

# স্বাগতম



মোঃ রাহী মাহমুদ

খন্ডকালীন জুনিয়র ইঞ্জিনিয়ার

(নন-টেক)

বিজনেস কমিউনিকেশন

(২৫৮৩১)

# অধ্যায়- ১

বিজনেস কমিউনিকেশন

# এ অধ্যায় শেষে শিক্ষার্থীরা যা জানতে পারবে

- ❖ যোগাযোগ ও কারবার যোগাযোগের সংজ্ঞা শিখতে পারবে।
- ❖ কারবার যোগাযোগের পরিধি সম্পর্কে জানতে পারবে।
- ❖ কারবার যোগাযোগের প্রয়োজনীয়তা সম্পর্কে জানতে পারবে।
- ❖ যোগাযোগ প্রক্রিয়ার অপরিহার্য উপাদানসমূহ বলতে পারবে।

# যোগাযোগ ও কারবার যোগাযোগের সংজ্ঞা

**যোগাযোগঃ** যোগাযোগ শব্দটি ইংরেজী (communication) শব্দের পরিভাষিক প্রতিশব্দ । (communication) শব্দটি ল্যাটিন (communis) শব্দ হতে এসেছে বলে অভিমত প্রকাশ করেন । এর অভিধানিক অর্থ হচ্ছে (common) বা সাধারণ । এ অর্থে যোগাযোগ বলতে (commonness) প্রতিষ্ঠা অর্থাৎ একে অন্যের সাথে সাধারণ বোঝাপড়া বা একাত্মতা প্রকাশ করাকে বুঝায় । এদিক থেকে বিচার করলে পারস্পরিক বোধগম্যের নিমিত্তে তথ্যাদি আদান-প্রদানই হল যোগাযোগ ।

অধ্যাপক লুইস এ. এলেন (**L.A.Allen**) বলেন, “একে অন্যের মনে বোধ জাগ্রত করার নিমিত্তে যে সব কার্য সম্পাদন বা ব্যবস্থা গ্রহন করে এদের সমষ্টিই হল যোগাযোগ।

**কারবার যোগাযোগঃ** কারবার যোগাযোগ যোগাযোগের একটি শাখা। সাধারণ ভাবে বলতে গেলে কারবার বা ব্যবসায় বাণিজ্য সংক্রান্ত ব্যাপারে যখন দুই বা ততোধিক ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের মধ্যে তথ্য বা ভাবের আদান প্রদান হয় তখন তাকে কারবার যোগাযোগ বলে।

## কারবার বা ব্যবসায়িক যোগাযোগের পরিধি বা আওতা

১. সম্পদ আহরন
২. উৎপাদন
৩. বন্টন
৪. উৎপাদন বা বন্টনে সহায়ক কার্যকলাপ
৫. কারবার গবেষণা
৬. প্রচার
৭. কারবার ব্যবস্থাপনা
৮. শ্রম ব্যবস্থাপনা সম্পর্ক
৯. আন্তর্জাতিক বাণিজ্য

# ব্যবসায়িক বা কারবার যোগাযোগের উদ্দেশ্যাবলি বা প্রয়োজনীয়তা

## (ক) প্রাতিষ্ঠানিক কার্য সম্পাদন সংক্রান্ত উদ্দেশ্যাবলিঃ

১. তথ্যাদির বিনিময়
২. নীতি ও কর্মপন্থা তৈরি
৩. পরিকল্পনা প্রণয়ন
৪. সমন্বয় সাধন
৫. কর্মদক্ষতা বৃদ্ধি
৬. কার্য সচেতনতা সৃষ্টি
৭. যৌথ উদ্যোগ সৃষ্টি
৮. পরিকল্পনা বাস্তবায়ন
৯. প্রাতিষ্ঠানিক লক্ষ্যার্জন



## (খ) ব্যবস্থাপনা ও প্রশাসনিক কার্য সম্পাদন সংক্রান্ত উদ্দেশ্যাবলিঃ

১. ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষকে অবহিত করন
২. সহযোগিতা এবং কর্মসম্প্রস্তু বৃদ্ধি
৩. নির্দেশনা কার্যকরীকরন
৪. পারস্পরিক সম্পর্ক সৃষ্টি
৫. পরিবর্তন সম্পর্কে অবহিতকরন
৬. শ্রম-ব্যবস্থাপনা সম্পর্কের উন্নয়ন

## (গ) ব্যবসায়িক যোগাযোগের অন্যান্য উদ্দেশ্য

১. শ্রমিক-কর্মীর নিকট সংবাদাদি প্রেরন
২. শ্রমিক-কর্মীদের অভিযোগ ব্যবস্থাপনাকে অবহিতকরন
৩. শ্রমিক-কর্মীদের প্রতিক্রিয়া জ্ঞাতকরন
৪. প্রণোদনা সৃষ্টি
৫. প্ররোচিতকরন
৬. সমস্যা সমাধানে সহায়তা

