ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી
(ગુજરાત સરકાર દ્વારા સ્થાપિત)

બી.કોમ. સેમેસ્ટર - ૨

SEC201-BC

સેક્રેટરીયલ પ્રેક્ટિસ - ૨

સ્વાધ્યાયનું અજવાળું

ભારતના સંવિધાનના સર્જક, ભારતરત્ન ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકરની પાવન સ્મૃતિમાં ગરવી ગુજરાતમાં, ગુજરાત સરકારશ્રીએ ઈ.સ. 1994માં યુનિવર્સિટી ગ્રાન્ટ્સ કમિશન અને ડિસ્ટન્સ એજ્યુકેશન કાઉન્સિલની માન્યતા મેળવી અમદાવાદમાં ગુજરાતના એકમાત્ર મુક્ત વિશ્વવિદ્યાલય ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટીની સ્થાપના કરી છે.

ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકરની 125મી જન્મજયંતીના અવસરે જ ગુજરાત સરકાર દ્વારા યુનિવર્સિટી માટે અદ્યતન સગવડતા સાથે, શાંત જગ્યા મેળવી, જ્યોતિર્મય પરિસરનું નિર્માણ કરી આપ્યું. BAOUના સત્તામંડળે પણ યુનિવર્સિટીના આગવા ભવિષ્ય માટે ખૂબ સહયોગ આપ્યો, આપતા રહે છે.

શિક્ષણ એટલે માનવમાં થતું મૂડીરોકાણ, શિક્ષણ લોકસમાજની ગુણવત્તા સુધારવામાં અધિક ફાળો આપી શકે છે. અહીં મને સ્વામી વિવેકાનંદનું શિક્ષણ વિષયક દર્શન યાદ આવે છે:

'જેનાથી ચારિત્ર્યનું ઘડતર થાય, જેનાથી માનસિક ક્ષમતાનું નિર્માણ થાય, જેનાથી બૌદ્ધિક વિકાસ સાધી શકાય અને જેના થકી વ્યક્તિ પગભર બની શકે તેને શિક્ષણ કહેવાય'

ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી શિક્ષણમાં આવા ઉમદા વિચારને વરેલી છે. તેથી વિદ્યાર્થીઓને ગુણવત્તાયુક્ત, વ્યવસાયલક્ષી, જીવનલક્ષી શિક્ષણની સગવડ ઘરે બેઠાં મળી રહે એવા પ્રયત્નો મક્કમ બની કરે છે. બહોળા સમાજના લોકોને ઉચ્ચશિક્ષણ પ્રાપ્ત થાય, છેવાડાના માણસોને ઉત્તમ કેળવણી એમનાં રોજિંદાં કામો કરતાં પ્રાપ્ત થતી રહે. વ્યાવસાયિક લોકોને આગળ ભણતરની ઉત્તમ તક સાંપડે અને જીવનમાં પોતાની ક્ષમતાઓ, કૌશલ્યોને પ્રગટ કરી સારી કારકિર્દી ઘડે, સ્વાવલંબી બની ઉત્તમ જીવન જીવતાં સમાજ અને રાષ્ટ્રનિર્માણમાં પોતાનું યોગદાન આપે, એ માટે પ્રયાસરત છે.

'સ્વાધ્યાય: પરમં તપ:' સૂત્રને ઓપન યુનિવર્સિટી કેન્દ્રમાં રાખીને અહીં પ્રવેશ કરતા છાત્રોને સ્વઅધ્યયન માટે સરળતાથી સમજાય એવો ગુણવત્તાલક્ષી શૈક્ષણિક અભ્યાસક્રમ ઉપલબ્ધ કરાવી આપે છે. દરેક વિષયની પાયાની સમજણ મળે તેની કાળજી રાખવામાં આવે છે. વિદ્યાર્થીઓને રસ પડે અને રુચિ કેળવાય તેવાં પાઠ્યપુસ્તકો નિષ્ણાત અધ્યાપકો દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવે છે. દૂરવર્તી શિક્ષણ પ્રાપ્ત કરવા ખેવના રાખતા કોઈ પણ ઉંમરના છાત્રોને માટે અભ્યાસસામગ્રી તૈયાર કરવા માટે શિક્ષણવિદો સાથે પરામર્શ કરવામાં આવે છે. એ પછી જ માળખું રચી, અભ્યાસસામગ્રી તૈયાર કરી પુસ્તક સ્વરૂપે છાત્રોનાં કરકમળોમાં આપે છે. જેનો ઉપયોગ કરીને વિદ્યાર્થીઓ સંતોષપ્રદ અનુભવ કરી શકે છે.

યુનિવર્સિટીના તજજ્ઞ અધ્યાપકો ખૂબ કાળજીથી આ અભ્યાસસામગ્રીનું લેખન કરે છે. વિષયનિષ્ણાત પ્રોફેસરો દ્વારા એમનું પરામર્શન થયા પછી જ પરિણામલક્ષી અભ્યાસસામગ્રી યુનિવર્સિટીના વિદ્યાર્થીઓને પહોંચે છે. ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી જ્ઞાનનું કેન્દ્રબિંદુ બની રહી છે. વિદ્યાર્થીઓને 'સ્વાધ્યાય ટેલિવિઝન', 'સ્વાધ્યાય રેડિયો' જેવા દૂરવર્તી ઉપાદાનો થકી પણ એમના ઘરમાં શિક્ષણ પહોંચાડવાનો પુરુષાર્થ થઇ રહ્યો છે. ઉમદા હેતુ, શ્રેષ્ઠ ધ્યેયને આંબવા પરિશ્રમરત યુનિવર્સિટીના જ્ઞાનની પરબ સમા અધ્યાપકો તેમજ કર્મઠ કર્મચારીગણને અભિનંદન અને અમારી યુનિવર્સિટીના વિદ્યાર્થીઓ સફળ થવા ખૂબ મહેનત કરી, જીવન સફળ કરવાની સાથે જીવન સાર્થક કરે એવી પરમેશ્વરને પ્રાથના કરું છું.

