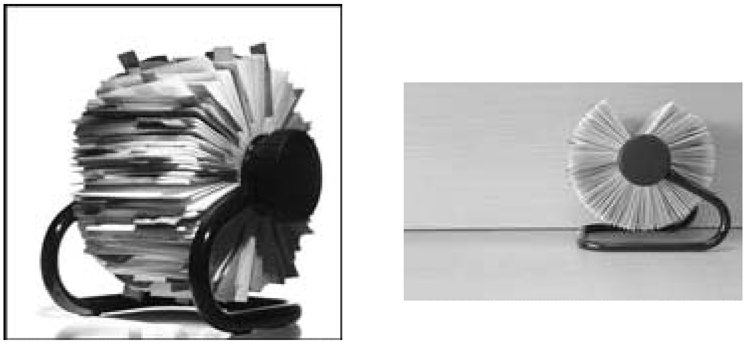
जैसा कि हमने ऊपर देखा इसके दोषों की तुलना में इसके लाभ अधिक हैं, इसलिए यह विधि व्यवसाय तथा सामाजिक क्षेत्र में भी लोकप्रियता प्राप्त कर रही है।



चित्र 6.6 : दृष्टव्य कार्ड अनुक्रमणिका

दृष्टव्य कार्ड अनुक्रमणिका

दृष्टव्य कार्ड अनुक्रमणिका विधि का प्रयोग करके हम कार्ड अनुक्रमणिका की अधिकतर खामियों को दूर कर सकते हैं। इस प्रणाली में, कार्डों को सपाट रुप से पारदर्शी कवरों में धातु के फ्रेम या उथली ट्रे में रखा जाता है। प्रत्येक कार्ड को धातु के कब्जे में इस प्रकार फिट किया जाता है कि वे एक के ऊपर एक लग जाते हैं तथा उस पर लिखे नाम तथा पते को कार्ड पर हाथ लगाए बिना देखा जा सकता है। ट्रे या फ्रेम को केबिनेटों में क्षैतिज रुप में या पार्श्व रुप में धातु के स्टैंड पर लगाया जाता है। कब्जा प्रचालक के लिए कार्ड को अपने स्थान से हिलाए बिना प्रत्येक कार्ड पर, आगे या पीछे लिखने की व्यवस्था को सुलभ बनाता है।



चित्र 6.7 : दृष्टव्य कार्ड अनुक्रमणिका

दृष्टव्य कार्ड अनुक्रमणिका की आधुनिक पद्धति को कार्ड चकरी की सहायता से प्रचालित किया जाता है जिसमें कार्ड एक टब या स्टैंड पर ब्हील सेट से आवरित धातु की छड़ पर लगे होते हैं। यह चकरी घूमती है तथा इसे ब्रेक की सहायता से किसी भी स्थिति में घुमाया जा सकता है। इसमें लगभग 1000 से 5000 कार्डों को लगाया जा सकता है। कार्ड को निकाले बिना किसी भी कार्ड की जांच की जा सकती है। ब्रेक लगाकर चकरी को एक निश्चित स्थान पर रोककर उस पर प्रविष्टियां की जा सकती हैं। जब भी आवश्यकता हो धातु की छड़ को खोल कर उसमें से कार्ड को निकाला या उसमें कार्ड डाला जा सकता है।

दृष्टव्य कार्ड अनुक्रमणिका विधि की एक अन्य पद्धति अर्थात पट्टि अनुक्रमणिका का प्रयोग वहां किया जाता है जहां अनुक्रमांक कुछ पंक्तियों (नाम, पता, संदर्भ आदि) तक सीमित होती है। यह एक फ्रेम होता है जिसमें ठोस कागज की पट्टियों को किसी भी अपेक्षित क्रम में लगाया जा सकता है। प्रत्येक पट्टि एक मद के लिए ही निर्धारित होती है। इस फ्रेम को दीवार पर लगा सकते हैं या पुस्तक के रुप में प्रयोग किया जा सकता है या घूमनेवाले स्टेंड पर लगाया जा सकता है ताकि इसे घुमा कर अनुक्रमणिका के किसी भी भाग को देखा जा सके।

चित्र 6.8 : कार्ड अनुक्रमणिका

इस विधि के लाभ हैः

i. यह विधि स्थान में एक सूक्ष्म अनुक्रमणिका का निर्माण करता है क्योंकि ट्रे या केबिनेट(या चाकरी या फ्रेम में लगे) में रखे जा सकने वाले कार्डों की संख्या अन्य किसी भी प्रकार की अनुक्रमणिका से अधिक होती है।

ii. चूंकि मुख्य संदर्भ (नाम या विषय) स्पष्ट रुप से दिखाई देता है, किसी भी कार्ड को तुरन्त निकाला जा सकता है और उसमें आसानी से प्रविष्टियां की जा सकती हैं।

iii. यह तत्काल सूचना उपलब्ध कराता है इसलिए यह तीव्र निर्णय में प्रबंधन के लिए सहायक सिद्ध होता है।

iv. दृष्टव्य अनुक्रमणिका कार्ड वाली ट्रे की फोटोकापी करके ग्राहकों की सूची सुगमता से तैयार की जा सकती है।

इस विधि की खामियां हैंः

i. दृष्टव्य कार्ड अनुक्रमणिका के लिए अपेक्षित प्रकार का उपकरण गैर-दृष्टव्य कार्ड अनुक्रमणिका की तुलना में मंहगे होते हैं।

ii. इस विधि के साथ कार्य करने के लिए कर्मचारियों का प्रशिक्षण अनिवार्य है और नए कर्मचारी को दृष्टव्य कार्ड अनुक्रमणिका विधि सीखने में अधिक समय लगता है।

6.8.3 आधुनिक फाइलिंग तकनीकें - माईक्रोफिल्मिंग तथा ई-फाइलिंग।

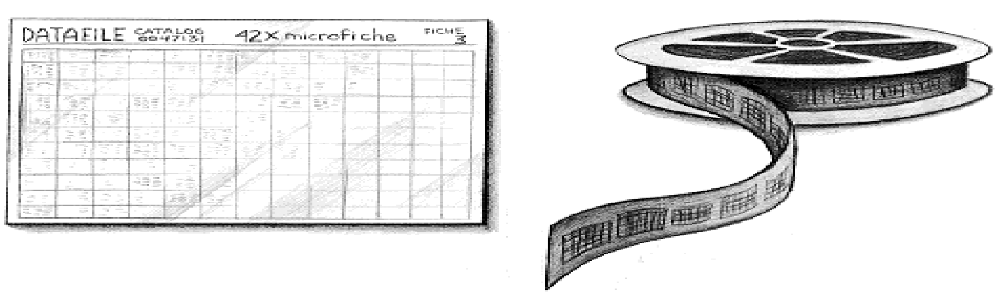
प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में विकास के परिणामस्वरुप अभिलेखन के परम्परागत मानवीय पद्धतियों के स्थान पर काजगरहित पद्धतियां तेजी से विकसित हो रही हैं। आजकल यह जरुरी नहीं हे कि भेजी या प्राप्त की गई सूचना को कागजी रुप में ही रिकार्ड किया जाए बल्कि अब यह इलैक्ट्रानिक रुप से भी रिकार्ड किये जा रहे हैं जैसे सीडी के रुप में इलैक्ट्रानिक नोट बुक, बाहरी हार्डडिस्क आदि के रुप में भी रिकार्ड किया जा रहा है। इसके अतिरिक्त, कागज के रुप में परम्परागत या पुराने अभिलेखों को भी माइक्राफिल्मिंग या ई-फाइलिंग के माध्यम से इलैक्ट्रानिक रुप में व्यवस्थित किया जा सकता है।

क) **माईक्रोफिल्म बनाना:** फाइल करने की सभी पद्धतियों में सबसे बड़ी समस्या संग्रह स्थान की है, विशेष रुप से दस्तावेजों के संग्रह स्थान की जिनका प्रयोग प्रायः नहीं होता है। माईक्रोफिल्म इस संग्रह समस्या का आदर्श उत्तर है। वे संगठन जो इसका खर्चा वहन कर सकें उनके लिए फिल्म के द्वारा संग्रहण सर्वोत्तम है। माईक्रोफिल्म बनाना एक फोटोग्राफिक प्रक्रिया है जिसमें दस्तावेजों का फोटाग्राफ लिया जाता है और उन्हें बहुत अधिक छोटे आकार का बना दिया जाता है। फोटोग्राफ ले लेने पर छोटी रीलें ही केवल संग्रहण करने के लिए रह जाती हैं। फिल्म लेने के बाद मूल दस्तावेजों को नष्ट किया जा सकता है। जब किसी दस्तावेज की आवश्यकता होते है तो एक स्कैनर पर उस

माईक्रोफिल्म को देखा जाता है और इसमें नेगेटिव को स्क्रीन पर बड़ा करके प्रदर्शित किया जाता है। एक माईक्रोफिल्म में पुस्तकों तथा दस्तावेजों को अत्यंत सूक्ष्म रुप में संगहित किया जा सकता है।

चित्र 6.9 : माईक्रोफिल्म स्कैनर

चित्र 6.10 : माईक्रोफिल्म रीडर, स्कैनर तथा प्रिंटर



चित्र 6.11 : माईक्रोफिच और माईक्राफिल्म

माईक्रोफिल्म में अरबों पृष्टों को रिकार्ड किया जा सकता है किन्तु आप्टिकल विधियां इस पूरानी इमेजिंग विधि का स्थान लेती जा रही हैं।

ख) ई-फाइलिंग (इलैक्ट्रानिक फाइलिंग)

आज के युग में कार्यालय का अधिकतर कार्य कम्प्यूटरों के माध्यम से ही पूरा किया जाता है। ई-मेल लिखित संप्रेषण का सबसे तीव्र तथा सबसे सरल माध्यम बन गया है। कई बार ऐसा होता है कि हमे किसी सामग्री के प्रिंटआउट की आवश्यकता नहीं होती है और कम्प्यूटर के स्क्रीन पर देख कर ही हमारा प्रयोजन सिद्ध हो जाता है। इसके अतिरिक्त, इलैक्ट्रानिक रिकार्ड भारी मात्रा में होते हैं और यदि इन्हें परम्परागत रुप में रखने का प्रयास किया जाए जैसे इन सभी रिकार्डों का प्रिंटआउट निकाल कर कागजी रुप में संग्रहित किया जाए तो यह अत्यंत मंहगी प्रक्रिया होगी क्योंकि इसके लिए व्यापक स्तर पर कागज और कार्यालय स्थान की आवश्यकता होगी। इसलिए, सामान्यतः इलैक्ट्रानिक रिकार्डों को इलैक्ट्रानिक रुप में ही संग्रहित किया जाता है। इसे प्रयोजन के लिए फाइलों को आंतरिक तथा बाहरी हार्ड ड्राइव (hard drive) सीडी या डीवीडी या फ्लैश ड्राइव या इलैक्ट्रानिक नोटबुकों में संग्रहित किया जा सकता है। यहां यह ध्यान रखना चाहिए कि रिकार्ड की एक से अधिक प्रतियां अनुमोदित स्थानों पर संग्रहित की जानी चाहिए। इसके लिए किसी भी माध्यम का प्रयोग किया जाए, महत्वपूर्ण यह है कि वह माध्यम विश्वसनीय होना चाहिए तथा बाद में आवश्यकता पड़ने पर उसे प्राप्त किया जा सके। इलैक्ट्रानिक दस्तावेजों तथा फाइलों को सुव्यवस्थित ढ़ग से संगठित किया जाना चाहिए। इस प्रयोजन के लिए व्यापक क्षेत्रों के लिए इलैक्ट्रानिक फोल्डरों का सृजन किया जाना चाहिए तथा प्रत्येक क्षेत्र की फाइल को उनके फोल्डरों में संग्रहित किया जाना चाहिए।

विशिष्ट रिकार्ड पर पहुंच सहित इलैक्ट्रिानिक रिकार्डों की सुरक्षा एक आधारभूत समस्या है जिसका समाधान किया जानाा चाहिए। प्रविष्टियां किए जाने के पश्चात डाटा में किसी प्रकार का छेड़ छाड़ न किया जाए इसे सुनिश्चित करने का तंत्र अत्यंत महत्वपूर्ण है। इसे प्रयोजन के लिए तथा प्रयोक्ताओं की प्रमाणिकता को बनाए रखने के लिए रिकार्डों को पासवर्ड के द्वारा सुरक्षित रखा जा सकता है। वाणिज्यिक सॉफ्टवेयरों में यह स्वचालित रुप से हो जाता है और हस्ताक्षरों को डिजिटल रुप में अधिप्रमाणित किया जाता है। यदि रिकार्ड अनुरक्षण सॉफ्टवेयर स्वचालित सुरक्षा व्यवस्था प्रदान नहीं करता है तो पुरालेखीय प्रयोजनों के लिए रोजाना बैकप लेकर रिकार्डों को सुरक्षित सर्वर में संग्रहित किया जाना चाहिए।

ग) **इलैक्ट्रानिक फाइलों की अनुक्रमणिका** - डाटा (Data) स्थलों का रिकार्ड हमेशा रखना चाहिए। इस उद्देश्य की पूर्ति के लिए सूचना का डाटाबेस में प्रविष्ट किया जा सकता है। यह भी महत्वपूर्ण है कि ऐसे डेटाबेस को भी अनुरक्षित रखे व उचित रुप से इसका बैकअप रखा जाना चाहिए। बाजार में ऐसी वाणिज्यिक डाटाबेस प्रणालियां उपलब्ध हैं जो स्वतः ही बैकप ले लेती हैं।

अभिलेख अनुरक्षण की नवीनतम तकनीकों-माइक्रोफिल्म तथा ई-फिल्म के लाभ:

1. छोटे स्थान पर भी बड़ी मात्रा में डाटा संग्रहित किया जा सकता है।

2. कंप्यूटर फाइलों तथा छवियों आदि को संग्रहित करना आसान होता है।
3. डाटा को आसानी से खोजा जा सकता है।
4. यह पठनीय होता है।
5. यदि इसका बैक-अप सही ढंग से रखा जाए तो यह लापता अथवा खोता नहीं है या दुर्घटनावश क्षतिग्रस्त नहीं होता है।
6. इसे पासवर्ड तथा अन्य सुरक्षा आवश्यकताओं के द्वारा संरक्षित किया जा सकता है।
7. कार्यालय से दूर रहकर भी इस तक पहुंचा जा सकता है।

आधुनिक अभिलेख अनुरक्षण तकनीकों के कुछ दोष भी हैं, जो निम्नानुसार हैः

1. इसके प्रयोग के लिए कंप्यूटर की आवश्यकता होती है तथा प्रयोक्ता को साफ्टवेयर प्रोग्रामों के प्रयोग की क्षमता होनी चाहिए।
2. चोरी आदि की दृष्टि से जोखिम-भरा होता है।
3. सूचीपटल के माध्यम से प्रविष्ट डाटा में ट्रांसक्रिप्शन त्रुटियों की संभावना रहती है।
4. यदि बैक-अप न रखा जाए तो डाटा के खोने या मिट जाने की संभावना रहती है।
5. सॉफ्टवेयर की समाप्ति अथवा खराबी पर डाटा तक नहीं पहुंचा जा सकता है।

पाठगत प्रश्न 6.4

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दें:

क. यदि अनुक्रमणिका को कागज पर बनाया जाता है तो इसे क्या कहते हैं?

ख. एक जिल्द लगी बही या रजिस्टर को विभिन्न अनुभागों में विभाजित किया जाए तो इसे किस प्रकार की अनुक्रमणिका कहा जाएगा?

ग. किस प्रकार की अनुक्रमणिका में धातु के कब्जे तथा पेचों का प्रयोग किया जाता है?

घ. उस फोटोग्राफी प्रक्रिया का नाम बताएं जिसमें दस्तावेजों का फोटोग्राफ लेकर उन्हें छोटे आकारों में संग्रहित किया जाता है?

ड. इलैक्ट्रानिक फोल्डरों में बाहरी तथा आंतरिक हार्ड-ड्राइवों, सीटी या डीवीडी पर इलैक्ट्रानिक रिकार्डों के अनुरक्षण की विधि का नाम बताएं?

6.9 आपने क्या सीखा

संगठन की वित्तीय, कानूनी, ऐतिहासिक या प्रशासनिक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए व्यवसाय के संचालन के दौरान सृजित या प्राप्त उपयोगी सूचना को अभिलेख या रिकार्ड कहते

हैं। अभिलेख परम्परागत कागज रुप में भी हो सकते हैं तथा इलैक्ट्रानिक यथा ई-मेल, सीडी आदि रुपों में भी हो सकते हैं। किसी व्यवसाय के सुगम और कुशल संचालन के लिए, उनके अभिलेखों का अनुरक्षण अत्यंत महत्वपूर्ण है क्योंकि उन्हें संरक्षित रखा जा सके और आवश्यकता पड़ने पर उन्हें पुनःप्राप्त किया जा सके। इस प्रयोजन के लिए संगठन की नीति के अनुसार रिकार्डों को फाइलिंग की किसी भी पद्धति यथा क्षैतिज पद्धति या समानान्तर पद्धति तथा वर्गीकरण की अपनाई गई तकनीक यथा वर्णात्मक, संख्यात्मक, भौगोलिक या रिकार्ड की विषय वस्तु के आधार पर, द्वारा संग्रहित किया जाता है। फाइलों के सुगमता से पुनः प्राप्त करने के लिए अनुक्रमणिका प्रणाली का प्रयोग किय जाता है। अनुक्रमणिका कागज या कार्ड पर तथा अनुक्रमणिका कागज को जिल्दनुमा बनाने या कार्ड अनुक्रमणिका के आधार पर तैयार किया जा सकता है और इन विधियों को जिल्द बही अनुक्रमणिका, खुली बही अनुग्रमणिका, दृष्टव्य कार्ड अनुक्रमणिका, चकरी कार्ड अनुक्रमणिका आदि नाम दिए गए हैं। आधुनिक कार्यालय तकनीकों के दृष्टिगत माईक्रोफिल्मिंग तथा ई-फाइलिंग जैसी आधुनिक तकीनीकें अत्यंत महत्वपूर्ण बनती जा रही हैं।

6.10 पाठगत प्रश्न

1. अभिलेखों से आप क्या समझते हैं?
2. आधुनिक व्यावसायिक संगठनों के लिए अभिलेखों के महत्व का वर्णन कीजिए?
3. प्रभावशील तथा कुशल फाइलिंग प्रणाली के सिद्धांतों का वर्णन कीजिए?
4. फाइलिंग के वर्गीकरण की विभिन्न विधियों पर संक्षिप्त विवरण प्रस्तुत करें?
5. फाइलिंग के आधुनिक उपकरण कौन-से हैं?
6. फाइलिंग की दो पद्धतियों यथा क्षैतिज या खड़ी पद्धतियों में से कौन आधिक लचीली हैं और क्यों?
7. अनुक्रमणिका से आप क्या समझते हैं?
8. अनुक्रमणिका की विभिन्न विधियों का संक्षेप में वर्णन कीजिए।
9. फाइलिंग की आधुनिक तकनीक कौन-सी हैं।
10. ई-फाइलिंग के गुण और दोषों को वर्णन कीजिए।

6.11 पाठगत प्रश्नों के उत्तर

6.1 क) अभिलेख

ख) गैर-अभिलेख

ग) तीन

घ) गोपनीय

ड.) इलैक्ट्रानिक/डिजिटल

6.2 1. क) मेमोरी

ख) अभिलेख

ग) फाइलिंग

घ) लचीलापन

2. क) गलत

ख) सही

ग) सही

घ) गलत

6.3 क) वर्णानुक्रम

ख) संख्यानुक्रम

ग) कालानुसार

घ) क्षैतिज

ड.) खड़ी

6.4 क) पृष्ठ अनुक्रमणिका

ख) जिल्द बही अनुक्रमणिका

ग) खुली पुस्तक अनुक्रमणिका

घ) माईक्रोफिल्म

ड.) ई-फाइलिंग

7

नियोजित भेंट

7.1 परिचय

यदि आप कार्यालयी क्षमता में किसी व्यक्ति से मिलना चाहते हैं तो, आप क्या करेंगे? आपको उस व्यक्ति से मिलने के लिए समय लेना होगा। मिलने के लिए इस समय का निर्धारण करने की प्रक्रिया को 'नियोजित भेंट(Appointment)' कहते हैं।

एक कार्यापालक को अनेक कारणों से अनेक लोगों से मिलना होता है। यदि प्रत्येक कार्मिक के लिए मिलने का समय निर्धारित नहीं किया जाता है तो अव्यवस्था की स्थिति उत्पन्न हो जाएगी और कार्यपालक अपनी बैठकों का सुव्यवस्थित ढंग से प्रबंधन नहीं कर पाएगा।

पिछले पाठ में आपने रिकार्डों के अनुरक्षण, रिकार्ड के अर्थ, प्रकार तथा महत्व, फाईलिंग प्रणाली के अनिवार्य तत्व, फाईलिंग तथा अनुक्रमणी बनाने (इंडैक्सिंग) की विधियों का अध्ययन किया। इस पाठ में आप जानेंगे कि नियोजित भेंटें (Appointments) किस प्रकार की जाती हैं और एक वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव को भेंटों का निर्धारण करने से पूर्व और पश्चात क्या करना होता है।

7.2 उद्देश्य

इस पाठ के अध्ययन के पश्चात आपः

- 'नियोजित भेंट' शब्द का वर्णन कर पाएंगे;
- नियोजित भेंटों की आवश्यकताओं को जान पाएंगे;
- नियोजित भेंटों के आयोजन में वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव के कर्तव्यों को जान पाएंगे;
- नियोजित भेंटों को रिकार्ड करने की प्रक्रिया को जान पाएंगे;

- नियोजित भेंट के पश्चात तथा आगंतुक के आगमन से पूर्व वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव के कर्तव्यों का वर्णन कर पाएंगे।

7.3 परिभाषा

किसी विशिष्ट समय पर तथा विशिष्ट स्थान पर किसी व्यक्ति के साथ मिलने या बैठक की व्यवस्था को नियोजित भेंट (Appointment) कहते हैं। नियोजित भेंट दोनों ही पक्षों द्वारा आपसी सहमति पर आधारित होनी चाहिए। ये भेंटें व्यक्तिगत तथा कार्यालयीन प्रकृति की हो सकती हैं। व्यक्तिगत भेंटों को नियोजित भेंट डायरी में रिकार्ड करने की आवश्यकता नहीं होती है किन्तु कार्यालयीन भेंटों का अनुमोदन प्राप्त करने तथा उन्हें रिकार्ड करने की आवश्यकता होती है।

7.4 अनुसूचित नियोजित भेंटों की आवश्यकता

एक कार्यपालक चाहे वह निजी क्षेत्र में हो या सरकारी संगठन में, उसे दिन के दौरान अनेक लोगों से मिलना होता है। तथापि, आगंतुकों की संख्या एक कार्यालय से दूसरे कार्यालय में भिन्न हो सकती है। छोटी फर्मों में मिलने वालों की संख्या कम हो सकती है और बड़े संगठनों या फर्मों में अधिक व्यापक नेटवर्क या पत्राचार के कारण आगंतुकों की संख्या भी अधिक हो सकती है।

एक कार्यपालक की प्रत्येक बैठक के लिए समय अनुसूचित तैयार करना तथा उसका अनुसरण करना अत्यंत आवश्यक है ताकि कार्य और बैठक को सुव्यवस्थित रुप से संगठित किया जा सके और बैठक के अंतिम उद्देश्यों को प्राप्त किया जा सके।

तथापि, इस प्रकार की नियोजित भेंटों की व्यवस्था बाहरी आगंतुकों के लिए की जाती हैं किन्तु कई बार इस प्रकार की नियोजित भेंटों की व्यवस्था संगठन के आंतरिक कर्मचारियों के लिए भी की जाती है। प्रत्येक आगंतुक के साथ की जाने वाली बैठक के लिए नियोजित भेंट की व्यवस्था की जानी आवश्यक है ताकि बैठक को व्यवस्थित रुप में आयोजित किया जा सके। आइए इस संबंध में निम्नलिखित दो उदाहरणों का अवलोकन करें:

मामला I: श्री ए.के.शर्मा की 11.00 बजे की नियोजित भेंट ।

चूंकि नियोजित भेंट का निर्धारण पहले ही कर लिया गया था, इसलिए श्री ए.के.शर्मा को कार्यपालक से मिलने के लिए बाहर प्रतीक्षा नहीं करनी पड़ी। इसप्रकार, श्री ए.के.शर्मा पर अच्छा प्रभाव पड़ेगा और इससे संगठन के व्यवसाय पर भी सकारात्मक प्रभाव पड़ेगा। इसका एक अन्य लाभ यह भी है कि कार्यपालक को यह पता है कि आगंतुक किस प्रयोजन से मिलना चाहता है और उसके मिलने की कार्यसूची क्या है। इस प्रकार कार्यपालक पहले से ही अपनी

वार्ता के बिंदुओं को अच्छी तरह से तैयार कर सकता है और अपने विचारों को सही ढ़ग से प्रस्तुत कर सकता है।

मामला II: श्री ए.के. शर्मा की नियोजित कार्यक्रम के बिना भेंट।

चूंकि श्री ए.के. शर्मा ने अपने मिलने के लिए पहले से कोई सूचना नहीं दी थी इसलिए उन्हें प्रतीक्षा कक्ष में एक घंटे या अधिक समय के लिए प्रतीक्षा करनी पड़ी। कार्यपालक भी इस बैठक के लिए तैयार नहीं था। बैठक से संबंधित दस्तावेज तैयार नहीं थे, इसलिए वहां अव्यवस्था की स्थिति उत्पन्न हो गई । यह बैठक सफल नहीं हो पाई क्योंकि योजना पहले से तैयार नहीं की गई थी।

इसप्रकार, उपर्युक्त दो मामलों से हम समझ सकते हैं कि कार्यालय में बैठकों का पूर्व निर्धारण तथा नियोजित भेंटें क्यों आवश्यक हैं।

7.4.1 नियोजित भेंटों की विधियां:

नियोजित भेंटों की व्यवस्था दो रुपों में की जा सकती हैं अर्थात टेलीफोन द्वारा मौखिक संप्रेषण द्वारा या पत्र/ई-मेल आदि द्वारा लिखित संप्रेषण द्वारा।

सामान्यतः आजकल, नियोजित बैठकों की स्वीकृति टेलीफोन पर ही दोनों पक्षों यथा आगंतुक और कार्यपालक, के लिए उपयुक्त समय पर प्रदान की जाती है। तथापि, ऐसे मामलों में नियोजित भेंट को तत्काल नियोजित भेंट डायरी में रिकार्ड कर लेना चाहिए।

कुछ भेंटें आवर्ती प्रकृति की होती हैं और सामान्यतः इसकी पहले से जानकारी होती है, उदाहरण के लिए वार्षिक आम बैठक (AGM) या मासिक मूल्यांकन बैठकें आदि।

ऐसे मामलों में, माह के आरंभ में ही उस बैठक की तारीख को भेंट डायरी (Appointment Diary) में रिकार्ड कर लेना चाहिए और इसे ध्यान में रखते हुए आगे की नियोजित भेंट की व्यवस्था कार्यपालक के परामर्श से ध्यानपूर्वक की जानी चाहिए। नियोजित भेंट के निर्धारण का एक नमूना पत्र निम्नानुसार प्रस्तुत हैः

20 अगस्त.......

श्री एम.सिंह

निदेशक

प्रिय श्री लाल,

श्री एम.सिंह ने शुक्रवार, दिनांक 26__2012 को दोपहर 3.00 आपको मिलने का समय

दिया है। यदि आप नियत समय पर न आ सकें तो कृपया सूचित करें। भेंट पुनःनियत करने में हमें प्रसन्नता होगी।

भवदीय,

(कपिल शर्मा)

श्री एम.सिंह के सचिव

पाठगत प्रश्न 7.1

1. नियोजित भेंटों को परिभाषित करें?
2. एजीएम का अर्थ बताएं।
3. क्या व्यक्तिगत भेंटों को भेंट डायरी में रिकार्ड किया जाता है?
4. भेंटों के नियोजन की कितनी विधियां हैं?

7.4.2 भेंट के लिए समय नियत करते समय ध्यान देने योग्य महत्वपूर्ण बातें

भेंट का सयम निर्धारित करते समय निम्नलिखित बिंदुओं को ध्यान में रखा जाना चाहिएः

- भेंट का समय निर्धारित करते समय दिनभर के कार्यकलापों के सामान्य प्रारुप का ध्यान रखा जाना चाहिए।
- आवर्ती प्रकृति की भेंटों को पहले रिकार्ड किया जाना चाहिए।
- तात्कालिक मुद्दों पर चर्चा करने वालों या शहर से बाहर जाने वालों को भेंट के लिए प्राथमिकता प्रदान की जानी चाहिए।
- कार्यपालक की व्यक्तिगत प्राथमिकताओं को ध्यान में रखा जाना चाहिए।
- महत्वपूर्ण भेंटों को कम महत्वपूर्ण भेटों की तुलना में प्राथमिकता प्रदान की जानी चाहिए।
- दोपहरबाद में देर की भेंटों, सोमवार की भेंटों, कार्यपालक के किसी दौरे पर जाने से ठीक पहले की भेंटों तथा कार्यपालक के लंबे अवकाश के पश्चात आने के तुरन्त पश्चात की भेंटों से बचा जाना चाहिए।
- विभिन्न स्थानों पर दो भेंटों के बीच में पर्याप्त यात्रा समय का ध्यान रखा जाना चाहिए।

7.4.3 नियोजित भेंटों को रिकार्ड करना

भेंटों की सूचना प्राप्त होते ही उन्हें तत्काल भेंट डायरी में रिकार्ड कर लेना चाहिए और कार्यपालक के साथ परामर्श के पश्चात ही भेंट को अंतिम रुप दिया जाना चाहिए। भेंट डायरी की प्रविष्टियों को कंप्यूटर के वर्ड प्रेसेसिंग सिस्टम से रखा जा सकता है। भेंट डायरी के कम्प्यूटरीकरण के लाभ निम्नानुसार हैं:

- डायरी की सभी भेंटों का अवलोकन तत्काल किया जा सकता है।
- भावी बैठकों/दौरा कार्यक्रमों को अंतिम रुप दिए जाने के लिए भेंट की मौजूदा तिथियों तथा भेंट के लिए खाली तिथियों का पता लगाने के लिए प्रिंटआउट लिया जा सकता है।
- भेंट डायरी में किसी प्रकार के परिवर्तन को सुगमता से तथा साफ-सुथरे ढंग से किया जा सकता है।

7.5 भेंटों के नियोजन के पश्चात वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव के कर्तव्य

भेंट का निर्धारण करना प्रारंभिक कार्य है, तत्पश्चात भेंटों को सफलतापूर्वक निष्पादित करने के लिए अनके कार्य करने होते हैं। इसलिए, यह अत्यंत आवश्यक है कि वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव आगंतुक के आने से पूर्व तथा अनुसूचित भेंट के समाप्त होने के पश्चात निम्नानुसार आवश्यक व्यवस्थाएं करे।

7.5.1 आगंतुक के आगमन से पूर्व

यदि कार्यपालक चाहता है कि आगन्तुक से मिलने के समय कुछ निश्चित कार्मिक उपस्थित रहें या यदि आवश्यकता हो तो सहायता के लिए तैयार रहें तो सचिव को यह सुनिश्चित कर लेना चाहिए कि प्रत्येक संबंधित व्यक्ति भेंट का समय और उससे क्या आशा की जा सकती है, ठीक-ठीक जानता है।

7.5.2 आगंतुक के आगमन पर

जब आगंतुक अनुसूचित भेंट के लिए आता है तो स्वागतकर्ता (Receptionist) या वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव को उसका स्वागत करना चाहिए तथा उसे बैठने के लिए आरामदायक स्थान उपलब्ध कराना चाहिए। सचिव द्वारा आगंतुक को यह सूचना दी जानी चाहिए कि कार्यपालक को बैठक के विषय में सूचित कर दिया गया है और शीघ्र ही उन्हें बैठक के लिए बुलाया जाएगा। वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव को आगंतुक के साथ व्यक्तिगत बातें नहीं करनी चाहिए और उन्हें विशुद्ध रुप से आगंतुक के साथ व्यावसायिक आचरण करना चाहिए। इससे आंगतुक पर आपके कार्यालय का अच्छा प्रभाव पड़ेगा।

7.5.3 भेंट (Appointment)

कार्यपालक से पुष्टि प्राप्त करने के पश्चात, वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव को आगंतुक को संबंधित कार्यपालक के कक्ष तक ले जाना चाहिए और उसे बैठक के दौरान आवश्यक सूचना/दस्तावेज उपलब्ध कराने के लिए तैयार रहना चाहिए। बिना वैध कारण के कार्यपालक के कक्ष में प्रवेश करके कार्यालय के किसी भी कर्मचारी द्वारा अनावश्यक रुप से बैठक में व्यवधान उत्पन्न नहीं करना चाहिए। यह भी ध्यान रखा जाना चाहिए कि बैठक के दौरान अधिक टेलीफोन कॉल न आएं और यदि अत्यंत आवश्यक हो तो संदेश को एक पर्ची पर लिखकर उसे कार्यपालक के पास भेजा जाना चाहिए।

7.5.4 अनुवर्ती कार्रवाई

आगंतुक बाद की तिथि को अन्य भेंट करना चाहता है तो वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव को भेंट डायरी में एक संगत तिथि में इसकी प्रविष्टि करनी चाहिए। सफल बैठक के पश्चात वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव द्वारा आगंतुक को धन्यवाद पत्र लिखा जाना चाहिए या टेलीफोन करना चाहिए ताकि उन्हें कुछ महत्वपूर्ण निर्णयों आदि के संबंध में सूचित किया जा सके।

7.5.5 भेंट के कार्यक्रम में परिवर्तन करना या उसे रद्द करना

अनेक कारणों से भेंट के कार्यक्रम में परिवर्तन या उन्हें रद्द करना पड़ सकता है। दोनों में से किसी भी पक्ष अर्थात कार्यपालक या आगंतुक द्वारा, भेंट के कार्यक्रम में परिवर्तन किया जा सकता है या इसे रद्द किया जा सकता है। अल्प सूचना पर भेंट को रद्द किए जाने की सूचना टेलीफोन द्वारा दी जानी चाहिए। अन्य भेंटों को रद्द किए जाने की सूचना की पुष्टि पत्र द्वारा की जानी चाहिए। भेंट को रद्द किए जाने अथवा पुनःनियत करने के बारे में पत्र लिखते समय आपको खेद प्रकट करना चाहिए कि अपरिहार्य कारणों से भेंट को रद्द करना अनिवार्य हो गया था।

पाठगत प्रश्न 7.2

1. **रिक्त स्थान भरें:**

   क) जब आगंतुक नियत भेंट के लिए आता है तो स्वागत अधिकारी या वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव को उसका ________ करना चाहिए तथा आरामदायक स्थिति उपलब्ध करानी चाहिए।

   ख) कार्यपालक से पुष्टि प्राप्त करने के पश्चात, वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव द्वारा आगंतुक को कार्यपालक के कक्ष पर ______ चाहिए।