# যোগাযোগ প্রক্রিয়ার অপরিহার্য উপাদান সূমহ

১. তথ্যের উৎস
২. যোগাযোগকারী বার্তা-প্রেরক
৩. উদ্দেশ্য
৪. উপলক্ষ্য বা ঘটনা
৫. ধারণা
৬. এনকোডিং বা প্রেরন যোগ্য করে সাজানো
৭. প্রকাশ
৮. যোগাযোগ গ্রহীতা বা বার্তা প্রাপক
৯. বার্তা বা সংবাদ প্রেরণ
১০. ডিকোডিং বা গ্রহনযোগ্য করে সাজানো
১১. প্রত্যুত্তর বা ফলাবর্তন

# অধ্যায়- ২

যোগাযোগ মডেল ও ফলাবর্তন

# এ অধ্যায়ে শিক্ষার্থীরা যা শিখতে পারবে

- যোগাযোগ মডেলের ও ফলাবর্তনের সংজ্ঞা বলতে পারবে।
- যোগাযোগ মডেলের মৌলিক কার্যাবলি জানতে পারবে।
- কার্যকর ফলাবর্তনের নীতিমালা জানতে পারবে।

# যোগাযোগ মডেলের সংজ্ঞা

ইংরেজী মডেল(Model) শব্দটির অভিধানিক অর্থ হল নকশা, ছাঁচ যার আদলে কোন কিছু তৈরি করা হয়। যোগাযোগ প্রক্রিয়ার নকশা বা রৈখিক উপস্থাপনকে যোগাযোগ মডেল বলে আভিহিত করা হয়ে থাকে।

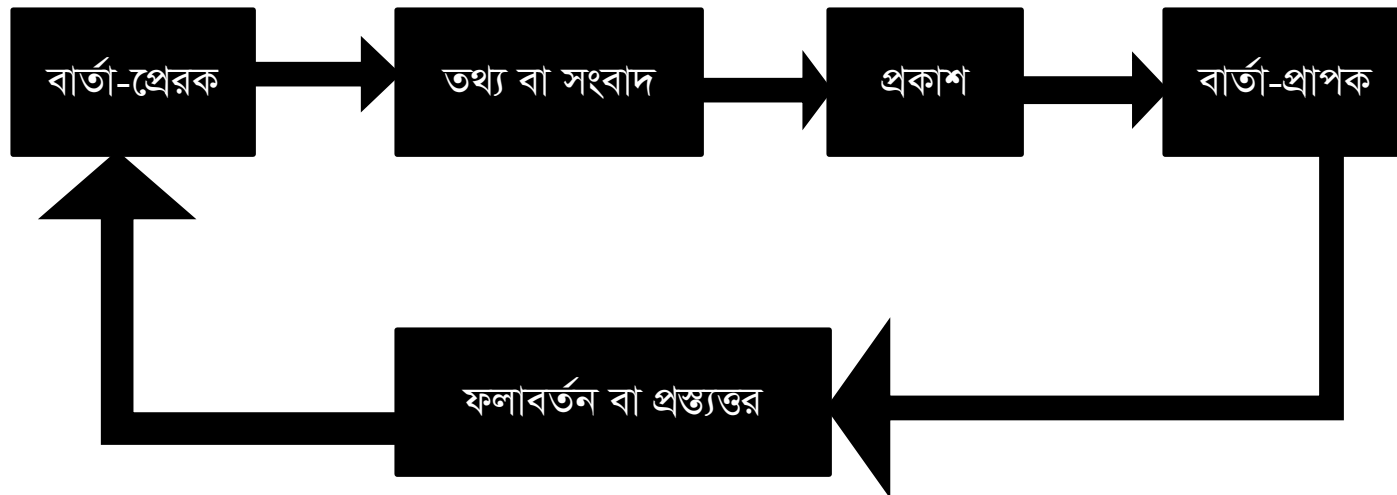
## যোগাযোগ মডেলের মৌলিক কার্যাবলিঃ

- ১। যোগাযোগ প্রক্রিয়া সম্পর্কে শিক্ষা দান
- ২। গবেষণা কার্যে সহায়তা
- ৩। পূর্বাভাস প্রদান

# ফলাবর্তনের সংজ্ঞা

‘ফলাবর্তন’ শব্দের ইংরেজী পরিভাষা হচ্ছে Feedback । যোগাযোগের ক্ষেত্রে ‘ফলাবর্তন’ বলতে বার্তাপ্রেরকের নিকট হতে প্রেরিত সংবাদ বা তথ্য বার্তাপ্রাপকের প্রতিউত্তরসহ পুনরায় বার্তাপ্রেরকের নিকট ফিরে আসাকে বুঝায় ।

নিম্নে ফলাবর্তন প্রক্রিয়া দেখানো হল :



# কার্যকর ফলাবর্তনের নীতিমালা

১. বর্ণনাত্মকতার নীতি
২. সুনির্দিষ্টতার নীতি
৩. প্রার্থিতার নীতি
৪. সুস্পষ্টতার নীতি
৫. অনানুষ্ঠানিক চ্যানেল ব্যবহারের নীতি
৬. দ্রুত প্রেরনের নীতি
৭. যুক্তিযুক্ততার নীতি
৮. সংক্ষিপ্ততার নীতি
৯. আন্তরিকতার নীতি
১০. সম্পূর্ণতার নীতি