પ્રો. (ડૉ.) અમીબહેન ઉપાધ્યાય

કુલપતિશ્રી,

ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી,

જ્યોતિર્મય પરિસર,સરખેજ-ગાંધીનગર હાઈવે, છારોડી, અમદાવાદ

ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી
(ગુજરાત સરકાર દ્વારા સ્થાપિત)

બી.કોમ. સેમેસ્ટર – 2

SEC201-BC

સેક્રેટરીયલ પ્રેક્ટિસ - 2

ભાગ - 01

એકમ-1	ધંધાદારી પત્રવ્યવહારનું માળખું	01
એકમ-2	પત્રવ્યવહાર (વાણિજ્યિક) – I	12
એકમ-3	પત્રવ્યવહાર (વાણિજ્યિક) – II	30
એકમ-4	સંસ્થાઓ સાથેનો પત્રવ્યવહાર	41

ભાગ – 02

એકમ-5	સભાઓના સિદ્ધાંતો	54
એકમ-6	અહેવાલ લેખન	66
એકમ-7	સંક્ષેપ લેખન	80

સેક્રેટરીયલ પ્રેકટીસ-ભાગ – 1

લેખન :	ડૉ. શ્રીદા શાહ	આસિસ્ટન્ટ પ્રોફેસર, જી.એલ.એસ.યુનિવર્સીટી, અમદાવાદ.
	ડૉ. તેજલ જાની	આસિસ્ટન્ટ પ્રોફેસર, જી.એલ.એસ.યુનિવર્સીટી, અમદાવાદ.
પરામર્શક(વિષય) :	પ્રો. (ડૉ.) મનોજ શાહ	પ્રોફેસર & નિયામક, સ્કૂલ ઓફ કોમર્સ એન્ડ મેનેજમેન્ટ, ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ.
	ડૉ. ધર્મેન્દ્ર મિસ્ત્રી	પ્રિન્સીપાલ, એમ સી શાહ નવગુજરાત કોમર્સ કોલેજ
	ડૉ. અરવિંદ ઠક્કર	એસોસિએટ પ્રોફેસર, સી સી શેઠ નવગુજરાત કોમર્સ કોલેજ
પરામર્શક(ભાષા) :	ડૉ.દીપક ભાનુશંકર ભટ્ટ	આસિસ્ટન્ટ પ્રોફેસર ગુજરાત કેન્દ્રીય વિશ્વવિદ્યાલય, ગાંધીનગર
સંપાદન :	પ્રો. (ડૉ.) મનોજ શાહ	પ્રોફેસર & નિયામક, સ્કૂલ ઓફ કોમર્સ એન્ડ મૅનેજમૅન્ટ, ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ.

પ્રકાશક :	ડૉ. અજયસિંહ જાડેજા	કુલસચિવ, ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ.

આવૃત્તિ : સુધારેલ પુનઃ આવૃત્તિ (નવો અભ્યાસક્રમ-2025)

ISBN : 978-93-5598-468-5

978-93-5598-466-1

સર્વાધિકાર સુરક્ષિત

આ પાઠ્યપુસ્તક ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટીના ઉપક્રમે વિદ્યાર્થીલક્ષી સ્વઅધ્યન હેતુથી; દૂરવર્તી શિક્ષણના ઉદ્દેશને કેન્દ્રમાં રાખી તૈયાર કરવામાં આવેલ છે. જેના સર્વાધિકાર સુરક્ષિત છે. આ અભ્યાસ-સામગ્રીનો કોઈપણ સ્વરૂપમાં ધંધાધારી ઉપયોગ કરતાં પહેલાં ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટીની લેખિત પરવાનગી લેવાની રહેશે.

એકમ 1

ધંધાદારી પત્રવ્યવહારનું માળખું

-: રૂપરેખા :-

1.1 પ્રસ્તાવના

1.2 પત્રવ્યવહાર અંગેના મૂળભૂત સિદ્ધાંતો

1.3 ધંધાદારી પત્રવ્યવહારનું સ્વરૂપ

1.4 પત્રની ગોઠવણી

1.5 પત્ર ગોઠવણીની પૂરક બાબતો

1.6 ઉપસંહાર

1.7 ચાવીરુપ શબ્દો

1.8 સ્વાધ્યાય

❖ ટૂંકા પ્રશ્નો

❖ નિબંધલક્ષી પ્રશ્નો

❖ બહુવિકલ્પ પ્રશ્નો

1.1 પ્રસ્તાવના

આધુનિક ટેક્નોલોજી એ સંદેશાવ્યવહારને ખૂબ જ સરળ બનાવ્યો છે. સંદેશાવ્યવહારમાં પત્ર લખવાની કળા એક મહત્વપૂર્ણ જરૂરિયાત છે.આજે પણ પત્રવ્યવહાર આપણા અંગત જીવનમાં તેમજ કાર્યક્ષેત્રમાં સંદેશાવ્યવહારનું મહત્વનું માધ્યમ છે. તો ચાલો આપણે ધંધાદારી પત્ર વ્યવહાર વિશે ચર્ચા કરીએ.