ग) भेंटों को तत्काल _______ में नोट किया जाना चाहिए।

घ) ______ प्रकृति की भेंटों को पहले रिकार्ड किया जाना चाहिए।

ड.) भेंट डायरी की प्रविष्टियों को वर्ड_____ में डाला जाना चाहिए।

7.6 आपने क्या सीखा

जैसा कि आपने देखा है वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव के लिए भेंटों का निर्धारण करना अत्यंत महत्वपूर्ण है क्योंकि इससे इस आशय के तनाव समाप्त हो जाते हैं कि आगंतुक से कैसे और कब मिलना है। कार्यपालक के लिए भेंट के समय को नियत करने से वह अपने कार्य को व्यापक स्तर पर सुव्यवस्थित कर पाएगा और इससे कार्यालय की कार्यपद्धति भी सूचारु रुप से कार्य करेगी और इसप्रकार इसके परिणाम संगठन के लिए बेहतर होंगे। चूंकि भेंटों का निर्धारण समय से पूर्व करना ही बेहतर होता है इसलिए, वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव को डायरियाँ तथा रजिस्टर आदि बनाकर भेंटों के समय को रिकार्ड करना चाहिए और कार्यपालक द्वारा दिए गए छोटे- छोट निर्देशों को भी नोट करना चाहिए। बैठक के दौरान वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव को अत्यंत सावधान रहना चाहिए और कार्यपालक द्वारा अपेक्षित सभी दस्तावेजों को उपलब्ध कराना चाहिए।

7.7 पाठांत प्रश्न

1. भेंटों के नियोजन के पश्चात वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव के क्या कर्तव्य होते हैं?
2. भेंटों के नियोजन के महत्वपूर्ण बिंदुओं का उल्लेख कीजिए।
3. भेंटों के नियोजन की आवश्यकता का वर्णन कीजिए।
4. भेंट से आप क्या समझते हैं? भेंटों के निर्धारण की विधियों का उल्लेख कीजिए।

7.8 पाठगत प्रश्नों के उत्तर

7.1

1. किसी व्यक्ति को एक निश्चित समय पर तथा निश्चित स्थान पर मिलने की व्यवस्था को नियोजित भेंट(Appointment) कहते हैं।
2. वार्षिक आम बैठक (एजीएम)

3. हां।

4. दो अर्थात मौखिक तथा लिखित

7.2

1. स्वागत

2. ले जाना

3. डायरी

8

बैठकें

8.1 परिचय

एक कार्यपालक का अधिकतर समय बैठकों में शामिल होने तथा बैठकों की व्यवस्था करने में निकल जाता है। व्यवसाय तथा अन्य संगठनों में बैठकें एक सामान्य प्रक्रिया है। कर्मचारियों के विचारों और सुझावों को प्राप्त करने तथा समूहों के प्रबंधन के लिए बैठकें महत्वपूर्ण माध्यम के रुप में कार्य करती हैं। यदि बैठकों की व्यवस्था समय पर तथा कुशलतापूर्वक नहीं की जाती हैं, तथा इसमें लिए गए निर्णयों पर गुणवत्ता की दृष्टि से कार्यान्वयन नहीं किए जाते हैं तो इससे कार्यकुशलता में तीव्रता से गिरावट होती है। इसलिए, यह अत्यंत महत्वपूर्ण है कि बैठकों की योजना, नियोजन तथा उसमें भाग लेने की प्रक्रियाओं को अच्छी तरह से समझा जाए। एक उच्च स्तरीय कार्यपालक जिसे बैठक की अध्यक्षता करनी होती है के वैयक्तिक सहायक/निजी सहायक से सक्रीय संलिप्तता की उम्मीद की जाती है।

पिछले पाठ में आपने मिलने के समय, मिलने के समय का कार्यक्रम बनाने, डायरी के रखरखाव, मिलने के समय का कार्यक्रम बनाने के लिए वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव के दायित्वों तथा अनुवर्ती कार्रवाई हेतु अनुस्मारक आदि विषयों का ज्ञान प्राप्त किया। इस पाठ में आप बैठकों, बैठकों के प्रकारों, बैठकें आयोजित करने के नियमों, बैठकों के आयोजन में वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव की भूमिका, वेब के माध्यम से बैठकों का आयोजन तथा बैठकों में प्रयोग होने वाले अतिरिक्त शब्दों का अध्ययन करेंगे।

8.2 उद्देश्य

इस पाठ का अध्ययन करने के पश्चात आपः

- बैठकों के अर्थ और सामान्य उद्देश्यों की व्याख्या कर सकेंगे;
- मुख्य प्रकार की बैठकों की सूची बना सकेंगे;

- बैठकों के आयोजन के लिए नियमों का वर्णन कर पाएंगे;
- बैठकों की तैयारी(कार्यसूची, सूचना तथा कार्यवृत्त) कुशलतापूर्वक कर पाएंगे;
- तकनीकी शब्दों के महत्व को समझ पाएंगे;
- बैठक के पूर्व, दौरान तथा पश्चात् सचिव के कार्यों का वर्णन कर सकेंगे।

8.3 अर्थ तथा उद्देश्य

क) बैठक का अर्थ : निश्चित मामलों पर विचार करने, सिफारिशें करने तथा निर्णय लेने के लिए दो या अधिक व्यक्तियों का इकट्ठा होना बैठक कहलाता है। ''किसी केन्द्रित वार्ता जिसकी एक विशेष कार्यसूची हो'' को हम बैठक के रुप में परिभाषित कर सकते हैं। इस परिभाषा से स्पष्ट हो जाता है कि बैठक उद्देश्यहीन वार्ता नहीं है बल्कि इसके लिए ध्यानपूर्वक नियोजन की आवश्यकता होती है और यह विशेष विषय के इर्दगिर्द घूमती है, जिसका निर्णय पहले ही कर लिया जाता है। अत: बैठकें संगठन के आसान व सुगम प्रचालन में सहायक होती हैं। ये संगठन के सदस्यों को आमने-सामने की वार्ता तथा विचारों के प्रत्यक्ष आदान-प्रदान का अवसर प्रदान करती हैं।

ख) बैठकों के उद्देश्य

निम्नलिखित प्रयोजनों के लिए बैठकों का आयोजन किया जाना चाहिएः

- एक ही समय पर समूह को सूचना प्रदान करना और इससे संप्रेषण का समय बचता है।
- पहले से तैयार योजना या समाप्त किए गए कार्य पर सदस्यों को निर्देश देना।
- विशेष कार्य के लिए चर्चा तथा व्यवस्थाएं करना।
- एक विशेष क्षेत्र में की गई प्रगति की समीक्षा करना।
- संगठन के संगत विषयों पर सूचना का आदान-प्रदान।
- किसी प्रकार की कार्रवाई को करने या प्रमुख निर्णय लेने हेतु।
- नए विचारों को प्राप्त करने तथा प्रदान करने हेतु।
- विवादों, भ्रान्तियों तथा असहमतियों के समाधान हेतु।
- व्यापक स्तर पर स्वीकार्य निर्णायों को लेना ।
- मौजूदा नीतियों और प्रक्रियाओं में परिवर्तन हेतु।
- कर्मचारियों में उत्साह तथा सकारात्मक दृष्टिकोण द्वारा प्रोत्साहन हेतु।

8.4 बैठकों के प्रकार

बैठकें विभिन्न प्रकार की होती हैं। व्यापक तौर पर इन्हें सार्वजनिक तथा व्यावसायिक बैठकों में वर्गीकृत किया जा सकता है।

– **सार्वजनिक बैठकें (Public Meetings)** वे बैठकें हैं जिनमें सामान्य रुप से जनता के सदस्य भाग लेते हैं और जिसका उद्देश्य कुछ जानकारी अथवा किसी विकसित सिद्धांत या कुछ जनहित के मामलों का प्रचार करना है। ये बैठकें सभी लोगों के लिए खुली होती हैं और इनका आयोजन सार्वजनिक स्थानों जैसे पार्क या सभा भवन इत्यादि में होता है। इसकी आम सूचना समाचार पत्रों या पोस्टरों आदि में घोषणाओं द्वारा की जाती है। प्रायः राजनीतिक बैठकें, नागरिक स्वागत समारोह, चुनाव बैठकें आदि इस प्रकार की बैठकें हैं, जिनकी चर्चा नीचे की गई है।

– **व्यावसायिक बैठकें (Business Meetings)** वे बैठकें हैं जिनका आयोजन निजी निकायों या संगठनों के लोगों द्वारा किया जाता है और जिसमें निजी निकायों के व्यवसाय की गतिविधियों पर चर्चा की जाती है। इस प्रकार की बैठक में केवल उस संस्था के समिति सदस्य या आमंत्रित व्यक्ति ही उपस्थित हो सकते हैं। व्यावसायिक बैठकों को निम्नानुसार वर्गीकृत किया जा सकता हैः

  क) आम या सामान्य बैठकें;

  ख) समिति या उप-समिति बैठकें।

– **सामान्य बैठकें (General Meetings)** वे बैठकें हैं जो संबंधित निकाय या संगठन के सभी सदस्यों के लिए खुली होती हैं। ऐसी बैठकों में, उस संगठन की सामान्य व्यावसायिक गतिविधियों पर सम्पादन तथा चर्चा की जाती है। ये बैठकें आम (वार्षिक आम बैठक)बैठक या असाधारण या आपातकालीन (आपातकाल या आकस्मिकता की स्थिति में)बैठक हो सकती हैं। सभी व्यावसायिक संगठनों के लिए वार्षिक आम बैठक का आयोजन करना अनिवार्य होता है जिसमें वार्षिक लेखों को प्रस्तुत तथा पारित किया जाता है, विगत की गतिविधियों की समीक्षा की जाती है और भावी योजनाओं का अनुमोदन किया जाता है। इन बैठकों में कई बार समिति की कार्यकारिणी के सदस्यों (अध्यक्ष, उपाध्यक्ष, सचिव, लेखाकार आदि) का भी चुनाव किया जाता है। जब तत्काल प्रकृति के विशेष कार्य करने की आवश्यकता होती है(जिसे आम वार्षिक बैठक में नहीं किया जा सकता है)तो असाधारण बैठक बुलाई जाती है।

– **समिति या उप-समिति बैठकें** वे बैठकें हैं जिनमें केवल संबंधित या चयनित सदस्यों को ही आमंत्रित किया जाता है। कार्यकारिणी की बैठक, निदेशक मंडल की बैठक या विशेष समितियों(जैसे विक्रय समिति, कैंटीन समिति या वित्त समिति आदि) की बैठकें इसके उदाहरण हैं।

पाठगत प्रश्न 8.1

1. बैठकों को एक वाक्य में परिभाषित करें।
2. एक व्यावसायिक संगठन में बैठकों को आयोजित करने के दो प्रयोजन लिखिए।
3. बैठकों के प्रकारों के नाम बताएं।

8.5 बैठकों का आयोजित करने के नियम

जैसा कि पहले उल्लेख किया जा चुका है, बैठकों की योजना समय से पहले की जानी चाहिए ताकि उनका सफलतापूर्वक आयोजन किया जा सके। बैठक के आयोजन में सर्वप्रथम कदम यह है कि इसे उचित रुप से संचालित तथा गठित किया जाए। एक बैठक को तभी उचित प्रकार से आयोजित कहा जा सकता है जब सभी व्यक्तियों को उचित प्राधिकारी द्वारा बैठक की सूचना जारी की जाती है। एक बैठक तभी विधिवत गठित होती है जब बैठक की अध्यक्षता करने के लिए उचित व्यक्ति आसीन हो तथा व्यक्तियों की अपेक्षित गणपूर्ति उपस्थित हो जो उसमें सम्मिलित होने तथा वोट देने के पात्र हैं। इसलिए, एक वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव को बैठक के लिए अपेक्षित वैध कार्रवाई का ज्ञान होना चाहिए।

1. **बैठकों की अधिसूचना (Notice of meetings):** अधिसूचना बैठक की अग्रिम सूचना है ताकि सूचना प्राप्त करने वाले व्यक्ति को बैठक के लिए अपने आप को तैयार करने का अवसर मिल जाए। बैठक में शामिल होने वाले सभी सदस्यों को जारीकर्ता अधिसूचना अनिवार्य है। अधिसूचना संबंधित संगठन या निकाय के नियमों या सांविधिक प्रावधानों में निर्धारित रुप में जारी की जानी चाहिए। अधिसूचना सदैव लिखित रुप में दी जानी चाहिए।

   बैठक को बुलाए जाने के लिए अपेक्षित अवधि का निर्धारण भी संगठन के नियमों तथा सांविधिक प्रावधानों द्वारा किया जाता है। उदाहरण के लिए, कंपनी की वार्षिक आम बैठक के मामले में बैठक की अधिसूचना सदस्यों तक बैठक से 21 दिन पहले पहुंच जानी चाहिए। सचिव यह सुनिश्चित कर लें कि सभी सदस्यों को बैठक की अधिसूचना निर्धारित समयावधि के भीतर प्राप्त हो गई है।

   बैठक की अधिसूचना में बैठक का दिन, समय तथा स्थान का उल्लेख होना चाहिए। इसमें बैठक के उद्देश्य तथा प्रकृति का भी उल्लेख होना चाहिए। यदि नियमों के अंतर्गत अपेक्षित हो तो अधिसूचना के अनुलग्नक या संलग्नक के रुप में कुछ रिपोटों, विवरणों आदि की प्रतियां भी भेजी जानी चाहिए। वार्षिक आम बैठक की अधिसूचना तथा कार्यसूची का नमूना इस पाठ के अंत में दिया गया है।

2. **कार्यसूची:** बैठक में शामिल होने वाले सदस्यों को बैठक की अधिसूचना के साथ बैठक की कार्यसूची प्रदान करना एक परम्परागत रीति है। बैठक में पूरे किए जाने वाले कार्यों के विवरण का कार्यक्रम 'कार्यसूची' कहलाती है। कार्यक्रम का विवरण जिस क्रम में दिया जाता है बैठक में उसी क्रम में उन पर विचार किया जाता है। कार्यसूची समिति या संगठन के सभी सदस्यों को भेजी जाती है ताकि उन्हें बैठक से पहले ही बैठक में चर्चा किए जाने वाले व्यावसायिक मुद्दों का अध्ययन करने का पर्याप्त समय प्राप्त हो सके।

सचिव द्वारा अध्यक्ष के परामर्श से यह कार्यसूची तैयार की जाती है और इसे तैयार करते समय पिछली बैठक की कार्य-मदों को भी ध्यान में रखा जाता है। सचिव को उन मुद्दों पर एक नोट तैयार करना चाहिए जिस पर सदस्यों के ध्यानाकर्षण की आवश्यकता होती है, ताकि उन्हें अगली बैठक की कार्यसूची में शामिल किया जा सके।

बैठक की कार्यसूची की मदों को निम्नलिखित स्रोतों से तैयार किया जाना चाहिए:

- पिछली कार्यसूची (आवर्ती मदें);
- पिछले कार्यवृत्त (सतत् मदें);
- सांविधिक प्रावधान (सांविधिक मदें);
- अध्यक्ष तथा सदस्य जिन मदों को शामिल करने का अनुरोध करते हैं।

कार्यसूची बैठक की अधिसूचना का भाग भी हो सकता है और इसे अधिसूचना के साथ संलग्न भी किया जा सकता है। जब कार्यसूची को अधिसूचना के अनुलग्नक के रुप में शामिल किया जाता है या अलग से परिपत्रित किया जाता है तो इसमें निम्नलिखित सूचनाएं होती हैं:

- संगठन का नाम तथा परिपत्रण की तारीख;
- बैठक की तारीख, समय तथा स्थान;
- बैठक में उठाए जाने वाले कार्यों की मदें;
- पृष्ठभूमि दस्तावेज या सूचना, यदि कोई हो।

यद्यपि कार्यसूची अधिसूचना का ही भाग होती है फिर भी इसमें केवल उठाए जाने वाले मुद्दों को ही शामिल किया जाता है क्योंकि अधिसूचना में अन्य ब्यौरे पहले से विद्यमान होते हैं। सामान्यतः कायसूची की प्रथम मद 'पिछली बैठक के कार्यवृत्तों की पुष्टि ' होती है और अंतिम मद 'अध्यक्ष की अनुमति से किसी मुद्दे की अनुमति' होती है। अन्य मुद्दों की व्यवस्था उनके महत्व के आधार पर की जाती है। बैठक में नेमी मुद्दों को पहले और विवादास्पद मुद्दों को बाद में लेना चाहिए।

कार्यसूची को दो तरीकों से तैयार किया जा सकता है: (क) मदों के शीर्षकों को संक्षेप में प्रस्तुत करके जैसे केवल कार्य की प्रकृति को दर्शाना उदाहरण के लिए (क) 'पिछली

बैठके के कार्यवृत', 'अनियमित रिक्तियां' या (ख) बैठक में उठाए जाने वाले मुद्दों का ब्यौरा प्रस्तुत करके उदाहरणार्थ' 7 अगस्त को आयोजित अंतिम बोर्ड बैठक के कार्यवृत्तों के अनुमोदन तथा हस्ताक्षर हेतु', 'खराब स्वास्थ्य के कारण कंपनी के निदेशक, श्री अवतार सिंह के त्यागपत्र के कारण निदेशक मंडल में रिक्त पद को भरने हेतु', आदि।

3. **अध्यक्ष की कार्यसूची:** अध्यक्ष की कार्यसूची में सामान्य कार्यसूची की तुलना में अधिक सूचना होती है तथा अध्यक्ष की टिप्पणी के लिए कागज की दाहिनी ओर खाली जगह छोड़ी जाती है। अतिरिक्त सूचना अध्यक्ष को सभी संबंधित विवरण प्रदान करती है जिसकी बैठक के दौरान आवश्यकता होती है।

   एक कंपनी के निदेशक मंडल की बैठक के कार्यवृत्त का नमूना पाठ के अंत में दिया गया है।

4. **गणपूर्ति:** गणपूर्ति के बिना बैठक की कार्रवाई आरंभ नहीं हो सकती है। शब्द 'कोरम' (गणपूर्ति) की उत्पत्ति लेटिन भाषा से हुई और इसे नियमों या सांविधिक प्रावधानों द्वारा अपेक्षित अनुसार बैठक में अनिवार्य रुप से उपस्थित होने वाले सदस्यों की न्यूनतम संख्या के रुप में परिभाषित किया जाता है गणपूर्ति पूरी नहीं है तो बैठक का सही ठंग से आयोजन नहीं हो पाता है। यदि गणपूर्ति का मुख्य उद्देश्य बैठक में उपस्थित सदस्यों की कम संख्या होने पर कोई निर्णय लिए जाने से रोकना है जोकि अधिकतर सदस्यों को स्वीकार्य हो। गणपूर्ति के लिए अपेक्षित सदस्यों की संख्या का ब्यौरा संगठन के नियमों में होता है।

5. **अध्यक्ष:** बैठक के मुखिया को अध्यक्ष कहा जाता है। एक वैध बैठक के लिए एक अन्य महत्वपूर्ण अपेक्षा यह है कि इसे नियमों और सांविधिक प्रावधानों के अनुसार बैठक की कार्यविधि को उचित ढंग से संचालित करने के लिए बैठक की अध्यक्षता अध्यक्ष द्वारा की जाती है।

   अध्यक्ष वह व्यक्ति है जिसे बैठक की कार्यविधियों की अध्यक्षता तथा आयोजन के लिए नियुक्त किया जाता है। इनकी नियुक्ति निम्नलिखित प्रयोजनों से की जाती है:

   - बैठक की कार्यविधि का प्रबंधन तथा व्यवस्था बनाए रखना।
   - कार्यसूची पर चर्चा किए जाने वाली मदों का अनुमोदन करना।
   - बैठक की कार्यविधि को कार्यसूची तथा संविधान/मानक आदेशों/नियमों के अनुसार आयोजित करना: निर्धारित समयसीमा के भीतर ही चर्चा को कराना तथा क्रमानुसार सभी बिंदुओं को अनुमति देना (इस पाठ में आगे वर्णन किया गया है)।
   - क्रमानुसार प्रश्नों को निपटाना।
   - चर्चा को दिशा देना तथा संकल्पों, संशोधनों आदि को पारित करके निर्णय लेने में सहायक होना।

- वोट या मतदान लेना व परिणाम की घोषणा करना।
- बैठक के कार्यवृत्त पर हस्ताक्षर करना तथा यथाअनुमोदित कार्रवाई को सुनिश्चित करना।
- बैठक के निर्देशों के अनुसार बैठक का समापन स्थगन या लंबित करना।

इन कर्त्तव्यों का निर्वाहन करने के लिए, अध्यक्ष को निम्नलिखित शक्तियां या प्राधिकार दिए गए हैं:

- **बैठक की कार्यवाही की प्रक्रिया को विनियमित करना:** अध्यक्ष निर्णय ले सकता हैं कि सर्वप्रथम संबोधन कौन करेगा, आवंटित समय समाप्त होने पर वक्ता को रोक सकेंगे और सर्वप्रथम तथा उस पद्धति को विनियमित कर सकेंगे जिसके अंतर्गत बैठक की भावन सुनिश्चित की गई है। वह प्रस्ताव के पक्ष में या विपक्ष में मतदान की गणना करने के लिए गणनाकर्ता को नियुक्त कर सकता है।
- **व्यवस्था और मर्यादा को बनाए रखना:** वह सदस्यों को अनुचित भाषा तथा व्यवहार से रोक सकता है और चर्चा के दौरान असंगत तथा व्यक्तिगत संदर्भों पर नियंत्रण रखेगा। वह सदस्यों को शिष्टाचारपूर्वक व्यवहार करने के लिए कह या उन्हें चेतावनी भी दे सकते हैं और यदि उनके निर्देशों का अनुपालन न किया जाए तो वह सदस्य को बाहर जाने के लिए भी कह सकते हैं।
- क्रमानुसार प्रश्नों का निर्धारण करना।
- यदि किसी प्रस्ताव के पक्ष या विपक्ष में मतदान समान रहता है तो वह निर्णायक मत दे सकते हैं।
- मतदान के परिणाम की घोषणा करना।
- वह बैठक की कार्यवाही के कार्यवृत्तों से कुछ मुद्दों को निकाल सकते हैं जो उनके विचार में किसी व्यक्ति के लिए असम्मानजनक अथवा संगठन के हितों के लिए अनावश्यक या हानिकारक हैं।

5. **प्रस्ताव और संकल्प:** बैठक की कार्यवाही प्रस्तावों(motions) के अनुसार चलती है। प्रस्ताव(motion) विचारार्थ तथा निर्णय लेने के लिए बैठक से पहले ही शामिल किया जाता है। यह प्रस्ताव लिखित रुप में होना चाहिए तथा बैठक से पूर्व अध्यक्ष या सचिव को सौंपा जाना चाहिए। वह सदस्य जो प्रस्ताव को पारित कराना चाहता है, सर्वप्रथम अध्यक्ष की अनुमति लेगा और तत्पश्चात् प्रस्ताव को बैठक के समक्ष प्रस्तुत करेगा। इस प्रस्ताव को लाने वाले सदस्य को इस विषय पर बोलने तथा चर्चा के अंत में प्रश्नों के उत्तर देने का अधिकार होता है। तत्पश्चात् इस प्रस्ताव को किसी अन्य सदस्य द्वारा समर्थन दिया जाता है, और इस सदस्य को समर्थक (seconder) कहते हैं। यदि बैठक में कोई सदस्य प्रस्ताव का समर्थन नहीं करता है तो इस प्रस्ताव को छोड़ दिया जाता है और इसे पुनः उठाया

नहीं जाता है। यदि कोई प्रस्ताव अध्यक्ष द्वारा प्रस्तुत किया जाता है तो उसके लिए समर्थक की आवश्यकता नहीं होती है। प्रस्ताव को औपचारिक रुप से बैठक के समक्ष प्रस्तुत किए जाने के पश्चात, अध्यक्ष सदस्यों को अपने विचार व्यक्त करने को कहते हैं। इसप्रकार, जब प्रस्ताव बैठक में रखा जाता है तो वह 'प्रश्न' बन जाता है और चर्चा के पश्चात् जब उस पर निर्णय ले लिया जाता है तो इसे पारित किया जाता है, तब यह 'संकल्प' बनता है। कार्यसूची में शामिल किए बिना भी प्रस्ताव को लाया जा सकता है किन्तु यदि 'तात्कालिकता के प्रयोजन' के रुप में शामिल किए जाने अर्थात् 'किसी अन्य कार्य' के लिए अध्यक्ष सहमति प्रदान करे या इसे परम्परागत मद में शामिल किया जाए।

संकल्प को स्वीकार किए जाने तथा बैठक के कार्यवृत्त में दर्ज किए जाने के बाद यह बैठक का कार्यालयी निर्णय बन जाता है। इसे परम्परागत रुप से प्रस्तावित, समर्थित तथा बैठक के समक्ष प्रस्तुत किया जाना चाहिए। एक संकल्प को उस बैठक में विखंडित नहीं किया जा सकता है जिसमें उसे स्वीकार किया गया है। इसप्रकार, संकल्प को बैठक के समक्ष प्रस्तुत किसी प्रस्ताव पर औपचारिक निर्णय के रुप में परिभाषित किया जा सकता है। सामान्यतः, नियमों में दो प्रकार के संकल्पों को पारित करने का प्रस्ताव हैः सामान्य संकल्प और विशेष संकल्प। जब एक संकल्प सामान्य बहुमत से पारित होता है तो उसे सामान्य संकल्प कहते हैं। इस प्रकार सामान्य बहुमत से तात्पर्य है कि संकल्प के पक्ष में पड़े मत विपक्ष के मतों से अधिक हैं। विशेष संकल्प वह संकल्प है जिसे तीन-चौथाई बहुमत से पारित किया जाता है। इस प्रकार, विशेष संकल्प के पक्ष में पड़ने वाले मत विपक्ष के मतों से तीन गुना अधिक होने चाहिए। विशेष संकल्प से पारित किए जाने वाले मुद्दों को संबंधित निकाय के नियमों में विनिर्दिष्ट किया जाता है।

7. **संशोधन:** एक प्रस्ताव पर मतदान करने या उसे स्वीकार किए जाने से पूर्व उस पर संशोधन प्रस्ताव किया जा सकता है। संशोधन एक प्रस्ताव है जिसके द्वारा प्रस्ताव (मोशन) के कुछ शब्दों को जोड़ा या निकाला जा सकता है। इसे परम्परागत रुप से बैठक में प्रस्तावित समर्थित तथा पारित किया जाना चाहिए।

जब कोई प्रस्ताव संशोधित, समर्पित तथा स्वीकार किया जाता है तो मूल प्रस्ताव पर चर्चा को रोककर संशोधित प्रस्ताव पर चर्चा आरम्भ हो जाती है। चर्चा के पश्चात् इस पर मतदान किया जाता है और यदि यह पास हो जाता है तो मूल प्रस्ताव में संशोधन किया जाता है। परिवर्तित प्रस्ताव को '**मूल प्रस्ताव(substantive motion)**' कहा जाता है और तत्पश्चात् उसे बैठक के सामने प्रस्तुत किया जाता है। यदि मतदान संशोधन के पक्ष में नहीं होता है तो आधारभूत प्रस्ताव पर चर्चा को बहाल किया जाता है।

8. **स्थगन (Adjournment):** संगठन के अनुच्छेदों, नियमों तथा सांविधिक प्रावधानों के मद्देनजर, अध्यक्ष सदस्यों की सहमति से बैठक की कार्यवाही को लंबित करने के लिए उसे स्थगित कर सकता है। इसका अर्थ है कि बैठक की कार्यवाही को निश्चित या अनिश्चित काल के लिए लंबित किया जाता है। यह स्थगन आदेश प्रत्येक प्रस्ताव के लिए

किया जा सकता है। जब स्थगन आदेश मुख्य प्रस्ताव के लिए विधिवत रुप से प्रस्तावित, समर्थित किया जाता है तो आरंभिक प्रस्ताव पर चर्चा को रोक दिया जाता है। यदि स्थगन प्रस्ताव स्वीकृत हो जाता है तो इसे सहमत तिथि या अनिश्चित काल के लिए स्थगित कर दिय जाता है और स्थगन प्रस्ताव पर चर्चा की जाती है और मतदान किया जाता है।

अध्यक्ष अपने विशेषाधिकार के अंतर्गत बैठक या चर्चा को सद्‌भावना प्रयोजन के लिए स्थगित कर सकता है। अन्य स्थितियों में भी वह बैठक या चर्चा को स्थगित कर सकता है, जब बैठक की गणपूर्ति न हो या बैठक के दौरान काफी अव्यवस्था हो जाए जिसके कारण बैठक की कार्यवाही को चला पाना संभव न हो या बैलेट द्वारा मतदान या पोल के लिए समय की आवश्यकता हो या विवादास्पद बिंदुओं पर सूचना प्राप्त करनी हो तो वह अपनी इच्छा या खुशी के लिए बैठक की समाप्ति तक इसकी कार्यवाही को नहीं रोक सकता है।

स्थगन बैठक की अधिसूचना जारी नहीं की जाती है क्योंकि इसे उसी बैठक का भाग माना जाता है तथा इस बैठक की तारीख, समय तथा स्थान का निर्धारण सामान्यतः स्थगन प्रस्ताव के समय ही किया जाता है। यदि बैठक को अनिश्चित काल के लिए या दस दिन से अधिक समय के लिए स्थगित किया जाता है तो नई अधिसूचना जारी करने की आवश्यकता होती है।

9. **व्यवस्था का प्रश्न:** जब किसी विशेष प्रस्ताव पर चर्चा प्रगति पर हो तो कुछ सदस्य 'व्यवस्था का प्रश्न' उठा सकते हैं। व्यवस्था का प्रश्न बैठक की कार्यवाहियों या मानक आदेशों या बैठक के संरचना से संबंधित होता है। उदाहरण के लिए सदस्य अध्यक्ष का ध्यान बैठक की कार्यवाही संबंधी मुद्दों की ओर आकर्षित कर सकता है जैसे गणपूर्ति के पूरा न होने या बैठक के सामने रखा गया प्रस्ताव बैठक के कार्यक्षेत्र के अधीन नहीं हो या बैठक में अनुचित भाषा या अभद्र व्यवहार का प्रदर्शन किया गया हो। जब व्यवस्था का प्रश्न उठाया जाता है तो मुख्य प्रस्ताव पर हो रही चर्चा को रोक दिया जाता है। अध्यक्ष तत्काल अपना निर्णय देता है और वह अंतिम तथा सभी के लिए मान्य होता है। व्यवस्था के प्रश्न के निपटान के पश्चात्, मुख्य प्रस्ताव पर चर्चा पुनःआरंभ कर दी जाती है।

10. **कार्यवृत्त:** 'कार्यवृत्त' का शाब्दिक अर्थ है संज्ञान को संरक्षित रखना। इसे बैठक की कार्यवाही के अभिलेखों के रुप में परिभाषित किया जा सकता है जिन्हें संक्षिप्त, सटीक तथा सुस्पष्ट रुप के रिकार्ड किया जाता है।

बैठक में उपस्थित होने तथा लिए गए निर्णायों का विवरण लिखने के लिए सचिव उत्तरदायी होता है। यह अत्यंत आवश्यक है कि पारित किए गए प्रत्येक संकल्प और प्रस्तावकर्ता व समर्थनकर्ताओं के नाम अभिलिखित किए जाएं। बैठक के कार्यवृत्त को तैयार करने का प्राथमिक उत्तरदायित्व कार्यपालक (कंपनी सचिव या संबंधित संघ या क्लब के सचिव) का होता है।

वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव श्रुतुलेख (डिक्टेशन) लेगा और स्वच्छ रुप से टाइप करेगा। इसे कार्यवृत्त टाइप करने के कार्य का ज्ञान होना चाहिए। कार्यवृत्त दो प्रकार के होते हैं।

क. प्रस्ताव का कार्यवृत: मीटिंग में पारित प्रस्तावों को ही प्रस्ताव के कार्यवृत में ‘अभिलिखित किया जाता है। उन्हें शब्दयः 'प्रस्तावित' शब्द से आरम्भ किया जाता है जैसे प्रस्ताव की उसी शैली में। प्रस्तावकर्ता और समर्थनकर्ता के नाम भी इंगित किए जाने चाहिए। जैसे श्री 'ए' (क) ने प्रस्तावित किया। श्री 'बी' (ख) ने समर्थन किया और यह प्रस्तावित किया गया कि................................