# সফল যোগাযোগ প্রক্রিয়ার জন্য ফলাবর্তন কি অপরিহার্য

সফল বা কার্যকরী যোগাযোগের জন্য ফলাবর্তন খুবই প্রয়োজনীয়। ফলাবর্তন প্রক্রিয়ার অনুপস্থিতিতে যোগাযোগ অপূর্ণ থেকে যায়। সফল যোগাযোগ প্রক্রিয়ার জন্য ফলাবর্তনের অপরিহার্যতা নিম্নে ব্যাখ্যা করা হল :

- ১। যোগাযোগের পরিপূর্ণতা
- ২। বার্তার প্রত্যক্ষণ অনুধাবন
- ৩। পরিস্থিতির সার্বিক হ্রদয়ঙ্গম
- ৪। ভাব বিনিময়
- ৫। সঠিক কার্যক্রম গ্রহন
- ৬। সফলতা সম্পর্কে ধারণা
- ৭। মাধ্যমের কার্যকারিতা মূল্যায়ন
- ৮। গণতান্ত্রিক পরিবেশ সৃষ্টি
- ৯। দ্রুত সিদ্ধান্ত গ্রহন
- ১০। সঠিক লক্ষ্যার্জন



# অধ্যায়-৩

যোগাযোগের প্রকারভেদ

# এ অধ্যায়ে শিক্ষার্থীরা যা জানতে পারবে

- যোগাযোগের প্রকারভেদ সম্পর্কে জানতে পারবে ।
- দ্বি-মুখী যোগাযোগের অর্থ ও সংজ্ঞা বলতে পারবে ।
- দ্বি-মুখী যোগাযোগের সুবিধা অসুবিধা জানতে পারবে ।

# যোগাযোগের প্রকারভেদ

১। নিম্নগামী যোগাযোগ :



## ২। উর্ধ্বগামী যোগাযোগ



৩। সমান্তরাল যোগাযোগ

৪। উল্লম্ব বা খাড়াখাড়ি যোগাযোগ

৫। অভ্যন্তরীণ যোগাযোগ

৬। বাহ্যিক যোগাযোগ

৭। আনুষ্ঠানিক যোগাযোগ

- ৮ । অনানুষ্ঠানিক যোগাযোগ
- ৯ । সাংগঠনিক যোগাযোগ
- ১০ । নৈমিত্তিক বা রুটিন যোগাযোগ
- ১১ । বিশেষায়িত বিভাগীয় যোগাযোগ
- ১২ । উন্নয়ন মূলক যোগাযোগ
- ১৩ । দ্বি-মুখী যোগাযোগ

# ঊর্ধ্বগামী যোগাযোগ ও নিম্নগামী যোগাযোগের মধ্যে পার্থক্য

## পার্থক্যের বিষয়ঃ

- ১। সংজ্ঞা
- ২। প্রকৃতি
- ৩। গতি
- ৪। ব্যবহার
- ৫। কর্তৃত্ব হস্তান্তর
- ৬। উদ্যোগ
- ৭। উদ্দেশ্য

# দ্বি-মুখী যোগাযোগ এর অর্থ ও সংজ্ঞা

দ্বি-মুখী যোগাযোগ কথাটির দ্বারা যোগাযোগের দ্বি-মুখী প্রবাহ কে বুঝিয়ে থাকে। যোগাযোগের ক্ষেত্রে বার্তা প্রেরক কোন সংবাদ বা তথ্য বার্তা গ্রাহকের নিকট পাঠায়, বার্তা গ্রাহক তা পাওয়ার পর তার প্রতিক্রিয়া অর্থবোধক প্রত্যুত্তরের মাধ্যমে প্রেরককে জানায়। একেই দ্বি-মুখী যোগাযোগ বলা হয়। মূলত তা ফলাবর্তন প্রক্রিয়ারই নামান্তর।

# দ্বি-মুখী যোগাযোগের সুবিধা অসুবিধাসমূহ

## সুবিধা সমূহ :

- ১। তথ্যের সাবলিল গতি।
- ২। তথ্য প্রাপ্ত সম্পর্কে নিশ্চয়তা
- ৩। নির্দেশ কার্যকরী করণ।
- ৪। পরামর্শ প্রদানে উৎসাহিত করণ।
- ৫। কার্য সন্তুষ্টি বৃদ্ধি।
- ৬। গ্রাহকের প্রতিক্রিয়ার উপলব্ধি।
- ৭। উন্নত সম্পর্ক স্থাপন।
- ৮। কার্যকর প্রনোদনা ও শিল্প সম্পর্ক।
- ৯। বিষয় বস্তুর বাস্তবায়ন।
- ১০। যোগাযোগের সফলতা।



# অসুবিধাসমূহ

- ১। ধীরগতি সম্পন্ন ও ব্যয়বহুল।
- ২। প্রেরকের ব্যক্তিত্বে আঘাত।
- ৩। এক জনের কাজ অন্য জনের হস্তক্ষেপ।
- ৪। অবাধ্যতার মনোভাব সৃষ্টি।
- ৫। জ্ঞান বা ধারণাগত অমিল।
- ৬। তথ্যের ভুল ব্যাখ্যা।
- ৭। গুরুত্বপূর্ণ বিষয় বস্তুর বাস্তবায়নে জটিলতা