1.2 પત્રવ્યવહાર અંગેના મૂળભૂત સિદ્ધાંતો

વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહારમાં કોઈપણ સંદેશને અસરકારક રીતે પહોંચાડવા માટે પત્રવ્યવહાર અંગેના મૂળભૂત સિદ્ધાંતોનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. પત્રવ્યવહાર અંગેના મૂળભૂત સિદ્ધાંતો લેખનની સામગ્રી અને શૈલી માટે યોગ્ય માર્ગદર્શન પૂરું પાડે છે. વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહાર નીચેના મૂળભૂત સંચાર સિદ્ધાંતોને ધ્યાનમાં રાખીને કરવામાં આવે છે.

પત્રવ્યવહાર અંગેના મૂળભૂત સિદ્ધાંતોઃ

1. **સ્પષ્ટતા અને સુસંગતતાઃ** *અસરકારકતા માટે, સારો વાણિજ્યિક પત્ર સંક્ષિપ્ત, ચોક્કસ, સંબંધિત, નક્કર અને સુસંગત હોવો જોઈએ.તમે શું કરવા માંગો છો તે સ્પષ્ટપણે કહો. શબ્દકોશનો ઉપયોગ જરૂરી હોય તેવા મુશ્કેલ શબ્દો,કાવ્યાત્મક ભાષા,અસ્પષ્ટ શબ્દોનો ઉપયોગ હંમેશા ટાળવો જોઈએ. પત્ર લેખક જે વાતચીત કરવા માંગે છે તેનો ચોક્કસ અર્થ પ્રાપ્તકર્તાને યોગ્ય રીતે પહોંચવો જોઈએ.પત્રની સ્પષ્ટતા વિચારની સુસંગતતાને પ્રતિબિંબિત*

કરે છે તેથી, પત્ર તાર્કિક રીતે લખવો જોઈએ.પત્રમાં યોગ્ય શબ્દો દ્વારા વાંચવામાં સરળ વિષયની અભિવ્યક્તિ જરૂરી છે.

2. **વિચારણાઃ** *પત્રલેખકે પોતાને વાચકની સ્થિતિમાં મૂકવો જોઈએ. વાચકને શું જોઈએ છે તે અંગે વિચારણા કરવી જરૂરી છે. સ્વવૃત્તિને બદલે સામેના પક્ષના વલણ પર ભાર મૂકવો જોઈએ.*
3. **સંક્ષિપ્તતાઃ** *વાણિજ્યિક પત્ર સંક્ષિપ્ત હોવો જોઈએ. શબ્દોનું પણ વિજ્ઞાન હોય છે. માત્ર ત્યારે જ શક્ય છે જો પત્ર લખનાર પાસે વ્યાપક શબ્દભંડોળ હોય. લાંબી અપ્રસ્તુત બાબત ધરાવતો પત્ર લેખકની નબળી છાપ ઉપસાવે છે.*
4. **સૌજન્ય અને મિત્રતાઃ** *વાણિજ્યિક પત્રની ભાષા હંમેશા નમ્ર હોવી જોઈએ.વાણિજ્યિક પત્રનો મુસદ્દો બનાવતી વખતે તોછડાઈવાળી ભાષાનો ઉપયોગ ક્યારેય ન કરવો જોઇયે. તોછડાઈ વાળી ભાષાને ક્ષમતા (તાકાત)ની નિશાની ગણવામાં આવે છે પરંતુ તેનાથી પત્ર દ્વારા અપમાનજનક વલણ વ્યક્ત થાય છે. સૌજન્ય એ તેલ જેવું છે જે ઘર્ષણ દૂર કરે છે અને સદ્દભાવના જન્માવે છે. "આભાર" અથવા "કૃપા કરીને" જેવા શબ્દો હંમેશા હકારાત્મક પ્રતિભાવ આપે છે. જોકે આવા શબ્દોનો ઉપયોગ કોઈના સ્વાભિમાનના ભોગે ના થવો જોઈએ.*
5. **સરળતાઃ** *વાણિજ્યિક પત્ર સરળ ભાષા તેમજ સંક્ષિપ્તમાં લખાયેલ હોવો જોઈએ. વિવિધ શબ્દસમૂહો અને અભિવ્યક્તિઓનો ઉપયોગ ટાળવો જોઈએ. વાણિજ્યિક પત્રમાં અવતરણો અથવા એવા શબ્દો ન હોવા જોઈએ જે કૃત્રિમ લાગે છે. આજ કાલ લોકો ખૂબ વ્યસ્ત હોય છે અને તેથી બિનજરૂરી લાંબા વાક્યોથી ચિડાઈ જાય તેવું પણ બની શકે છે. તેથી, પત્ર લખનાર વ્યક્તિએ ટૂંકો સંદેશ લખવો જોઈએ.*
6. **સચોટતાઃ** *વાણિજ્યિક પત્ર વ્યાકરણની દૃષ્ટિએ સાચો અને તથ્યપૂર્ણ હોવો જોઈએ. પત્ર દ્વારા આપવામાં આવેલી ખોટી માહિતી પત્ર લેખકને વિકટ પરિસ્થિતિમાં મૂકી શકે છે.પૂછપરછ,ફરિયાદ, સંદર્ભો વગેરે જેવા પત્રોમાં આપેલ માહિતી હંમેશા સાચી અને સચોટ હોવી જોઈએ.જો, કેટલાક કારણોસર જરૂરી માહિતી આપવી શક્ય ન હોય તો , તે માટે નમ્ર ભાષામાં સ્પષ્ટપણે જણાવવું જોઈએ.*
7. **સંપૂર્ણતાઃ** *વાણિજ્યિક પત્રમાં તમામ જરૂરી તથ્યો શામેલ હોવા જોઈએ. અધૂરા વાણિજ્યિક પત્રને પત્ર મેળવનાર સમયનો બગાડ પણ સમજી શકે છે. તેથી તે પોતાની ધારણા પ્રમાણે પોતાની રીતે વર્તશે, જે વિવાદો તરફ દોરી જાય છે.*
8. **મૌલિકતાઃ** *વાણિજ્યિક પત્રોની અભિવ્યક્તિ અને શૈલીની મૌલિકતા તેને વધુ આકર્ષક બનાવવા માટે જરૂરી છે. જેમ કે બદલાતા સમય સાથે નવા ઉત્પાદનના વેચાણ માટે, જૂની અને રૂઢિગત શૈલીના સ્થાને અભિવ્યક્તિની નવીનતમ શૈલીનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે.*
9. **સુઘડતાઃ** *યોગ્ય ફકરા સાથે સ્પષ્ટ રીતે અંકિત (ટાઈપ) કરેલ અથવા સારા કાગળ પર લખાયેલ સુઘડ અને વ્યવસ્થિત પત્ર વાંચન માટે આકર્ષક બને છે.કોઈપણ વધારાનું લખાણ, છેકછાક, ફકરાઓ વચ્ચે અયોગ્ય અંતર વગેરે લેખક વિષે પ્રતિકૂળ છાપ ઉભી કરે છે. તેથી વાણિજ્યિકપત્રનો દેખાવ મહત્તમ અંશે પ્રભાવશાળી, સુઘડ અને વ્યવસ્થિત હોવો જોઈએ.*