ख. कार्यवृत का विवरण : ये कार्यवृत विस्तृत रुप में दिए जाते हैं और 'व्यवसाय' के महत्वपूर्ण परिणाम और मद्दे, जिनके लिए औपचारिक प्रस्ताव की आवश्यकता नहीं होती जैसे : 'अधिसूचना पढ़ी गई' निदेशक की रिपोर्ट पढ़ी गई समझी गई।

कार्यवृत को खुले पन्नों में रखना लाभप्रद है क्योंकि इन्हें आसानी से टाइप किया जा सकता है। यदि यह तरीका अपनाया जाता है तो उसकी सुरक्षा को सुनिश्चित किया जाना आवश्यक है। कार्यवृत्त को सुरक्षित रखना महत्वपूर्ण है क्योंकि यह बैठक, मीटिंग की कार्यवाहियों का महत्वपूर्ण स्थायी अभिलेख है जो बाद में व्यवसाय के पुनरीक्षण के उल्लेख में सहायक होता है। इससे यह ढूंढने में सहायता मिलती है कि कुछ निर्णय क्यों लिए गए हैं। बैठक के तुरन्त पश्चात् कार्यवृत्त तैयार कर लेना चाहिए क्योंकि वे उस समय याद होते हैं। इन्हें तीसरे व्यक्ति के रुप में बीते गए समयानुसार लिखना चाहिए।

कार्यवृत्त बिल्कुल सही होना चाहिए ताकि उससे सही कार्यवाहियों का प्रदर्शन हो। संक्षेप ऐसा हो जिससे महत्वपूर्ण विषयों पर वार्ता और लिए गए निर्णयों के अगली बैठक में सुनिश्चित करना ताकि जो बैठक में अनुपस्थित थे उन्हें कार्यवाहियों से पूर्ण रुप से अवगत कराया जा सके और पूर्व विचार-विमर्श में किसी प्रकार का सन्देह न रहे।

कार्यवृत्त मसौदा अक्सर विभिन्न क्रमिक रुप में अनुच्छेदों (पैराग्राफोंस), संख्याओं में और समुचित उप-शीर्षक में बनाया जाता है। अत: जब कार्यवृत्त का एक सैट टाइप किया जाता है तो उप-शीर्षक के लिए पर्याप्त बायां हाशिया छोड़ना चाहिए। तालिका रुप में इसका मसौदा तैयार किया जाता है। कार्यवृत्त में निम्नलिखित तथ्य सम्मिलित हों और निम्न क्रमानुसार अभिलिखित होने चाहिएः

1. बैठक का विवरण, जिसमें बैठक की किस्म, (प्रकार), समय, तिथि और स्थान सम्मिलित हो।
2. बैठक की संरचनाः उपस्थित सदस्यों (व्यक्तियों) के नाम, सर्वप्रथम मुख्याध्यक्ष का नाम और उसके पश्चात् बैठक में उपस्थित अन्य सदस्यों के नाम।
3. अनुपस्थिति के लिए क्षमायाचना

4. इससे पूर्व बैठक का कार्यवृत्त पढ़ना।

5. इससे उठाए गए विषय।

6. पत्राचार।

7. बैठक में किया गया व्यवसाय (व्यापार)। विशेष प्रस्ताव में अनुमोदित प्रस्ताव का पूर्ण विवरण प्रस्ताव के पक्ष या विपक्ष में दिए गए वोट। व्यवसाय की मदें जिन पर थोड़े व विस्तृत विवरण में प्रस्ताव पास नहीं हुआ। जैसे नोटिस पढ़ा गया, लेखा-जोखा पढ़ा हुआ समझ गया, अध्यक्ष को धन्यवाद प्रस्ताव दिया गया, आदि।

8. अध्यक्ष की अध्यक्षता में सदस्यों द्वारा सामूहिक रुप से उठाई गई आपत्तियां और विरोध (प्रतिवाद) जहां सदस्य कार्यवृत्त में कार्यवाहियों को सम्मिलित करने का आग्रह करें। निदेशकों के नाम कम्पनी बोर्ड की बैठक में पारित प्रस्ताव से असहमत या सहयोग न देने वाले निदेशकों के नाम सम्मिलित होने चाहिएः

9. काई अन्य कार्यवाही - इसे उसी क्रम में रिकार्ड किया जाता है जिस क्रम में यह बैठक के दौरान उठाई जाती हैं।

10. अगली बैठक की तारीख।

11. अध्यक्ष के हस्ताक्षर ब्लॉक तथा बैठक की तारीख जब कार्यवृत्त पर हस्ताक्षर किए जाते हैं।

सामान्यतः कार्यवृत्त की अंतिम प्रति को टाइप करने से पूर्व इसके मसौदे को अनुमोदनार्थ अध्यक्ष के पास भेजा जाता है।

यह ध्यान देने की बात है कि कार्यवृत्त को रिपोर्ट नहीं समझा जाना चाहिए। रिपोर्ट बैठक में चर्चित सभी विषयों का ऐतिहासिक लेखाजोखा प्रस्तुत करती है और यह अधिक विस्तृत होती है। रिपोर्ट हमेशा वर्णनात्मक रुप में ही तैयार की जाती है और इसमें वक्ताओं के नाम, प्रत्येक प्रस्ताव के पक्ष में और विपक्ष में दिए गए तर्क, वे मुद्दे जिन पर कोई निर्णय नहीं लिया गया है, सदस्यों की भावना, मतदान की विधि आदि का ब्यौरा होता है अर्थात बैठक की कार्यवाही का पूर्ण विवरण प्रस्तुत होता है। दूसरी ओर, कार्यवृत्त में केवल बैठक में लिए गए निर्णयों को ही शामिल किया जाता है।

8.6 बैठक की कार्यवाही

बैठकों का आयोजन कार्यसूची के अनुसार किया जाता है। सर्वप्रथम उपस्थिति दर्ज की जाती है और तत्पश्चात् उपस्थित सदस्यों के समक्ष अनुपस्थिति के लिए क्षमायाचना को अधिसूचित किया जाता है। सामान्य अभिवादन के पश्चात, अध्यक्ष सचिव को पिछली बैठक के कार्यवृत्त

को पढ़ने के लिए आमंत्रित करता है। यदि कार्यवृत्तों को पहले ही पारित कर दिया गया है, यदि सभी सदस्य इसके लिए सहमत हों, तो उन्हें पढ़ा हुआ मान लिया जाता है, यदि कोई सदस्य कार्यवृत्त में किसी प्रकार की त्रुटि को इंगित करता है तो अध्यक्ष या सचिव बैठक की स्वीकृति से इसे शुद्ध रुप में हस्ताक्षर करने से पूर्व इस त्रुटि को ठीक किया जाता है। कार्यवृत्त पर हस्ताक्षर हाने के पश्चात, उनमें किसी प्रकार का परिवर्तन नहीं किया जाना चाहिए। पिछली बैठक के कार्यवृत्तों को पढ़ने के पश्चात् कार्यसूची की मदों के अनुसार बैठक की कार्यवाही आरंभ की जाती है।

पाठगत प्रश्न 8.2

1. रिक्त स्थानों की पूर्ति करें :

   क) अध्यक्ष के परामर्श से ________ द्वारा कार्यसूची तैयार की जाती है।

   ख) ________ के बिना बैठक की कोई भी कार्यवाही नहीं की जाती।

   ग) विशेष प्रस्ताव वह संकल्प है जिसे _______ बहुमत से पारित किया जाता है।

   घ) ______ वास्तविक (प्रामाणिक) प्रयोजन से बैठक या चर्चा को स्थगित कर सकता है।

2. निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

   क) सदस्यों को अधिसूचना भेजे जाने के लिए कितने दिनों का समय अपेक्षित होता है?

   ख) कार्यसूची में कौन-सी मदें होती हैं?

   ग) व्यवस्था के प्रश्न से आप क्या समझते हैं?

8.7 बैठकों के आयोजन में वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव की भूमिका

एक निजी सचिव या सहायक बैठक के संयोजन तथा आयोजन के लिए प्रत्यक्ष रुप से प्राधिकृत या उत्तरदायी नहीं है किन्तु वह कार्यपालक, जिसके साथ वह कार्य कर रहा है, संबंधित कंपनी या संघ का सचिव है या उसने बैठक का संयोजन किया है या बैठक की अध्यक्षता की है, तो यह वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव का कर्त्तव्य है कि वह बैठकों से संबंधित सभी सचिवीय कार्यों के निष्पादन में कार्यपालक को सहयोग दें।

बैठक से संबंधित सचिवीय कार्य को तीन शीर्षकों के अंतर्गत वर्गीकृत किया जा सकता है:

– **बैठक से पूर्व:**

1. बैठक की तिथि तथा समय को सुनिश्चित करना अर्थात बैठक कब और कहां आयोजित

करनी है और इसकी तैयारी के लिए तद्नुसार कदम उठाएं जैसे समिति कक्ष की बुकिंग, या होटल आवास की व्यवस्था आदि।

2. बैठक की अधिसूचना तथा कार्यसूची का मसौदा तैयार करना तथा उसे अनुमोदित कराना।

3. अधिसूचना, कार्यसूची तथा रिपोर्टों आदि, यदि कोई हो, की पर्याप्त संख्या में प्रतियां बनाना और आवश्यकता होने पर उन्हें अधिसूचना के साथ संलग्न करके बैठक में शामिल होने वाले सभी सदस्यों को भेजना।

4. जिन्हें बैठक में भाग लेना है उन्हें आमंत्रण पत्र भेजना, जैसे शाखा प्रबंधक, लेखाकार तथा लेखापरीक्षक आदि।

5. बैठक कक्ष में पहले ही वातानुकूलन प्रणाली,ब्लोयर आदि की जांच करना और जन-उदघोषणा प्रणाली जैसे ओएचपी/एलसीडी/स्क्रीन तथा अन्य उपकरणों की व्यवस्था करना, जिनकी बैठक के लिए आवश्यकता होती है और बैठक के आमंत्रितों की संख्या को ध्यान में रखते हुए यह सुनिश्चित करना कि बैठक कक्ष में पर्याप्त संख्या में कुर्सियां उपलब्ध हैं।

6. जलपान तथा दोपहर के भोजन के लिए समय से पूर्व बुकिंग कराना।

7. निम्नलिखित वस्तुओं को तैयार रखना (i) स्टेशनरी की वस्तुएं जैसे लिखने के लिए पेपर, पेन, पेंसिल आदि, (ii) कार्यसूची की अतिरिक्त प्रतियां, (iii) पिछली बैठक के कार्यवृत्त, (iv) संगत दस्तावेज, रिपोर्टें, विवरण तथा अन्य दस्तावेज जिनकी आवश्यकता बैठक के दौरान हो सकती है और इसमें बैठक में शामिल न हो पाने वाले सदस्यों की क्षमायाचना पत्र भी शामिल होते हैं, (v) उपस्थिति शीट या रजिस्टर, (vi) कोई अन्य संदर्भ पुस्तकें, मानक आदेश आदि।

– **बैठक के दौरान:**

1. उपस्थिति रजिस्टर या उपस्थिति शीट में उपस्थित सदस्यों के हस्ताक्षर लेना।

2. गणपूर्ति का निर्धारण करने में अध्यक्ष को सहयोग प्रदान करना।

3. तत्काल संदर्भ के लिए अध्यक्ष के समक्ष आवश्यक कागज, फाइलें तथा दस्तावेज रखना तथा सदस्यों को कागज या दस्तावेज, यदि कोई हो, का वितरण करना।

4. अध्यक्ष द्वारा आदेश दिए जाने पर बैठक की अधिसूचना, अनुपस्थिति क्षमायाचना, पिछली बैठक के कार्यवृत्तों तथा लेखापरीक्षक की रिपोर्ट आदि को पढ़ना।

5. यह सुनिश्चित करना कि बैठक में उपस्थित सदस्यों को चाय/कॉफी/जलपान आदि प्रदान किया जा रहा है।

6. बैठक की कार्यवाही के संचालन के दौरान अध्यक्ष द्वारा अपेक्षित प्रक्रिया के नियमों की आवश्यक जानकारी, कागज तथा दस्तावेज उपलब्ध कराना।

7. बैठक की कार्यवाही को नोट करना।

(ऊपर उल्लिखित अधिकतर कर्त्तव्यों का निष्पादन कार्यापालक/सचिव द्वारा किया जाता है तथा उसके वैयक्तिक सहायक/निजी सहायक द्वारा उसे सहयोग प्रदान किया जाता है।

– **बैठक के पश्चात:**

1. यह देखना कि बैठक का कक्ष अच्छी स्थिति में छोड़ा गया है, कक्ष की जांच करना कि कहीं किसी सदस्य का कोई सामान तो नहीं रह गया है, लिए गए सामान व उपकरणों को वापस करना, अप्रयुक्त सामान को वापस उठाना आदि।

2. कार्यवृत्त का मसौदा तैयार करना तथा उसको अनुमोदित कराना और उचित प्रारुप में इसे टाइप करना।

3. बैठक में लिए गए निर्णयों पर कार्रवाई सुनिश्चित करना तथा जिन्हें कार्य सौंपे गए हैं उन्हें उचित रुप से सूचित करना। सभी सदस्यों को औपचारिक रुप से अधिसूचना देना चाहे वह सदस्य बैठक में उपस्थित था या नहीं।

8.8 वेब के माध्यम से बैठकें

वेब बैठक वह माध्यम है जिसके द्वारा विश्वभर में बैठे लोग एकसाथ मिलकर सूचनाओं तथा विचारों का आदान-प्रदान करते हैं। वेब बैठकें छोटे व्यवसायों से लेकर बहुराष्ट्रीय कंपनियों के लिए लाभदायक होती हैं। यह माध्यम उच्च स्तरीय निर्णय लेने वाले अधिकारियों को एक साथ लाता है और अपने व्यवसाय के लोगो, बजटों, अभियानों तथा किसी अन्य पहलू के संबंध में उनके विचारों को समेकित करता है।

वेब बैठकें कंपनियों के लिए अपने ग्राहकों, कर्मचारियों तथा साझेदारों के साथ संपर्क बढ़ाने को संभव बनाती हैं। यह विशेष रुप से बड़ी भौगोलिक कंपनियों के मामले में सत्य है। आमने सामने व्यवस्था के अंतर्गत प्रशिक्षण तथा परामर्श आदि उपलब्ध कराने के लिए विभिन्न कार्यालयों का दौरा करने में काफी खर्च होता है। इसमें विमान किराया, भोजन व्यवस्था, आवास, परिवहन तथा सम्मेलन या बैठक कक्ष संबंधी व्यय शामिल हैं। इसमें काफी समय लगता है और धन की भी बर्बादी होती है। वेब के माध्यम से बैठक के द्वारा एक कार्यपालक अपने कार्यालय को छोड़े बिना कंपनी के अन्य सदस्यों को प्रशिक्षण तथा प्रस्तुतीकरण दे सकता है। इसे अल्पावधि नोटिस में भी किया जा सकता है। निर्णय लेने के लिए व्यक्तियों को एकत्र करने की क्षमता कंपनी के लिए एक अच्छी परिसंपति है। वेब के माध्यम से बैठकें निम्नलिखित तरीकों से आयोजित की जा सकती हैं:

वेक कॉन्फ्रेंसिंग या वेबिनार: इन वेब बैठकों का आयोजन वेब कॉन्फ्रेसिंग या बैठकों के माध्यम से किया जाता है जिसमें किसी प्रकार का सॉफ्टवेयर प्रदाता होता है और इसमें विशिष्ट रुप से एक प्रस्तुतकर्ता तथा उसको सुनने वाले श्रोता होते हैं। जब इस प्रकार की बैठक में बड़ी संख्या में भागीदार होते हैं तो इसे वेबिनार (webinar) कहते हैं।

8.9 अतिरिक्त व्यावसायिक बैठक की शब्दावली

सचिव के रुप में आपको अपने कार्य के दौरान व्यावसायिक बैठकों से संबंधित अनेक तकनीकी शब्दों का बार-बार प्रयोग करना पड़ता है। प्रयोग होने वाले सर्वाधिक सामान्य शब्द हैं:

- **तदर्थ:** इसका अर्थ है 'इस उद्देश्य के लिए व्यवस्थित'। एक विशिष्ट कार्य को पूरा करने के लिए तदर्थ आधार पर उप-समिति का गठन किया जाता है जैसे अतिविशिष्ट व्यक्तियों के दौरे के लिए व्यवस्थाएं। इन समितियों को विशेष या विशेष उद्देश्य समितियां भी कहा जाता है।
- **अध्यक्ष को संबोधन:** सभी टिप्पणियां अध्यक्ष को संबोधित की जानी चाहिए और बैठक में सदस्यों द्वारा आपस में ही मुद्दों पर चर्चा नहीं की जानी चाहिए।
- **उपस्थिति शीट:** बैठक में उपस्थित सदस्यों का रिकार्ड उपस्थिति शीट में उनके हस्ताक्षर लेकर रखा जाता है जिसके लिए इस उपस्थिति शीट को सभी सदस्यों के बीच वितरित किया जाता है।
- **निर्णायक मत:** कंपनी की बैठक को छोड़ कर अन्य बैठकों के मामले में निर्णय मत का अधिकार अध्यक्ष को होता है। निर्णायक मत का प्रयोग उसी स्थिति में किया जाता है जब किसी प्रस्ताव के पक्ष ओर विपक्ष में डाले गए मत समान होते हैं।
- **संयोजक:** बैठक को आयोजित करने के लिए प्राधिकृत व्यक्ति।
- **सहयोजित सदस्य**: वह व्यक्ति जो समिति की सहयोजित शक्तियों से समिति में शामिल होता है उसे सहयोजित सदस्य कहते हैं अर्थात कार्यों के निष्पदान के लिए एक अर्हता प्राप्त व्यक्ति के लिए बहुमत द्वारा सहयोजित सदस्य नियुक्त करने के लिए समिति द्वारा अनुमोदन प्रदान किया जाता है।
- **पदेन सदस्य**: वह व्यक्ति जो कार्यालयीन व्यवस्था के द्वारा समिति का सदस्य बनता है।
- **गुप्त रुप से:** बैठक जिसमें जन-साधारण भाग नहीं ले सकते हैं।
- **अंतर संबंधित:** संबंधित व्यक्ति या निकाय की शक्तियों के भीतर।
- **संगम ज्ञापन तथा संगम अनुच्छेद:** ये वे विनियम हैं जिनका निर्धारण कंपनी द्वारा उन उद्देश्यों की पूर्ति के लिए किया जाता है जिनके लिए कंपनी का निर्माण किया गया है तथा इसमें कंपनी की कार्यप्रणाली को भी परिभाषित किया जाता है।

- **नेम कॉन(nemine contradicente):** इसका अर्थ है 'कोई खंडनकर्ता नहीं है' अर्थात प्रस्ताव के विरोध में किसी ने मत नहीं दिया है किन्तु कुछ सदस्यों ने मतदान की प्रक्रिया में भाग ही नहीं लिया।
- **मतदान:** पोल शब्द का प्रयोग चुनाव के लिए मतदान की विधि के लिए किया जाता है।
- **प्रॉक्सी**ः वह व्यक्ति जिसे अनुपस्थित सदस्य की ओर से बैठक में शामिल होने तथा मतदान करने के लिए नियुक्त किया गया है।
- **राइडर:** राइडर एक अतिरिक्त खंड या वाक्य है जिसे संकल्प में उसके पारित होने के पश्चात शामिल किया जाता है।
- **सिने डाई**ः इसका अर्थ है किसी नियुक्त तिथि के बिना या अनिश्चित काल के लिए।
- **स्थायी आदेश**ः संगठन के वे नियम हैं जिन्हें संगठन द्वारा संचालित की जाने वाली कार्यप्रणाली के विनियमन के लिए संकलित किया जाता है। इन्हें सांविधिक प्रावधान भी कहा जाता है।
- **यथापूर्व स्थिति**ः उस मुद्दे के लिए प्रयोग किया जाता है जिसमें कोई परिवर्तन नहीं होना है।
- **गणक**ः वह व्यक्ति जो बैठक में मतदान के मतों की गणना करता है।
- **अल्ट्रा-वाइरस**ः कंपनी या संगठन की वैधानिक शक्तियों या प्राधिकार से परे।
- **सर्वसम्मत**ः जब बैठक के सभी सदस्य एक संकल्प के पक्ष में मतदान करते हैं तो उसे सर्वसम्मत कहा जाता है।

पाठगत प्रश्न 8.3

निम्नलिखित का वर्णन एक वाक्य में कीजिएः

क) निर्णायक मत

ख) प्रॉक्सी

ग) पदेन सदस्य

घ) गणक

ड.) यथापूर्व स्थिति

8.10 बैठक की अधिसूचन, कार्यसूची तथा कार्यवृत्त के नमूने

अधिसूचना

क ख ग सोसाईटी

वार्षिक आम बैठक

मंगलवार 12 अक्टूबर, ...

एतद्द्वारा सूचित किया जाता है कि सोसाइटी के कंपनी सचिव के आदेशों से क ख ग सोसाइटी की 66वीं वार्षिक आम बैठक, मंगलवार, 12 अक्टूबर,... को शाम 5 बजे एनडीएमसी हॉल में आयोजित की जाएगी।

कार्यसूची

1. अनुपस्थिति के लिए क्षमायाचना तथा उद्घोषणाएं।
2. 23 नवंबर को आयोजित 65वीं वार्षिक आम बैठक के कार्यवृत्त।
3. पिछली बैठक के कार्यवृत्त की पुष्टि से उठाए गए मुद्दे।
4. क ख ग के पिछले वर्ष के मुद्दों पर माननीय अध्यक्ष महोदय की रिपोर्ट।
5. 31 मार्च...को समाप्त होने वाले वर्ष के लिए लेखापरीक्षित लेखों पर कोषाध्यक्ष का प्रस्तुतीकरण।

सामान्य संकल्प

1. संकल्प एकः

   निदेशकों की रिपोर्ट, 31 मार्च ... को समाप्त होने वाले वर्ष के वार्षिक लेखों तथा लेखापरीक्षित रिपोर्ट को प्राप्त करने हेतु।

2. संकल्प दोः

   लेखापरीक्षकों के रुप में केएमसी एंड कंपनी की पुनर्नियुक्ति तथा उनके पारिश्रमिक का निर्धारण करने के लिए ट्रस्टी बोर्ड को प्राधिकृत करने हेतु।

3. संकल्प तीनः

   ट्रस्टी बोर्ड के सदस्यों के चुनाव हेतुः श्री के. खोसला तथा श्री राज चोपड़ा

दिनांक 20 सितंबर____

निदेशक मंडल के आदेशानुसार

जे.के.चोपड़ा

कंपनी सचिव

8.11 आपने क्या सीखा

निश्चित मामलों पर विचार करने, सिफारिशें करने तथा निर्णय लेने के लिए दो या अधिक व्यक्तियों का समूह या इकट्ठा होना 'बैठक' कहलाता है। बैठक को **कोई केन्द्रित वार्ता, जिसकी एक विशिष्ट कार्यसूची हो** के रुप में परिभाषित किया जा सकता है। इस परिभाषा से स्पष्ट हो जाता है कि बैठक उद्देश्यहीन वार्ता नहीं है बल्कि इसके लिए ध्यानपूर्वक नियोजन की आवश्यकता होती है और यह विशिष्ट विषय के इर्दगिर्द घूमती है जिसका निर्धारण पहले ही कर लिया जाता है। बैठकें संगठन के सुचारु प्रचालन में सहायक होती हैं। ये संगठन के सदस्यों को आमने-सामने की वार्ता तथा विचारों के प्रत्यक्ष आदान-प्रदान का अवसर प्रदान करती हैं।

बैठकों की योजना समय से पहले की जानी चाहिए ताकि उनका सफलतापूर्वक आयोजन किया जा सके। बैठक के आयोजन का पहला कदम यह है कि इसे उचित रुप से संचालित तथा गठित किया जाए। एक बैठक को तभी उचित प्रकार से आयोजित कहा जा सकता है जब सूचना प्राप्त करने के अधिकारी सभी व्यक्तियों को उचित प्राधिकारी द्वारा बैठक की सूचना जारी की जाती है। एक बैठक तभी विधिवत गठित कही जा सकती है जब बैठक की अध्यक्षता करने के लिए उचित व्यक्ति आसीन हो तथा व्यक्तियों की अपेक्षित गणपूर्ति उपस्थित हो जो उसमें सम्मिलित होने तथा वोट देने के पात्र हैं। इसलिए, एक वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव को बैठक के लिए अपेक्षित वैध कार्रवाई का ज्ञान होना चाहिए तथा उसे निम्नलिखित का ज्ञान होना चाहिए।

कार्यवृत्त को बैठक की कार्यवाही के अभिलेखों के रुप में परिभाषित किया जा सकता है जिन्हें संक्षिप्त, सटीक तथा सुस्पष्ट रुप से रिकार्ड किया जाता है। सचिव बैठक में उपस्थित होने तथा लिए गए निर्णयों के विवरण को नोट रुप में लिखने के लिए उत्तरदायी होता है। यहां यह अत्यंत आवश्यक है कि पारित किए गए प्रत्येक संकल्प तथा प्रस्तावकर्ता व समर्थनकर्ताओं के नामों के शब्दों को यथार्थ रुप में रिकार्ड किया जाए।

8.12 पाठगत प्रश्न

1. बैठक के कार्यवृतों से क्या तात्पर्य है? एक बैठक में कार्यवृत का क्या महत्व है? बैठक के कार्यवृत में शामिल किए जाने वाले महत्वपूर्ण बिन्दु कौन से हैं।
2. बैठकें कितनी प्रकार की होती हैं? वर्णन कीजिए।

3. बैठक को आयोजित करने के किन्हीं पाच नियमों का उल्लेख कीजिए।

4. बैठक के कार्यवृत्तों को किस क्रम में रिकार्ड किया जाता है?

5. बैठक के आयोजन में वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव की भूमिका का उल्लेख कीजिए।

6. निम्नलिखित पर अल्प नोट तैयार करें:

   क) वेब द्वारा बैठक

   ख) सार्वजनिक बैठकें

   ग) स्थगन

   घ) व्यवस्था का प्रश्न

8.13 पाठगत प्रश्नों के उत्तर

8.1

1. बैठक एक केन्द्रित वार्ता है जो एक विशिष्ट कार्यसूची के अंतर्गत आयोजित की जाती है।

2. i) एक समय पर व्यक्तियों के समूह को सूचना प्रदान करना और इससे समय की बचत होती है।

   ii) विशेष गतिविधि के लिए चर्चा करना तथा व्यवस्थाएं करना।

3. i) सार्वजनिक बैठकें।

   ii) व्यावसायिक बैठकें

8.2

1. क) सचिव

   ख) गणपूर्ति

   ग) तीन चौथाई

   घ) अध्यक्ष

2. क) 21 दिन

ख) कार्यसूची में निम्नलिखित बातें शामिल होती हैं:

i) संगठन का नाम तथा परिपत्रण की तारीख।

ii) बैठक का दिन, तिथि, समय तथा स्थान।

iii) बैठक में उठाए जाने वाले मुद्दों की मदें।

iv) पृष्ठभूमि पेपर या सूचना।

ग) बैठक की कार्यवाही से संबंधित प्रश्न को व्यवस्था प्रश्न कहते हैं।

8.3

क) निर्णायक मत का प्रयोग केवल तभी किया जाता है जब किसी प्रस्ताव के पक्ष और विपक्ष में डाले गए मतों की सख्या समान होती है।

ख) बैठक में अनुपस्थित सदस्य की ओर से बैठक में शामिल होने तथा उनकी ओर से मतदान करने के लिए नियुक्त व्यक्ति।

ग) व्यक्ति जो पद के कारण समिति का सदस्य है।

घ) बैठक में मतदान के मतों की गणना करने वाला व्यक्ति।

ड.) उस मुद्दे के लिए प्रयोग किया जाता है जिसमें कोई परिवर्तन नहीं होना है।

9

यात्रा व्यवस्थाएं

9.1 परिचय

व्यावसायिक कार्यपालक प्रायः सम्मेलनों में शामिल होने, ग्राहकों से मिलने, नई परियोजनाओं के अध्ययन के लिए यात्रा (दौरों) पर जाते हैं और यह उनके निजी सचिव का उत्तरदायित्व है कि वह उनकी यात्रा संबंधी व्यवस्थाओं को पूरा करे। यह एक सचिव का दायित्व है कि वह व्यावसायिक दौरे की व्यवस्था कुशलतापूर्वक करे ताकि व्यवसायिक कार्यपालक अपने बहुमूल्य समय तथा ऊर्जा का उपयोग अधिक उत्पादकता में कर सके। जब कार्यपालक अपनी यात्रा योजना की सूचना अपने निजी सचिव को देता है तो निजी सचिव को कंपनी की यात्रा नीतियों के अनुसार यात्रा का कार्यक्रम तैयार करना होता है। सभी बड़े संगठनों में कार्मिकों द्वारा यात्रा किए जाने से संबंधित नीतियों तथा प्रक्रियाओं को परिभाषित किया जाता है। वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव का उत्तरदायित्व यात्रा का कार्यक्रम तैयार करना, टिकटों की बुकिंग करना, होटल व्यवस्था, कार सेवा की व्यवस्था आदि होता है। एक निजी सचिव कार्यपालक का दौरा कार्यक्रम तैयार करता है तथा सभी संबंधित पक्षों को इसकी सूचना देता है ताकि वे हर समय कार्यपालक के संपर्क में रह सकें जिससे कि कार्यपालक की यात्रा में रहते हुए भी कार्यालय का काम सुचारु रुप से चल सके।

पिछले पाठ में आपने बैठकों के अर्थ तथा उद्देश्य, बैठकों के प्रकार, बैठकों के आयोजन से संबंधित नियमों, बैठकों की प्रक्रिया को अंतिम रुप देने, बैठकों के आयोजन में वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव की भूमिका, वैब के माध्यम से बैठकों के आयोजन तथा बैठकों में प्रयोग होने वाली अतिरिक्त शब्दावली का अध्ययन किया है। इस पाठ में आप यात्रा व्यवस्थाओं, यात्रा के माध्यमों, यात्रा एजेंसियों तथा अपने कार्यपालक के लिए यात्रा की व्यवस्था में वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव की भूमिका का अध्ययन करेंगे।

9.2 उद्देश्य

इस पाठ के अध्ययन के पश्चात् आपः

- यात्राक्रम (itinerary) तैयार कर पाएंगे;

- संगठनात्मक नीतियों के अनुसार यात्रा की व्यवस्थाएं कर सकेंगे;
- विदेश यात्रा के लिए आवश्यक विभिन्न दस्तावेजों के विषय में जान पाएंगे;
- यात्रा के विभिन्न माध्यमों का उल्लेख कर सकेंगे;
- रेल तथा विमान आरक्षण के लिए आवश्यक औपचारिकताओं को जान पाएंगे;
- यात्रा एजेंसियों की भूमिका का वर्णन कर सकेंगे।

9.3 यात्रा व्यवस्थाएं करने के लिए वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव के कार्य

अपने कार्यपालक के लिए यात्रा व्यवस्थाएं करने की प्रक्रिया में वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव के कार्य इस प्रकार हैं:

9.3.1 यात्राक्रम (Itinerary)

यात्राक्रम से तात्पर्य किसी व्यक्ति या पक्ष के लिए एक विस्तृत यात्रा कार्यक्रम तैयार करना है। निजी सचिव का यह दायित्व होता है कि वह अपने कार्यपालक की यात्रा का यात्राक्रम तैयार करे ताकि कार्यपालक को यात्रा में किसी प्रकार की समस्या न हो।

कार्यपालक की यात्रा की सफलता इस बात पर निर्भर करती है कि यात्रा कितनी व्यवस्थित है। जब एक कार्यपालक अपने निजी सचिव को अपनी यात्रा का संपूर्ण ब्यौरा प्रस्तुत करता है तो निजी सचिव का यह दायित्व होता है कि वह कार्यपालक का यात्राक्रम तैयार करे तथा सभी संबंधित पक्षों को इसे परिपत्रित करे। यात्राक्रम तैयार करते समय निजी सचिव को निम्नलिखित बिन्दुओं को ध्यान में रखना चाहिए:

1. कार्यपालक के प्रस्थान का समय तथा स्थान।
2. यात्रा का माध्यम।
3. आगमन तिथि, समय तथा स्थान।
4. यात्राओं का क्रम।
5. होटल या मोटल आवास व्यवस्था।
6. होटल, रेलवे स्टेशन, हवाईअड्डे तथा वापसी के लिए यातायात व्यवस्था।
7. नियोजन (एपोइंटमेंट) तथा मुलाकात समय ।
8. विभिन्न स्थानों पर रुकने का समय।

एक यात्राक्रम तैयार करते समय कार्यपालक की रुचि, आराम तथा सुविधा पर विशेष ध्यान दिए जाने की आवश्यकता होती है क्योंकि यात्रा में उसके कार्यनिष्पादन की सफलता इन्हीं तथ्यों पर निर्भर करती है। किसी विशेष व्यवस्था से पूर्व कार्यपालक की स्वीकृति आवश्यक होती है।

सामान्य रुप से प्रयोग होने वाले यात्राक्रम का प्रारुप नीचे दर्शाया गया है:

श्री राकेश शर्मा, सहायक प्रबंधक (विक्रय) के लिए यात्राक्रम

यात्राक्रम तारीख 4 अक्टूबर से 6 अक्टूबर 20..... तक

मंगलवार, 4.10.20....	-	प्रस्थानः सुबह 10.00 पर दिल्ली हवाईअड्डा (उड़ान सं. एसी 121)।
	-	आगमनः दोपहर 12.00 मुम्बई।
	-	होटल राज हंस में चेकइन।
	-	संविदा नवीकरण पर चर्चा करने के लिए 4.00 बचे मैसर्स आर.संस के साथ बैठक।
बुधवार 5.10.20...	-	अगले वित्त वर्ष के लिए विपणन नीति को अंतिम रुप देने के लिए 9.00 बजे वीबी ऑडिटोरियम में बैठक।
	-	ताज होटल में मैसर्स अशोक इंडस्ट्रीज के अध्यक्ष के साथ दोपहर का भोजन।
गुरुवार 6.10.20.....	-	कोलकाता शाखा के महाप्रबंधक के साथ 10.00 बजे चर्चा।
	-	उड़ान संख्या एसी 786 से 9.00 बजे के लिए मुम्बई से प्रस्थान।
	-	आगमनः रात 11.15 बजे दिल्ली में आगमन।

यात्राक्रम तैयार करना एक कला है क्योंकि उचित रुप से तैयार यात्रा कार्यक्रम कार्यपालक की कुशलता में वृद्धि करता है तथा उसे संतुष्टि देता है।

9.3.2 यात्रा की व्यवस्था

जैसा कि पहले उल्लेख किया जा चुका है एक निजी सचिव के लिए यह अत्यंत आवश्यक है कि वह कार्यपालक के लिए यात्रा की व्यवस्था करते समय कार्यपालक की अभिरुचि, आराम तथा सुविधा को ध्यान में रखे। यात्रा व्यवस्था करते समय सामान्य रुप से ध्यान में रखी जाने वाली अभिरुचियां निम्नानुसार हैं:

- यात्रा एजेंट
- यात्रा का माध्यम
- बोर्डिंग और लॉजिंग

- रेल या विमान में विशिष्ट सीट/दिन/समय के संबंध में किसी प्रकार का प्रतिबंध
- होटल।

कार्यपालक को यात्रा के दौरान आरामदायक स्थिति उपलब्ध कराने के लिए इस प्रकार के छोटे-छोटे विवरण अत्यंत आवश्यक होते हैं।

यदि कार को किराए पर लेने की आवश्यकता है तो इसकी बुकिंग ऑन-लाइन या टेलीफोन के माध्यम से की जानी चाहिए। किराए की कार बुक कराते समय तारीख, समय, पिक-अप का स्थान तथा वापसी आदि बातों को ध्यान में रखना चाहिए।

यात्रा व्यवस्थाओं के संबंध में प्राप्त ई-मेल पुष्टि यात्रा करने वाले कार्यपालक को भी अग्रेषित की जानी चाहिए। इस पुष्टि की एक प्रति का प्रिंटआउट निकाल कर रख लेना चाहिए, यह काफी उपयोगी होता है।

यात्रा के प्रस्थान से पूर्व निजी सचिव द्वारा कार्यपालक को सभी संगत दस्तावेज तथा अन्य वस्तुएं सौंपी जानी चाहिए, जिनमें शामिल हैं:

- यात्रा संबंधी टिकटें तथा आरक्षण स्लिप।
- होटल आरक्षण संबंधी पुष्टि पत्र।
- लेपटॉप।
- यात्राक्रम की एक प्रति।
- वित्तीय संसाधन जैसे नकद (रोकड़), क्रेडिट कार्ड आदि।
- आवश्यकता के अनुसार सभी पत्र, ज्ञापन, रिपोर्टें तथा कार्यक्रम।
- उन सभी व्यक्तियों की सूची जिनसे यात्रा के दौरान कार्यपालक ने मुलाकात करनी है तथा उनसे चर्चा की जाने वाले विषयों की सूची।
- सभी संबंधित व्यक्तियों के टेलीफोन नंबर तथा ई-मेल एड्रैस।
- आवश्यक स्टेशनरी जैसे लिखने वाला पैड, पेपर क्लिप, छोटे लिफाफे आदि।

कई बार जब एक वरिष्ठ अधिकारी कार्यालयी दौरे पर जाता है तो वह अपने निजी सचिव को भी अपने साथ ले जाता है। ऐसी स्थिति में, निजी सचिव का यह कर्तव्य है कि वह सभी संगत दस्तावेज तथा ऊपर उल्लिखित अन्य वस्तुओं को अपने साथ ले लें।

यात्रा अग्रिम (पेशगी) तथा यात्रा दावा:

यदि कार्यपालक एक व्यावसायिक दौरे पर गया है तो उसके द्वारा किए गए सभी व्ययों (बोर्डिंग,

लॉजिंग यात्रा आदि सहित) की प्रतिपूर्ति कंपनी द्वारा निर्धारित नीतियों/प्रक्रियाओं के अनुसार की जाती है।

यह निजी सचिव का दायित्व है कि वह यात्रा के लिए आवश्यक राशि का अनुमान लगाए जिसकी आवश्यकता कार्यपालक को यात्रा के लिए होगी और लेखा अनुभाग से इसका आहरण करे। अधिकतर बड़ी कंपनियों में यात्रा अग्रिम फार्म होते हैं जिसमें की जाने वाली यात्रा से संबंधित सभी विवरण होते हैं।