# অধ্যায়-৪

আনুষ্ঠানিক ও  
অনানুষ্ঠানিক  
যোগাযোগ

# এ অধ্যায়ে শিক্ষার্থীরা যা জানতে পারবে

- আনুষ্ঠানিক ও অনানুষ্ঠানিক যোগাযোগের সংজ্ঞা বলতে পারবে।
- আনুষ্ঠানিক ও অনানুষ্ঠানিক যোগাযোগের সুবিধা অসুবিধা জানতে পারবে।

# আনুষ্ঠানিক ও অনানুষ্ঠানিক যোগাযোগের সংজ্ঞা

## আনুষ্ঠানিক যোগাযোগ :

পূর্ব নির্ধারিত নিয়মানুযায়ী বা অফিসিয়াল নিয়মকানুন মেনে প্রতিষ্ঠিত চ্যানেলের মাধ্যমে যে যোগাযোগ স্থাপন করা হয় তাকে আনুষ্ঠানিক যোগাযোগ বলে ।

## অনানুষ্ঠানিক যোগাযোগ :

যে যোগাযোগ প্রকৃয়ায় তথ্যাদির আদান প্রদানের ক্ষেত্রে কোন আনুষ্ঠানিকতা বা অফিসিয়াল নিয়মকানুন মেনে চলতে হয়না তাকে অনানুষ্ঠানিক বা অনুষ্ঠান বর্জিত যোগাযোগ বলে ।

# আনুষ্ঠানিক যোগাযোগের সুবিধা ও অসুবিধা সমূহ

## সুবিধা সমূহ :

- ১। সহজ যোগাযোগ ব্যবস্থা।
- ২। প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি।
- ৩। সিদ্ধান্ত গ্রহন।
- ৪। দ্রুত কার্য সম্পাদন।
- ৫। সমন্বয় সাধন।
- ৬। স্থায়ী রেকর্ড।
- ৭। কর্তৃত্ব ও দায়িত্বের রূপরেখা নির্দেশ।
- ৮। শৃঙ্খলা রক্ষা।
- ৯। ভুল ত্রুটির সম্ভাবনা কম।
- ১০। নির্ভরশীলতা বৃদ্ধি।

# অসুবিধা সমূহ :

- ১। কর্তৃত্বধর্মী যোগাযোগ পদ্ধতি।
- ২। অনমনীয়তা।
- ৩। আনুষ্ঠানিকতা পূর্ণ ও ব্যয়বহুল।
- ৪। সময়ের অপচয়।
- ৫। আন্তরিকতার অভাব।
- ৬। ব্যক্তিগত উদ্যম বিনষ্ট।

# অনানুষ্ঠানিক যোগাযোগের সুবিধা ও অসুবিধা সমূহ

## সুবিধা সমূহ :

- ১। সহজ ব্যাখ্যা বিশ্লেষণ।
- ২। আনুষ্ঠানিক যোগাযোগের বিকল্প।
- ৩। বার্তার দ্রুত প্রচার
- ৪। অভাব-অভিযোগ পেশ।
- ৫। কার্যদক্ষতা বৃদ্ধি।
- ৬। সহযোগিতা ও সমন্বয়।
- ৭। শ্রম ব্যবস্থাপনা সম্পর্কের উন্নয়ন।
- ৮। যোগাযোগের নমনীয়তা।

# অসুবিধা সমূহ

- ১। তথ্য বিকৃতির সম্ভাবনা।
- ২। গুজবের জন্ম।
- ৩। তথ্যের গোপনীয়তা ফাঁস।
- ৪। ভুল বুঝাবুঝির সৃষ্টি
- ৫। কষ্ট সাধ্য নিয়ন্ত্রন।
- ৬। সমঝোতা বিনষ্ট।
- ৭। অবাঞ্ছিত বিরোধ সৃষ্টি।



# আধ্যায়-৫

যোগাযোগ পদ্ধতি

# এই পাঠ শেষে শিক্ষার্থীরা যা জানতে পারবে।

- ❖ যোগাযোগ পদ্ধতির সংজ্ঞা বলতে পারবে।
- ❖ বিভিন্ন প্রকার যোগাযোগ পদ্ধতি সম্পর্কে জানতে পারবে।
- ❖ বিভিন্ন প্রকার যোগাযোগ পদ্ধতির সুবিধা অসুবিধা জানতে পারবে।

# যোগাযোগ পদ্ধতির সংজ্ঞা

যোগাযোগ স্থাপনের জন্য ব্যবহৃত উপায় বা মাধ্যমকে যোগাযোগ পদ্ধতি বলা হয়।

## বিভিন্ন প্রকার যোগাযোগ পদ্ধতিঃ

ভাব প্রকাশের মাধ্যম হিসেবে যোগাযোগ পদ্ধতিকে প্রধানত দু'ভাগে ভাগ করা যায়; যথা-

১। আক্ষরিক বা শব্দগত যোগাযোগ।

আক্ষরিক বা শব্দগত যোগাযোগকে আবার দু'ভাগে ভাগ করা হয়; যথা-

ক) মৌখিক বা বাচনিক যোগাযোগ।

খ) লিখিত যোগাযোগ।

২। অনাক্ষরিক বা শব্দ বহির্ভূত যোগযোগ।

অনাক্ষরিক বা শব্দবহির্ভূত যোগাযোগ পদ্ধতিও বিভিন্ন প্রকার হতে পারে, যথা-

- ক) চাক্ষুষ বা দৃষ্টিলব্ধ যোগাযোগ।
- খ) শ্রবণ-দর্শন যোগাযোগ
- গ) অঙ্গ-ভঙ্গি বা অঙ্গ-সংগলন যোগাযোগ।
- ঘ) নীরবতা যোগাযোগ।
- ঙ) লৈখিক যোগাযোগ।
- চ) কার্যের মাধ্যমে যোগাযোগ।
- ছ) অনুমান বা ভাবার্থের মাধ্যমে যোগাযোগ।
- জ) স্পর্শের মাধ্যমে যোগাযোগ।