10. **અસરકારકતાઃ** *અસરકારકતા વાણિજ્યિકપત્ર લેખન માટે સૌથી આવશ્યક લક્ષણ ગણવામાં આવે છે. વાણિજ્યિક પત્રલેખનનો મુખ્ય હેતુ વાજબી સમયમાં હકારાત્મક રીતે ઇચ્છિત પ્રતિસાદ મેળવવાનો છે. વિલંબિત અથવા નકારાત્મક પ્રતિભાવ પત્રલેખકની બિનઅસરકારકતા દર્શાવે છે. આ પ્રકારના પત્રલેખનમાં સમય અને લેખનસામગ્રીનો દુર્વ્યય થાય છે.*

1.3 ધંધાદારી પત્રવ્યવહારનું સ્વરૂપ

વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહારનું સ્વરૂપ અને શબ્દ તેનું મૂલ્ય નક્કી કરે છે. પત્રનો સુંદર દેખાવ તેના પ્રાપ્તકર્તા અથવા વાચકના મન પર હકારાત્મક છાપ ઉભી કરે છે.તેથી, પત્ર લખતી વખતે નીચેના મુદ્દાઓ હંમેશા ધ્યાનમાં રાખવા જોઈએ:

1.3.1 કાગળ :

વાણિજ્યિકપત્ર લેખન માટે સારી ગુણવત્તા અને પ્રમાણભૂત કદના કાગળનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ.પત્ર મેળવનારનું નામ સરનામું, ફોન નંબર વગેરે સંબંધિત જરૂરી વિગતો છાપતી વખતે વધુ પડતી ગીચતા ન થાય તે માટે યોગ્ય કાળજી લેવી જોઈએ. આજકાલ વાણિજ્યિકપત્ર લેખન માટે ફુલસ્કેપ કાગળના સ્થાને પ્રમાણભૂત A4 કદના કાગળનો ઉપયોગ થાય છે.

1.3.2 ટાઈપિંગ :

વાણિજ્યિકપત્ર લેખન માટેના બધા પત્રો કુશળ ટાઈપિસ્ટ દ્વારા સરસ રીતે ટાઈપ કરવા જોઈએ. ઓફિસ નોંધ માટે દરેક પત્રની એક નકલ રાખવી જરૂરી છે.

1.3.3 હાંસિયો :

વાણિજ્યિકપત્ર લેખનમાં કાગળની ડાબી અને જમણી બાજુ તેમજ ઉપર અને નીચેની બાજુએ યોગ્ય હાંસિયો રાખવાથી પત્ર વધુ આકર્ષક લાગે છે.

1.3.4 ગડી :

વાણિજ્યિકપત્રને પરબિડીયાના પ્રકાર અને કદ અનુસાર ગડી કરવામાં આવે છે. શક્ય હોય ત્યાં સુધી ગડીની સંખ્યા ન્યૂનતમ રાખીને પત્રનું આકર્ષણ જળવાઈ રહે તે રીતે ગડી વાળવામાં આવે છે.

1.3.5 પરબિડીયું :

પરબિડીયાના કદનો આધાર પત્ર અને કદના તેમજ બિડાણોની સંખ્યા પર પણ આધાર રાખે છે. મોટા ભાગે પત્ર લખનારનું સરનામું પરબિડીયાની પાછળ છાપવામાં આવે છે.કેટલીક કંપનીઓ પરબિડીયા પર તેમનું ચિહ્ન (લોગો), આદ્યાક્ષરી મુદ્રા (મોનોગ્રામ) છાપ (બ્રાન્ડ) વગેરે પણ દર્શાવે છે. સરનામું ટાઈપ કરવાનો સમય બચાવવા માટે પારદર્શક પરબિડીયાઓનો ઉપયોગ પણ કરવામાં આવે છે.