यात्रा पूरी होने के पश्चात् सचिव यात्रा दावा फार्म को भरता है, जिसमें कार्यपालक द्वारा वास्तव में किए गए व्ययों का पूर्ण ब्यौरा प्रस्तुत किया जाता है। सचिव यात्रा के उद्देश्य से ली गई अग्रिम राशि का निपटान करता है।

होटल आरक्षण

एक निजी सचिव अच्छे होटल का पता लगा सकता है और इंटरनेट पर ऑनलाईन बुकिंग कर सकता है। व्यक्ति ई-मेल पते पर भेजे गए पुष्टि पत्र में दिए गए आनलाइन लिंक के माध्यम से आरक्षण की स्थिति की जांच कर सकता है और आरक्षण को रद्द भी करा सकता है।

निजी सचिव को कार्यपालक की अभिरुचि के आधार पर, होटल द्वारा उपलब्ध कराई जा रही विभिन्न सुविधाओं का पता लगाना चाहिए। इन सुविधाओं में इंटरनेट, सम्मेलन कक्ष, गैर-धूम्रपान क्षेत्र, स्वीमिंग पूल, व्यायाम क्रेन्द्र, रेस्तरां आदि शामिल हैं।

9.3.3 विदेश यात्रा

यदि कार्यपालक को विदेश यात्रा करनी है तो इसके लिए विभिन्न प्रकार के यात्रा दस्तावेजों की आवश्यकता होती है, जो निम्नानुसार हैः

- पासपोर्ट
- वीजा
- स्वास्थ्य दस्तावेज
- यात्रा बीमा पॉलिसी
- मानचित्र तथा यात्रा वाउचर
- विदेशी मुद्रा

इन दस्तावेजों की विस्तारपूर्वक चर्चा नीचे प्रस्तुत की गई हैः

क) पासपोर्ट

पासपोर्ट एक आधिकारिक दस्तावेज है जिसे सक्षम जन प्राधिकरण द्वारा जारी किया जाता है।

यह एक विशिष्ट समय, जो इस समय 10 वर्ष है, के लिए देश के नागरिक को एक विशेषाधिकार है।

सामान्य रुप से प्रयोग होने वाले पासपोर्ट हैं:

- **साधारण पासपोर्ट** जो सामान्य नागरिक के लिए है।
- **राजनयिक पासपोर्ट** जो राजनयिक या वाणिज्यदूतावास से संबंधित लोगों के लिए है।
- **कार्यालयी पासपोर्ट** जो कार्यालयी सरकारी कार्य से यात्रा करने वाले सरकारी अधिकारियों के लिए है।
- **राजनयिक तथा कार्यालयी**/सरकारी पासपोर्ट जो केवल तब तक वैध रहता है जब तक व्यक्ति उस पद पर रहता है। कार्यकाल समाप्त होने पर इसे वापस करना होता है।
- **अस्थायी या तदर्थ पासपोर्ट -** उन लोगों के लिए जो वक्फ बोर्ड के माध्यम से हज यात्रा के लिए जाते हैं।

एक साधारण पासपोर्ट का ब्यौरा इस प्रकार है :

फोटोग्राफ, हस्ताक्षर, पासपोर्ट नं., जन्म तिथि, जारी करने का स्थान, जारी करने की तिथि, पासपोर्ट समाप्ति की तिथि, राष्ट्रीयता, परिवार, नाम तथा हस्ताक्षर व जारीकर्ता अधिकारी की मुहर।

ख. वीजा

विदेश में रहने के इच्छुक आगंतुक, सामान्य रुप से वीजा के नाम का दस्तावेज सरकार के वाणिज्य (कंसोलर) अधिकारी द्वारा तैयार किए गए पासपोर्ट या अन्य यात्रा दस्तावेज में एक प्रविष्टि है जो यह दर्शाती है कि धारक को पासपोर्ट में उल्लिखित देश में प्रवेश या पुनः प्रवेश का प्राधिकार प्रदान किया गया है।

सामान्यतः यह एक देश के हाईकमीशन/दूतावास/राज्य दूतावास द्वारा प्रदान किया जाता है। निर्धारित प्रारुप में आवेदन किए जाने तथा व्यक्ति की पात्रता के आधार पर वीजा प्रदान किया जाता है। वीजा के आवेदन के साथ आवश्यक दस्तावेजों को भी संलग्न किया जाना चाहिए। जब वीजा प्रदान किया जाता है तो उसका पृष्ठांकन व्यक्ति के पासपोर्ट में किया जाता है जिसमें उक्त देश में ठहरने की अवधि का उल्लेख होता है।

विभिन्न प्रकार के वीजा हैं : पर्यटक, अप्रवासन, विद्यार्थी, रोजगार, व्यवसाय, तीर्थ यात्रा आदि।

ग. स्वास्थ्य दस्तावेज

पूर्वोपाय के रुप में अधिकतर देशों में यह अनिवार्य है कि आगंतुक उस देश में प्रवेश करने से पूर्व अपनी स्वास्थ्य जांच करवाए। सामान्यतः पित ज्वर तथा हैजा आदि रोगों के लिए टीकाकरण

की आवश्कयता होती है। अपेक्षित टीकाकरण को दर्शाने वाला स्वास्थ्य प्रमाण पत्र एक अत्यंत आवश्यक दस्तावेज है जिसकी आवश्यकता विदेश यात्रा के दौरान होती है।

घ. यात्रा बीमा पॉलिसी

विदेश यात्रा करने वाले लगभग सभी यात्री यात्रा बीमा पॉलिसी लेते हैं। इस पॉलिसी में यात्रा संबंधी अनेक जोखिम जैसे सामान का खो जाना, कानूनी तथा चिकित्सा व्यय, यात्रा विलंब आदि शामिल होते हैं।

ड. मानचित्र तथा यात्रा वाऊचर

कार्यपालक यात्रा के दौरान ये अत्यंत महत्वपूर्ण दस्तावेज हैं। मानचित्र स्थानीय यात्रा के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है और इससे स्थानीय मार्गों आदि से संबंधित सूचना प्राप्त करने में समय और ऊर्जा की काफी बचत होती है। विभिन्न प्रकार के आरक्षण करने जैसे यात्रा टिकटें, किराए की कार की पुष्टि, होटल आवास व्यवस्था आदि के लिए यात्रा वाऊचर उपलब्ध कराए जाते हैं।

च. विदेशी मुद्रा

विदेश यात्रा करने वाले सभी यात्रियों को विदेशी मुद्रा की आवश्यकता होती है। यह दर्शाता है कि एक यात्री कितनी मुद्रा अपने देश में ला सकता है और कितनी विदेशी मुद्रा वह अपने देश से बाहर ले जा सकता है।

किसी अन्य देश की यात्रा के लिए अपने नियोक्ता हेतु बैठकों और सम्मेलनों की अनुसूची तैयार करते समय निजी सचिव को इस बात का विशेष ध्यान रखना चाहिए कि पश्चिमी समय (जोन) से पूर्वी समय (जोन) की ओर यात्रा करने में एक व्यक्ति को शारीरिक तथा मनोवैज्ञानिक प्रभावों का सामना करना पड़ता है।

9.4 यात्रा का माध्यम

उपर्युक्त सभी कर्त्तव्यों को कुशलतापूर्वक और प्रभावपूर्ण ढंग से निष्पादित करने के लिए एक निजी सचिव को यात्रा के विभिन्न माध्यमों का संपूर्ण ज्ञान होना चाहिए जिसकी आवश्यकता कार्यपालक को हो सकती है। यात्रा के विभिन्न माध्यमों में विमान, रेल, सड़क तथा जल यात्रा आदि शामिल हैं। प्रत्येक माध्यम के अपने गुण तथा दोष हैं और इनका चयन लागत, गति, मार्ग, समय तथा क्षमता आदि के आधार पर किया जाता है।

सामान्यतः, व्यवसाय यात्रा बहुमाध्यम वाली यात्रा होती है। जहां यात्रा के लिए परिवहन के एक से अधिक माध्यमों का प्रयोग किया जाता है उसे बहुमाध्यम यात्रा कहते हैं। एक व्यावसायिक दौरे के दौरान कार्यपालक द्वारा सामान्य रुप से प्रयोग में आने वाले यात्रा के माध्यम इस प्रकार हैं :

- टैक्सी
- बस
- रेल
- विमान

यात्रा के उपर्युक्त माध्यमों का वर्णन निम्नानुसार प्रस्तुत है :

क. निजी कार तथा टैक्सी

यह माध्यम यात्री को वांछित लचीलापन उपलब्ध कराता है और इसका प्रयोग देश के भीतर कम दूरी की यात्राओं के लिए किया जाता है। हालांकि यात्रा का यह माध्यम कुछ महंगा है किन्तु यह यात्रा में लचीलापन उपलब्ध कराता है। कुछ शहरों में रेडियो टैक्सी की अवधारणा भी आरंभ हो गई है। कारों तथा टैक्सियों की बुकिंग के लिए कोई बहुत व्यापक प्रक्रिया नहीं होती। एक व्यक्ति टेलीफोन पर या ऑनलाइन द्वारा या स्थानीय टैक्सी स्टैंड से संपर्क करके कार/टैक्सी बुक करा सकता है।

ख. बस

बसों को यात्रा का एक किफायती माध्यम माना जाता है। हम जानते हैं कि प्रत्येक शहर में बस सेवाओं का एक सुव्यवस्थित नेटवर्क विद्यमान होता है। यात्रा को अधिक आरामदायक बनाने के लिए लक्जरी तथा वातानुकूलित बसें भी उपलब्ध हैं। बस में टिकट बुक कराने के लिए अधिक औपचारिकताओं की आवश्कयता नहीं होती। टैक्सी के समान ही ऑनलाइन या टेलीफोन द्वारा या स्थानीय बस टर्मिनल/स्टैंड पर जाकर बस की टिकट बुक कराई जा सकती है।

ग. रेलवे

रेल यात्रा यात्रियों के लिए अधिक आरामदायक है। भारत में रेल नेटवर्क विश्व का सबसे बड़ा नेटवर्क है। यहां रेल यात्रा के लिए प्रायः अग्रिम में आरक्षण की आवश्यकता होती है। रेल आरक्षण के लिए व्यक्ति भारतीय रेल की समय-सारणी को देख सकता है जिसका प्रकाशन नियमित अंतराल पर किया जाता है या आरक्षण के लिए भारतीय रेल की वेबसाइट पर भी जा सकते हैं जो अपने यात्रियों को उपलब्ध कराई जाने वाली विभिन्न सेवाओं का ब्यौरा उपलब्ध कराती है। व्यक्ति इंटरनेट के माध्यम से भी टिकट बुक करा सकता है तथा ट्रेन अलर्ट, पीएनआर की स्थिति, गाड़ी की स्थिति, सीट की उपलब्धता, गाड़ी की अनुसूची, गाड़ी संबंधी सूचना, रेलगाड़ी समय-सारणी तथा रेल किरायों आदि जैसी जानकारी भी प्राप्त कर सकता है।

रेल आरक्षण किस प्रकार किया जाता है?

अग्रिम में रेलगाड़ी के लिए रेल आरक्षण बुक कराने हेतु रेल आरक्षण पर्ची को भरा जाता है जिसमें यात्रा, रेलगाड़ी, यात्रा करने वाले व्यक्ति आदि संबंधी विवरण को भरा जाता है। इस आरक्षण पर्ची का प्रयोग टिकट रद्द कराने या यात्रा को लंबित करने के लिए भी किया जाता है।

घ. विमान यात्रा

लंबी दूरी की यात्रा के लिए विमान यात्रा अत्यंत लोकप्रिय हो गई है तथा मुख्य (शीर्ष) कार्यपालकों द्वारा इसका व्यापक रुप से प्रयोग किया जाता है क्योंकि इससे समय और ऊर्जा की बचत होती है। रेल यात्रा के समान ही सभी एयरलाइन उड़ानों के लिए अग्रिम आरक्षण आवश्यक है।

विमान यात्रा दो प्रकार की होती है :

- घरेलू
- अंतर्राष्ट्रीय

एयरलाइन की टिकट बुक कराने के लिए एक व्यक्ति ऑनलाइन द्वारा टिकट खरीद सकता है, हवाईअड्डे पर या शहर में एयरलाइन कार्यालय के काउंटर पर जाकर टिकट खरीद सकता है या एयरलाइन के किसी नियुक्त यात्रा एजेंट से संपर्क कर सकता है।

रेल टिकट आरक्षण के समान ही, इंटरनेट द्वारा एयरलाइन टिकट बुक कराने की प्रक्रिया भी अत्यंत सरल है। सभी एयरलाइनों की अपने वेबसाइट उपलब्ध हैं जो अपनी उड़ानों, उनके समय, सुरक्षा संबंधी जानकारी तथा उड़ानों की स्थिति आदि का ब्यौरा उपलब्ध कराती है। ऑनलाइन विमान टिकट बुक कराने के लिए व्यक्ति को एक क्रेडिट कार्ड तथा एक नेटबैंकिंग एकाउंट की आवश्यकता होती है। कुछ निजी एयरलाइनें जैसे जेट एयरवेज, एयर डेक्कन, सहारा, किंगफिशर, स्पाइस जेट, इंडिगो, गो एयर आदि ये सुविधाएं उपलब्ध करा रही हैं।

एयरलाइन की साइटों के अतिरिक्त, विमान टिकटों की ऑनलाइन बुकिंग के लिए अनेक अन्य साइटें भी उपलब्ध हैं जैसे yatra.com, cleartrip.com, makemytrip.com आदि। एक व्यक्ति इन साइटों के माध्यम से भी कमीशन आधार पर किसी एयरलाइन की टिकट बुक करा सकता है। ये एयरलाइन निम्नलिखित सुविधाएं भी उपलब्ध कराती हैं :

- निम्नतम विमान किराए का पता लगाना;
- निम्नतम होटल पैकेजों का पता लगाना;
- विभिन्न एयरलाइनों द्वारा उपलब्ध कराए जा रहे नवीनतम ऑफर;
- विभिन्न उड़ानों तथा मार्गों की जानकारी;
- क्रेडिट कार्ड कंपनियों के लिए विशेष ऑफर;
- तीसरा पक्ष कंपनियों द्वारा उपलब्ध कराए जा रहे अतिरिक्त बीमा तथा अन्य योजनाएं।

ड. ऑनलाइन टिकट बुक कराना

ऑनलाइन टिकट बुक कराना (विमान/रेल आदि) अत्यंत सरल है। सर्वप्रथम इंटरनेट पर यह चुना जाता है कि यात्रा एकमार्गीय है या वापसी के लिए भी। तत्पश्चात्, व्यक्ति यात्रा की तिथि

का चयन करता है, एक ओर की यात्रा के लिए यात्रा आरंभ की तिथि चुनी जाती है और वापसी यात्रा के लिए आने व जाने दोनों तिथियों को चुना जाता है। तत्पश्चात्, स्रोत तथा गंतव्य शहरों का चयन किया जाता है और उसके बाद बच्चों व शिशुओं सहित यात्रियों की संख्या। इन सभी विवरणों को देने के पश्चात, सर्च को क्लिक किया जाता है और उस दिन विशेष को उपलब्ध सभी विकल्प स्क्रीन पर आ जाते हैं। अपनी सुविधानुसार विकल्प चयन करने के पश्चात व्यक्ति बुक बटन क्लिक करके बिलिंग पृष्ट पर जा सकता है। बिलिंग पृष्ठ पर, व्यक्ति को अपने ई-मेल आईडी तथा फोन नं. सहित व्यक्तिगत ब्यौरा उपलब्ध कराना होता है। तत्पश्चात, भुगतान पृष्ठ आता है जिस पर भुगतान के विकल्प का चयन करना होता है। यहां भुगतान के लिए दो प्रकार के विकल्प उपलब्ध होते हैं :

- क्रेडिट या डेबिट कार्ड
- नेट बैंकिंग एकाउंट

भुगतान विधि का चयन करने के पश्चात आवश्यक ब्यौरा भरा जाता है। इस चरण के पूरा होने के पश्चात कुछ ही क्षणों के भीतर दर्शाई गई ई-मेल आईडी में ई-टिकट सहित पुष्टि पृष्ठ प्रदर्शित होता है।

व्यक्ति को इसका प्रिंट लेना होता है और अपने पहचान पत्र के साक्षय सहित इस ई-टिकट को अपने साथ रखना होता है और चेक-इन के समय रेलवे/एयरलाइन कार्यालय में इसे प्रस्तुत करना होता है। यदि एयरलाइन/रेलवे पेपर टिकट की व्यवस्था रखती है तो व्यक्ति तीन कार्यदिवसों के भीतर कूरियर के माध्यम से पेपर टिकट प्राप्त कर सकता है।

यात्रियों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उनकी टिकटों के अतिरिक्त उनके पास यात्रा संबंधी सभी आवश्यक दस्तावेज उपलब्ध हों। भारत के भीतर घरेलू यात्रा के लिए वैध फोटो पहचान पत्र यथा पैन कार्ड, मतदाता पहचान पत्र या ड्राइविंग लाइसेंस अनिवार्य है।

अंतर्राष्ट्रीय यात्रा के लिए यात्री के पास वैध पासपोर्ट, वैध वीजा/प्रवेश परमिट तथा यथा आवश्यक स्वास्थ्य प्रमाण पत्र होने चाहिए। विमान में प्रवेश करने से पूर्व आरोहण फॉर्म को विधिवत रुप से भरा जाना चाहिए और इसे सीमा शुल्क तथा अप्रवासन प्राधिकारियों के समक्ष प्रस्तुत करना चाहिए। एक ई-टिकट का नमूना अगले पृष्ठ पर दिया गया है।

Specimen of E-ticket

IRCTCs e-Ticketing Service
Electronic Reservation Slip

• **This ticket will only be valid along with an ID proof in original. If found travelling without ID Proof,Passenger will be treated as without ticket and charged as per extant Railway rules.**

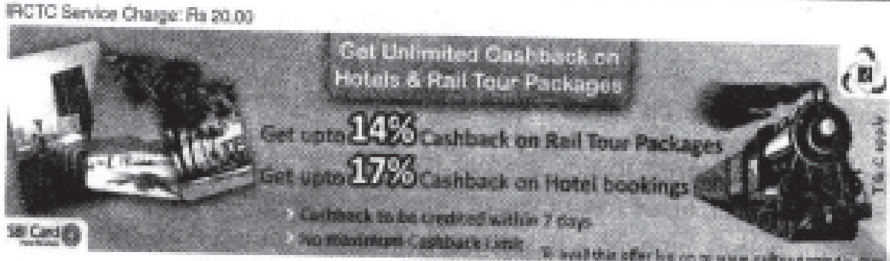
Transaction ID: 0101006564	**PNR No:** 2441589652	**Class:** 2A
Train No. & Name: 12590/GORAKHPUR EXPRESS	**Date of Journey:** 27-NOV-2010	**Distance:** 0279 KM
Date of Booking: 25-Nov-2010 08:04:08 AM	**Date of Boarding:** 27-NOV-2010	**Quota:** Tatkal
From: LUCKNOW JN(LJN)	**To:** GORAKHPUR JN(GKP)	**Total Fare:** Rs 656.00
Boarding: LUCKNOW JN(LJN)	**Resv Upto:** GORAKHPUR JN(GKP)	**Adult:** 1 **Child:** 0
Scheduled Departure: 10:05*		

OLD TRNNO:2204

* Departure time printed on the ERS is liable to change. New time table from 01-Jul-2010.

SNo.	Name	Age	Sex	Concession Code	Booking Status/Current Status	Coach No/Seat No/Berth
1.	SAKET KUMAR	26	Male		CONFIRM	HA1/ 0008/ UB

IRCTC Service Charge: Rs 20.00



Important

New time table will be effective from 01-07-2010. Departure time printed in ERS is liable to change. Customers are requested to check with Railway enquiry.

Train No. will change w.e.f 20-12-2010.

One of the passenger booked on an E-ticket is required to present any of the identity cards noted below in original during the train journey and same will be accepted as a proof of identity failing which all the passengers will be treated as travelling without ticket and shall be dealt as per extant Railway Rules. Valid Ids:- Voter Identity Card / Passport / PAN Card / Driving License / Photo ID card issued by Central / State Govt /Student Identity Card with photograph issued by recognized School or College for their students /Nationalised Bank Passbook with photograph /Credit Cards issued by Banks with laminated photograph.

The accommodation booked is not transferable and is valid only if one of the ID card noted above is presented during the journey. The passenger should carry with him the Electronic Reservation Slip print out. In case the passenger does not carry the electronic reservation slip, a charge of Rs.50/- per ticket shall be recovered by the ticket checking staff and an excess fare ticket will be issued in lieu of that.

E-ticket cancellations are permitted through www.irctc.co.in by the user. In case e-ticket is booked through an agent, please contact respective agent for cancellations.

For Railway Enquiry Dial 139 or SMS 'RAIL' to 139.

Jago Yatri Jago.

For catering related queries dial toll free no. 1800-111-139.

पाठगत प्रश्न 9.1

1. बताएं सही या गलत बताएं।
    1. अधिकतर एयरलाइनों द्वारा ई-टिकटिंग की व्यवस्था उपलब्ध है।
    2. लंबी दूरी यात्रा के लिए विमान यात्रा अधिक लोकप्रिय नहीं है।
    3. रेल तथा विमान यात्रियों के लिए सामान्यतः अग्रिम आरक्षण की आवश्यकता होती है।
    4. उड़ान आरक्षण करने से पूर्व कंपनी की नीतियों को ध्यान में रखा जाना चाहिए।
    5. ऑनलाइन टिकट बुक कराने के लिए आपको क्रेडिट कार्ड/डेबिट कार्ड की आवश्यकता नहीं होती है।
2. विमान यात्रा के दौरान दिखाए जाने वाले किन्हीं तीन पहचान पत्रों का उल्लेख कीजिए।

9.5 यात्रा एजेंसियां

यात्रा एजेंसियां अपने ग्राहकों के लिए व्यापक स्तर पर सूचनाओं के आधार पर यथासंभव सर्वोत्तम यात्रा व्यवस्थाएं उपलब्ध कराते हैं। यात्रा एजेंट यात्राक्रम के नियोजन, यात्रा, होटल व्यवस्था, किराए की कार की व्यवस्था, दौरे (यात्रा) आदि के लिए व्यवस्थाएं करते हैं। यात्रा एजेंटों से यह भी आशा (उम्मीद) की जाती है कि वे अपने ग्राहकों को गंतव्यों संबंधी सूचना भी उपलब्ध कराए जैसे वहां की मौसम परिस्थितियां, स्थानीय रीति व परम्पराएं, स्थानीय आकर्षण के केन्द्र तथा प्रदर्शनियां। जो यात्री अंतर्राष्ट्रीय यात्रा कर रहे हैं उन्हें यात्रा एजेंट सीमा शुल्क संबंधी नियमों, अनिवार्य दस्तावेजों (पासपोर्ट, वीजा, टीकाकरण प्रमाण पत्र आदि), यात्रा संबंधी सलाह तथा मुद्रा विनिमय दरों की जानकारी भी उपलब्ध कराते हैं। यात्रा के मध्य में यात्राक्रम में किसी प्रकार के परिवर्तन की स्थिति में यात्रा एजेंट उनके लिए वैकल्पिक बुकिंग व्यवस्था भी उपलब्ध कराता है।

अधिकतर यात्रा एजेंसियों में व्यावसायिक यात्रियों के लिए एक पृथक समर्पित विभाग विद्यमान होता है। कुछ यात्रा एजेंसियां केवल विशिष्ट रुप से वाणिज्यिक तथा व्यावसायिक यात्राओं की ही व्यवस्थाएं करती हैं। अनेक यात्रा एजेंसियां अपने मुख्यालय के अतिरिक्त अन्य देशों में भी अपने कार्यालय के माध्यम से ग्राहकों को सुविधाएं उपलब्ध कराती हैं।

एक अच्छा यात्रा एजेंट यात्रा संबंधी सूचना को खोजने में निजी सचिव के घंटों के अथक प्रयासों को कम कर सकता है। ये सर्वाधिक किफायती दामों पर यथा संभव सर्वोत्तम सेवाएं उपलब्ध करते हैं।

यात्रा एजेंट का चयन

ऐसी अनेक कंपनियां है जो वर्षों से पर्यटन तथा यात्रा व्यवसाय में कार्यरत हैं। इनमें से किसी एक यात्रा एजेंट का चयन अत्यंत महत्वपूर्ण है जो वास्तव में एक अच्छा यात्रा एजेंट हो और उसे वर्षों का अनुभव हो। इस संबंध में उनसे यह प्रश्न पूछा जा सकता है कि उन्हें इस क्षेत्र में कितने वर्षों का अनुभव प्राप्त है।

यात्रा एजेंट उपलब्ध कराई गई सेवाओं के लिए ग्राहकों से प्रभार लेते हैं। ये कमीशन आधार पर कार्य करते हैं। इंटरनेट पर अनेक साइटें उपलब्ध हैं जो प्रसिद्ध यात्रा एजेंसियों के संबंध में सूचना उपलब्ध कराती हैं और समीक्षाओं व उनके पिछले ग्राहकों के अनुभवों सहित उनके द्वारा उपलब्ध कराई जा रही विभिन्न सेवाओं की जानकारी भी उपलब्ध होती है।

पाठगत प्रश्न 9.2

1. निम्नलिखित वाक्यों को पूरा करें:
   1. एक यात्राक्रम________________________________ है।
   2. यात्रा__________ होने के पश्चात यात्रा दावा फार्म भरा जाता है।
   3. कुछ ही क्षणों के भीतर आप ___________ के माध्यम से आरक्षण की स्थिति पता कर सकते हैं या टिकट रद्द करा सकते हैं।
   4. वीजा शब्द का पूर्ण अर्थ है___________।
2. निम्नलिखित वाक्य सही हैं या गलत:
   1. एक कार्यपालक की यात्रा क्रम में उसकी योग्यता तथा अनुभव संबंधी सूचना होनी चाहिए।
   2. एक कार्यपालक के दौरे पर प्रस्थान करने से पूर्व उसके पास अन्य वस्तुओं के अतिरिक्त दौरे के दौरान मुलाकात करने वाले सभी व्यक्तियों की सूची होनी चाहिए।
   3. कार्यपालक के घर से हवाईअड्डे तक के लिए यात्रा व्यवस्था का कार्य निजी सचिव का उत्तरदायित्व नहीं है।
   4. कुछ वरिष्ठ सरकारी अधिकारी दौरे पर अपने निजी सचिव को भी साथ ले जाते हैं।
   5. यात्रा संबंधी आरक्षण प्राप्त करने का सबसे सरल तरीका यात्रा एजेंटों के माध्यम से आरक्षण कराना है।
   6. जब एक निजी सचिव कार्यालय में बैठा हो तो अन्य देशों में होटल आरक्षण व्यवस्था करना संभव नहीं है।
   7. अच्छी यात्रा एजेंसियां किराए पर कार भी उपलब्ध कराती है।

9.6 आपने क्या सीखा

यात्रा व्यवस्था विभिन्न सचिवीय दायित्वों का एक अनिवार्य भाग है। यात्रा क्रम कार्यपालक की यात्रा योजना है और इसे कार्यपालक की रुचि को ध्यान में रखकर बनाया जाना चाहिए। कार्यपालक का दौरा कार्यक्रम सभी संबंधित पक्षों को परिपत्रित किया जाना चाहिए। दौरे पर जाने वाले संबंधित अधिकारी को सभी अपेक्षित दस्तावेज तथा सामग्री उपलब्ध कराई जानी चाहिए। यदि कार्यपालक के साथ निजी सचिव भी दौरे पर जाता है तो इन सभी व्यवस्थाओं की जिम्मेदारी उसकी होती है। विदेशी दौरे के आयोजन के दौरान सचिव द्वारा यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि पासपोर्ट, वीजा, स्वास्थ्य दस्तावेज, विदेशी मुद्रा तथा स्वास्थ्य बीमा दस्तावेज आदि उपलब्ध हों। रेलवे तथा एयरलाइनें देश के भीतर लंबी दूरी की आरामदायक तथा तीव्र सेवा उपलब्ध कराती है। ऑनलाइन आरक्षण कराने से निजी सचिव का समय व ऊर्जा दोनों बचती है। यात्रा एजेंट यथासंभव सर्वोत्तम सेवाएं उपलब्ध कराते हैं अर्थात किफायती दरों पर उड़ान या रेल आरक्षण, होटल आरक्षण, कार सेवा आदि। एक निजी सचिव द्वारा यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि कार्यपालक की यात्रा सुगमतापूर्वक (सुविधापूर्वक) हो।

9.7 पाठांत प्रश्न

1. आप अपने कार्यपालक के लिए एक अच्छे यात्रा एजेंट का चयन किस प्रकार करेंगे?
2. जब आपका अधिकारी दौरे की योजना बना रहा हो तो उस दौरे को सफल बनाने के लिए किन बिन्दुओं को ध्यान में रखा जाना चाहिए?
3. पांच प्रविष्टियों सहित अपने कार्यपालक के लिए काल्पनिक यात्रा क्रम तैयार करें।
4. पासपोर्ट तथा वीजा में अंतर बताएं।
5. अपने कार्यपालक की यात्रा के लिए आरक्षण करते समय कौन-सी सामान्य बातों को ध्यान में रखा जाना चाहिए?

9.8 पाठगत प्रश्नों के उत्तर

9.1

1. 1. सही
   2. गलत
   3. सही
   4. गलत

2. निम्नलिखित में से कोई तीन : मतदान पहचान पत्र, पासपोर्ट, पैन कार्ड, ड्राइविंग लाइसेंस, केन्द्र/राज्य सरकार द्वारा अपने कर्मचारियों को जारी फोटो पहचान पत्र।

9.2

1. 1. किसी व्यक्ति या पक्ष के लिए विस्तृत दौरा कार्यक्रम
   2. पूर्ण
   3. आपके ई-मेल एड्रेस पर भेजे गए पुष्टि पत्र में उपलब्ध कराए गए लिंक द्वारा
   4. विजीटर इन्टैंडेड स्टे एब्रोड
2. 1. गलत
   2. सही
   3. गलत
   4. सही
   5. सही
   6. गलत
   7. सही
3. विदेश दौरे के दौरान पासपोर्ट, वीजा, स्वास्थ्य दस्तावेज, विदेशी मुद्रा, यात्रा बीमा पॉलिसी आदि अनिवार्य हैं।

9.9 अतिरिक्त अध्ययन के लिए सामग्री

- कुछ यात्रा एजेंटों से मिलें और उनके द्वारा उपलब्ध कराई जा रही विभिन्न सेवाओं पर चर्चा करें।
- अपने कम्प्यूटर पर इंटरनेट के माध्यम से ऑनलाइन विमान तथा रेल आरक्षण का अध्ययन करें।
- रेलवे काउंटर से रेल आरक्षण फॉर्म प्राप्त करें व उसमें काल्पनिक विवरण भरें।

10

कार्यालय उपकरण

10.1 परिचय

यह देखा जा रहा है कि आजकल कार्यालय के अधिकतर कार्यों का यंत्रीकरण हो गया है। सूचना प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में तेजी से प्रगति के कारण, विगत वर्षों में कागजी पत्राचार में व्यापक स्तर पर कमी आई है। कार्यालय में स्वचालन व्यवस्था के विकास के कारण अब कार्यालय कागज रहित होते जा रहे हैं।

कार्यालय के कार्य के मानकीकरण के लिए आधुनिक कार्यालय उपकरणों का प्रयोग किया जा रहा है, क्योंकि वैश्वीकरण के कारण इनका महत्व काफी बढ़ गया है। इसके अतिरिक्त, कार्यालय के अनेक नेमी कार्य जैसे टाईपिंग, कॉपी करना, डाक भेजना, फाइल करना, संप्रेषण आदि कार्य जो आवर्ती प्रकृति के तथा निरस होते हैं, उन्हें कार्यालय मशीनों की सहायता से अधिक सुगमता, परिशुद्धता तथा कम लागत व समय में पूरा किया जा सकता है। कार्यालयीन कार्यों को तीव्रता तथा कुशलतापूर्वक पूरा करने के लिए विभिन्न कार्यालय उपकरणों का बार-बार प्रयोग किया जाता है।

पिछले पाठ में आपने यात्रा व्यवस्थाओं, यात्रा के माध्यमों, यात्रा एजेंटों तथा कार्यपालकों के द्वारा कार्यक्रमों की व्यवस्था में वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव के कार्यों का अध्ययन किया है। इस पाठ में आप विभिन्न प्रकार के कार्यालय उपकरणों का अध्ययन करेंगे जिन्होंने आधुनिक कार्यालयों में कार्यालयीन गतिविधियों को स्वचालित बनाने में महत्वपूर्ण परिवर्तन किए हैं।

10.2 उद्देश्य

इस पाठ का अध्ययन करने के पश्चात आपः

- कार्यालय के यंत्रीकरण के उद्देश्यों का वर्णन कर पाएंगे;
- कार्यालय यंत्रीकरण के गुण और दोषों पर चर्चा कर पाएंगे;

- विभिन्न प्रकार के कार्यालय उपकरणों और मशीनों की पहचान कर पाएंगे;
- विभिन्न कार्यालय उपकरणों तथा मशीनों की मुख्य विशेषताओं तथा उपयोगों का वर्णन कर पाएंगे।

10.3 कार्यालय यंत्रीकरण (OFFICE MECHANIZATION)

यंत्रीकरण को मशीनी प्रचालन द्वारा मानव श्रम को प्रतिस्थापित करने की प्रक्रिया के रुप में परिभाषित किया जा सकता है। एक निजी सचिव का अधिकतर समय दस्तावेजों को तैयार करने, फाइलिंग करने, डाक के रखरखाव, संप्रेषण, यात्रा व्यवस्थाएं करने आदि कार्यों में निकल जाता है। विभिन्न प्रकार के कार्यालय उपकरणों, मशीनों तथा सॉफ्टवेयर की सहायता से सचिव को अपने कार्यालयीन कार्यों को पूरा करने में काफी सहायता मिलती है। प्रबंधकीय स्तर पर, निर्णय लेने, जटिल समस्याओं के समाधान आदि महत्वपूर्ण कार्यों के लिए भी कंप्यूटर तथा विभिन्न सॉफ्टवेयरों का प्रयोग किया जाता है।

कार्यालय के यंत्रीकरण के आधारभूत उद्देश्य निम्नानुसार हैं:

(i) **श्रम की बचत:** इससे श्रम की बचत होती है क्योंकि कम कार्मिकों द्वारा बड़े स्तर पर कार्य किया जाता है।

(ii) **समय की बचत :** मशीनें अधिक तीव्रता के साथ कार्य करती हैं तथा मानव श्रम की तुलना में अधिक परिणाम प्रदान करती हैं। इसप्रकार, मशीनों के प्रयोग से समय की व्यापक बचत होती है।

(iii) **परिशुद्धता में वृद्धि:** चूंकि कार्यालय मशीनों के कारण लिपिकीय त्रुटियां न्यूनतम हो जाती हैं, इस प्रकार कार्यालय यंत्रीकरण का एक उद्देश्य कार्य में परिशुद्धता, विशेष रुप से लेखांकन, संगणन, परिकलन आदि कार्यों में, लाना है।

(iv) **कार्य की गुणवत्ता में सुधार:** मशीनों की सहायता से किया गया कार्य समान्यतः देखने में साफसुथरा तथा समरुप होता है।