# মৌখিক যোগাযোগের সুবিধা ও অসুবিধাসূমহ

## সুবিধা সূমহঃ

- ১। সহজ পদ্ধতি
- ২। বক্তব্য অনুধাবনের সুবিধা
- ৩। প্রত্যক্ষ সম্পর্ক সৃষ্টি
- ৪। প্রতিক্রিয়া অনুধাবন
- ৫। সময়ের অপচয় রোধ
- ৬। তথ্যের পরিবর্তনযোগ্যতা
- ৭। তথ্যের ভুলত্রুটি সংশোধন

- ৮। অশিক্ষিতের জন্য উপযোগী
- ৯। তথ্যের পূর্ণাঙ্গ বিবরণ
- ১০। ভুল বোঝাবুঝি হ্রাস
- ১১। ঐকমত্য প্রতিষ্ঠা
- ১২। সহজ সমন্বয় সাধন
- ১৩। কর্ম প্রেরনা সৃষ্টি
- ১৪। ব্যক্তিগত সন্তুষ্টি
- ১৫। গোপনীয়তা রক্ষা
- ১৬। তথ্যের বিকৃতি রোধ
- ১৭। বিরোধ নিষ্পত্তি
- ১৮। দীর্ঘসূত্রতা পরিহার
- ১৯। শ্রম ব্যবস্থাপনা সম্পর্কে উন্নয়ন
- ২০। প্রাতিষ্ঠানিক লক্ষ্যার্জন

# অসুবিধা সমূহ

- ১। সংরক্ষনের অযোগ্য
- ২। তথ্য বিকৃতি
- ৩। অপব্যাক্যার সম্ভবনা
- ৪। সল্লস্থায়ী পদ্ধতি
- ৫। মূল বিষয়ের বিচ্যুতি
- ৬। গুরুত্বহীনতা
- ৭। সিদ্ধান্ত গ্রহনে বিলম্ব
- ৮। সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নে জটিলতা
- ৯। নির্দেশনার ক্ষেত্রে অকার্যকর

- ১০ । আইনগত ভিত্তিহীনতা
- ১১ । ব্যয় সাপেক্ষ
- ১২ । মন্ত্র গতি
- ১৩ । গোপনীয় বিষয় ফাঁস
- ১৪ । অস্বীকার করার প্রবণতা
- ১৫ । অপ্রাসঙ্গিক আলোচনা
- ১৬ । বিরক্তির উদ্বেক
- ১৭ । অবাঞ্ছিত হস্তক্ষেপ
- ১৮ । দুর্বল ব্যক্তিত্বের প্রকাশ
- ১৯ । কার্যকরীকরনে বাধা



# লিখিত যোগাযোগের সুবিধা ও অসুবিধাসূমহ

## সুবিধাসূমহ :

- ১। সংরক্ষণসাধ্য
- ২। জটিল বিষয়ের উপস্থাপন
- ৩। প্রামাণ্য দলিল
- ৪। সহজে বোধগম্য
- ৫। স্থায়ী সূত্র
- ৬। তথ্যের বিকৃত রোধ
- ৭। অপব্যাখ্যা রোধ
- ৮। শুদ্ধতা যাচাই

- ৯। সময় ও অর্থের হ্রাস
- ১০। ঝুঁকি নিরসন
- ১১। বক্তব্য পেশের সুবিধা
- ১২। কর্তৃত্বার্পনের সুবিধা
- ১৩। কার্যকর নিয়ন্ত্রন
- ১৪। বাহুল্য বর্জন
- ১৫। তথ্যের সঠিকতা
- ১৬। তথ্য অস্বীকারের প্রবনতা রোধ
- ১৭। গুরুত্বপূর্ণ বিষয়াদির ক্ষেত্রে ফলপ্রসূ
- ১৮। উত্তম প্রচার মাধ্যম
- ১৯। নির্ভরযোগ্যতা
- ২০। গ্রহণযোগ্যতা
- ২১। বিকল্প পদ্ধতি হিসেবে ব্যবহার

# অসুবিধাসূমহ ঃ

- ১। ব্যয়সাধ্য
- ২। সময় সাপেক্ষ
- ৩। তাৎক্ষণিক প্রত্যুত্তরের অভাব
- ৪। দীর্ঘসূত্রতা
- ৫। তথ্যের তড়িৎ ব্যাখ্যার অভাব
- ৬। অশিক্ষিতের নিকট মূল্যহীন
- ৭। নমনীয়তার অভাব
- ৮। অপ্রয়োজনীয় বিষয়ের অবতারণা