1.3.6 પરબિડીયા પર સરનામું :

પરબિડીયા પર પત્ર મેળવનારનું પૂરું નામ અને સરનામું લખેલું અથવા ટાઈપ કરેલું જોઈએ. પરબિડીયા પર શેરી, ગામ, જિલ્લો, શહેર અથવા દેશ માટે સંક્ષિપ્ત શબ્દો ન હોવા જોઈએ. જો શહેરના પિન કોડ અંગે માહિતી હોય તો તે અવશ્ય લખવી જોઈએ જેથી કરીને યોગ્ય રીતે ઝડપી વિતરણ થઈ શકે. પ્રેષકનું સરનામું પણ પરબિડીયા પર ટાઈપ કરવામાં આવે છે જેથી કરીને વિતરણ ન થવાની સ્થિતિમાં, પત્ર મોકલનારને પરત કરી શકાય.

1.4 પત્રની ગોઠવણી

વાણિજ્યિક પત્ર સંબંધિત બાબતોને યોગ્ય રીતે ગોઠવવી જોઈએ જેથી કરીને તેને વધુ અસરકારક અને આકર્ષક બનાવી શકાય. પ્રણાલી, અનુભવ અને આવશ્યકતાઓના આધારે, વાણિજ્યિક પત્રનું સ્વરૂપ અને માળખાકીય વ્યવસ્થા વર્ષોથી વિકસિત થઈ છે. વાણિજ્યિક પત્રમાં નીચે દર્શાવેલ ભાગો હોય છે:

1. *મથાળું*

કંપની/ફર્મનું નામ અને સરનામું:………………..

ટેલિગ્રાફિક સરનામું: ……………………………

ટેલેક્સ: ……………………………………

ફેક્સ: ……………………………………

2. *તારીખ* …………………………………
3. *અંદરનું સરનામું (પત્ર મેળવનારનું સરનામું)* ………………………
4. *સંબોધન* ………………………………………
5. *મુખ્ય ભાગ* …………………………………………….
6. *માનસૂચક અંત અથવા સમાપન* …………………
7. *સહી*…………………………

1.4.1 મથાળું : *મથાળામાં પત્ર મોકલનાર સંસ્થાનું નામ, પિનકોડ સાથે પૂરું સરનામું, ટેલિફોન નંબર, ટેલિગ્રાફિક સરનામું, (જો કોઈ હોય તો), ટેલેક્સ ફેક્સ નંબર વગેરે કલાત્મક રીતે મુદ્રિત કરવામાં આવે છે. કાગળની જમણી બાજુએ તારીખ લખવામાં આવે છે. મથાળું કેવું હોવું જોઈએ તેનું એક દ્રષ્ટાંત નીચે આપેલ છે:*

ડો બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી
'જ્યોતિર્મય' પરિસર,
સરખેજ-ગાંધીનગર હાઈવે,
છારોડી, અમદાવાદ : 382 481.
*ટોલ ફ્રી નં :*1800 233 1020

ફેક્સ :
ટેલેક્સ :
ઈ મેલ : feedback@baou.edu.in *તારીખ :*
સંદર્ભ નંબર:

વિરામચિહ્નો : *ઉપરના ઉદાહરણમાં વપરાયેલ વિરામચિહ્નો કાળજીપૂર્વક જોતા નીચેની બાબતો ધ્યાનમાં આવે છે. :*

I. *સંસ્થાના નામ પછી કોઈ પૂર્ણવિરામ મૂકવામાં આવતું નથી.*

II. *ડાબી બાજુએ દેખાતી બધી વસ્તુઓ હાંસિયાથી સમાન અંતરે શરૂ થાય છે.*

III. *ટેલિફોન નંબર, ટેલેક્સ, ફેક્સ, ઈ મેલ પછી અર્ધવિરામ મૂકવામાં આવે છે.તારીખ પછી સંદર્ભ નંબર મૂકવામાં આવે છે.*

IV. *દરેક વિગતના અંતે પૂર્ણવિરામનો ઉપયોગ થતો નથી.*

V. *સંસ્થાનું સરનામું સંસ્થાના નામ નીચે અથવા જમણી બાજુ લખવામાં આવે છે. શેરીનું નામ, ફ્લેટ, બિલ્ડિંગના મજલા (ફ્લોર)નો નંબર (જો કોઈ હોય તો), પિન કોડ સાથે સંસ્થાનું પૂરું સરનામું જણાવવામાં આવે છે. વિદેશમાં પત્રવ્યવહાર હોય તો દેશનું નામ પણ જણાવવું જરુરી છે.*

VI. *દુકાન, મજલા (ફ્લોર), મકાન અને શેરીના નામ પછી અલ્પવિરામ મૂકવામાં આવે છે. પિન કોડ પછી પૂર્ણવિરામ મૂકવામાં આવે છે.*

VII. *જ્યાં સંસ્થાના નામની નીચે સરનામું છાપવામાં આવે છે, ત્યારે ટેલિફોન નંબર ટેલિગ્રાફિક સરનામાંની બરાબર સામે જમણી બાજુએ આપવામાં આવે છે.*

VIII. *થોડી જગ્યા છોડયા બાદ, તારીખ માટે જમણી બાજુએ જગ્યા આપવામાં આવે છે.*

IX. *સામાન્ય રીતે તારીખ લખતી વખતે, અમેરિકન શૈલી વપરાય છે. જેમાં પહેલા મહિનો પછી તારીખ અને ત્યારબાદ વર્ષ લખવામાં આવે છે. જેમ કે 'એપ્રિલ 3,2023' અંગ્રેજી શૈલી મુજબ, પહેલા તારીખ પછી મહિનો અને ત્યારબાદ વર્ષ લખવામાં આવે છે. જેમ કે 3 એપ્રિલ, 2023.*