(v) **नीरसता में कमी:** कार्यालय का नेमी कार्य सामान्यतः आवर्ती प्रकृति का होता है जो कि निरंतर एक जैसा होने के कारण निरसता पैदा करता है। कार्यालयी मशीनें मानव श्रम को कम करके इस नीरसता को भी कम कर देती हैं।

(vi) **धोखाधड़ी की संभावना को कम करना:** मशीनें जैसे रोकड़ रजिस्टर, चैक लेखन मशीन आदि धोखाधड़ी की संभावनाओं को न्यूनतम बनाती हैं और कुछ स्तर तक निधियों के कुविनियोजन को भी न्यूनतम करने में सहायक होती हैं।

(vii) **बेहतर नियंत्रण सुनिश्चित करना:** कार्यालय का यंत्रीकरण कार्यालय प्रचालनों पर प्रबंधन के कुशल नियंत्रण को संभव बनाता है। उदाहरण के लिए, समय रिकार्डिंग मशीन कर्मचारियों की उपस्थिति को बेहतर ढ़ंग से नियंत्रित करती है।

यंत्रीकरण (Mechanization)

यंत्रीकरण के गुण व दोष

कार्यालय मशीनें, जिन्हें श्रम बचत उपकरण भी कहते हैं, हमें अनेक लाभ और हानियां प्रदान करते हैं जिनका ब्यौरा निम्नानुसार हैः

लाभ:

1. **उच्चतर कुशलता (Higher efficiency):** कार्यालयी मशीनों के प्रयोग से कार्य की गति में व्यापक स्तर पर तीव्रता आ जाती है, इसलिए, समय की बचत के कारण कार्य की कुशलता में वृद्धि होती है।

2. **बेहतर परिशुद्धता (Greater accuracy):** यंत्रीकरण, किए गए कार्य की बेहतर परिशुद्धता को सुनिश्चित करता है। लेखांकन मशीनों के प्रयोग द्वारा लिपिकीय त्रुटियों में व्यापक स्तर पर कमी की जा सकती है।

3. **संचालन लागत में कमी (Reduced operating costs):** कार्यालय मशीने श्रम बचत मशीनें होती हैं। ये मशीनें मानव श्रम को कम करती हैं और उत्पादकता में वृद्धि करती हैं और इसप्रकार समग्र संचालन लागत में कमी आती है।

4. **नीरसता में कमी (Reduce monotony):** कार्यालय मशीनों के प्रयोग से आवृत्तिमूलक कार्यालयी कार्य में निरसता में कमी होती है।

5. **बेहतर सेवा तथा अच्छी साख (Better services and goodwill):** कार्यालय उपकरण के प्रयोग से कार्यालयी सेवाओं में सुधार होता है। इससे ग्राहकों तथा जनसाधारण को बेहतर सेवाएं उपलब्ध कराने तथा संगठन की प्रतिष्ठा को और अधिक निखारने में सहायता मिलती है।

6. **कुशल नियंत्रण (Effective control):** यंत्रीकरण प्रबंधन के लिए विभिन्न कार्यालयी प्रचालनों के ऊपर बेहतर नियंत्रण को सुनिश्चित करता है।

हानियां:

1. **भारी निवेश (Heavy investment):** अधिकतर कार्यालय मशीनों के लिए भारी निवेश की आवश्यकता होती है। इसके अतिरिक्त, निष्क्रीय मशीने निष्क्रीय श्रम के समान अलाभप्रद होती हैं।

2. **उच्च अनुरक्षण लागत (High maintenance cost):** मशीनों को उच्च प्रचालनिक तथा आवधिक अनुरक्षण की आवश्यकता होती है, जिसकी लागत संगठन के लिए अतिरिक्त भार होती है। कई बार, मशीनों के खराब होने के कारण संगठन को बड़े स्तर पर हानि उठानी पड़ती है।

3. **अप्रचलन का जोखिम (Risk of obsolescence):** मशीनें कुछ समय के पश्चात पुरानी हो जाती हैं। इसके अतिरिक्त, कई बार, विशिष्ट कार्य के लिए खरीदी गई मशीनें कार्यालय में नई या परिवर्तित विधियों के लिए उपयुक्त नहीं रह जाती हैं।

4. **कुशल प्रचालकों की लागत (Cost of skilled operators):** मशीनों के प्रचालन के लिए कुशल तथा प्रशिक्षण प्राप्त प्रचालकों की आवश्यकता होती है। इसका अर्थ है कि संगठन को इनके लिए अतिरिक्त तथा उच्चतर लागतों को वहन करना पड़ता है।

5. **कर्मचारियों में भय (Employee resistance):** अपने रोजगार को खोने के डर से कर्मचारी सामान्यतः मशीनों को लगाने का प्रयास नहीं करते हैं। यही कारण है कि ट्रेड यूनियनें कार्यालयों में मशीनों के प्रयोग का विरोध करती हैं।

पाठगत प्रश्न 10.1

1. रिक्त स्थान भरें:-

   क. ________के विकास से कार्यालयों में कागजरहित वातावरण उत्पन्न हो गया है।

   ख. शब्द__________ का अर्थ में मानवीय श्रम के स्थान पर मशीनों का प्रयोग।

   ग. कार्यालय मशीने________बचत उपकरण होती हैं।

   घ. कार्यालय मशीने लिपिकीय_________ को न्यूनतम बनाती हैं।

   ड. कार्यालयी कार्य का यंत्रीकरण का प्रतिरोध______ होता है।

2. निम्नलिखित कथन सही हैं या नहीं?

   (क) मशीनें न्यूनतम संभव समय में सूचनाओं के संग्रहण, विश्लेषण तथा व्याख्यान का कार्य कर सकती हैं।

   (ख) कार्यालय उपकरण आवृत्तिमूलक कार्य प्रदान करके कर्मचारियों को व्यस्त तथा असंतोषजनक रखने में प्रबंधन की मदद करती हैं।

   (ग) मशीनें कार्यालय की मौजूदा प्रणाली को लचीला बनाती हैं।

   (घ) मशीन प्रचालनों की व्यवस्था में मरम्मत तथा अनुरक्षण के कारण कार्यालय को अतिरिक्त लागत वहन करनी पड़ती है।

   (ड.) निष्क्रीय मशीनें निष्क्रीय श्रम की तरह अनुपयुक्त है।

10.4 कार्यालय उपकरण/मशीनों के प्रकार

आज के आधुनिक कार्यालयों में व्यापक प्रकार की मशीनों का प्रयोग किया जा रहा है। ऐसी मशीनें उपलब्ध हैं जो छपाई जैसी लिखाई प्रदान करती हैं और सर्वाधिक विशेषज्ञ लेखक से भी कई गुना तीव्र गति से लिख सकती हैं। इसी प्रकार, ऐसी भी मशीनें हैं जो एक दस्तावेज की सैकड़ों प्रतियां बना सकती हैं। लेखांकन, परिकलन, रोकड़ गणना आदि के लिए भी मशीनें उपलब्ध हैं। इलैक्ट्रानिक कंप्यूटर तीव्र गति से सूचना को पढ़ लेता है, संग्रहित तथा उसका व्याख्यान कर सकता है। डाक कक्ष में, डाक प्रेषण मशीन की सहायता से पत्रों को खोलने, सील करने, तह करने, फ्रेंक करने, वजन करने तथा पता लिखने का काम स्वचालित रुप से किया जा सकता है। कंप्यूटर, फैक्स तथा टेलीफोन के माध्यम से एक स्थान से दूसरे स्थान पर क्षणों में संदेशों को भेजा जा सकता है।

एक आधुनिक कार्यालय में प्रयोग होने वाली कुछ महत्वपूर्ण मशीनों की चर्चा यहां प्रस्तुत की गई है:

(क) फोटोकॉपी मशीन (Copying Machines)

कई बार ऐसी स्थितियां उत्पन्न हो जाती हैं जब परिपत्र, फार्म, रिपोर्ट या अन्य किसी दस्तावेज की अनेक प्रतियां बनाने की आवश्यकता होती है। सुविधा की दृष्टि से तथा विलम्बों से बचने के लिए रिप्रोग्राफी कार्य के लिए आवश्यक उपकरणों को कार्यालय में ही उपलब्ध कराया जाता है। कापियां बनाने तथा डुप्लिकेटिंग कार्य के लिए अनेक पद्धतियों का प्रयोग किया जाता है। प्रौद्योगिकी में हो रहे तीव्र परिवर्तनों के कारण, निरन्तर नई प्रक्रियाएं, पद्धतियां तथा उपकरण निरंतर प्रयोग में आ रहे हैं। प्रतियां बनाने के लिए फोटोकॉपी मशीन का व्यापक स्तर पर प्रयोग किया जाता है। नवीनतम तकनीक वाले कुछ प्रिंटरों में भी प्रतियां बनाने की सुविधा उपलब्ध होती है।

सबसे पुरानी रिप्रोग्राफिक मशीन है स्टेंसिल डुप्लिकेटर जो कागज पर स्टेंसिल के माध्यम से स्याही के प्रयोग की प्रणाली पर कार्य करती है।

फोटोकॉपी मशीन

एक फोटोकॉपी मशीन (जिसे कॉपियर या कॉपी मशीन भी कहते हैं) वह मशीन है जो दस्तावेजों तथा अन्य दृश्य छवियों की तीव्रता से तथा किफायती कागजी प्रतियां तैयार करती है। सर्वाधिक नवीनतम फोटोकॉपी मशीनों में जीरोग्राफी (Xerography) नामक तकनीक का प्रयोग किया जाता है जो ताप के प्रयोग से शुष्क प्रक्रिया का प्रयोग करती है।

फोटोकॉपियर के लाभ: इस मशीन से समय और श्रम दोनों की बचत होती है और मूल की हूबहू प्रति तत्काल प्राप्त हो जाती है।

चित्र 10.1 : फोटोकॉपियर

(ख) लेखांकन मशीनें (Accounting machines)

प्रत्येक कार्यालय को लेखांकन सेवाएं संगठन को उपलब्ध करानी होती हैं। ये सेवाएं मानवीय रुप से या लेखांकन मशीनों की सहायता से उपलब्ध कराई जाती हैं। बड़े संगठनों में लेखांकन का यंत्रीकरण अत्यंत महत्वपूर्ण होता जा रहा है क्योंकि उन्हें बड़ी मात्रा में आंकड़ों संबंधी कार्य करना होता है। परिशुद्धता तथा गति लेखांकन मशीनी की प्रमुख विशेषताएं हैं। इनके द्वारा कुछ ही मिनटों में विभिन्न प्रयोजनों के लिए विभिन्न प्रकार के आंकड़ों का विश्लेषण करना संभव हो पाता है।

लेखांकन मशीनों के अनेक लाभ हैं अर्थात प्रविष्टियों की स्पष्टता तथा सुव्यवस्थितता, विशुद्धता के साथ आंकड़ों की जांच, शेषों का प्रिंट प्राप्त करना, संचयी परिकलन तथा वेतन-रोल, वेतन-पर्ची आदि तैयार करना।

कुछ सामान्य प्रकार की लेखांकन मशीने हैं:

(i) संकलन व परिकलन मशीने (Adding and Calculating machines)

एक परिकलन मशीन विभिन्न प्रकार के कार्य कर सकती है जैसे जमा, घटा, गुणा, भाग, प्रतिशत, वर्गमूल तथा घनमूल आदि।

संकलन (adding) मशीनों का प्रयोग विभिन्न लिपिकीय कार्यों के लिए किया जाता है उदाहरण के लिए, चैकों तथा बीजकों की सूची बनाना, परीक्षण, कच्ची बही तैयार करना, वेतन भुगतानों का मिलान करना, रोकड़ शेषों की जांच करना, विक्रय विश्लेषण तैयार करना तथा लागत बहियों को तैयार करना।

ये मशीनें नेमी मानसिक परिकलनों से मुक्ति प्रदान करके कार्यालयी कुशलता में व्यापक स्तर पर योगदान करती हैं। ये विभिन्न प्रकार के कार्यों को तीव्रता और परिशुद्धता के साथ पूरा भी करती हैं। अब परिकलन के नीरस कार्य को भी परिकलन मशीन पर करके अधिक रोचक बनाया जा सकता है। यद्यपि, इन मशीनों के नियमित प्रयोग के कारण इन पर हमारी मानसिक आश्रितता बढ़ जाती है और परिकलन की हमारी मानसिक क्षमताएं कम होने लगती हैं।

(ii) बहिखाता मशीनें (Book keeping machines)

बहिखाता मशीनों से रोकड़ बही, जर्नलों, बहियों आदि में प्रविष्टियां की जाती हैं। इस मशीन की सहायता से इन बहियों में इन मशीनों से नामें और जमा की प्रविष्टियां आसानी से की जा सकती हैं। इन मशीनों से कार्यालयी कुशलता तथा कर्मचारियों के व्यय में मितव्ययिता आती है और विभिन्न प्रकार के कार्यों को पूर्ण परिशुद्धता तथा तीव्रता के साथ पूरा किया जाता है। परिकलन के कार्य बोझिल लगने के स्थान पर आसान लगने लगते हैं।

(iii) रोकड़ पंजिका (Cash register)

ये मशीने रोकड़ पावतियों को रिकार्ड पेपर रोल में रखती हैं। रोकड़ पंजिका का प्रयोग वहां किया जाता है जहां पावतियां या कैश मीमो जारी करने की आवश्यकता होती है। रोकड़ पंजिका का प्रचालक ग्राहक से रोकड़ लेता है उसे मशीन में बनी दराज में रखता है और मशीन में प्रविष्टि करता है जिसकी पावती या कैश मीमों मशीन से निकल जाती है। यह स्वचालित रुप से ही पावतियों की कुल संचय राशि का रिकार्ड रख लेती है। दिन की समाप्ति पर स्वामी या प्रबंधक मशीन का लॉक खोल कर कुल बिक्री का रिकार्ड प्राप्त कर सकता है। दराज में रखी राशि को संचयी जमा से मिलाया जा सकता है। इस मशीन के गुण हैंः इसमें अंकगणितीय त्रुटि की संभावन बहुत कम होती है, बिक्री की कुल राशि का पता आसानी से चल जाता है, धोखाधड़ी की संभावनाएं ना के बराबर होती हैं, यहां पावति की डुप्लिकेट प्रति की आवश्यकता नहीं होती है। इसकी मुख्य खामी यह है कि इसमें किसी प्रकार की चूक को ठीक करना कठिन होती है।

चित्र 10.2 : रोकड़ पंजिका मशीन

(iv) इलैक्ट्रानिक चैक राईटर

इससे बैंक की आवश्यकता के अनुसार चैक में विभिन्न ब्यौरों को मुद्रित करने में मदद मिलती है जैसे प्रापक, तिथि, राशि, केवल खाता प्रापक आदि। आज-कल, इलैक्ट्रानिक

चैक राईटर के अतिरिक्त बाजार में चैक मुद्रण तथा प्रबंधन सॉफ्टवेयर उपलब्ध हैं, जिसमें हम किसी भी समय जारी किए गए सभी चैकों को देख सकते हैं। जारी किए गए सभी चैकों का ब्यौरा रिकार्ड में सम्भाल कर रखा जाता है। हम जारी चैकों की रिपोर्ट, बैंक खाते का इतिहास, प्रापक का ब्यौर आदि को भी प्राप्त कर सकते हैं। इसलिए, जारी किए गए चैकों की फोटोप्रति रखना आवश्यक नहीं होता है।

चित्र 10.3 : इलैक्ट्रोनिक चैक राईटर

(v) डिजिटल सिक्का छांट यंत्र

डिजिटल सिक्का छांट यंत्र की आवश्यकता वहां पड़ती है जहां प्रतिदिन बड़े स्तर पर सिक्कों का रखरखाव किया जाता है। जब सिक्कों की मात्रा अत्यधिक हो तो उनकी व्यवस्था करना पेरशानी भरा कार्य बन जाता है। इसलिए, ऐसे स्थानों पर सिक्का छांट यंत्र अत्यंत आवश्यक है। यह उपकरण स्वचालित रुप से सिक्कों को छांट देता है, और अलग अलग सिक्कों का योग कर देता है जिससे हमें सकल योग प्राप्त हो जाता है। सिक्का छांट यंत्र में आंतरिक रुप से इलैक्ट्रानिक तंत्र विद्यमान होता है जो सिक्कों को मापता तथा उनका मूल्यांकन करता है और उन्हें विभिन्न भागों में जमा कर देता है। सिक्के सुव्यवस्थित रुप में एकत्र होते हैं और उन्हें कागज या प्लास्टिक में लपेटना भी संभव हो जाता है, जैसा कि बैंकों में होता है। इस प्रकार, सिक्कों की व्यवस्था करना तथा उन्हें बैंक में जमा करना अत्यंत सरल हो जाता है।

चित्र 10.4 : डिजिटल सिक्का छांट यंत्र

(vi) रुपया गणन मशीन

रुपया गणन मशीन का प्रयोग बैंकों, डिपार्टमेंटल स्टोरों, जेवरों की दुकानों या विभिन्न प्रकार के व्यवसायों में व्यापक स्तर पर किया जाता है। सॉफ्टवेयर कूटन प्रणाली की सहायता से मुद्रा नोटों की गणना अत्यंत सरल हो गई है चाहे फिर वे नोट मिट्टी लगे, अव्यवस्थित या स्टेपल लगे हुए ही क्यों न हों। सामान्यतः इस मशीन की गणना गति प्रति मिनट 1000 नोट होती है जो स्वचालित रुप से शुरु होती है और स्वचालित रुप से ही रुक जाती है।

चित्र 10.5 : रुपया गणन मशीन

ग. कंप्यूटर

आज-कल, कार्यालयों में सर्वाधिक सामान्य रुप से प्रयोग होने वाली मशीन का नाम है कंप्यूटर। कंप्यूटर वह मशीन है जो विविध प्रकार के प्रचालन कर सकती है जैसेः अंकगणित परिकलन, आंकड़ों का तुलनात्मक विश्लेषण, सूचना का संग्रहण, डाटा का विश्लेषण, डायग्राम तथा चार्ट तैयार करना। पर्सनल कंप्यूटर विभिन्न प्रकार के होते हैं

जैसे डैस्कटॉप, लेपटॉप, पॉमटाप आदि। आप कंप्यूटर एप्लिकेशनों का प्रयोग अपने मोबाईल फोन के माध्यम से भी कर सकते हैं।

डैस्कटॉप प्रकार का कंप्यूटर व्यवहारिक सीमाएं उत्पन्न करता है है जबकि लेपटॉप एक पर्सनल कंप्यूटर है जिसे कहीं भी ले जाकर प्रयोग किया जा सकता है। लेपटॉप छोटा तथा हलका कंप्यूटर है जिसे व्यक्ति गोद में रख कर भी प्रयोग कर सकता है। एक लेपटॉप में डेस्कटॉप कंप्यूटर के सभी विशिष्ट घटक विद्यमान होते हैं जेसे प्रदर्श, कुंजीपटल, प्वाइंटर यंत्र तथा प्रायः इसमें बैटरी भी होती है।

कंप्यूटर की सहायता से हम विभिन्न व्यवसायिक प्रचालनों के लिए विभिन्न सॉफ्टवेयरों का प्रयोग कर सकते हैं। उदाहरण के लिए परिकलन संबंधी कार्यों के लिए पावरफुल सॉफ्टवेयर टेली आदि का प्रयोग किया जा सकता है।

मेमोरी, तीव्र गति, लचीलापन तथा परिशुद्धता कंप्यूटर की मुख्य विशेषताएं हैं। उच्च आरंभिक तथा प्रचालनिक लागत, प्रशिक्षित कार्मिकों की आवश्यकता तथा ब्रेकडाउन की स्थिति में गंभीर खतरों की संभावना कंप्यूटर की प्रमुख खामियां हैं।

चित्र 10.6 : कंप्यूटर

घ) प्रिंटर

प्रिंटर वह उपकरण है जो किसी बाहरी मेमोरी या स्टोरेज उपकरण के साथ लगाया जाता है जैसे कंप्यूटर, मोबाईल फोन, डिजिटल कैमरा अदि और यह प्रयोक्ता के लिए साफ कागज पर पाठ, ग्राफिक्स आदि का प्रिंटल सुलभ कराता है। इसे मुद्रिति या प्रिंटिड सामग्री को हार्ड कॉपी कहा जाता है जबकि जो सामग्री कंप्यूटर के मॉनीटर पर उपलब्ध होती है उसे साफ्ट कॉपी कहते हैं।

व्यावसायिक उपयोग के लिए इंकजैट प्रिंटर तथा लेसर प्रिंटर सर्वाधिक लोकप्रिय हैं। आजकल डॉट मैट्रिक्स प्रिंटर कम लोकप्रिय हैं क्योंकि उनके कार्य की गति बहुत धीमी है जबकि उनके रखरखाव का खर्च बहुत कम आता है।

चित्र 10.7 : प्रिटंर

ड.) स्कैनर

स्कैनर वह उपकरण है जो ऑप्टिकल रुप में छवियों, मुद्रित पाठ, हस्तलेख या किसी वस्तु को स्कैन करता है और उसे डिजिटल छवि में परिवर्तित कर देता है। दस्तावेज को स्कैनिंग के लिए बने शीशे की विंडों पर रखा जाता है। स्कैन किए जाने के पश्चात उस सामग्री को कंप्यूटर में कॉपी करके उसमें आसानी से किसी भी प्रकार का परिवर्तन किया जा सकता है। जैसा कि पहले उल्लेख किया गया है, स्कैनरों का प्रयोग मूल दस्तावेज की प्रतियां बनाने के लिए भी किया जा सकता है।

स्कैनर के प्रयोग से रिकार्ड प्रबंधन का कार्य काफी आसान हो गया है। दस्तावेजों को स्कैन करके किसी भी अवधि तक स्टोरेज उपकरण में रखा जा सकता है। आज कल बड़ी मात्रा के कामों तथा गोपनीय रिकार्डों के संचयन के लिए माईक्रो फिल्मिग के स्थान पर स्कैनरों का प्रयोग किया जा रहा है।

चित्र 10.8 : स्कैनर

च) डाक कक्ष उपकरण

डाक कक्ष कर्मचारी सदैव आवक तथा जावक डाक से संबंधित पुनरावृत्ति प्रकार के कार्यों में व्यस्त रहता है। बड़े संगठनों में डाक की मात्रा अत्यधिक होती है। इससे, डाक की व्यवस्था का कार्य कठिन व अधिक समय लेने वाला होता है। यह कार्य नीरस व उबाउ होता है। विभिन्न प्रकार के यांत्रिक उपकरणों के प्रयोग से इस नीरसता को कम करने

तथा डाक प्रचालनों की कुशलता में वृद्धि करने में मदद मिलती है। डाक कक्ष में उपकरणों व मशीनों से कई लाभ प्राप्त होते हैं जैसे प्रचालनों की गति में वृद्धि, समय की बचत, कुशलता व परिशुद्धता में सुधार, अपव्यय में कमी, डाक टिकट लगाने की प्रक्रिया का सरलीकरण, डाक टिकटों के दुरुपयों से बचाव, पत्रों की सुपुर्दगी में तीव्रता आदि।

डाक कक्ष में निम्नलिखित प्रकार के उपकरणों व मशीनों का प्रयोग किया जाता है:

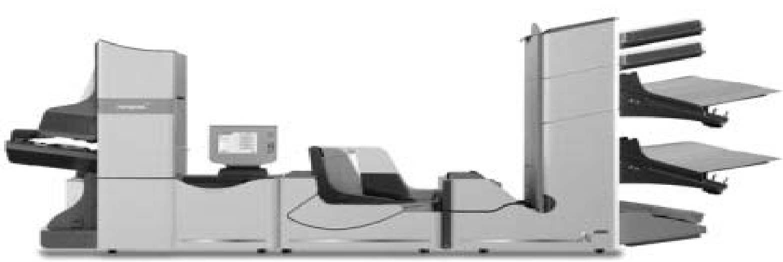
(i) डाक ओपनर

पत्रों को हाथों या पत्र खोलने की मशीन द्वारा खोला जाता है। पत्र खोलने वाली मशीन का प्रयोग वहां किया जाता है जहां पत्रों की संख्या अत्यधिक होती है। इसका प्रचालन मानवीय रुप से या विद्युतीय रुप से किया जा सकती है और इसके कार्य करने की गति अति तीव्र होती है। यह मशीन प्रति मिनट 100 से 500 पत्रों को खोल सकती है। इस मशीन में एक घूर्णन चाकू लगा होता है जो लिफाफे के ऊपरी छोर की एक बहुत ही महीन परत को काटता है। यह लिफाफे के अंदर के पत्र को किसी प्रकार की क्षति नहीं पहुंचाता है।

चित्र 10.9 : डाक ओपनर

(ii) फोल्डिंग मशीन

यह मशीन लिफाफे के आकार के अनुसार पेपर की तह बनाने की क्षमता रखती है। फोल्डिंग मशी प्रति घंटे 5,000 से 20,000 शीटों की तह बना सकती है। इस मशीन की सहायता से पत्रों को तह लगाने, लिफाफे के अंदर डालने व डाक में भेजने के लिए तैयार करने का कार्य किया जा सकता है। इस मशीन को तह किए जाने की आवश्यकता के अनुसार समायोजित किया जाता है।



चित्र 10.10 : फोल्डिंग मशीन

(iii) सीलिंग मशीन

यह मशीन स्वचालित रुप से लिफाफे के फ्लैप को नम बनाकर उसे अच्छी तरह से बंद कर देती है। इस मशीन का प्रयोग उन कार्यालयों में अत्यंत उपयोगी है जहां प्रति दिन बड़ी संख्या में पत्रों को सील किया जाता है। कई मशीनों में वैक्स की सहायता से सील किए जाने का प्रावधान भी होती है। दूसरी प्रकार की मशीन में लिफाफे के फ्लेप पर एक स्ट्रिप चिपका दी जाती है। हाथ से प्रयोग की जाने वाली सीलिंग मशीन से प्रति मिनट 150 लिफाफों को सील किया जा सकता है जबकि बिजली से चलने वाली मशीन से प्रति घंटा 25000 लिफाफों को सील किया जा सकता है।

(iv) डाक मापक यंत्र (Mailing Scale)

बड़े व्यवसायिक संगठनों में, प्रति दिन बड़ी मात्रा में डाक भेजी जाती है। प्रत्येक डाक पर उसके भार के अनुसार निर्धारित डाक दरों के आधार पर डाक टिकट चिपकाई जाती है। डाक मापक यंत्र का प्रयोग जावक डाक का सही वजन करने के लिए प्रयोग किया जाता है ताकि उस पर डाक दरों के अनुसार सही डाक टिकट लगाई जा सके।

चित्र 10.11 : डाक मापक यंत्र

(v) संख्या व तिथि अंकन मशीन (Numbering and Dating Machines)

डाक को खोलने के पश्चात पत्र पर पावती का समय व तिथि अंकित की जाती है। सांख्यिकीय संदर्भ के लिए पत्रों को क्रम संख्या प्रदान किए जाते हैं। प्राप्त पत्रों में क्रम संख्या के अंकन के लिए स्वचालित संख्या अंकन मशीन काफी लोकप्रिय है। इस मशीन में क्रम संख्या स्वतः ही परिवर्तित हो जाती हैं। तिथि अंकन मशीन का प्रयोग पत्रों में तिथि अंकित करने के लिए किया जाता है। तिथि, माह तथा वर्ष की छाप वाले चार रबड़ के रिंग पहिये पर घूमते हैं। छाप में स्याही लगाने के लिए स्वतःस्याही स्टैंप पैड का प्रयोग किया जाता है।

(vi) पतालेखी(पता लिखने वाली मशीन)

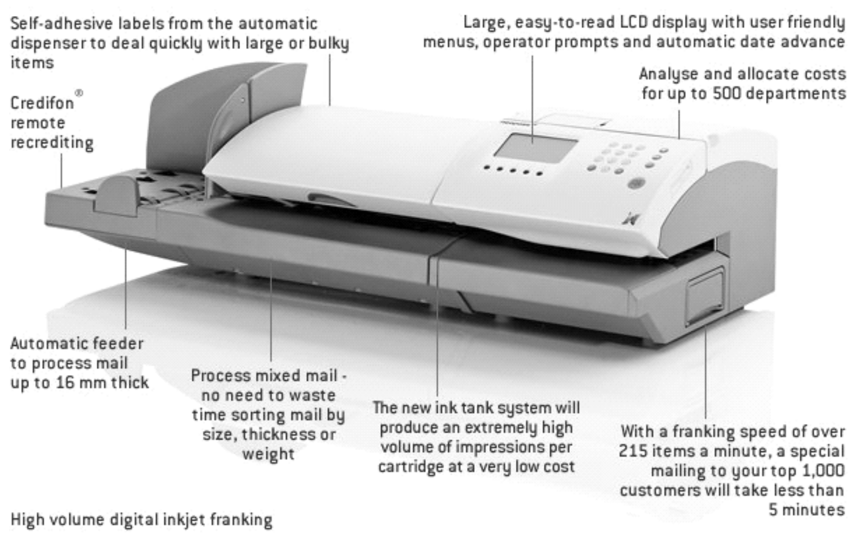
इस मशीन का प्रयोग नियमित ग्राहकों को बड़ी संख्या में बार बार भेजने जाने वाले पत्रों,

लिफाफों, रैपरों, पार्सलों आदि पर पता लिखने के लिए प्रयोग किया जाता है। पतालेखी मशीन में प्लेटों की सहायता से पता लिखने के लिए स्याहीयुक्त रिब्बन का प्रयोग किया जाता है। पते की प्लेटों को तैयार किया जाता है और उन्हें कितनी भी बार प्रयोग किया जा सकता है। इन पता प्लेटों को मशीन में आसंजित होपर मेें लगा दिया जाता है। अपेक्षित प्लेटों को स्वचालित रुप से चुन लिया जाता है और मशीन प्रयोग के लिए निश्चित कर दिया जाता है। इन मशीनों का प्रयोग मानवीय रुप से तथा बिजली द्वारा किया जाता सकता है।

(vii) अंकन मशीन (Franking Machine)

कार्यालय के जावक पत्रों व लिफाफों पर डाक टिकटों के अपेक्षित मूल्यवर्ग की छाप बनाने के लिए इस मशीन का प्रयोग किया जाता है। अंकन मशीन उन कार्यालयों के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है जहां प्रति दिन हजारों पत्रों पर डाक टिकट लगाने की आवश्यकता होती है। अंकन मशीन को डाक घर से लाईसेंस प्राप्त करके किराए पर लिया जा सकता है। टिकट लगाए जाने वाले पत्रों को इस मशीन में डाला जाता है। मशीन पत्र में अपेक्षित मूल्यवर्ग की टिकट की छाप लगा देती है। जब कुल मूल्य की टिकटों का प्रयोग हो जाता है तो यह रुक जाती है। डाकघर को भुगतान करके इस मशीन को पुनः सेट किया जा सकता है।

इस मशीन के लाभ हैंः लिफाफे पर डाक टिकट न लगाए जाने की त्रुटि से बचाव, डाक टिकटों की बर्बादी की समाप्ति, डाक टिकटों के दुरुपयोग का कम जोखिम तथा हर बार डाकघर जाने की आवश्यकता नहीं। इस मशीन की कुछ खामिया हैं : निजी डाक के लिए दुरुपयोग, फ्रैंक्ड पत्रों को पोस्ट नहीं किया जा सकता है उन्हें डाक घर में ही देना पड़ता है तथा फ्रेंकिंग में होने वाल त्रुटियों को ठीक नहीं किया जा सकता है।



चित्र 10.12 : अकंन मशीन

डाक लेखांकन सॉफ्टवेयर(एमएएस)

डाक संबंधी व्ययों के प्रबंधन के लिए डाक लेखांकन सॉफ्टवेयर एक सरल तथा लचीला माध्यम है। यह मशीन उन व्यावसायिक घरानों के लिए तैयार की गई है जिनकी डाक संबंधी आवश्यकता एक मानक फ्रेंकलीन मशीन द्वारा उपलब्ध कराई जाने वाली सेवाओं से कुछ अधिक हैं। डाक लेखांकन सॉफ्टवेयर डाक लेखांकन डाटा को एकत्र करने, उनके अनुरक्षण तथा रिपोर्ट करता है, व्यावसायिक डाक व्ययों में सहायता करता है, उन्हें ट्रैक करता है तथा बेहतर ढ़ग से नियंत्रित करता है। डाक रिपोर्टिंग तथा बजटिंग के सभी पहलुओं के बेहतर प्रबंधन से स्वतः ही उत्पादकता में वृद्धि होने लगती है।

उपयुक्त नेटवर्क पहुंच के साथ किसी भी कंप्यूटर के प्रयोग द्वारा डाक लेखांकन सॉफ्टवेयर का उपयोग किया जा सकता है । प्रत्येक पीसी पर अलग से सॉफ्टवेयर इंस्टाल करने की आवश्यकता नहीं होती है। यह प्रयोग में सरल है तथा ग्राहकसहिष्णु प्रयोक्त इंटरफेस के कारण सभी डाककक्षों में सभी डाक आंकड़ों तक शीघ्रता से पहुंचा जा सकता है।

पाठगत प्रश्न 10.2

1. रिक्त स्थान भरें-
   - क) जावक पत्रों व लिफाफों पर डाक टिकटों के अपेक्षित मूल्यवर्ग की छाप बनाने के लिए __________ का प्रयोग किया जाता है।
   - ख) डाक कक्ष उपकरणों में____________________ शामिल हैं।
   - ग) एमएएस का प्रयोग _______________ के लिए किया जाता है।
   - घ) कंप्यूटर प्रयोग करने के मुख्य लाभ हैं__________________________।
   - ड.) ___________ का प्रयोग पेपर रोल पर रोकड़ पावतियों का रिकार्ड रखने के लिए किया जाता है।

2. निम्नलिखित का मिलान करें:

शब्द	विवरण
क) लेपटाप	1) डॉट मेट्रिक्स, इंकजेट तथा लेजर
ख) फोटोकॉपियर	2) यह विविध प्रकार के कार्य कर सकता है जैस जमा, घटा, गुणा तथा भाग आदि।
ग) प्रिंटर	3) यह एक हलके वजन का कंप्यूटर है जिसका प्रयोग विशेष रुप से यात्रा करने वाले कार्यपालकों द्वारा किया जाता है।
घ) परिकलन मशीन	4) यह मशीन लेखा बहियों में सूचनाएं प्रविष्ट करती है।
ड.) बुक कीपिंग मशीन	5) यह मशीन फोटोग्राफिक प्रक्रिया द्वारा लिखित या टंकित पाठों को पुनःसृजित करने में सक्षम है।

छ) संप्रेषण प्रणालियां

(ii) फैक्स

फैक्स सेवा सम्पूर्ण दस्तावेज की प्रतिकृति अर्थात हूबहू प्रति तत्काल प्रसारित करने में सक्षम है। यह देश के भीतर तथा विदेशों में हस्तलेख या कोई अन्य मुद्रित सामग्री जैसे चित्र चार्ट डायग्राम आदि को विभिन्न स्थालों में भेज सकती है।

टैलेक्स की तुलना में इस सेवा के लाभ यह हैं कि इसमें संदेशों को भेजने के लिए टाइपिंग की आवश्यकता नहीं होती है। यह सेवा डायल-अप आधार पर मौजूदा टेलीफोन लाईन पर ही उपलब्ध होती है। इसके लिए फैक्स भेजने वाले तथा प्राप्त करने वाले दोनों ही के पास फैक्स मशीन होनी चाहिए।

(iii) टेलीफोन

टेलीफोन के बिना एक आधुनिक कार्यालय की कल्पना नहीं की जा सकती है। जब आमने सामने का संप्रेषण संभव न हो तो यह मौखिक संप्रेषण का सर्वाधिक सुविधाजनक माध्यम है। आंतरिक तथा बाहरी संप्रेषण के लिए इसका प्रयोग व्यापक रुप से किया जाता है। टेलीफोन कॉलों का वर्गीकरण दूरी तथा क्षेत्र के आधार पर किया जाता है जैसे स्थानीय, एसटीडी (राष्ट्रीय), आईएसडी (अंतरराष्ट्रीय) कॉलें ।

मोबाईल फोन(इसे मोबाईल, सेलफोन या हैंड फोन भी कहते हैं) यह एक इलैक्ट्रानिक उपकरण है जिसका प्रयोग बेस स्टेशनों के सेल्युलर नेटवर्क पर दो मार्गीय रेडियो दूरसंचार के लिए किया जाता है। मोबाईल फोन कॉर्डलेस टेलीफोनों से भिन्न हैं जो स्थिर लेंड लाईन के माध्यम से एकल बेस स्टेशन के माध्यम से सीमित दूरी के भीतर ही टेलीफोन सेवा उपलब्ध कराता है, उदाहरण के लिए घर से कार्यालय तक। मोबाईल फोन जो अधिक उन्नत परिकलन क्षमताएं उपलब्ध कराते हैं, उन्हें स्मार्ट फोन कहा जाता है।

टेलीफोन के रुप में प्रयोग किए जाने के अतिरिक्त, मोबाईल फोन अन्य अनेक सुविधाएं भी उपलब्ध कराते हैं। जैसे एसएमएस (पाठ) संदेश, ई-मेल, इंटरनेट सुविधा, गेमिंग, ब्यूटूथ, कैमरा, एमएमएस संदेश, एमपी3 प्लेयर, रेडियो जीपीएस आदि।

(iv) लिक्वीड क्रिस्टल डिस्प्ले

लिक्वीड क्रिस्टल डिस्प्ले (एलसीडी) एक पतला, सपाट इलैक्ट्रानिक दृश्य प्रदर्श है जिसका प्रयोग विविध प्रकार के एप्लिकेशनों में किया जाता है जैसे कंप्यूटर मॉनीटर, टेलीविजन, उपकरण पैनल, विमान कॉकपिट प्रदर्श, साईनेज आदि। ये सामान्यत अधिक सुसंहत, भार में हलके, सुवाह्य, तथा कम महंगे होते हैं। एलसीडी मॉनीटरों के प्रयोग से संप्रेषण अधिक प्रबुद्ध हो गया है।

चित्र 10.13 : एल.सी.डी.