- ৯ । ব্যক্তিগত সম্পর্কের অভাব
- ১০ । ঐকমত্য প্রতিষ্ঠা কঠিন
- ১১ । তথ্য পরিবেশনে মন্থরতা
- ১২ । প্রতিক্রিয়া প্রত্যক্ষন করা যায় না ।
- ১৩ । গোপনীয়তা রক্ষার অভাব
- ১৪ । বক্তব্য সংশোধনের অসুবিধা
- ১৫ । স্থান ও অর্থের অভাব



যোগাযোগের আবশ্যকীয় শর্তাবলী

# এ অধ্যায়ে শিক্ষার্থীরা যা জানতে পারবে

- ✚ উত্তম যোগাযোগের অপরিহার্য বৈশিষ্ট্য বা গুণাবলি জানতে পারবে।
- ✚ যোগাযোগের বাধা বা প্রতিবন্ধকতা জানতে পারবে।
- ✚ উত্তম যোগাযোগের প্রতিবন্ধকতাসমূহ দূরীকরণের উপায়সমূহ জানতে পারবে।

# উত্তম যোগাযোগের অপরিহার্য বৈশিষ্ট্য বা গুণাবলী

- ১। ধারণার শ্রেণিবিন্যাস
- ২। উদ্দেশ্য নির্ধারণ
- ৩। পরিকল্পনা
- ৪। মাধ্যম নির্বাচন
- ৫। শ্রোতা বা গ্রাহক সনাক্তকরণ
- ৬। সংক্ষিপ্ততা
- ৭। স্পষ্টতা
- ৮। ভুল-ত্রুটি মুক্ততা

৯ । সঠিক সময় নির্ধারণ

১০ । ভাষা নিয়ন্ত্রণ

১১ । ফলাবর্তন

১২ । সহজ উপস্থাপন

১৩ । বার্তাপ্রেরক ও গ্রাহকের সম্পর্ক পরিমাপ

১৪ । কথায় ও কাজে সঙ্গতি

১৫ । আদর্শ শ্রোতা



# যোগাযোগের বাধা বা প্রতিবন্ধকতা

## ১। সাংগঠনিক কাঠামোগত প্রতিবন্ধকতা

- ❖ সাংগঠনিক পরিবেশ
- ❖ সংগঠন স্তরের আধিক্য
- ❖ নীতির অভাব
- ❖ কর্তৃত্ব ও দায়িত্ব বন্টনে অসমতা
- ❖ উর্ধ্বতন-অধস্তন সম্পর্ক
- ❖ তত্ত্বাবধায়কদের সৃষ্ট প্রতিবন্ধকতা
- ❖ সংগঠন কাঠামো

## ২। ব্যক্তিগত প্রতিবন্ধকতা

- ক) ব্যক্তিগত দ্বন্দ্ব
- খ) মানবীয় ধারণা
- গ) পক্ষপাতিত্ব
- ঘ) কপটতা ও অবিশ্বাস
- ঙ) ভয়ভীতি

## ৩। ভাষাগত প্রতিবন্ধকতা

- ক) দুর্বোধ্য ভাষার ব্যবহার
- খ) দ্ব্যর্থবোধক শব্দ
- গ) আঞ্চলিক ভাষার ব্যবহার
- ঘ) পরিভাষিক শব্দ
- ঙ) সাংকেতিক ভাষার ব্যবহার
- চ) মিশ্র ভাষার ব্যবহার

## ৪। মর্যাদা বা পজিশনগত প্রতিবন্ধকতা

- ক) পদমর্যাদা বা পজিশন
- খ) মানসিক কাঠামো
- গ) সন্দেহ প্রবনতা
- ঘ) আংশিক শ্রবণ

## ৫। পরিবর্তন প্রতিরোধ সংক্রান্ত প্রতিবন্ধকতা

- ক) পরিবর্তনের ঝুঁকি গ্রহন না করে পূর্বাবস্থা অনুসরণ করা।
- খ) নতুন ভাবধারা গ্রহনে অস্বীকৃতি জ্ঞাপন
- গ) বার্তাপ্রেরক ও বার্তাগ্রাহকের অমনোযোগীতা প্রদর্শন
- ঘ) নিজস্ব মত প্রচারের প্রবণতা
- ঙ) বার্তাগ্রাহকের অবহেলা বা খামখেয়ালিপনা অর্থাৎ তার প্রতিষ্ঠিত ধারনার বাইরের সবকিছুর প্রতি অজ্ঞতা ও অবহেলা প্রদর্শন করা।

# যোগাযোগের অন্যান্য প্রতিবন্ধকতা

- ক) সূষ্ঠ পরিকল্পনার অভাব
- খ) তথ্যের দুর্বোধ্যতা
- গ) অনৈক্য বা বেসুরো
- ঘ) কর্মব্যস্ততা
- ঙ) দুর্বল উদ্দেশ্য
- চ) ভৌগলিক সমস্যা
- ছ) অব্যক্ত অনুমিতি
- জ) প্রতারণা

# উত্তম যোগাযোগের প্রতিশ্ৰুততা দূরীকরণের উপায়

- ১। সাংগঠনিক কাঠামোর পুনর্বিন্যাস
- ২। সুনির্দিষ্ট পরিকল্পনা
- ৩। সঠিক নীতি নির্ধারণ
- ৪। সঠিক ধারণা অর্জন
- ৫। যোগাযোগ প্রশিক্ষণ
- ৬। উপযুক্ত মাধ্যম নির্বাচন
- ৭। ব্যবস্থাপনা উন্নয়ন
- ৮। কথায় ও কাজে মিল রাখা