X. *શક્ય હોય ત્યાં સુધી, વાણિજ્યિક પત્રમાં જાહેરાત ટાળવી જોઈએ. જાહેરાતથી પત્રલખનારની છાપ પર વિપરીત અસર થાય છે.*

XI. *દરેક સત્તાવાર વાણિજ્યિક પત્રમાં યોગ્ય ' સંદર્ભ નંબર' હોવો જોઈએ અને તેથી, મથાળામાં સંદર્ભ નંબર લખવા માટે ખાલી જગ્યા આપવામાં આવે છે.*

1.4.2 અંદરનું સરનામું :

મથાળું લખ્યા પછી અંદરનું સરનામું ડાબી બાજુએ લખવામાં આવે છે. વાણિજ્યિક પત્રમાં એ ધ્યાનમાં રાખવું જોઈએ કે પત્ર પ્રાપ્ત કરનાર કંપની અથવા વ્યક્તિનું સરનામું યોગ્ય રીતે લખાયેલું હોવું જોઈએ. અંદરનું સરનામું અને પરબિડીયા પરનું સરનામું સમાન હોવું જરુરી છે. ત્રણ કે ચાર લીટીઓમાં સંસ્થાનું નામ પછી દુકાન અથવા ઓફિસનો નંબર, શેરીનું નામ અને અંતે પિન કોડ સાથે શહેરનું નામ સ્પષ્ટપણે જણાવવું જોઈએ. જો પત્ર પ્રાપ્ત કરનાર કંપની અથવા વ્યક્તિ વિદેશી હોય તો દેશનું નામ પણ સ્પષ્ટપણે લખેલું હોવું જોઈએ. દરેક લીટી હાંસિયાથી શરૂ થવી જોઈએ. સરનામાની પ્રત્યેક વિગત પછી અલ્પવિરામ મૂકવું જરુરી છે. પિન કોડ સાથે શહેરનું નામ સ્પષ્ટપણે જણાવી પૂર્ણવિરામ મુકવામાં આવે છે.દા.ત.,

મેસર્સ શંકરલાલ એન્ડ કંપની
90, *બંદર રોડ,*
કલકત્તા – 700073.

અંદરનું સરનામું લખવું ઘણી રીતે ઉપયોગી છે જેમકે,

I. *જો પરબિડીયા પરનું સરનામું સાચું ન હોય તો, હેડ લેટર ઓફિસ, પત્રના મુખ્ય ભાગમાંથી સાચું સરનામું શોધી કાઢશે અને તેને પત્ર મોકલનારના સરનામે પરત કરી શકે છે.*

II. *મોટા ગૃહઉધોગમાં, જે વ્યક્તિ પત્ર લખે છે તે તેને મોકલતો નથી. આ કામ જુનિયર કારકુન દ્વારા કરવામાં આવે છે, જે સામાન્ય રીતે ડિસ્પેચ ક્લાર્ક તરીકે ઓળખાય છે. અંદરના સરનામા પરથી પરબિડીયા પર સરનામું લખી શકે છે.*

III. *આ ઉપરાંત, અંદરનું સરનામું લખતી વખતે સૌજન્ય સંબંધી નીચેની બાબતોનું ધ્યાન રાખવું જોઈએ*

IV. *જો વ્યક્તિગત નામ સાથે પેઢી અથવા કંપનીનું નામ શરૂ થતું હોય તો પેઢી અથવા કંપનીના નામ સાથે મેસર્સ શબ્દનો ઉપયોગ ઉપસર્ગ તરીકે કરવામાં આવે છે. દા.ત., મેસર્સ શંકરલાલ એન્ડ કંપની. પરંતુ જો પેઢી અથવા કંપનીનું નામ વ્યક્તિગત નામથી શરૂ થતું ન હોય તો 'મેસર્સ' શબ્દનો ઉપયોગ ઉપસર્ગ તરીકે થતો નથી. આવા કિસ્સાઓમાં પેઢી અથવા કંપનીના નામની આગળ શબ્દ 'ધ'* (the)' *લગાવી શકાય છે. 'ધ' પહેલાં 'મેસર્સ' લખવું એ એક સામાન્ય ભૂલ છે જેને કાળજીપૂર્વક ટાળવી જોઈએ.*

V. *જ્યારે કોઈ પેઢી અથવા કંપનીનું નામ મહિલાઓના નામ સાથે શરૂ થતું હોય, ત્યારે શબ્દ 'મેમ્સ' (ફ્રેન્ચ 'મેડેમ્સ'નું સંક્ષિપ્ત નામ) નો ઉપયોગ ઉપસર્ગ તરીકે કરવામાં આવે છે. દા.ત. 'મેમ્સ જુલિયા રોબર્ટ્સ અને કેટ વિન્સલેટ'.*

VI. *મિસ્ટર (ખાસ કરીને વિદેશી નાગરિકો માટે) અથવા શ્રીમાન શબ્દનો ઉપયોગ વ્યક્તિના નામ પહેલાં થાય છે.દા.ત. શ્રી શંકર પ્રકાશ. ક્યારેક* Esquire *અથવા* Esq. *વ્યક્તિના નામ પછી લખવામાં આવે છે. પરંતુ જો વ્યક્તિગતના નામની આગળ શ્રી અથવા મિસ્ટર લખવામાં આવ્યું હોય તો* Esquire *અથવા* Esq. *શબ્દનો ઉપયોગ કરવો ન જોઈએ.*

VII. *ન્માનવાચક શબ્દ જેવાકે 'પદ્મશ્રી' અથવા પદ્મભૂષણ' નો ઉપયોગ હંમેશા વ્યક્તિગત નામ પહેલાં થવો જોઈએ.*

VIII. *હોદ્દો ધરાવનાર વ્યક્તિ માટે, તેના નામ સાથે યોગ્ય ઉપસર્ગનો ઉપયોગ કરવો આવશ્યક છે. આમ, યુનિવર્સિટીના પ્રોફેસરના નામ પહેલાં 'પ્રોફેસર', તબીબી વ્યવસાયી અને ડોક્ટરલ ડિગ્રી ધરાવતા લોકોના નામ પહેલાં 'ડૉ.દા.ત.ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર.*