ज) पेपर श्रैडर (Paper shredder)

पेपर श्रैडर एक यांत्रिक उपकरण है जिसका प्रयोग पेपर या कागज को पट्टियों या सूक्ष्म टुकड़ों में काटने के लिए किया जाता है। सरकारी संगठनों, व्यवसायों तथा व्यक्तियों द्वारा निजी रुप से पेपर श्रेडर का प्रयोग निजी, गोपनीय तथा अन्यथा संवेदनशील दस्तावेजों को नष्ट करने के लिए किया जाता है।

गोपनीयता विशेषज्ञ प्रायः सिफारिश करते हैं कि व्यक्तियों को अपने बिलों, कर दस्तावेजों, क्रेडिट कार्ड, बैंक खाता विवरणों तथा अन्य ऐसे दस्तावेजों, जो अब प्रयोग में नहीं हैं या उपयोगी नहीं हैं या जहां शरारती तत्वों द्वारा जालसाजी किए जाने का खतरा हो, को इस मशीन द्वारा नष्ट कर देना चाहिए।

चित्र 10.14 : पेपर श्रैडर

(i) समय रिकार्डिंग घड़ियां Time Recording Clocks

कार्मिक प्रबंधन में समय तथा उपस्थिति सर्वाधिक महत्वपूर्ण तत्व हैं। एक समय घड़ी, जिसे घड़ी कार्ड मशीन या पंच घड़ी या समय रिकार्डर भी कहते हैं, एक यांत्रिक (या इलैक्ट्रिकल) घड़ी है और इसका प्रयोग कंपनी में कार्य करने वाले कर्मचारियों के कार्य घंटों पर निगरानी रखने के लिए किया जाता है। जब समय कार्ड स्लॉट के पिछले भाग के संपर्क में आता है तो मशीन उस कार्ड पर दिन तथा समय संबंधी सूचना को अंकित

कर देती है। इससे कर्मचारी द्वारा कार्य किए गए घंटों के निर्धारण तथा उसे वेतन के परिकलन आदि कार्यों के लिए कार्यालयी रिकार्ड प्राप्त होता है।

बायोमीट्रिक समय घडियां वे कर्मचारी घड़िया हैं जिनमें कर्मचारी की पहचान के लिए कार्ड या किसी अन्य बाहरी यंत्र के स्थान पर व्यक्ति के जैविक गुणों का प्रयोग किया जाता है। इसके उदाहरण हैं, हाथ के छाप वाली घड़ी, उंगलियों के छाप वाली घड़ी तथा नेत्रगोलकों को स्कैन करने वालीघड़ी आदि। बायोमीट्रिक घड़ी में जालसाजी की संभावनाएं समाप्त हो जाती हैं जैसे बडी पंचिंग जिसमें कोई और व्यक्ति आपके स्थान पर पंच करता है।

चित्र 10.15 : समय रिकॉर्डिंग घड़ी

j) सुरक्षा प्रणालियां

सेंधमारी (या घुसपैठ), आग, तथा **सुरक्षा अलार्म** इलैक्ट्रानिक अलार्म हैं जिन्हें विशेष प्रकार के खतरों से प्रयोक्ता को अवगत कराने के लिए बनाया जाता है। इसके अतिरिक्त, वीडियो सुरक्षा प्रणालियां, सीसीटीवी, मेटल डिटैक्टर, रोकड़ सुरक्षा प्रणाली, पीसी वीडियो निगरानी अग्निशामक उपकरण आदि कार्यालयों में सामान्य रुप से प्रयोग होने वाले सुरक्षा उपकरण हैं। ये उपकरण हमें चोरी, जालसाजी, आग तथा बर्बरता से व्यापक स्तर पर सुरक्षा प्रदान करते हैं।

पाठगत प्रश्न 10.3

निम्नलिखित प्रत्येक मशीन के लिए एक शब्द प्रदान करें:

(क) डाक टिकट संबंधी व्ययों के प्रबंधन के लिए प्रयोग होने वाला सॉफ्टवेयर।

(ख) मशीन जो एक मिनट में 100 से 500 पत्रों को खोल सकती है।

(ग) समय घड़ी जो रिकार्ड के लिए व्यक्ति के जैविक गुणों का प्रयोग करती है।

(घ) मशीन जो विदेशों तक एक दस्तावेज की प्रतिकृति को तत्काल प्रेषण कर देती है।

(ड.) यांत्रिक उपकरण जिसका प्रयोग पेपर को पट्टियों या महीन टुकड़ों में काटने के लिए किया जाता है।

10.5 आपने क्या सीखा

यंत्रीकरण को मानव श्रम को मशीनी प्रचालन द्वारा प्रतिस्थापन के रुप में परिभाषित किया जा सकता है। इसमें कार्यालय में प्रयोग होने वाली विभिन्न प्रकार की मशीनों का प्रयोग शामिल है। इसका महत्व, उद्देश्य तथा लाभ हैंः

(1) श्रम लागत की बचत (2) समय की बचत (3) परिशुद्धता (4) नीरसता में कमी (5) गुणवत्ता में सुधार (6) बेहतर नियंत्रण तथा (7) संगठन की ख्याती में सुधार। इसकी कुछ सीमितताएं हैं - भारी निवेश, उच्च प्रचालन लागत, अप्रचलन का जोखिम, कुशाल प्रचालकों की आवश्यकता, कर्मचारियों का प्रतिरोध आदि। सामान्य रुप से प्रयोग होने वाली कार्यालय मशीन हैंः लेखांकन मशीनें, कंप्यूटर, डाक कक्ष उपकरण, फैक्स, टेलीफोन, पेपर श्रेडर, समय रिकार्डिंग मशीन तथा सुरक्षा प्रणालियां।

फोटोकॉपियर तथा प्रिंटर की सहायता से एक पत्र की अनेक प्रतियां बनाई जा सकती हैं। कार्यालय की लेखांकन सेवाओं का रखरखाव लेखांकन, बुक-कीपिंग मशीनों तथा रोकड़ रजिस्टरों द्वारा किया जाता है। कंप्यूटर एक इलैक्ट्रानिक मशीन है जो सभी प्रकार के गणितीय कार्य, रिकार्ड रखना, सूचनाओं का संग्रहण तथा आवश्यकता पड़ने पर उन्हें तीव्रता से प्रस्तुत करने का कार्य करता है। प्रिंटर तथा स्कैनी हार्डवेयर हैं जो कंप्यूटर से जुड़े होते हैं।

डाक व्यवस्था में परिशुद्धता तथा गति लाने के लिए डाक विभाग में विभिन्न मशीनों का प्रयोग किया जाता है जैसे पत्र खोलने तथा तह लगाने की मशीन, सीलिंग मशीन, मेलिंग स्केल, डाक टिकट लगाने, पता-लेखी तथा फ्रेंकिंग मशीन आदि। इसके अतिरिक्त, कुछ त्वरित संचार प्रणालियां जैसे फैक्स, इलैक्ट्रानिक डाक तथा टेलीफोन आदि भी उपलब्ध हैं। एसटीडी तथा आईएसडी विभिन्न उपलब्ध पेपर श्रेडर अत्यंत महत्वपूर्ण मशीन है।समय रिकार्डिंग मशीनें तथा विभिन्न सुरक्षा उपकरण कार्यालय की गतिविधियों के सुगम प्रचालन में सहायाक होते हैं।

10.6 पाठान्त प्रश्न

1. कार्यालयों के यंत्रीकरण के क्या उद्देश्य हैं?
2. एक कार्यालय के प्रेषण अनुभाग में सामान्य रुप से प्रयोग होने वाले विभिन्न यांत्रिक उपकरणों के नाम बताएं तथा उनका उल्लेख करें।
3. लेखांकन मशीनें क्या हैं? आधुनिक कार्यालयों में उनके प्रयोगों को वर्णन करें।

4. आधुनिक कार्यालय में प्रयोग होने वाली विभिन्न फोटोकॉपिंग मशनों को संक्षेप में वर्णन करें।

5. निम्नलिखित मशीनों के प्रयोग का उल्लेख करें:

(क) प्रिंटर

(ख) कंप्यूटर

(ग) पेपर श्रेडर

(घ) एसटीडी

6. निम्नलिखित के महत्व तथा प्रयोग का उल्लेख करेंरु

(क) प्रेंकिंग मशीन

(ख) समय रिकार्डर

(ग) डाक लेखांकन सॉफ्टवेयर

10.7 पाठगत प्रश्नों के उत्तर

10.1

1. (क) कार्यालय ऑटोमेशन

(ख) यंत्रीकरण

(ग) श्रम

(घ) त्रुटियां

(ड.) कार्यालय कर्मचारी

2. (क) सही

(ख) गलत

(ग) सही

(घ) सही

(ड.) सही

10.2

1. (क) फ्रेंकिंग

(ख) पत्र खोलने की मशीन, सीलिंग मशीन, फ्रेंकिंग मशीन, पतालेखी मशीन आदि

(ग) डाक संबंधी व्ययों का प्रबंधन

(घ) मेमोरी, लचीलापन, गति आदि

(ड.) रोकड़ रजिस्टर

2. (क) 3

(ख) 5

(ग) 1

(घ) 2

(ड.) 4

10.3

1. (क) डाक लेखांकन सॉफ्टवेयर

(ख) पत्र खोलने की मशीन

(ग) बायोमीट्रिक समय रिकार्डर

(घ) फैक्स

(ड.) पेपर श्रेडर

11

कम्प्यूटर के मूल तत्व

11.1 परिचय

आज का युग सूचना का युग है तथा डिजिटल (digital) सूचना पर निर्भर है। डिजिटल (Digital) सूचना से हमारा अभिप्राय कम्प्यूटर द्वारा जनित सूचना है। आज किसी भी प्रकार का कार्य सूचना प्राप्त करने, प्रयोग करने, व्यवस्थित करने तथा दूसरों को भेजने पर निर्भर है। कम्प्यूटर सूचना को तीव्र गति से प्रसंस्कृत (process) करते हैं तथा सूचना के भंडारण की सुविधा प्रदान करते हैं।

ऐसा न समझें कि कम्प्यूटर केवल एक ऐसा यंत्र है जो की-बोर्ड (keyboard) तथा माऊस (mouse) की सहायता से चलता है यद्यपि कुछ कम्प्यूटरों के लिए यह सत्य है। आजकल घरेलू यंत्रों, कारों, वायुयानों, विद्युत उत्पादन संयंत्रों, जलशोधक संयंत्रों, कैल्कुलेटरों (calculator) यहां तक कि कई खिलौनों में भी कम्प्यूटर लगे होते हैं। इन्हें embedded कम्प्यूटर कहते हैं तथ्य यह बहुत ही छोटे होते हैं। आजकल तो ट्रैफिक सिग्नल भी कम्प्यूटर की सहायता से चलाए जाते हैं। यह सच है कि हम चारों ओर से कम्प्यूटरों से घिरे हुए हैं। क्या आप सोच सकते हैं कि कम्प्यूटर किस प्रकार से हमारे जीवन को प्रभावित करते हैं?

पिछले अध्याय में आपने कार्यालयों में प्रयोग होने वाले अन्य उपकरणों (जैसे टेलीफोन, फैक्स, फोटोकॉपी मशीन आदि) के विषय में पढ़ा।

इस अध्याय में आप कम्प्यूटर के मूल तत्वों, कम्प्यूटर के उपयोग, प्रचालन प्रणाली (operating system), माइक्रोसॉफ्ट वर्ड (micro soft word), एक्सेल (Excel), पॉवर प्वाइंट (power point), प्रिंटर (printers), इंटरनेट (Internet) तथा ई-मेल (e-mail) के विषय में पढेंगे। यद्यपि अनेक संस्थानों में आजकल विंडोज (windows) 2007 का प्रयोग किया जाता है किन्तु हो सकता है कि यह देश के दूर-दराज स्थानों पर उपलब्ध न हो। इसीलिए यह पाठ विंडोज 2003 को आधार मानकर लिखा गया है।

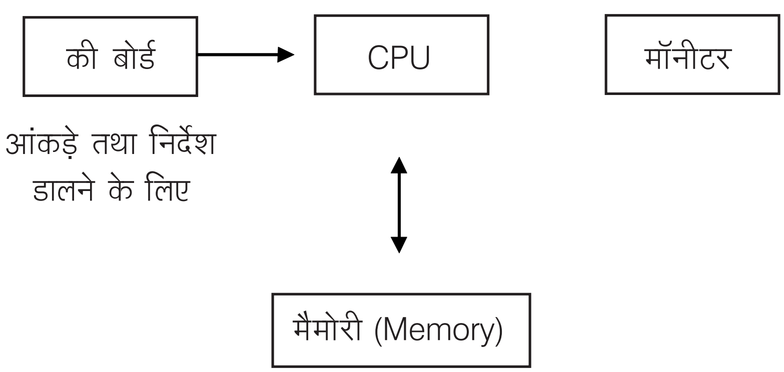
11.2 उद्देश्य

इस अध्याय को पढ़ने के बाद आप निम्नलिखित कार्य करने में सक्षम हो सकेंगे

- कम्प्यूटर की व्याख्या करना
- Input, Output तथा CPU के विषय में जानना
- कम्प्यूटर के उपयोगों की सारणी बनाना
- MS-Word का वर्णन करना तथा इसकी विशेषताएं बताना
- MS-Excel का वर्णन करना तथा इसकी विशेष्ताएं जानना
- Worksheet में अपेक्षित संशोधन करना
- Worksheet में आंकड़े डालना तथा इनका संपादन करना
- MS-Power Point का वर्णन करना
- इंटरनेट (Internet) तथा E-mail (ई-मेल) का प्रयोग करना

11.3 कम्प्यूटर क्या है?

कम्प्यूटर एक ऐसा यंत्र है जो दिए गए निर्देशों के अनुसार आंकड़ों का परिकलन तथा व्यवस्था करता है। इसे हम एक ऐसा यंत्र भी कह सकते हें जो आंकड़े ग्रहण करता है, इनको प्रसंस्कृत (process) करता है तथा अपेक्षित (सूचना) देता है। इस यंत्र को बनाने में प्रयुक्त सामग्री तथा उपकरणों को हार्डवेयर (hardware) कहते हैं। कम्प्यूटर के विभिन्न कार्यों को करने के लिए इसमें विभिन्न भाग होते हैं। प्रत्येक भाग अपना सुनिश्चित कार्य करता है। प्रारम्भ में एक कम्प्यूटर सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट (Central Processing Unit-CPU), मॉनिटर (Monitor), की-बोर्ड (Key-board) तथा माऊस (Mouse) से मिलकर बनता है।



चित्र 11.1

की-बोर्ड द्वारा आंकड़े तथा निर्देश कम्प्यूटर में डाले जाते हैं। यह आंकड़े तथा निर्देश मैमोरी (memory) में जाते हैं। CPU इन आंकड़ों को निर्देशानुसार प्रसंस्कृत करता है। इस प्रकार यह आंकड़े सूचना के रुप में बदल जाते हैं तथा फिर से मैमोरी में डाल दिए जाते हैं अथवा मॉनिटर के माध्यम से दिखा दिए जाते हैं।

CPU स्वयं तीन भागों में बंटा होता है - (i) अंकगणितीय एवं तार्किक इकाई (ALU), (ii) नियंत्रण इकाई (Control Unit-CU), (iii) रजिस्टर्स (Registers)

11.4 कम्प्यूटर के मूल भाग

11.4.1 ग्रहण इकाई

ग्रहण इकाई (Input Unit), Input उपकरणों द्वारा आंकड़े एवं आदेश कम्प्यूटर में डाले जाते हैं। यह उपकरण आंकड़ों तथा आदेशों को हमारी भाषा से कम्प्यूटर की भाषा में बदल देते हैं। सामान्यतः यह भाषा सिअंकन (binary code) के रूप में होती है। की-बोर्ड, माऊस, लाईट पैन (light pen) तथा स्कैनर (scanner) इनपुट उपकरणों के कुछ उदाहरण हैं।

11.4.2 केन्द्रीय संसाधन इकाई (Central Processing Unit-CPU)

CPU को कम्प्यूटर का मस्तिष्क भी कहा जा सकता है। कम्प्यूटर के सभी निर्णय, नियंत्रक कार्य तथा परिकलन कार्य (calculation work) CPU द्वारा ही किए जाते हैं। नियंत्रण इकाई (Control Unit-CU) तथा अंकगणितीय एवं तार्किक इकाई (Arithmetic and logic unit - ALU) CPU के दो प्रमुख भाग हैं।

- **नियंत्रण इकाई (CU)**

यह इकाई कम्प्यूटर के अन्य भागों को बताती है कि आदेशों का पालन किस प्रकार करना है। यह मैमोरी तथा ALU के बीच इलेक्ट्रॉनिक सिग्नल के प्रवाह को निर्देशित करती है। यह CPU तथा इनपुट/आऊटपुट उपकरणों के बीच नियंत्रण सिग्नल के प्रवाह को भी निर्देशित करती है।

- **अर्थमैटिक लॉजिक यूनिट (Arithmetical & Logical Unit-ALU)**

यह इकाई दो प्रकार के कार्य करती है - अंकगणितीय एवं तार्किक। मूल गणितीय कार्य जैसे जमा, घटा, गुणा तथा भाग अंकगणितीय कार्य हैं। दो आंकड़ों की तुलना जैसे बड़ा-छोटा जांचना अथवा यह जांचना कि दो मूल्य समान है या नहीं - तार्किक कार्य कहलाते हैं।

- **मैमोरी इकाई (Memory Unit)**

मैमोरी अथवा स्मरण इकाई कई प्रकार के उपकरणों का मिश्रण है। मैमोरी दो प्रकार की होती है - प्रमुख मैमोरी (Main Memory) तथा गौण मैमोरी (Secondary Memory)।

(i) प्रमुख मैमोरी

प्रमुख मैमरी में उन आंकड़ों तथा आदेशों को रखा जाता हे जिन पर CU तथा ALU द्वारा अभी कार्य किया जाना शेष है। जब आंकड़े तथा आदेश इनपुट उपकरणों द्वारा कम्प्यूटर में आते हैं वे सीधा प्रमुख मैमरी में डाल दिए जाते हैं। परिकलन (Calculation) द्वारा जनित नतीजे भी यहीं डाले जाते हैं। प्रमुख मैमरी के भी दो भाग होते हैं RAM (Random Access Memory) तथा Rom (Read Only Memory).

(ii) गौण मैमरी

प्रमुख मैमरी में कुछ भी स्थायी रुप से नहीं रहता। जैसे ही कम्प्यूटर बंद किया जाता है, प्रमुख मैमरी से सब कुछ समाप्त हो जाता है। प्रमुख मैमरी की भंडारण क्षमता भी अति सीमित होती है। इन दो बाधाओं को पार करने के लिए गौण मैमरी का प्रयोग किया जाता है। गौण मैमरी स्थायी होती है अर्थात कम्प्यूटर को बंद करने पर भी गौण मैमरी से कुछ भी समाप्त नहीं होता। इसलिए वे सभी आंकड़े तथा आदेश जिनका अनेक बार प्रयोग हो सकता है गौण मैमरी में रखे जाते हैं। गौण मैमरी की भंडारण क्षमता भी असीमित होती है। विभिन्न प्रकार के भंडारण उपकरण जैसे हार्ड-डिस्क (hard disk) CD, पैन-ड्राइव (Pen drive) आदि गौण मैमरी के उदाहरण हैं।

11.4.3 आऊटपुट इकाई (Output Unit)

कम्प्यूटर द्वारा सभी नतीजे तथा अन्य सूचना दर्शाने के लिए Output उपकरणों का प्रयोग किया जाता है। कम्प्यूटर में समस्त जानकारी द्वि-विभाजन में होती है। Output उपकरण इस जानकारी को द्विअंकन रुप में परिवर्तित कर हमें समझ में आने वाले रुप में दर्शाते हैं। Output उपकरण इस जानकारी को चित्र, चलचित्र तथा ध्वनि रुप में भी परिवर्तित कर सकते हैं। मॉनिटर (Monitor) तथा प्रिंटर (Printer) सामान्य प्रयोग में आने वाले Output उपकरण हैं।

11.4.4 प्रिंटर

प्रिंटर एक ऐसा output उपकरण है जो Output को पेपर पर छापता है। प्रिंटर द्वारा प्राप्त output को प्रिंट आऊट (print out) कहते हैं। प्रिंट आऊट लेने के लिए हमें यह जांच लेना चाहिए कि प्रिंटर ठीक तरह से कम्प्यूटर से संलग्न है। प्रिंटर निम्न प्रकार के होते हैं :

- **इंक-जैट (Ink jet) प्रिंटर**

यह स्याही की छोटी-छोटी बूंदें पेपर पर छोड़ता है। इसमें लगी चुंबकीय प्लेटें बूंदों को वांछित रुप से पेपर पर निर्देशित करती है जिससे वांछित अक्षर एवं चित्र पेपर पर छप जाते हैं।

- **लेजर (Laser) प्रिंटर**

आजकल यह सर्वाधिक प्रचलित प्रिंटर है। लेजर प्रिंटर एक लेजर किरण की सहायता से पेपर

पर लिखता है। लेजर प्रिंटर तीव्र गति से कार्य करते हैं तथा इनका कार्टरिज (cartridge) भी अधिक समय तक चलता है।

- **डॉट मैट्रिक्स (Dot Matrix) प्रिंटर**

इस प्रिंटर में कुछ छोटी-छोटी पिनें (pins) लगी होती हैं तथा स्याही से लिप्त एक फीता होता है। पेपर इस प्रकार लगाया जाता है कि जब पिनें फीते पर चोट करती हैं तो स्याही की छाप पेपर पर लग जाती है। पिनों को व्यवस्थित रुप से संचालित करके कम्प्यूटर पेपर पर विभिन्न प्रकार के अंक, अक्षर, तथा चित्र छाप सकता है। डॉट मैट्रिक्स प्रिंटर की गति तथा छपाई की गुणवत्ता इसमें प्रयोग होने वाले पिनों की संख्या पर निर्भर करती है।

- **नेटवर्क (Network) प्रिंटर**

यह प्रिंटर नेटवर्क प्रयोग करने वालों को आऊट-पुट को योग्यताएं प्रदान करता है।

11.4.5 हार्डवेयर एवं सॉफ्टवेयर

एक कम्प्यूटर को अपना कार्य करने के लिए हार्डवेयर एवं सॉफ्टवेयर दोनों की आवश्यकता होती है। ऐसा सब सामान तथा उपकरण जिसे हम स्पर्श कर सकते हैं (अर्थात जिसका भौतिक अस्तित्व है) हार्डवेयर (hardware) कहलाता है। सॉफ्टवेयर की सहायता से हार्डवेयर ही कम्प्यूटर में सब काम करता है पर हार्डवेयर को कुछ भी कार्य करने के लिए आदेश चाहिए। यदि हम कम्प्यूटर से कुछ भी कार्य करवाना चाहते हैं तो इसके लिए हमें कम्प्यूटर को क्रमानुसार आदेश देने होते हैं। किसी कार्य को करवाने के लिए कम्प्यूटर को दिए जाने वाले आदेश समूह को प्रोग्राम (program) कहते हैं। ऐसे एक या एक से अधिक प्रोग्रामों के संकलन को सॉफ्टवेयर (software) कहते हैं। सॉफ्टवेयर विकसित करने की प्रक्रिया को प्रोग्रामिंग (programming) कहते हैं।

11.5 कम्प्यूटर के उपयोग

कम्प्यूटर संपूर्ण विश्व में जीवन के हर क्षेत्र में प्रयोग होते हैं। कम्प्यूटर कठिन से कठिन परिकलन क्षण भर में कर लेते हैं जिन्हें करने में मनुष्यों को महीने अथवा वर्ष भी लग सकते हैं। जीवन की दैनिक कार्यों के लिए कम्प्यूटर का प्रयोग होता है। कम्प्यूटर के कुछ प्रयोग निम्नलिखित हैं:

- **बैंक में :** कम्प्यूटर आने से पहले बैंक का सारा काम कर्मचारी हाथ से करते थे लेकिन अब कम्प्यूटर के प्रयोग से सब कुछ बदल गया है। आज सभी बैंक कम्प्यूटरीकृत हो गए हैं जिससे कार्य आसान तथा तीव्र गति से हो जाता है।

- **शिक्षा संस्थानों में :** शिक्षा संस्थानों में कम्प्यूटर के कई प्रयोग हैं - जैसे दाखिलों का विवरण, शुल्क का विवरण, वेतन का विवरण, परीक्षाओं का विवरण आदि रखना।

विद्यार्थियों को पढ़ाने के लिए भी कम्प्यूटर पर चित्र, चलचित्र आदि दिखाए जाते हैं जिससे विषय रुचिकर तथा सरल बन जाते हैं।

- **व्यापार में :** कम्प्यूटर के प्रयोग से व्यापारी अपनी होने वाली आय, व्यय, लाभ, बिक्री, लागत आदि का अनुमान लगा सकते हैं तथा अपने बही खातों को त्रुटि रहित बना सकते हैं। कंपनियां अपने व्यवसाय से संबंधित उचित निर्णय ठीक समय कम्प्यूटर की सहायता से ले सकती हैं।

- **सरकारी विभागों में :** सरकारी विभाग कम्प्यूटर का प्रयोग जन सेवाएं प्रदान करने, कर आदि का विवरण रखने, स्वास्थ्य सेवाओं से संबंधित विवरण रखने, मौसम की भविष्यवाणी करने आदि में करते हैं। सुरक्षा सेवाओं में कम्प्यूटर का प्रयोग अति महत्वपूर्ण है।

- **स्वास्थ्य सेवाओं में :** चिकित्सक कम्प्यूटर का प्रयोग कई बीमारियों का पता लगाने के लिए करते हैं। चिकित्सालयों में कम्प्यूटर रोगियों, चिकित्सकों, औषधियों आदि का विवरण रखने तथा नियुक्तियां करना, रोगी कक्ष, शल्य चिकित्सा आदि का विवरण रखने के लिए भी कम्प्यूटर का प्रयोग किया जाता है।

- **दुनिया संपर्क माध्यम के रुप में :** आज कम्प्यूटर का सर्वाधिक प्रयोग इंटरनेट पर दूसरों से संपर्क बनाने में होता है। इस प्रकार व्यक्तियों अथवा कंपनियों द्वारा एक दूसरे से संपर्क साधना बहुत सस्ता हो जाता है। ई-मेल (e-mail) एवं टेली-कांफ्रेंस (Teleconference) बहुत ही सस्ते, तीव्र तथा प्रभावशाली माध्यम हैं। इंटरनेट द्वारा हम किसी भी विषय पर जानकारी प्राप्त कर सकते हैं। विश्व घटनाओं के विषय में भी सटीक एवं विस्तृत जानकारी इंटरनेट पर तुरंत उपलब्ध हो जाती है। इंटरनेट पर हम खरीददारी भी कर सकते हैं जो कि पारंपरिक खरीददारी से बेहतर है। आज कम्प्यूटर लगभग सभी विभागों द्वारा प्रयोग किए जाते हैं चाहे वह रेलवे हो, बीमा क्षेत्र हो, रक्षा क्षेत्र हो अथवा कोई अन्य।

11.6 संचालन प्रणाली (Operating system-OS)

OS एक ऐसा प्रोग्राम है जो कम्प्यूटर द्वारा बाकी सभी प्रोग्रामों को चलवाता है। यह प्रत्येक कम्प्यूटर का सबसे महत्वपूर्ण प्रोग्राम होता है। इसे कम्प्यूटर की रीढ़ माना जाता है तथा यह कम्प्यूटर के हार्डवेयर एवं सॉफ्टवेयर दोनों का संचालन करता है। कम्प्यूटर के सभी कार्य मैमरी का प्रबन्ध करना, इनपुट को समझना तथा output को दर्शाना आदि - OS द्वारा ही किए जाते हैं। OS कम्प्यूटर में फाइलों का प्रबंधन करते हैं तथा इससे संबंधित उपकरणों का नियंत्रण भी करते हैं। MS-Windows, Mac OS X तथा VMX OS इसके कुछ उदाहरण हैं।

पाठगत प्रश्न 11.1

1. रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए।

   (क) __________ तथा __________ एक कम्प्यूटर सिस्टम के दो घटक होते हैं।

(ख) सेन्ट्रल प्रोसेसिंग यूनिट के तीन भाग ________, ________ तथा ________ होते हैं।

(ग) ________ तथा ________ आऊटपुट उपकरणों के उदाहरण हैं।

(घ) कम्प्यूटर की मैमरी यूनिट ________ तथा मिलकर बनती है।

11.7 एमएस-वर्ड (MS-Word)

शब्द संसाधन में कई सॉफ्टवेयर पैकेज हैं। शब्द संसाधन इनमें से एक है। कम्प्यूटर पर पत्र, लेख, आवेदन पत्र, निमंत्रण पत्र इत्यादि दस्तावेज तेयार करने के कार्य को वर्ड प्रोसेसिंग (word processing) कहते हैं। वर्ड प्रोसेसिंग के लिए अनेकों सॉफ्टवेयर पैकेज उपलब्ध हैं। एमएस वर्ड ऐसा ही एक सॉफ्टवेयर पैकेज है। यह एक बड़े सॉफ्टवेयर पैकेज एमएस ऑफिस (MS-office) शब्द संसाधन एक घटक है। एमएस ऑफिस के चार मुख्य घटक हैं : एमएस वर्ड, (शब्द संसाधन के लिए), एमएस एक्सेल, (स्प्रेडशीट के लिए) एमएस एक्सेस (डाटाबेस प्रबन्धन) तथा एमएस पॉवर प्वाइंट (y n के लिए)। हम इस पाठ में एमएस वर्ड, एमएस एक्सेल तथा एमएस एक्सेस के विषय पढ़ेंगे।

11.7.1 एमएस वर्ड की कुछ मुख्य विशेषताएं नीचे दी गई है-

(i) एमएस वर्ड के प्रयोग से हम दस्तावेज बना सकते हैं ताकि बाद में जब चाहें इन दस्तावेजों को संपादित कर सकते हैं। इसके लिए हम दस्तावेजों में नया टैक्स्ट डाल सकते हैं।

(ii) मार्जिन का साईज बदल सकते हैं।

(iii) फॉन्ट साईज (font size) तथा फॉन्ट टाइप (font type) बदल सकते हैं।

(iv) पृष्ठ संख्या, हैडर (header) तथा फुटर (footer) बना सकते हैं।

(v) पूरे दस्तावेज या उसके किसी हिस्से में स्पैलिंग (spelling) चैक कर सकते हैं तथा उन्हें ठीक कर सकते हैं। शब्द संख्या तथा ऐसे अन्य आंकड़े बनाए जा सकते हैं।

(vi) दस्तावेज को कॉलम (column) रुप में व्यवस्थित करना है जैसे समाचार पत्र आदि में होता है। तालिकाएं (tables) तथा टैक्स्ट बॉक्स आदि भी बनाए जा सकते हैं।

(vii) दस्तावेज में चित्र बनाए जा सकते हैं या क्लिप आर्ट गैलरी (clip art gallery) में उपलब्ध क्लिप आर्ट्स (clip arts) (जो कि बने बनाए चित्र होते हैं) भी प्रयोग किए जा सकते हैं। इंटरनेट से डाउनलोड (download) किए गए चित्र, ग्राफिक्स (graphics) तथा टैक्स्ट (text) भी दस्तावेज में शामिल किए जा सकते हैं।

(viii) एमएस वर्ड में मेल-मर्ज सुविधा भी उपलब्ध है। इसके द्वारा एक ही पत्र की अनेकों प्रतियां अलग-अलग व्यक्तियों को सामान्य परिवर्तनों जेसे उनके नाम तथा पते के साथ बनाई जा सकती है।

(ix) वर्ड में मैक्रो (macro) सुविधा भी उपलब्ध है। मैक्रो द्वारा हम किसी कार्य को करने के विभिन्न चरणों को एक ही चरण के रुप में इकट्ठा रख सकते हैं। फिर जब हमें यह कार्य दोबारा करना हो तो मैक्रो की सहायता से यह एक ही चरण में हो जाता है। किसी भी मैक्रो को हम किसी फंक्शन की (function key) विशेष की (special key), किसी टूलबार (tool bar) अथवा मैन्यू बार (menu bar) से संलग्न कर सकते हैं।

(x) वर्ड से संबंधित किसी भी विषय/विशेषता/गुण पर ऑन-लाइन (online) तथा ऑफ-लाइन (off-line) सुविधा उपलब्ध है।