অধ্যায়-৮

প্রতিবেদন লিখন

# এ অধ্যায়ে শিক্ষার্থীরা যা শিখতে পারবে।

- প্রতিবেদনের সংজ্ঞা বলতে পারবে।
- কারবার প্রতিবেদনের সংজ্ঞা বলতে পারবে।
- কারিগরি প্রতিবেদনের সংজ্ঞা শিখতে পারবে।
- প্রতিবেদন প্রনয়নে বিবেচ্য বিষয় বা উপাদানসমূহ সম্পর্কে জানতে পারবে।

## প্রতিবেদন, কারবার প্রতিবেদন ও কারিগরি প্রতিবেদনের সংজ্ঞা

**প্রতিবেদনঃ-** কোন খবর ,ঘটনা বা বিষয়ের সংক্ষিপ্ত অথচ সঠিক বর্ণনাকে বলা হয় প্রতিবেদন বা রিপোর্ট ।

**কারবার প্রতিবেদনঃ-** কারবার বা ব্যবসায়-বাণিজ্য সংক্রান্ত বিষয়ের উপর ভিত্তি করে রচিত প্রতিবেদনকে বলা হয় কারবার প্রতিবেদন ।

**কারিগরি প্রতিবেদনঃ-** সহজ কথায়, কারিগরি বিশেষজ্ঞ বা প্রকৌশলী কর্তৃক রচিত প্রতিবেদন কে বলা হয় কারিগরি প্রতিবেদন বা টেকনিক্যাল প্রতিবেদন ।



# প্রতিবেদন প্রনয়নে বিবেচ্য বিষয় বা উপাদান সূমহ

- ১। নির্দিষ্ট কাঠামো
- ২। নির্দিষ্ট ঘটনার সত্যনিষ্ঠ বিবরণ
- ৩। প্রথম পুরুষের ব্যবহার
- ৪। নিরপেক্ষতা
- ৫। ইতিবাচক বিবৃত
- ৬। অনুচ্ছেদ
- ৭। পূর্ণাঙ্গতা






- ৮ । সংক্ষিপ্ততা
- ৯ । সুস্পষ্টতা
- ১০ । ভাষা
- ১১ । নকশা/রেখাচিত্র
- ১২ । উপযুক্ত শিরোনাম
- ১৩ । লিখিত
- ১৪ । বাস্তবতার আলোকে প্রনোয়ন
- ১৫ । উপসংহার বা সুপারিশ
- ১৬ । স্বাক্ষর ও পরিচয় ।

- ৯। কার্যকরী শ্রবণ নিশ্চিতকরন
- ১০। ভাষা ব্যবহারে সতর্কতা
- ১১। কর্মী সমাবেশ
- ১২। প্রাথমিক পরিচয় দান
- ১৩। অনানুষ্ঠানিক সম্পর্ক স্থাপন
- ১৪। ফলাবর্তন ব্যবস্থার প্রয়োগ
- ১৫। প্রতারণা পরিহার
- ১৬। আন্তঃব্যক্তিক সম্পর্ক
- ১৭। প্রয়োজনীয় আতিশয্য অবলম্বন
- ১৮। ভ্রান্ত ধারণা ও মনোভাব পরিহার
- ১৯। স্বর নিয়ন্ত্রণ
- ২০। যোগাযোগ মূল্যায়ন



অফিস ব্যবস্থাপনা

# এই পাঠ শেষে শিক্ষার্থীরা যা শিখতে পারবে।

-  অফিস ও অফিস কার্যের সংজ্ঞা বলতে পারবে।
-  অফিস কার্যের বৈশিষ্ট্য জানতে পারবে।
-  আধুনিক অফিসের কার্যাবলি জানতে পারবে।
-  নথিবদ্ধকরণ ও সূচিকরনের সংজ্ঞা বলতে পারবে।
-  নথিবদ্ধকরণের গুরুত্ব জানতে পারবে।

# অফিস ও অফিস কার্যের সংজ্ঞা

**অফিসঃ** অফিস একটি ইংরেজী শব্দ, যার বাংলা প্রতিশব্দ হচ্ছে দপ্তর বা কার্যালয়। সাধারণ অর্থে দপ্তর বা অফিস বলতে এমন একটি স্থানকে বুঝায় যেখানে একটি প্রতিষ্ঠানের যাবতীয় করণিক কার্যাবলি সম্পাদিত হয়ে থাকে।

**অফিস কার্যঃ** সাধারণ ও সহজ কথায়, অফিসে সম্পাদিত কার্যাবলিকেই অফিস কার্য হিসেবে আখ্যায়িত করা হয়ে থাকে। অর্থাৎ যে সকল কার্য অফিসের মাধ্যমে সম্পাদন করা হয় তাই অফিস কার্য নামে পরিচিত। যেমন- উৎপাদন, ক্রয়, বিক্রয়, অর্থসংস্থান, পরিবহন, হিসাব রক্ষণাবেক্ষণ, যোগাযোগ রক্ষা করা ইত্যাদি।