IX. *પરિણીત અને અપરિણીત બંને પ્રકારની મહિલાને સંબોધન કરતી વખતે, ઉપસર્ગ* 'Ms.' *હવે સૌથી વધુ ઉપયોગમાં લેવાય છે.જો પરિણીત સ્ત્રી હોય તો 'શ્રીમતી' વપરાય છે. ભારતીય લાક્ષણિકતા પ્રમાણે અવિવાહિત સ્ત્રી હોય તો 'કુમારી' નો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે.*

વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહારમાં કોઈ ચોક્કસ વ્યક્તિનું ધ્યાન આકર્ષિત કરવું એ સામાન્ય પ્રથા છે. સત્તાવાર રીતે સંબોધન મથાળાની નીચે અથવા જમણી બાજુએ , પેઢીના સરનામા પછી તે લખવામાં આવે છે.

Attention : Mr. M. Shah
અથવા
Att: Mr. M. Shah

1.4.3 વિષય :

વિષયએ સંક્ષિપ્તમાં એક નિવેદન છે જે પત્ર સંબંધિત બાબત દર્શાવે છે. તે પ્રાપ્તકર્તાનું ધ્યાન આકર્ષિત કરે છે અને તેને પત્ર શેના વિશે છે તે જાણવામાં મદદ કરે છે.

ઉદાહરણ: વિષય: તમારો ઓર્ડર નંબર D 123/4 *તારીખ* 12*મી મે* 2023 *ના રોજ.*

1.4.4 પ્રારંભિક સંબોધન અથવા અભિવાદન :

સત્તાવાર પત્રવ્યવહારમાં મથાળા નીચે ત્રણથી પાંચ લીટી છોડીને પ્રારંભિક સંબોધન અથવા અભિવાદન લખવામાં આવે છે. અભિવાદનનો આધાર પત્ર લખનાર અને પત્ર મેળવનારના સંબંધો પર છે. અભિવાદનનું સૌથી જૂનું સ્વરૂપ 'સર' અથવા 'ડિયર સર' છે. જો પેઢીને સંબોધવામાં આવી હોય તો 'ડિયર સર્સ' અથવા 'ડિયર જેન્ટલમેન' શબ્દનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે.

1.4.5 પત્રનો મુખ્ય ભાગ:

વાણિજ્યિક પત્ર વિવિધ ભાગોથી બનેલો હોય છે. પત્રનો મુખ્ય ભાગ વાણિજ્યિક પત્રનો સૌથી મહત્વપૂર્ણ ભાગ છે તેથી, તે ખૂબ જ કાળજીપૂર્વક લખવો જરૂરી છે.

આ ભાગને કેટલાક ફકરાઓમાં વિભાજિત કરવામાં આવ્યો છે જેમ કે પ્રારંભિક ભાગ (શરૂઆતનો ફકરો), મધ્ય ભાગ (મુખ્ય સંદેશાવ્યવહાર) અને અંતિમ ભાગ. હવે આપણે આ ત્રણ ફકરાઓની ચર્ચા કરીશું.

i) *પ્રારંભિક ભાગ: શરૂઆતનો ફકરો પત્રના પરિચય તરીકે કામ કરે છે.આ ભાગમાં, વાચકનું ધ્યાન અગાઉના પત્રવ્યવહાર તરફ દોરવું જોઈએ.ઉદાહરણ તરીકે: - તમારા પત્ર નંબરના સંદર્ભપપપપ. તારીખ પપપ, તમારું ધ્યાન સ્માર્ટ ટીવીની નવી બ્રાન્ડ તરફ દોરવા માટે*

i) *મધ્ય ભાગ (મુખ્ય સંદેશાવ્યવહાર): આ વિભાગમાં મુખ્ય વિષય અંગે જણાવવામાં આવે છે જો જરૂરી હોય તો, તેને બે અથવા વધુ ફકરાઓમાં વિભાજિત કરવામાં આવે છે.*

ii) *અંતિમ ભાગ ફકરો: અંતિમ ફકરો યોગ્ય રીતે લખાયેલો હોવો જોઈએ. શરૂઆતથી અંતિમ ફકરા સુધી વાચકના રસને ટકાવી રાખવા માટે શબ્દસમૂહો જેવા કે 'વહેલા જવાબની આશા સાથે' અથવા 'આપના સહકારની અપેક્ષા સાથે' 'આભાર' જેવા શબ્દો સાથે સમાપ્ત કરવો જોઈએ.*

1.4.6 માનસૂચક અંત અથવા સમાપનઃ

માનસૂચક અંત અથવા સમાપન પત્ર લેખકની આદરની અભિવ્યક્તિ છે જે તે વાચકને જણાવવા માંગે છે. માનસૂચક અંત પ્રારંભિક સંબોધન અથવા અભિવાદન સાથે સુસંગત હોવો જોઈએ. ઉદાહરણ તરીકે, જ્યારે સંબોધનમાં 'ડિયર સર' હશે, ત્યારે માનસૂચક અંત 'તમારો/તમારી વિશ્વાસુ ' હશે.સામાન્ય રીતે પ્રારંભિક સંબોધનને અનુરૂપ માનસૂચક અંત નીચે મુજબ હોય છે.