11.7.2 एमएस वर्ड में कार्य करना

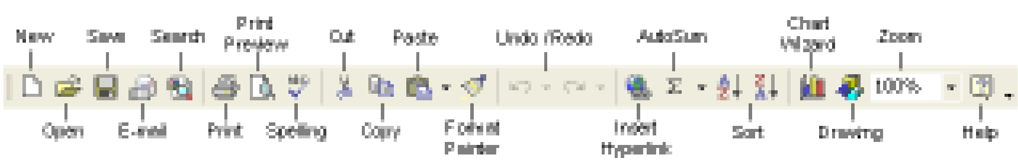
हम एमएस वर्ड स्क्रीन (MS word screen) के मुख्य घटकों को समझें। ये इस प्रकार हैं :

(क) टाइटल बार (Title bar)

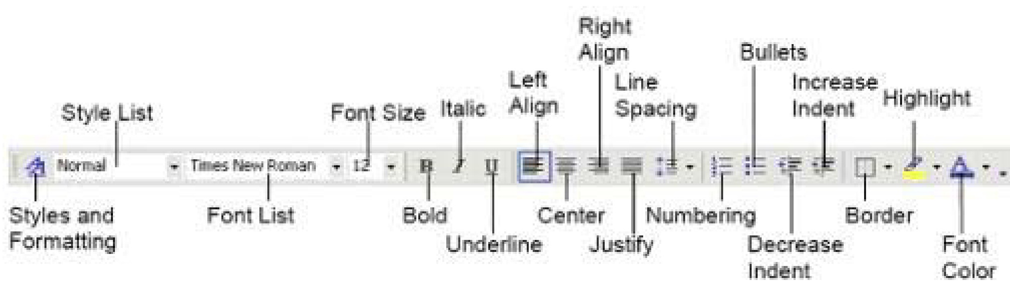
इस बार में वर्तमान में खुले हुए दस्तावेज का नाम प्रदर्शित होते हैं। विंडोज के अन्य प्रोग्रामों की तरह वर्ड की टाइटल बार वर्ड-विंडो (word window) का आकार तथा स्थिति बदलने के लिए इस्तेमाल की जा सकती है।

(ख) टूल बार्स (Tool bars)

एमएस वर्ड में कार्य को तीव्र तथा सरल बनाने के लिए विभिन्न प्रकार के साधन उपलब्ध हैं। ये साधन अलग-अलग वर्गों में बांटकर विभिन्न टूल बार्स पर उपलब्ध करवाए गए हैं। सर्वाधिक प्रयोग में आने वाली दो महत्वपूर्ण टूल बार्स हैं फॉर्मेटिंग टूल बार (formatting Tool Bar) तथा स्टैंडर्ड टूल बार (Standard Tool Bar)। ये दोनों टूल बार्स टाइटल बार के एकदम नीचे स्थित होते हैं। ये टूल बार्स इच्छानुसार कभी भी दृष्टिगत अथवा अदृश्य किए जा सकते हैं।



स्टैंडर्ड टूल बार



फार्मेटिंग टूल बार

(ग) रुलर बार (Ruler bar)

रुलर बार दस्तावेज में टैक्स्ट को एक स्केल पर वर्टिकल अलाइनमेंट (vertical alignment) करने में सहायता करता है।

(घ) स्टेट्स बार (status bar)

यह बार सक्रिय दस्तावेज के बारे में सूचना प्रदर्शित करता है। इसमें वर्तमान पेज नंबर, सैक्शन नंबर आदि दिया जाता है।

(ड.) स्क्रोल बार (scroll bar)

इसकी सहायता से आप दस्तावेज को ऊपर-नीचे तथा दाएं-बाएं खिसका सकते हैं। इसके लिए स्क्रोल बार पर बने हुए लंबे बटन को माऊस द्वारा वांछित दिशा में खिसकाना पड़ता है। यह काम स्क्रोल बार पर बने हुए तीर अंकित बटनों पर क्लिक (click) करके भी किया जा सकता है।

(च) वर्क स्पेस (work space)

वर्क स्पेस दस्तावेज विंडो में वह क्षेत्र होता है जहां आप दस्तावेज का टैक्स्ट एवं ग्राफिक्स टाइप करते हैं।

(छ) मेन मैन्यू (main menu)

यह टाइटल बार स्क्रीन के सबसे ऊपर होता है। मुख्य मैन्यू के प्रत्येक विकल्प से एक सब-मैन्यू (sub menu) खुलता है। इस सब-मैन्यू में कुछ विकल्प सामान रुप से और कुछ विकल्प मद्धम रुप में परिलक्षित होते हैं। किसी भी समय सामान्य विकल्प चुने जा सकते हैं तथा मद्धम विकल्प नहीं दिखाई देते हैं। किसी एक स्थिति में से विकल्प मद्धम होते हैं और अन्य स्थिति में वे सामान्य हो जाते हैं।

पाठगत प्रश्न 11.2

1. निम्न प्रश्नों के लिए सही विकल्प चुनें :

(क) एमएस वर्ड में कार्य करते हुए आप

(i) केवल माऊस से कार्य करते हैं।

(ii) केवल की-बोर्ड से कार्य करते हैं।

(iii) की-बोर्ड तथा माऊस दोनों से कार्य करते हैं।

(ख) एमएस वर्ड में प्रत्येक कमांड (command) किस रुप में होती है

(i) मुद्रित (print)

(ii) लिखित (letter)

(iii) आइकन (icon)

2. सही अथवा गलत बताएं।

(क) टाइटल बार वर्तमान में सक्रिय दस्तावेज का नाम प्रदर्शित करती है।

(ख) फार्मेटिंग टूल बार तथा स्टैंडर्ड टूल बार दो सर्वाधिक प्रयोग में आने वाले टूल बार्स हैं।

(ग) स्क्रोल बार की सहायता से हम दस्तावेज को स्क्रोल कर सकते हैं।

(घ) वर्क-स्पेस दस्तावेज विंडों का वह क्षेत्र होता है जहां आप टैक्स्ट डालते हैं।

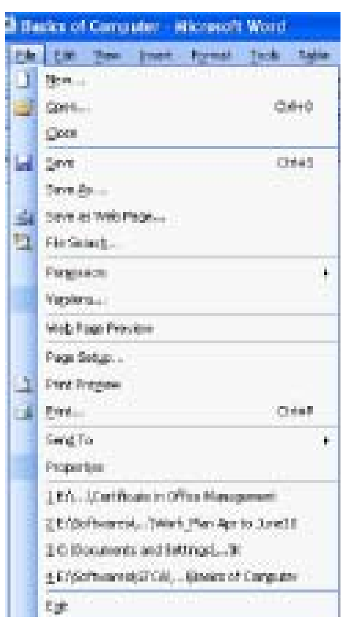
(ङ.) वर्ड प्रोसेसर में ग्राफिक्स नहीं डाल सकते।

(ज) मेन मैन्यू में विकल्प (main menu options)

मेन मैन्यू के सभी आइटमों के कार्य नीचे दिए गए हैं :

(क) फाइल (file)

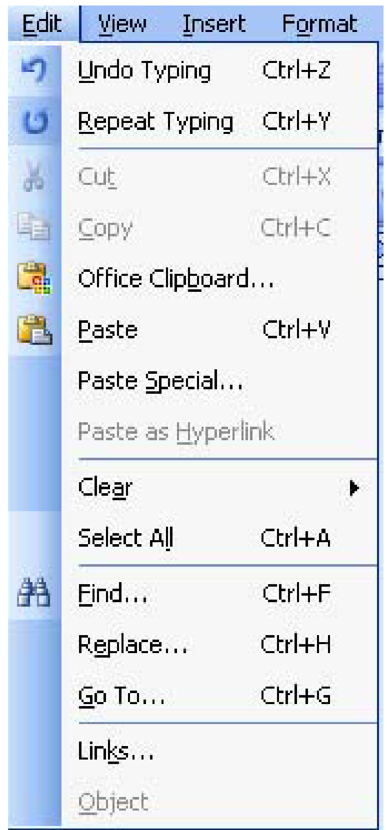
मेन मैन्यू के विकल्पों में फाइल सबसे महत्वपूर्ण विकल्प है। आप इससे सभी फाइल मैनेजमेंट कार्य कर सकते हैं क्योंकि इसमें ओपनिंग, सेविंग, क्लोजिंग, प्रिंटिंग एवं एग्जिटिंग जैसे सभी विकल्प मौजूद हैं। फाईल विकल्प निम्नानुसार सब मैन्यू प्रदर्शित करता है :



चित्र 11.2 फाइल सब मैन्यू

(ख) एडिट (Edit)

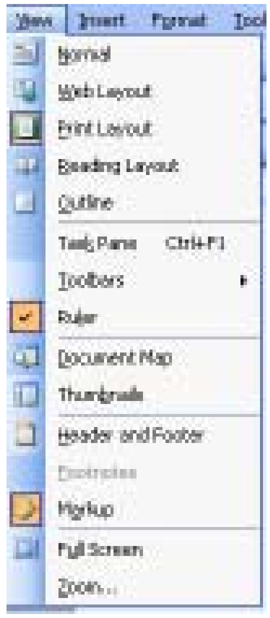
इस विकल्प द्वारा आप संपादन साधनों जैसे कट (cut), कॉपी (copy), पेस्ट (paste), फाइंड एंड रिप्लेस (find and replace) आदि का प्रयोग कर सकते हैं। एडिट विकल्प निम्नानुसार सब-मैन्यू प्रदर्शित करता है :



चित्र 11.3 एडिट सब मैन्यू

(ग) व्यू (view)

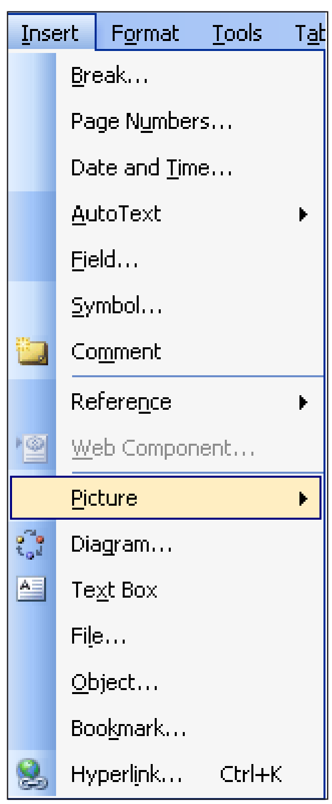
वर्ड एक दस्तावेज को विभिन्न तरीकों से दर्शा सकता है। किसी दस्तावेज के विभिन्न प्रकार के प्रदर्शनों को व्यू कहते हैं। प्रत्येक व्यू की अपनी विशेषताएं तथा सीमाएं होती हैं। जैसे नॉर्मल (normal) व्यू में ग्राफिक्ल चित्र नहीं देखे जा सकते हैं। यह केवल पेज ले-आऊट (page layout) व्यू में ही देखे जा सकते हैं। मेन मैन्यू के व्यू विकल्प द्वारा आप एक व्यू से दूसरे व्यू में जा सकते हैं। यह विकल्प निम्नानुसार सब मैन्यू प्रदर्शित करता है:



चित्र 11.4 व्यू सब मैन्यू

(घ) इन्सर्ट (insert)

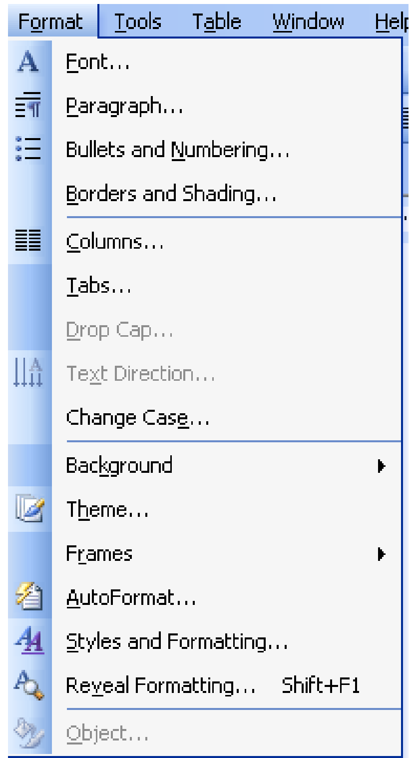
इस मैन्यू विकल्प का प्रयोग करके आप विभिन्न ऑब्जेक्ट (object) जैसे पृष्ठ संख्या (page number) फुट नोट्स (foot notes), पिक्चर फ्रेम (picture frame) आदि अपने दस्तावेज में डाल सकते हैं। यह विकल्प निम्नानुसार सब मैन्यू प्रदर्शित करता है।



चित्र 11.5 इन्सर्ट सब मैन्यू

(ड.) फॉर्मेट (format)

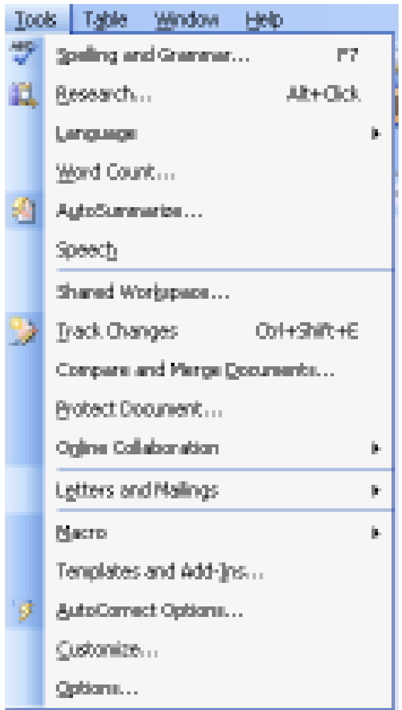
इस विकल्प द्वारा आप विभिन्न प्रकार के फॉर्मेटिंग (formating) कार्य जैसे फॉन्ट बदलना, बॉर्डर (border) बनाना आदि कर सकते हैं। यह विकल्प निम्नानुसार सब मैन्यू प्रदर्शित करता है:



चित्र 11.6 फॉर्मेट सब मैन्यू

(च) टूल्स (tools)

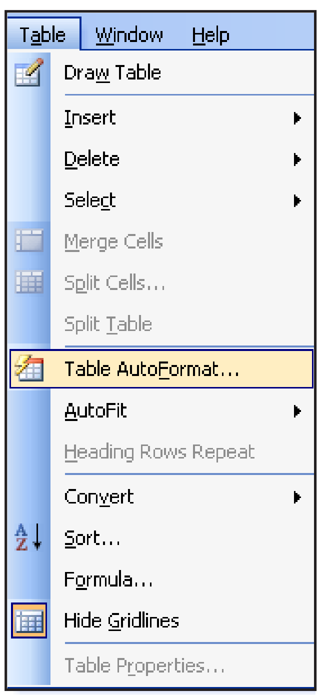
इस विकल्प द्वारा आप वर्ड के विभिन्न टूल्स/यूटिलिटीज (Tools/utilities) मैक्रोज (macross), मेल-मर्ज (mail-merge) आदि का आसानी से प्रयोग कर सकते हैं। यह विकल्प निम्नानुसार सब-मैन्यू प्रदर्शित करता है।



चित्र 11.7 टूल्स सब मैन्यू

(छ) टेबल (table)

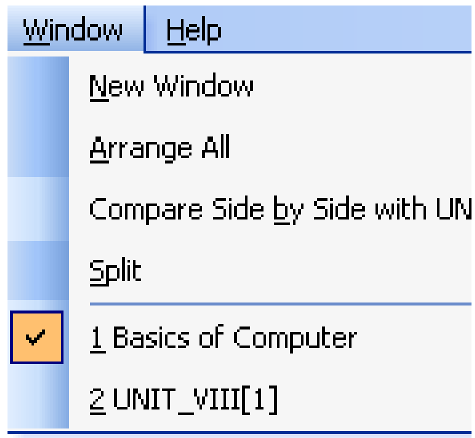
दस्तावेज में टेबल (तालिका) पर कार्य करने के लिए इस विकल्प का प्रयोग किया जाता है। यह विकल्प निम्नानुसार सब मैन्यू प्रदर्शित करता है :



चित्र 11.8 टेबल सब मैन्यू

(ज) विंडो (window)

यह विकल्प तब काम आता है जब आप वर्ड में एक साथ अनेक दस्तावेज खोलकर काम करते हैं। ऐसे में प्रत्येक दस्तावेज एक अलग विंडो में खुला होता है। विंडो सब मैन्यू की सहायता से आप एक विंडो से दूसरी विंडो में जा सकते हैं। यह विकल्प निम्नानुसार सब मैन्यू प्रदर्शित करता है :



चित्र 11.9 विंडो सब मैन्यू

11.7.3 मेल मर्ज (mail merge)

यदि आपने कोई एक पत्र अनेक लोगों को भेजना हो तो ऐसे पत्र में पाने वाले के नाम तथा पते के अलावा बाकी सब कुछ एक जैसा होता है। मान लीजिए कि कोई कंपनी एक नया उत्पाद बनाती है तथा उस उत्पाद के विषय में अनेक उपभोक्ताओं को पत्र द्वारा सूचित करना चाहती है। ऐसी अवस्था में प्रत्येक पत्र पर कंपनी का नाम, लोगो (logo) तथा उत्पाद विवरण तो एक जैसे रहेंगे परंतु प्रत्येक पत्र पर उपभोक्ता का नाम तथा पता अलग-अलग होंगे। ऐसे पत्र वर्ड में मेल मर्ज सुविधा द्वारा बड़ी आसानी से बनाए जा सकते हैं। मेल मर्ज सुविधा से केवल ऐसे पत्र ही नहीं अपितु पते के लेबल, एन्वेलप्स (envelops - लिफाफे), एड्रेस लिस्ट (address list), इत्यादि भी बना सकते हैं।

डाक लेबल या लिफाफे (एन्वेलप्स) : इन पर भेजने वाले का नाम तथा पता एक रहता है किन्तु पाने वाले का नाम व पता बदलता रहता है।

फॉर्म लैटर्स, ई-मेल संदेश, फैक्स (form letter, e-mail messages, faxes) : इनमें संदेश तो समान होता है किन्तु पाने वाले का नाम तथा पता अलग-अलग होता है क्योंकि ऐसा संदेश सभी पाने वालों के लिए व्यक्तिगत होता है।

क्रमांक वाले कूपन (A set of numbered coupons) : ऐसे सभी कूपन समान होते हैं केवल इन पर क्रमांक अलग-अलग होते हैं।

पाठगत प्रश्न 11.3

1. रिक्त स्थानों की पूर्ति करें:

   (i) टैक्स्ट को कॉपी करने के लिए ________ तथा ________ कमांड्स (commands) प्रयोग किया जाता है।

   (ii) __________ द्वारा यूज़र्स (users) मेल मर्ज विकल्प चुन सकते हैं।

   (iii) फॉर्मेटिंग विकल्प दस्तावेज में ___________ डालने तथा _________ बदलने की सुविधा देता है।

2. मेल मर्ज की परिभाषा दें। इसका कैसे प्रयोग किया जा सकता है?

11.8 एमएस एक्सैल (MS Excel)

यह विंडोज पर आधारित एक एप्लिकेशन पैकेज (application package) है। यह आंकड़ों (data) को एंटर (enter) करने, उसे एडिट करने, उसका विश्लेषण करने तथा स्टोर (store) करने में बहुत उपयोगी है। एक्सेल में जमा, घटा, गुणा, भाग जैसे गणितीय कार्य भी किए जा सकते हैं। आप संख्याओं या शब्दों को दी गई शर्तों के अनुसार क्रमवार (आरोही/अवरोही क्रम में) लगा सकते हैं। आप इसमें सामान्य वित्तीय, गणितीय तथा सांख्यिकीय फॉर्मूले (formulae) हल कर सकते हैं।

11.9 एमएस एक्सैल की मुख्य विशेषताएं

1. ऑटो फॉर्मेट : इसके द्वारा आप पूर्व निर्धारित टेबल फॉर्मेट (table formats) का प्रयोग कर सकते हैं।

2. ऑटो-सम (Auto sum) : इसके द्वारा आप सैलों (cells) के एक समूह में उपस्थित आंकड़ों का योग (sum) कर सकते हैं।

3. लिस्ट ऑटो फिल (List auto fill) : इसके द्वारा आप एक सैल फॉर्मेटिंग का स्वतः विस्तार एक नई सैल में कर सकते हैं।

4. ऑटो-फिल (Auto fill) : इसके द्वारा आप सैलों में बारंबार आने वाला अथवा क्रमित डाटा जेसे लगातार तिथियां, क्रमित संख्याएं तथा दोहराने वाला टैक्स्ट आदि डाल सकते हैं। ऑटो-फिल की सहायता से फंक्शन (function) भी कॉपी (copy) किए जा सकते हैं। इसकी सहायता से आप टैक्स्ट तथा संख्याओं को बदल भी सकते हैं।

5. ऑटो शेप्स टूलबार (Auto shapes toolbar) : इसके द्वारा हम वर्कशीट (worksheet) में रेखागणितीय शेप्स (geometric shapes) जैसे वर्ग, आयत, त्रिभुज, रेखा, किरण

तथा कई अन्य तकनीकी शेप्स डाल सकते हैं। इन शेप्स की सहायता से हम कोई अन्य चित्र भी बना सकते हैं।

6. विजार्ड (wizard) : वर्कशीट में कई बार ऐसे कार्य करने होते हैं जिनके लिए पूर्व निर्धारित चरणों में काम करना पड़ता है। ऐसे कार्यों के लिए एक्सैल में विभिन्न विजार्ड उपलब्ध हें जो कार्य करने के लिए क्रमित निर्देश देते हैं।

7. ड्रैग एंड ड्रॉप (Drag and drop) : इसकी सहायता से हम डाटा तथा टैक्स्ट को एक सैल से दूसरे सैल में माऊस द्वारा ले जा सकते हैं।

8. चार्ट्स (Charts) : चार्ट्स द्वारा आप वर्कशीट में डाले गए डाटा को सांख्यिकीय चित्रों जैसे पाई चार्ट (pie chart), बार चार्ट (bar chart), लाइन चार्ट (line chart) इत्यादि के रुप में प्रस्तुत कर सकते हैं।

9. पिवेट टेबल (Pivot table) : यह एक्सैल का एक अत्यंत महत्वपूर्ण घटक है। इसकी सहायता से आप अत्यधिक डाटा का तुरंत विश्लेषण कर सकते हैं। इसकी सहायता से अनेक रिपोर्टें (reports) जैसे वित्तीय रिपोर्ट, सांख्यिकीय रिपोर्ट आदि भी तैयार की जा सकती है। इसकी सहायता से आंकड़ों के जटिल अंतर्संबंधों को ग्राफ रुप में भी दर्शाया जा सकता है।

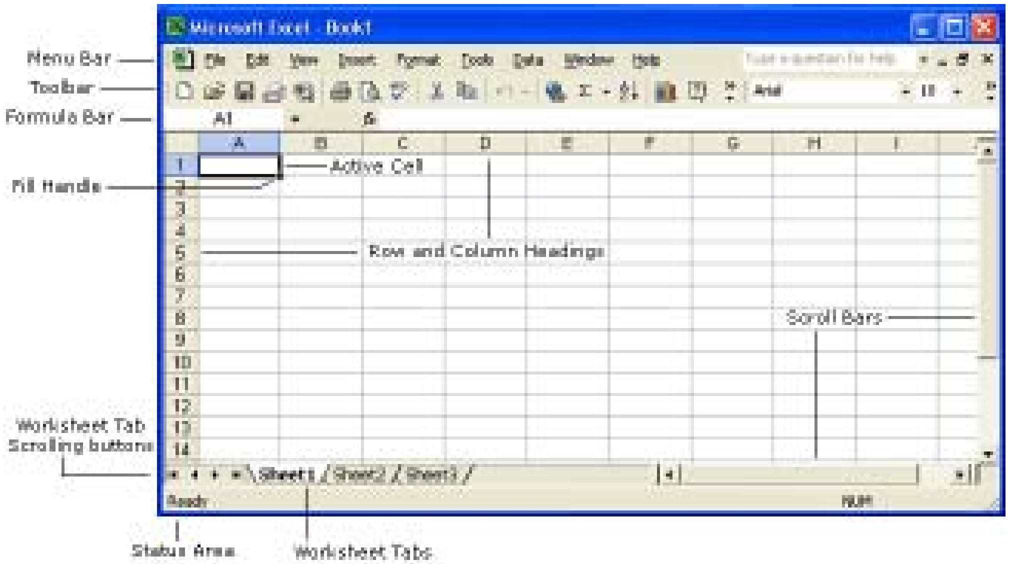
10. शॉटकट मैन्यूज (shortcut menus) : एक्सैल में कोई कार्य करते समय माऊस के दाहिने बटन को क्लिक करने पर संबंधित शॉर्टकट मैन्यू खुलता है।

11.8.2 एमएस एक्सैल में कार्य प्रारंभ करना :

एमएस एक्सैल शुरु करने के लिए निम्न क्रम में विकल्प चुनें :

स्टार्ट (start)-प्रोग्राम्स (programs)-एमएस एक्सैल (MS Excel)

- **एक्सैल वर्कशीट :** एक्सैल आपको पेपर लैजर (paper ledger) की तरह ही वर्कशीट बनाने की अनुमति देता है जो अपने आप गणनाएं करती है। एक्सैल फाइल एक वर्कबुक (workbook) होती है जिसमें अनेक वर्कशीट्स (worksheets) होती है। वर्कशीट कॉलमों (columns) तथा लाइनों (rows) को मिलाकर बना एक ग्रिड (grid) होता है। इसमें कॉलमों को अक्षरों (A,B,C,D......आदि) से एवं लाइनों को संख्याओं (1,2,3,4 ......) से नामांकित किया जाता है। इन्हें लेबल (label) कहते हैं। ये अक्षर तथा संख्याएं बटनों के रुप में कॉलम के ऊपर तथा लाइनों के बाईं ओर स्थित होते हैं। एक कॉलम तथा एक लाइन के प्रतिच्छेद (intersection) से एक सैल बनता है। स्प्रेडशीट (spreadsheet) अर्थात वर्कशीट के प्रत्येक सैल का अपना एक एड्रैस (address) होता है जो कि कॉलम के अक्षर तथा लाइन की संख्या को मिलाकर बनता है। इन सैलों में टैक्स्ट, नंबर या गणितीय फॉर्मूले डाले जा सकते हैं।

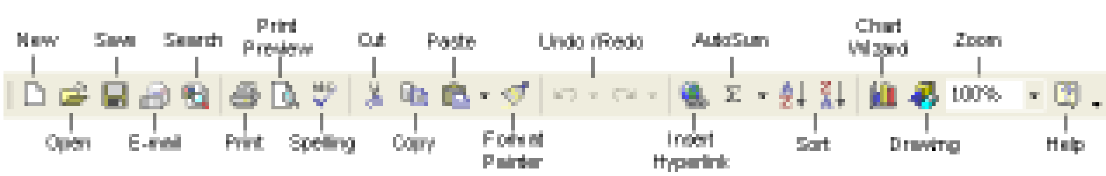


11.8.3 वर्कशीटों को चुनना, नई वर्कशीट बनाना तथा वर्कशीट का नाम बदलना

स्टैट्स बार (status bar) के ठीक ऊपर दिखने वाले वर्कशीट टैब (worksheet tab) पर क्लिक करके वर्कबुक की किसी भी वर्कशीट में प्रवेश किया जा सकता है। शुरु में किसी वर्कबुक में तीन वर्कशीट शामिल होती है। एक और शीट जोड़ने के लिए मैन्यू बार में से इन्सट (insert) - वर्कशीट (worksheet) चुनें। वर्कशीट टैब को फिर से नामांकित करने के लिए कर्सर (cursor) को शीट (sheet) टैब पर लाएं और माऊस से राइट क्लिक (right click) करें। शॉर्टकट मैन्यू में से रीनेम (Rename) को चुनें। नया नाम टाइप करके एंटर (Enter) कुंजी दबाएं।

11.8.4 स्टैंडर्ड टूलबार (standard Toolbar)

यह टूलबार स्क्रीन के ऊपरी भाग में मैन्यू बार के ठीक नीचे स्थित होती है। इससे आप बेसिक एक्सैल कमांडो (basic excel commands) में आसानी से प्रवेश कर सकते हैं।



1. **न्यू (New) -** यह विकल्प नई वर्कबुक बनाने के लिए प्रयोग किया जाता है। नई वर्कबुक मेन मैन्यू से फाइल-न्यू विकल्प चुनकर अथवा ctrl+N दबाकर भी किया जा सकता है।

2. **ओपन (Open) -** यह विकल्प किसी बनी हुई वर्कबुक को खोलने के लिए प्रयोग किया

जाता है। यह कार्य मेन मैन्यू से फाइल-ओपन विकल्प चुनकर अथवा ctrl+o दबाकर भी किया जा सकता है।

3. **सेव (save) -** यह विकल्प किसी वर्कबुक को सेव (save) करने के लिए प्रयोग किया जाता है। यह कार्य मेन मैन्यू से फाइल-सेव विकल्प चुनकर अथवा ctrl+s दबाकर भी किया जा सकता है।

4. **प्रिंट (Print) :** यह विकल्प किसी वर्कशीट को छापने (print करने) के लिए प्रयोग किया जाता है।

5. **प्रिंट प्रिव्यू (print preview) :** इसके द्वारा हम वर्कशीट को छापने से पहले देख सकते हैं कि छपने पर वह कैसी दिखेगी।

6. **स्पैल चैक (spell check) :** इसका प्रयोग वर्कशीट में स्पैलिंग (spelling) जांचने तथा गलत स्पैलिंग को ठीक करने के लिए किया जाता है।

7. **कट, कॉपी, पेस्ट एवं फॉर्मेट पेंटर (cut, copy, paste and format painter)** : इन कार्यों को इस पाठ में बाद में बताया जाएगा।

8. **अनडू तथा रीड (undo and redo) :** किसी किए गए कार्य जैसे आंकड़े डालना, फॉन्ट बदलना आदि कारवाई को रद्द करने के लिए बैकवर्ड अनडू ऐरो (backward undo arrow) दबाते हैं। किसी रद्द किए गए प्रभाव को वापिस लाने (रद्द को रद्द करने) के लिए फॉरवर्ड रीडू ऐरो (forward redo arrow) का प्रयोग करते हैं।

9. **इन्सर्ट हाइपर लिंक (Insert hyper link) :** यह विकल्प वर्कशीट में इंटरनेट की किसी वेबसाइट (website) का हाइपर लिंक डालने के लिए प्रयोग किया जाता है। इस कार्य के लिए उस सेल में टेक्स्ट टाइप करें जिसे आप चाहते हैं कि क्लिक करने पर वेबसाइट खुल जाए। इसके बाद इन्सर्ट हाइपरलिंक बटन पर क्लिक करें और उस वेबसाइट का एड्रैस (address) डालें जिसे आप खुलवाना चाहते हैं। अंत में ok पर क्लिक करें।

10. **ऑटो सम, फंक्शन विजार्ड एवं सॉर्टिंग (Auto sum, function wizard and sorting) :** ऑटो सम तथा फंक्शन विजार्ड का प्रयोग गणितीय गणना के लिए किया जाता है। सॉर्ट (sort) बटन के प्रयोग से आंकड़ों को आरोही अथवा अवरोही क्रम में व्यवस्थित किया जा सकता है।

11. **चार्ट एवं ड्रॉइंग (chart and drawing) :** इसका प्रयोग वर्कशीट के आंकड़ों को चार्ट (chart) के रुप में दर्शाने के लिए किया जाता है।

12. **जूम (zoom) :** इसका प्रयोग कम्प्यूटर स्क्रीन पर वर्कशीट का आकार घटाने या बढ़ाने के लिए किया जाता है।

11.8.5 आंकड़े डालना (Data Entry) :

आप एक सेल में कई प्रकार के अनेक आंकड़े प्रविष्ट कर सकते हैं। ये आंकड़े निम्न प्रकार के हो सकते हैं :

1. **संख्याएं (Numbers) :** आपकी संख्याएं पूर्ण संख्या (जैसे 25), दशमलव संख्या (जैसे 25.67) और वैज्ञानिक संख्या जैसे (0.2567E+2) में से कुछ भी हो सकती है। एक्सैल में यदि आपने कोई बहुत बड़ी संख्या डाली है तो एक्सैल स्वतः उसे वैज्ञानिक रुप में दर्शाता है। यदि कोई संख्या इतनी बड़ी है कि एक सैल में पूरी नहीं समाती तो एक्सैल इसे संख्या चिह्न (####) के रुप में दर्शाता है। सैल की चौड़ाई बढ़ाने पर यह संख्या हमें सामान्य रुप में नजर आने लगती है।

2. **पाठ्य (Text) :** आप किसी भी सैल में टैक्स्ट भी डाल सकते हैं। यदि आप संख्याओं को भी टैक्स्ट की तरह लिखना चाहते हैं तो संख्या के पहले एक एपोस्ट्रॉफे (apostrophe) चिह्न (□) डाल दें। टैक्स्ट का किसी गणितीय गणना में प्रयोग नहीं किया जा सकता।

3. **तिथि तथा समय (Date and time) :** जब आप किसी सैल में तिथि अथवा समय डालते हैं तो एक्सैल इसे संख्या रुप में बदल देता है। यह संख्या एक्सैल अपने लिए रखता है तथा आपको तिथि/समय वांछित रुप में नजर आते हैं।

4. **क्रमित आंकड़े (Data in series) :** आप सैलों की एक रेंज को या तो एक ही मान से भर सकते हैं अथवा ऑटो-फिल की सहायता से मानों (values) के एक क्रम से भर सकते हैं।

11.8.6 एक वर्कशीट को मॉडिफाई (modify) करना (संशोधन करना)

वर्कशीट, लाइन तथा कॉलम डालना

1. वर्कशीट : मैन्यू बार से इन्सर्ट-वर्कशीट विकल्प चुनकर हम वर्कबुक में एक नई वर्कशीट डाल सकते हैं।

2. लाईन : वर्कशीट में नई लाइन डालने के लिए मैन्यू-बार से इन्सर्ट - रो (row) विकल्प चुन सकते हैं अथवा लाईन लेबर पर क्लिक करके लाईन को हाईलाइट (highlight) करें तथा राइट-क्लिक करके शॉर्टकट मैन्यू से इन्सर्ट विकल्प चुनें।

3. कॉलम : वर्कशीट में नया कॉलम डालने के लिए मैन्यू बार से इन्सर्ट - कॉलम विकल्प चुनें अथवा कॉलम लेबल पर क्लिक करके कॉलम को हाईलाइट करें तथा राइट क्लिक करके शॉर्टकट मैन्यू से इन्सर्ट विकल्प चुनें।

11.8.7 पेज ब्रेक (page break)

वर्कशीट के बीच में पेज ब्रेक सैट करने के लिए उस लाइन को चुनिए जिसे आप चाहते हैं कि

वह पेज ब्रेक के ठीक नीचे आए। इसके बाद मैन्यू बार में से इन्सर्ट-पेज ब्रेक चुनें। हो सकता है कि इस विकल्प को देखने के लिए आपको मैन्यू लिस्ट (menu list) के नीचे दिए गए डबल डाउन ऐरो (double down arrow) पर क्लिक करना पड़े।

11.8.8 पेज सैटअप (page setup)

पेज को फॉर्मेट करने, मार्जिन सैट करने, एवं हैडर फुटर डालने के लिए मैन्यू बार में से फाईल-पेज सैटअप विकल्प चुनें।