# অফিস কার্যের প্রকৃতি

অফিস কার্যের প্রকৃতি

১। লেখা ও যোগাযোগ সংক্রান্ত কার্য

২। গণনা সংক্রান্ত কার্য

৩। শ্রেণিকরণ ও নথিকরণ সংক্রান্ত কার্য

# অফিস কার্যের বৈশিষ্ট্য

- ১। করনিক কাজ
- ২। প্রসাশনিক কাজ
- ৩। নথিপত্র তৈরি ও সংরক্ষন
- ৪। শিক্ষার সাথে সম্পর্কযুক্ত কাজ
- ৫। মানসিক কাজ
- ৬। গোপনীয়তা বজায় রাখা
- ৭। উন্নত কার্য পরিবেশ
- ৮। স্নায়ুকেন্দ্র স্বরূপ
- ৯। কোলাহলমুক্ততা
- ১০। শ্রম-সংক্ষেপ যন্ত্রের ব্যবহার



# আধুনিক অফিস কার্যের কার্যাবলি

## নৈতিক কার্যাবলি

- পরিকল্পনা প্রণয়ন
- তথ্য প্রাপ্তি ও সংগ্রহ
- তথ্যাদির নথিকরণ
- তথ্যাদি প্রক্রিয়াজাতকরণ
- তথ্য সংরক্ষণ
- তথ্যাদি সরবরাহ
- যোগাযোগ রক্ষা
- হিসাবপত্র প্রণয়ন ও সংরক্ষণ

## অফিসের কার্যাবলি

## প্রসাশনিক কার্যাবলী

- কার্য পরিধি নির্ধারণ
- সম্পত্তির নিরাপত্তা বিধান
- অফিস পদ্ধতি ও কার্যক্রম প্রতিষ্ঠা
- অফিস উপকরণ ও আসবাবপত্র নির্ধারণ ও ক্রয়
- ফরম ডিজাইন ও নিয়ন্ত্রণ
- মনোহারি দ্রব্যের নিয়ন্ত্রণ
- অফিস কর্মী সংগ্রহ ও নিয়োগ
- সমন্বয় সাধন ও নিয়ন্ত্রণ

# নথিবদ্ধকরণ ও সূচিকরণের সংজ্ঞা

**নথিবদ্ধকরণঃ** নথিকরন বা নথিবদ্ধকরন হল এমন একটি বিশেষ পদ্ধতি যার মাধ্যমে চিঠিপত্র, দলিল-দস্তাবেজ, মূল্যবান কাগজ পত্র ইত্যাদি সুষ্ঠুভাবে সংরক্ষন করা হয় অর্থাৎ ভবিষ্যতের প্রয়োজনে অফিস আদালতে বা কারবার প্রতিষ্ঠানের যাবতীয় চিঠিপত্র, দলিল-দস্তাবেজ, রিপোর্ট ইত্যাদি বিজ্ঞানসম্মত উপায়ে সাজিয়ে সংরক্ষণ করা হয় তাকে নথিকরণ বলে।

**সূচিকরণঃ** নথিবদ্ধ মূল্যবান কাগজপত্র ও দলিল দস্তাবেজ ইত্যাদি খুঁজে বের করার জন্য যে নির্দেশিকার ব্যবস্থা করা হয় তাকে সূচিকরন বলে।

# নথি বন্ধকরণের গুরুত্ব

- ১। প্রামাণ্য দলিল
- ২। তথ্য ভান্ডার
- ৩। দ্রুত সন্ধান প্রদান
- ৪। নিরাপত্তা
- ৫। কার্যদক্ষতা
- ৬। সিদ্ধান্ত গ্রহণে সহায়ক
- ৭। মিতব্যয়িতা
- ৮। দক্ষ ব্যবস্থাপনা
- ৯। সুনাম বৃদ্ধি
- ১০। কর্মীদের দক্ষতা বৃদ্ধি
- ১১। সময়, অর্থ ও শ্রম বাঁচায়
- ১২। শৃঙ্খলা নিশ্চিত হয়

# নথিকরণের পদ্ধতি

## নথিকরণ পদ্ধতি

### সনাতন পদ্ধতি

- ১। বাক্স নথিকরণ
- ২। তারদন্ড নথিকরণ
- ৩। গার্ড বই
- ৪। পায়রা-খোপ নথিকরণ
- ৫। কনসার্টিনা নথিকরণ
- ৬। প্রেসকপি বই

### আধুনিক পদ্ধতি

- ১। সমান্তরাল নথিকরণ
- ২। পাইলট নথিকরণ
- ৩। শ্যানন নথিকরণ
- ৪। খাড়া নথিকরণ
- ৫। কার্ডবোর্ড নথিকরণ
- ৬। মোটরযুক্ত নথিকরণ
- ৭। যুক্ততাক নথিকরণ

# নথীকরণ ও সূচীকরণের মধ্যে পার্থক্য

## পার্থক্যের বিষয়ঃ

- ১। সংজ্ঞা
- ২। কার্য শুরু
- ৩। সংরক্ষণ প্রক্রিয়া
- ৪। নিরাপত্তা বিধান
- ৫। সহায়তা প্রদান
- ৬। কার্যাবলি

Thank you for watching

Have a good day