पाठगत प्रश्न 11.4

---

1. **सही/गलत बताएं :**

   (क) पूर्व निर्धारित हैडर तथा फुटर में संशोधन करने के लिए एडिट हैडर तथा एडिट फुटर बटनों पर क्लिक करें।

   (ख) ऑटो-फिल द्वारा संलग्न सैलों के एक समूह के आंकड़ों का योग कर सकते हैं।

   (ग) चार्ट्स द्वारा आंकड़ों को चित्रित रुप में पेश किया जाता है।

   (घ) वर्कशीट प्रिंट करने के लिए एडिट बटन पर क्लिक करते हैं।

   (ड.) पिवेट-टेबल (pivot table) से आंकड़ों का विश्लेषण किया जा सकता है।

2. **रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए :**

   (क) पेज सैटअप द्वारा __________तथा _________ डाल सकते हैं।

   (ख) यह देखने के लिए कि छपने पर वर्कशीट कैसी दिखेगी, मैन्यू बार से __________ विकल्प चुनें।

   (ग) वर्कबुक के एक पेज को _________ कहते हैं।

   (घ) _________ तथा __________ डाटा टाइप (data type) के दो भिन्न रुप हैं।

   (ड.) ___________ एक पूर्व निर्धारित फॉर्मूला होता है।

11.9 एमएस पॉवर प्वाइंट (MS Power Point)

मान लीजिए आपको किसी विषय पर अपना मत/पक्ष प्रस्तुत करना है अथवा किसी विषय पर व्याख्यान देना है। ऐसा करने के लिए आप अपनी बात लिखकर अथवा बोलकर प्रस्तुत कर सकते हैं। किन्तु यदि आप अपनी बात के समर्थन में चित्र, चलचित्र आदि भी प्रस्तुत कर सकें

तो यह अधिक प्रभावशाली होगा। चित्र-चलचित्र-वाद्य-पाठ्य आदि से सुसज्जित प्रस्तुति को एक प्रेजेंटेशन (presentation) कहा जाता है। किसी भी विषय पर प्रेजेंटेशन बना सकते हैं। इसलिए इसे प्रजेंटेशन सॉफ्टवेयर कहते हैं।

पॉवर प्वाइंट माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस सॉफ्टवेयर पैकेज का ही एक घटक है। यह प्रेजेंटेशन सॉफ्टवेयर कई प्रकार के उपयोक्ताओं जैसे व्यापारी वर्ग, छात्र वर्ग, औद्योगिक डिजाइन जिनके पास कोई औपचारिक ग्राफिक डिजाइन की पृष्ठभूमि नहीं है, को एक ग्राफिकल प्रेजेंटेशन बनाने का आसान तरीका बताता है। यह उपयोक्ता को टैक्स्ट डालना, बुलेटिड लिस्ट (bulleted list) तैयार करना, चार्ट एवं ग्राफिक्स शामिल करना, चित्रों को बनाना एवं पेंट करना, उन्हें गतिमान करना और इन सभी को एक-दूसरे से स्पेशल इफेक्ट (special effect) द्वारा जोड़ना आदि सभी करने की सुविधा प्रदान करता है।

11.9.1 एमएस पॉवर प्वाइंट की मुख्य विशेषताएं

पॉवर प्वाइंट की कई विशेषताएं हैं जो हमारे काम को सुविधाजनक बनाती हैं। इनमें से कुछ मुख्य विशेषताएं इस प्रकार हैं :

(1) एमएस पॉवर प्वाइंट पुराने समय की 35mm स्लाइड (slides) को एक क्रम में रखकर बनाया जाता है।

(2) प्रत्येक स्लाइड (slide) पर कई प्लेस-होल्डर्स (place holders) बनाए जाते हैं। प्रत्येक प्लेस होल्डर में टैक्स्ट अथवा चित्र रखा जा सकता है।

(3) प्रत्येक प्लेस होल्डर को दर्शाने के लिए उसे विशेष प्रभाव (special effect) दिया जा सकता है। इससे प्रेजेंटेशन जीवंत तथा मनोरंजक बन जाती है।

(4) श्रव्य-दृश्य/ऑडियो विजुअल (Audio visual) प्रभाव भी डाले जा सकते हैं।

(5) किसी अन्य सॉफ्टवेयर (जैसे फोटोशॉप (photoshop), फ्लैश (flash) आदि) में बनाई गई फाइलों का समावेश भी किया जा सकता है।

(6) किसी भी विषय पर प्रेजेंटेशन बनाई जा सकती है।

11.9.2 पॉवर प्वाइंट को स्टार्ट (start) करना

पॉवर प्वाइंट प्रोग्राम को शुरु करने के लिए टास्कबार (taskbar) पर स्थित स्टार्ट बटन पर क्लिक करें , स्टार्ट मैन्यू में से प्रोग्राम्स विकल्प को चुनें तथा माइक्रोसॉफ्ट पॉवर प्वाइंट विकल्प पर क्लिक करें।

11.9.3 एक पॉवर प्वाइंट प्रेजेंटेशन के घटक

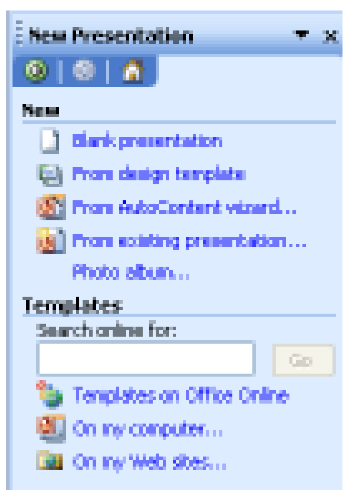
पॉवर प्वाइंट प्रेजेंटेशन स्लाइडों, हैंड आउट्स (hand outs), स्पीकर-नोट्स (speaker notes)

एवं आउटलाइन (outline) सभी का एक ही फाइल में किया गया संग्रह है। एक प्रेजेंटेशन अलग-अलग स्लाइडों को मिलाकर बनाया जाता है।

- **स्लाइड :** प्रेजेंटेशन की अलग-अलग शीट को स्लाइड कहा जाता है। स्लाइडों में टाइटल, सब टाइटल, टैक्स्ट, ग्राफ, फ्री-फॉर्म आर्ट (free form art), शेप्स, क्लिप आर्ट (clip art) एवं विजुअल आदि सब होता है।
- **हैंड आउट्स :** हैंड आउट, स्लाइडों की कॉपी (copy) या मुद्रित संस्करण को कहा जाता है। इसमें वह टैक्स्ट होता है जो हम दर्शकों को देना चाहते हैं। इसमें हम प्रत्येक पेज पर दो, तीन, चार, छः या नौ स्लाइड डाल सकते हैं।
- **स्पीकर नोट्स :** यह प्रेजेंट करने वाले के लिए एक अतिरिक्त सुविधा है। ये नोट्स प्रत्येक स्लाइड के लिए भी बनाए जा सकते हैं और वक्ता के लिए प्रिंट भी किये जा सकते हैं। इन नोट्स के ऊपरी भाग में उनकी व्याख्या होती है।
- **आउट लाइन :** इस विकल्प में केवल टाइटल और मुख्य टैक्स्ट ही दिखाई देता है, कोई भी ग्राफिक नहीं दिखाई देता। एक उपयोक्ता इस आउट लाइन मोड में कार्य कर सकता है। उसे प्रेजेंटेशन के इमेज मोड (image mode) में जाने की आवश्यकता नहीं होती।
- **प्रजेंटेशन फाइलें :** एक पॉवर प्वाइंट प्रेजेंटेशन की सभी स्लाइडें एक ही फाइल में सुरक्षित रखी जाती हैं जिसे प्रेजेंटेशन फाइल कहा जाता है। एक पावर प्वाइंट प्रेजेंटेशन फाइल का एक्सटेंशन (extension) किया जा सकता है।
- **मास्टर्स (masters) :** प्रत्येक प्रेजेंटेशन हम भी बनाते हैं, पॉवर प्वाइंट सॉफ्टवेयर उनकी मास्टर्स (masters) बना लेता है। इनमें वह सूचना होती है जो प्रेजेंटेशन की कई स्लाइडों पर दिखाई देता है। इनका प्रयोग टाइटल एरिया, फुटर, स्लाइड नंबर आदि को परिवर्तित करने एवं एक पेज पर प्रिंट होने वाली स्लाइडों को पुनः व्यवस्थित करने में होता है। विभिन्न प्रकार के मास्टर हैं - स्लाइड मास्टर, टाइटल मास्टर, नोट्स मास्टर एवं हैंड आउट मास्टर।

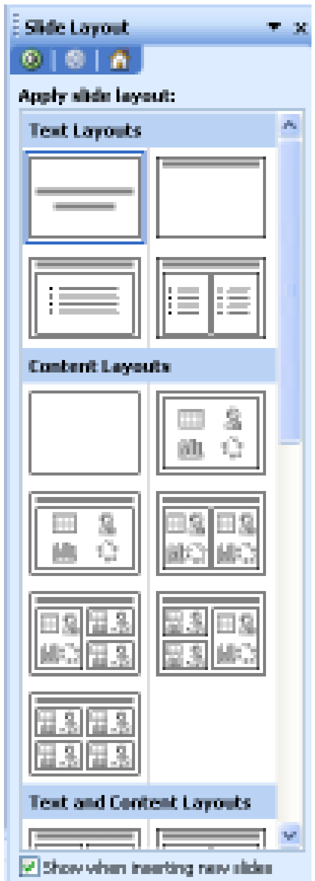
11.9.4 नई प्रेजेंटेशन बनाना

एक नई प्रेजेंटेशन शुरु करने के लिए क्रिएट ए न्यू प्रेजेंटेशन (create a new presentation) पर क्लिक करें।



11.9.5 खाली प्रेजेंटेशन (Blank presentation)

ब्लैंक प्रेजेंटेशन बटन पर क्लिक करें। इससे आपको कई स्लाइड ले-आउट (slide layout) विकल्प मिलेंगे। आप वांछित स्लाइड ले-आउट चुन सकते हैं।



स्लाइड ले-आउट में विभिन्न घटकों को देखिए: लंबी लेटी हुई ग्रे लाइनें टैक्स्ट बॉक्स (text box) को इंगित करती है, चित्र वाले छोटे-छोटे खाने इमेज ऑब्जेक्ट (image object) को इंगित करते हैं तथा बुलेटिड लिस्ट बुलेटिड लिस्ट को ही इंगित करती है।

यदि आप इनमें से किसी पूर्व-निर्मित स्लाइड ले-आउट को चुनते हैं तो ध्यान रखें कि आप इस ले-आउट के किसी भी घटक का स्थान बदल सकते हैं अथवा उसे हटा/मिटा भी सकते हैं।

यदि आप एक कदम और आगे बढ़ना चाहें तो आप एक बिल्कुल खाली स्लाइड बना सकते हैं तथा इसमें अपनी आवश्यकतानुसार कोई ऑब्जेक्ट (object) अथवा टैक्स्ट डाल सकते हैं। ब्लैंक स्लाइड स्लाइड ले-आउट पैनल में सबसे ऊपर होती है।

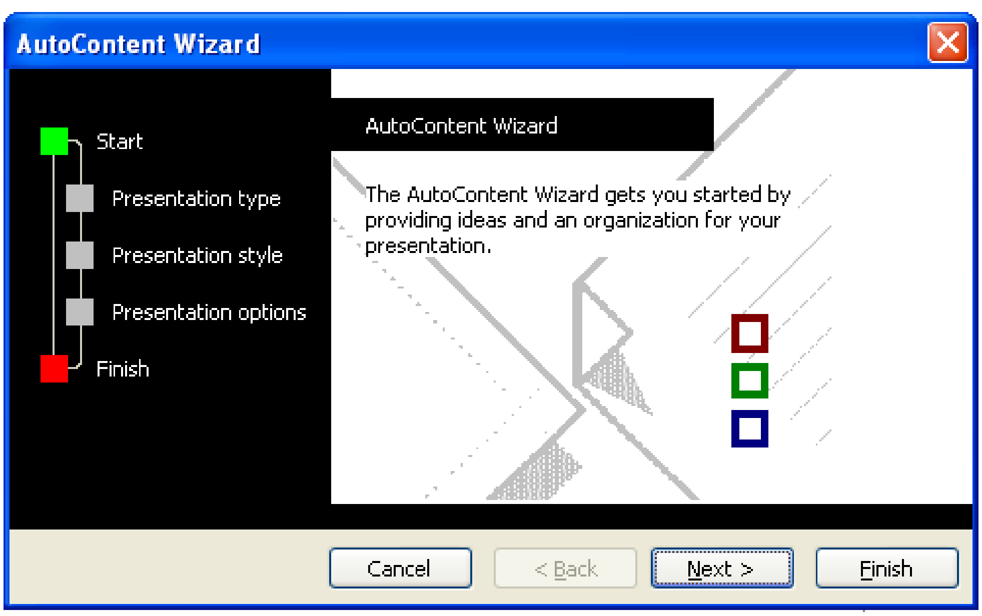
11.9.6 डिजाइन टैम्पलेट (Design Template)

न्यू प्रेजेंटेशन पैनल (new presentation panel) के न्यू (new) सैक्शन में 'फ्रॉम डिजाइन टैम्पलेट बटन' पर क्लिक करें। आपको निम्न पैनल दिखाई देगा।

यह विभिन्न डिजाइन टैम्पलेटों की एक सूची है। ये पूर्व-निर्मित बैकग्राउंड (background) तथा ले-आउट है जिनका प्रयोग आप अपनी प्रेजेंटेशन बनाने के लिए कर सकते हैं। डिजाइन टैम्पलेटों की पूरी सूची देखने के लिए स्क्रोल बार का प्रयोग करें।

11.9.7 ऑटो-कंटेंट विजार्ड (auto content wizard)

यह एक इंट्रैक्टिव ट्यूटोरियल (interactive tutotial) की तरह होता है जो स्लाइड तथा उसके घटक तैयार करने के लिए क्रमित परामर्श देता है। यदि आपने पॉवर प्वाइंट में पहले कोई प्रेजेंटेशन तैयार नहीं किया तो आप इस विजार्ड का इस्तेमाल करने पर विचार कर सकते हैं।

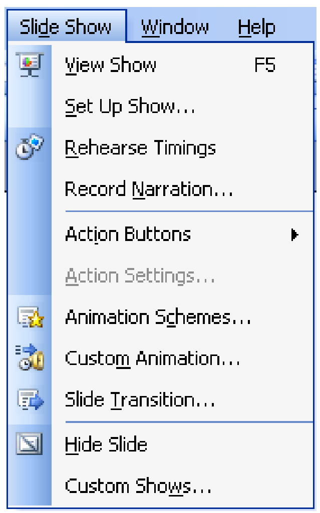


न्यू प्रेजेंटेशन पैनल के न्यू सैक्शन में फ्रॉम ऑटो कंटेंट विजार्ड (auto content wizard) बटन पर क्लिक करें। इससे ऊपर दी गई विंडो खुलेगी।

विजार्ड द्वारा बताए गए प्रत्येक चरण को पूरा करें, इससे आप तुरंत एक टैम्पलेट पाएंगे। विजार्ड के चरणों को पूरा करने के लिए आपको केवल नैक्स्ट (Next) बटन पर क्लिक करते जाना है।

11.9.8 स्लाइड शो मैन्यू (slide show menu)

इस मैन्यू द्वारा हम स्लाइड शो के दौरान एक स्लाइड से दूसरी स्लाइड पर जाते समय होने वाले ट्रांजिशन (transition) अर्थात दृश्य प्रभाव को बदल सकते हैं। इससे हम एक स्लाइड के विभिन्न घटकों के दृश्य प्रभाव को भी बदल सकते हैं। इस मैन्यू में जाने के लिए मैन्यू बार में 'स्लाइड शो' विकल्प चुनें।



11.10 इंटरनेट एवं ई-मेल (Internet and E-mail)

आज के युग में, इंटरनेट संचार का सर्वाधिक लोकप्रिय माध्यम बन गया है। यह संपूर्ण विश्व में फैले नेटवर्कों को मिलाकर बना एक विशाल नेटवर्क है जो करोड़ों की सेवा करता है। यह नेटवर्कों का एक ऐसा प्रयोक्ताओं नेटवर्क है जिसमें लाखों निजी, सार्वजनिक, शैक्षणिक, व्यावसायिक तथा सरकारी नेटवर्क शामिल हैं। ये सभी नेटवर्क इलेक्ट्रॉनिक तथा ऑप्टिकल तकनीकों तथा यंत्रों के एक विशाल जाल द्वारा एक दूसरे से जुड़े हैं। इंटरनेट पर जानकारी एवं सेवाओं का एक विस्तृत भंडार उपलब्ध है।

एक वैब ब्राउजर (web browser) 'वर्ल्ड वाइड वैब' (world wide web) पर उपलब्ध सेवाओं तथा सूचना को हासिल करने तथा उन्हें कम्प्यूटर स्क्रीन पर दिखाने वाला एप्लिकेशन सॉफ्टवेयर है। इंटरनेट पर एक सूचना स्रोत एक वैब पेज, चित्र, चलचित्र अथवा कुछ भी और हो सकता है।

11.10.1 ई-मेल कैसे भेजें

ई-मेल भेजने के लिए आपकी एक ई-मेल आईडी (e-mail ID) होनी चाहिए जो कि gmail.com, yahoomail.com, hotmail.com, rediffmail.com जैसे किसी भी अधिकार-क्षेत्र डोमेन (domain) पर बनाई जा सकती है।

आप अपने ई-मेल आईडी में आईडी एड्रैस तथा पासवर्ड (password) देकर प्रवेश करें। इसके बाद WRITE MAIL अथवा COMPOSE MAIL लिंक पर क्लिक करें तथा अपना मैसेज टाइप करें। यदि आवश्यकता हो तो फाइल संलग्न कर दें। फिर पाने वाले का ई-मेल एड्रैस डालें तथा 'सैंड मेल' (send mail) बटन पर क्लिक करें। आपकी मेल भेज दी जाएगी।

11.11 आपने क्या सीखा

इस अध्याय में आपने कम्प्यूटर का अर्थ जाना तथा यह भी जाना कि कम्प्यूटर के विभिन्न घटक क्या हैं। यहां आपने एमएस वर्ड, एक्सेल तथा पॉवर प्वाइंट की विशेषताओं को भी जाना। एमएस वर्ड में आप दस्तावेज बना सकते हैं, ठीक कर सकते हैं, प्रिंट कर सकते हैं तथा मेल-मर्ज भी कर सकते हैं। एक्सेल में आप वर्कशीट पर कार्य करते हैं। आप एक या अनेक सैल (सिलेक्ट कर सकते) चुन सकते हैं तथा वर्कशीट में डाटा भी डाल सकते हैं। पेज सैटअप द्वारा पेज का साइज बदल सकते हैं तथा पेज ब्रेक भी डाल सकते हैं। आपने प्रिंट प्रिव्यू के बारे में भी पढ़ा जो हमें दर्शाता है कि छपने पर वर्कशीट कैसी दिखेगी। आपने यह भी सीखा कि प्रेजैंटेशन कैसे बनाते हैं तथा स्लाइडों में विभिन्न घटक कैसे डालते हैं। आपने यह भी सीखा कि पॉवर प्वाइंट में हैंड आउट भी छापे जा सकते हैं। आपने यह भी सीखा कि प्रेजैंटेशन को अधिक प्रभावी बनाने के लिए स्लाइड ट्रांजिशन, वर्ड आर्ट तथा क्लिप आर्ट का प्रयोग कर सकते हैं। अंत में आपने यह जाना कि इंटरनेट क्या है तथा ई-मेल कैसे भेजते हैं।

11.12 पाठांत प्रश्न

1. कम्प्यूटर के मूल कार्य क्या हैं?
2. एमएस एक्सेल की मुख्य विशेषताएं क्या हैं?
3. वर्कबुक तथा वर्कशीट में अंतर स्पष्ट करें।
4. वर्कशीट के सैलों में किस-किस प्रकार का डाटा प्रविष्ट किया जा सकता है?
5. एक वर्कबुक को सुरक्षित (protect) करने के तीन तरीकों का विवरण दीजिए।
6. वर्कबुक को सेव (save) करने के तीन तरीके कौन से हैं?
7. एमएस एक्सेल के कोई चार उपयोग बताएं।

8. वर्ड-प्रोसेसिंग से आप क्या समझते हैं? वर्णन करें।

9. एमएस वर्ड की मुख्य विशेषताओं के बारे में लिखें।

10. एमएस वर्ड की मेन मैन्यू बार पर उपलब्ध विभिन्न विकल्पों का वर्णन करें।

11. विभिन्न प्रकार के टूल बार कौन-कौन से होते हैं?

11.13 पाठगत (Intext) प्रश्नों के उत्तर

11.1

1. (क) हार्डवेयर एवं सॉफ्टवेयर अर्थ

   (ख) कंट्रोल यूनिट, मैटिक लॉजिक यूनिट, मुख्य मैमरी

   (ग) मॉनीटर, प्रिंटर

   (घ) प्रमुख मैमरी, गौण मैमरी

11.2

1. (क) (iii)

   (ख) (iii)

2. (क) सही

   (ख) सही

   (ग) सही

   (घ) सही

   (ङ.) गलत

11.3

1. (i) कॉपी, पेस्ट

   (ii) टूल्स

   (iii) फॉन्ट्स, बॉर्डर

2. यह 'टूल्स' में उपलब्ध एक विकल्प है जिसका प्रयोग ऐसे दस्तावेज तैयार करने के लिए किया जाता है जिनमें मुख्य सूचना तो एक समान रहती है किन्तु पाने वाले का नाम, पता आदि बदलता रहता है।

मेल-मर्ज के दो घटक हैं :

(क) डाटा सोर्स (ख) मुख्य दस्तावेज

डाटा सोर्स तथा मुख्य दस्तावेज तैयार करने के लिए :

1. टूल्स-मेल मर्ज चुनें।
2. मेन-डॉक्युमेंट विकल्प से ('क्रिएट') चुनें।
3. बताएं कि आप सक्रिय विंडो को मेन-डॉक्युमेंट की तरह इस्तेमाल करना चाहते हैं अथवा एक नया डॉक्युमेंट बनाना चाहते हैं।
4. गैट डाटा - क्रिएट डाटा सोर्स चुनें।
5. दी गई सूची को जांचें तथा आवश्यकतानुसार इसमें से फील्ड्स को मिटाएं अथवा नई फील्ड्स जोड़ें।
6. ok तथा save पर क्लिक करें।
7. डाटा एंट्री करने के लिए ऑप्शन डायलॉम बॉक्स आने पर उसमें से एडिट डाटा सोर्स का विकल्प चुनें।
8. डाटा एंट्री फॉर्म खुलने पर डाटा डालें।
9. ओ.के. तथा फिर सेव पर क्लिक करें।

दस्तावेजों को मर्ज करना

1. मेन डॉक्युमेंट तथा डाटा सोर्स बना लेने पर मेल मर्ज टूल बार से 'मर्ज टू न्यू डॉक्यूमेंट' पर क्लिक करें।
2. मर्ज रिजल्ट को प्रिव्यू तथा प्रिंट करें।

11.4

1. (क) सही

 (ख) सही

 (ग) सही

 (घ) गलत

2. (क) हैडर, फुटर

(ख) प्रिंट प्रिव्यू

(ग) वर्कशीट

(घ) संख्या, टैक्स्ट

(ड.) फंक्शन

प्रेक्टिकल गतिविधियां

नोटः प्रत्येक प्रशिक्षार्थी एक प्रेक्टिकल फाईल बनाएगा और इसका मूल्यांकन केन्द्रों के उन अध्यापकों द्वारा किया जाएगा जो इस विषय को पढ़ा रहे हैं। प्रेक्टिकल फाईल के लिए 5 अंक आवंटित किए गए हैं। नीचे दी गई प्रत्येक प्रेक्टिकल गतिविधि को विद्यार्थी द्वारा किया जाएगा और उसे फाईल में रिकार्ड किया जाएगा।

गतिविधि-1
(पाठ-2 पर आधारित)
संगठनात्मक संरचना - कार्यात्मक तथा प्रभागीय

किसी सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम का मामला लें। उस कंपनी के पदक्रम का अध्ययन करें और शीर्ष प्रबंधन से निम्नतर प्रबंधन तक के विभिन्न अधिकारियों द्वारा प्राप्त विभिन्न पदों को दर्शाता हुआ एक चार्ट तैयार करें।

गतिविधि-2
(पाठ-3 और 11 पर आधारित)
संप्रेषण

स्टेशनरी की कुछ वस्तुओं का मूल्य जानने के लिए स्टेशनरी के डीलर को एक ई-मेल भेजें।

गतिविधि-3
(पाठ-4 पर आधारित)
व्यावसायिक पत्राचार

निम्नलिखित विशिष्टताओं के अनुसार एक रिपोर्ट का भाग तैयार करें:

- रिपोर्ट का प्रथम पृष्ठ जिसमें शीर्षक तथा लेखक/प्रकाशक का नाम व नीचे उसका पता हो।
- दूसरे पृष्ठ पर, जस्टिफाईड एलाइनमेंट के साथ रिपोर्ट के उद्देश्य लिखें।
- तीसरे पृष्ठ पर एक चित्र को शामिल करें।
- प्रत्येक पृष्ठ पर पेज संख्या अवश्य डालें।

गतिविधि-4
(पाठ-5 पर आधारित)
डाक की व्यवस्था

अपेक्षित सामग्री (गतिविधि के लिए):
एक लिफाफा
एक टाईप पत्र
गोंद

गतिविधि-क

जावक डाक रजिस्टर/प्रेषण रजिस्टर में बाहर जाने वाले पत्रों की प्रविष्टियां अनिवार्य रुप से करें। अपने वरिष्ठ कार्यपालक, श्री शंभू से प्राप्त पत्र को तत्काल चिह्नित करें। अन्य विवरणों को काल्पनिक रुप से भरें। प्रशिक्षु जावक डाक रजिस्टर के फार्मेट को एक प्लेन शीट पर बनाएगा।

गतिविधि-ख

डाक प्रचालन से संबंधित डाक घर में उपलब्ध कम से कम पांच फार्मों को एकत्र करें और उन्हें भरें तथा उन्हें अपनी प्रेक्टिकल फाईल में चिपका दें।

गतिविधि-5
(पाठ-6 तथा 11 पर आधारित)
रिकार्डों का अनुरक्षण

एमएस वर्ड में दो फोल्डर बनाएं और उनको विषयवार नाम दें। प्रत्येक फोल्डर में तदनुसार 10 विभिन्न संबंधित फाईलों को समूहबद्ध करें।

गतिविधि-6
(पाठ-7 पर आधारित)
मुलाकाती समय

आपके कार्यपालक की चार एपोइंटमेंट हैं। इनकी प्रविष्टियां एपोइंटमेंट रजिस्टर में करें(प्रशिक्षार्थी द्वारा खाली कागज पर रजिस्टर का फार्मेट तैयार किया जाएगा)। इसमें निम्नानुसार विवरण भरा जाएगा:

क. पहला मुलाकाती समय टेंडर कोटेशन के संबंध में पंजाब के मैसर्स सोहन एंड कंपनी के श्री सोहन के साथ 10.00 बजे है।

ख. दूसरी मुलाकात सुश्री विधिमा के साथ जिसे उसे प्राप्त चैक का क्लियरेंस नहीं हुआ है।

ग. मुम्बई से श्री बोस।

घ. गुणवत्ता प्रमाणन के संबंध में राष्ट्रीय विनिर्माण फर्म से श्री तिलक।

गतिविधि-7
(पाठ-8 पर आधारित)
बैठकें

1. अगले माह के दूसरे सप्ताह में आयोजित होने वाली शेयरधारक बैठक के लिए नोटिस का मसौदा।
2. नोटिस के साथ लगने वाले कम से कम चार दस्तावेजों सहित बैठक की कार्यसूची तैयार करें।

गतिविधि-8
(पाठ-9 पर आधारित)
यात्रा व्यवस्थाएं

एक कार्यपालक के लिए दौरा कार्यक्रम बनाएं जो दिल्ली से निम्नलिखित स्थानों के लिए यात्रा करेंगे:

- शिमला
- राजस्थान
- मुम्बई
- कोलकाता

(रेलवे समयसारणि से रेलवे स्टेशन का पता लगाएं, वैकल्पिक मार्गों का पता लगाएं, यथा संभव सर्वोत्तम यात्रा प्लान तैयार करें। इस प्रक्रिया में शामिल सभी चरणों को अपनी प्रेक्टिकल फाईल में लगाएं।)

गतिविधि-9
(पाठ-10 तथा 11 पर आधारित)
कार्यालय उपकरण तथा कंप्यूटर

क. प्रशिक्षार्थी को विभिन्न कार्यालय उपकरणों का प्रेक्टिकल प्रदर्शन दिया जाना चाहिए।

ख. निम्नलिखित विशिष्टताओं के अनुसार एमएस-वर्ड में अपना जीवनवृत्त तैयार करें और इसका प्रिंटआउट निकालें। अपने जीवनवृत्त में निम्नलिखित विशेषताओं को शामिल करें:

1. शीर्षक - जीवनवृत्त
   - फांट साइज : 20
   - फांट प्रकार : टाइम्स न्यू रोमन
   - बोल्ड
   - सेंट्रली एलाइंड पाठ
2. तालिका के रुप में शैक्षिक योग्यता
   - फांट साइज : 16
   - फांट प्रकार : टाइम्स न्यू रोमन
   - तालिका के शीर्षक बोल्ड में
   - सेंट्रली एलाइंड पाठ
3. शेष पाठ
   - फांट साइज : 14
   - फांट प्रकार : टाइम्स न्यू रोमन
4. बुलेट फार्म में रुचियां
5. पृष्ठ के बाएं छोर पर तारीख तथा स्थान

गतिविधि-10
(पाठ- 11 पर आधारित)
कंप्यूटर का मौलिक ज्ञान

1. मेल मर्ज का प्रयोग करके अपने जीवनवृत्त को 10 भिन्न कंपनियों में भेजें। ऐसा करने के चरणों को लिखें।

2. चुने गए 20 में से 10 लोगों को भेजे जाने वाले पत्र पर विचार करें।

इस पत्र की मुख्य विषयवस्तु में आप प्रत्येक चयनित उम्मीदवार को विशिष्ट पाठ्यक्रम, रिपोर्टिंग कक्ष संख्या, तिथि तथा समय के संबंध में सूचित करेंगे और प्रत्येक पाठ्यक्रम दूसरे पाठ्यक्रमों से भिन्न होगा। एक मेल मर्ज आवेदन तैयार करें जो विभिन्न पाठ्यक्रमों के लिए चुने गए 10 उम्मीदवारों के लिए ऊपर उल्लिखित प्रारुप में अनेक पत्र तैयार कर सके।

गतिविधि-11
(पाठ- 11 पर आधारित)

प्रश्नः निम्नलिखित वर्कशीट तैयार करें और नीचे दिए गए परिकलन को एमएस एक्सल में करें।

कोड सं.

बिक्री रुपए में

उत्तर	पूर्व	पश्चिम	दक्षिण	कुल
एस01	8000	4500	9000	2000
एस02	7800	4590	8200	3000
एस03	7600	3000	12000	4000
एस04	8500	3500	14000	5000
एस05	9000	5000	13500	6000
एस06	12000	6000	12500	2500
एस07	14000	7000	15000	4500

(क) प्रत्येक सेल्समेन द्वारा की गई कुल बिक्री का परिकलन।

(ख) एक विशिष्ट क्षेत्र में की गई अधिकतम बिक्री और अधिकतम बिक्री करने वाले सेल्समेन का नाम।

(ग) समवर्ती पाई-चार्ट तैयार करें।

सचिवीय पद्धति
कोड: 326/426

नमूना प्रश्न पत्र

समय: 3 घंटे **अंक: 70**

उम्मीदवारों के लिए अनुदेश

- सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।
- 7 अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर 150 शब्दों से अधिक नहीं होने चाहिए।
- 3 अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर 70 शब्दों से अधिक नहीं होने चाहिए।
- 2 अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर 30 शब्दों से अधिक नहीं होने चाहिए।

1. अपनी ड्यूटियों को कुशलतापूर्वक करने के लिए अपेक्षित दो महत्वपूर्ण कौशलों का उल्लेख करें। 2

2. आधुनिक युग में बैठकें आयोजित करने के लिए वेब कांफ्रेंसिंग का प्रयोग किस प्रकार किया जाता है।

या

प्रभावपूर्ण संप्रेषण के दो अनिवार्य तत्वों का वर्णन करें। 2

3. एक अच्छे मसौदे के किन्ही दो गुणों का उल्लेख करें। 2

4. आज के लिए निर्धारित मुलाकात को अचानक रद्द करना पड़ा। आप इसे पुनः अनुसूचित किस प्रकार करेंगे। 2

5. ऑनलाईन टिकट बुक कराते समय स्क्रीन में भुगतान के कुछ विकल्प दिखाई देते हैं। वे कौन-से विकल्प हैं। 2

6. क) एक शब्द की वर्तनी गलत है। एमएस-वर्ड में आप इसे किस प्रकार ठीक करेंगे?

   ख) वर्कशीट में डेसिमल प्रविष्टियां करने के लिए कौन-सा डाटा प्रकार उपयुक्त होगा? 1+1

7. क) श्री किशोर एक पाठ में शब्दों के समूह के साथ कुछ और शब्द जोड़ना चाहते हैं। इस प्रयोजन के लिए वे एमएस-वर्ड में किस फीचर का प्रयोग करेंगे। 2

ख) आपके कार्यपालक द्वारा अपने विपणन दल को नई विक्रय नीति समझानी है। वह एक प्रभावी प्रस्तुतीकरण वाल लेक्चर की सहायता से ऐसा करना चाहते हैं। इस प्रयोजन के लिए आप एमएस-ऑफिस के कौन-से एप्लिकेशन का प्रयोग करेंगे? चर्चा करें। 2

8. निजी सचिव के कर्तव्य संगठन-दर-संगठन भिन्न होते हैं। निजी सचिव द्वारा किए जाने वाले किन्हीं तीन दैनिक कार्यों का वर्णन करें। 3

9. लिखित संप्रेषण के कोई तीन गुण बताएं। 3

10. व्यावसायिक पत्रों के सेमी ब्लाक तथा ब्लॉक शैली के प्रारुपों के बीच अंतर स्थापित करें। 3

11. मुलाकाती समय निर्धारित करने की विभिन्न विधियों का वर्णन करें। 3

12. कार्यात्मक संगठन को परिभाषित करें। कार्यात्मक संगठन के गुणों का वर्णन करें।

या

हैनरी फेयोल द्वारा दिए गए प्रबंधन के सिद्धांतों का विस्तारपूर्वक चर्चा करें। 7

13. एक बड़े संगठन में आवक तथा जावक डाक की कुशलतापूर्वक व्यवस्था की प्रक्रिया का संक्षिप्त विवरण प्रस्तुत करें। 7

14. ई-फाईलिंग का गुण-दोषों के साथ वर्णन करें। 7

15. एक वैध बैठक की अनिवार्य पूर्वापेक्षाओं का उल्लेख करें।

या

निम्नलिखित में से किन्हीं दो का वर्णन करें: 7

क. बैठक के दौरान निजी सचिव की भूमिक

ख. बैठक के कार्यवृत्त

ग. गणपूर्ति (Quorum)

16. एक आधुनिक कार्यालय के यांत्रीकरण के मौलिक उद्देश्यों का उल्लेख करें। 7