પત્ર વ્યવહારનું સ્વરુપ	પ્રારંભિક સંબોધન	માનસૂચક અંત
વાણિજ્યિક પત્ર વ્યવહાર	ડિયર સર / જેન્ટલમેન	આપનો વિશ્વાસુ Truly Yours
સરકારી/ અર્ધસરકારી પત્ર વ્યવહાર	સર/ મેડમ	આપનો સ્નેહાધીન Yours sincerely

1.4.7 સહી (હસ્તાક્ષર) :

સહી પત્રના છેલ્લા ભાગમાં હોય છે.તે હંમેશા હાથથી લખેલ હોવાથી અસ્પષ્ટ હોય છે. મોટે ભાગે સહીની નીચે સહી કરનારનું નામ ટાઈપ કરવાનો રીવાજ છે. પત્ર પર સહી કરતા પહેલા, ચકાસણી(પ્રૂફ રીડિંગ) કરવી જરુરી છે જેથી વ્યાકરણ અથવા જોડણીની ભૂલ હોય તો સુધારી શકાય છે. વ્યક્તિગત સહીનો એક નમૂનોઃ

તમારો વિશ્વાસુ,
એ.એન.આંબેડકર
(એ. એન. આંબેડકર)

1.5 પત્ર ગોઠવણીની પૂરક બાબતો

પત્રની મુખ્ય બાબતો ઉપરાંત પત્ર ગોઠવણીની કેટલીક પૂરક બાબતો પણ હોય છે જેની કાળજીપૂર્વક નોંધ લેવી જોઈએ. પૂરક બાબતો પત્રમાં માહિતી ઉમેરે છે, તેને પૂરક બનાવે છે તેમજ તેની રજૂઆતને મજબૂત બનાવે છે. પત્ર ગોઠવણીની પૂરક બાબતો નીચે મુજબ હોય છે.

1.5.1 બિડાણ :

પત્ર સાથે એક કરતા વધુ દસ્તાવેજો મોકલવા જરૂરી હોય ત્યારે પત્રની ડાબી તરફ નીચેની બાજુએ "Enclosure" *અથવા* "Encl." *શબ્દ લખીને ક્રમાંક સૂચવવા જોઈએ.ડિસ્પેચ ક્લાર્કે ખાતરી કરવી જોઈએ કે પત્રમાં દર્શાવેલ તમામ બિડાણો સાથે જોડાયેલા છે.*

1.5.2 તાજા કલમ :

જો પત્ર પૂરો થયા પછી કંઈક મહત્વપૂર્ણ તેમજ અગાઉ ન આવેલી આવેલી માહિતી લખવામાં આવે તો તે તાજા કલમ તરીકે ઓળખાય છે. તાજા કલમ પત્રનો એક ભાગ છે, તેથી તેની નીચે પત્ર લેખકે સહી કરવી જરૂરી હોય છે. એક કરતા વધુ તાજા કલમ લખવાના કિસ્સામાં સંપૂર્ણ પત્ર ફરીથી લખવો સલાહ ભર્યો છે. દાખલા તરીકેઃ

તાજા કલમઃ *અમે તમામ ખરીદીઓ સાથે બે વર્ષની બાંયધરી (ગેરંટી) પ્રદાન કરીએ છીએ.*

1.5.3 નકલ રવાના :

જ્યારે પત્રની નકલો પત્ર પ્રાપ્તકર્તા સિવાયની વ્યક્તિઓને મોકલવામાં આવે ત્યારે નકલ રવાના ઉમેરવું જરૂરી છે.

દાખલા તરીકે:
નકલ રવાના:
(i) *કુલપતિ, ડો બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી*
(ii) *સચિવ, શિક્ષણ મંત્રાલય*

1.5.4 હાંસિયો તેમજ લીટીની શરુઆતમાં જગ્યા છોડવાની રીતઃ

અગાઉ ઉલ્લેખ કર્યા મુજબ, વાણિજ્યિકપત્ર લેખનમાં કાગળની ડાબી અને જમણી બાજુ તેમજ ઉપર અને નીચેની બાજુએ યોગ્ય હાંસિયો રાખવાથી પત્ર વધુ આકર્ષક લાગે છે. ટાઈપિસ્ટે પત્ર ટાઈપ કરતી વખતે જરૂરિયાતનું ધ્યાન રાખવું જોઈએ. એક કરતાં વધુ પૃષ્ઠ ધરાવતા પત્રમાં દરેક પૃષ્ઠ પર હાંસિયો સમાન રહે તેની કાળજી રાખવી જોઈએ.

લીટીની શરુઆતમાં જગ્યા છોડવાની રીતનો ઉપયોગ મુખ્યત્વે બે પરિસ્થિતિઓમાં થાય છેઃ

i) *'અંદરના સરનામાં' ની નોંધપાત્ર માહિતીને જુદી પાડવા માટેઃ 'અંદરનું સરનામું' લખતી વખતે પત્ર પ્રાપ્તકર્તાનું નામ, સરનામું, ઘર અથવા દુકાનનો નંબર,શેરીનું નામ, અને શહેરનું નામ જેવી નોંધપાત્ર માહિતી જુદી પાડવા માટે જગ્યા છોડવામાં આવે છે.*

ii) *દરેક નવા ફકરાની શરુઆત દર્શાવવા માટેઃ પત્રના મુખ્ય ભાગમાં, દરેક ફકરાની પ્રથમ લીટી હાંસિયાથી થોડી દૂર હોવી જોઈએ અને દરેક ફકરાની પ્રથમ લીટી બરાબર એ જ અંતરથી શરૂ થવી જોઈએ.*

1.5.5 ઓળખ દર્શાવતા સંક્ષિપ્ત અક્ષરો :

પત્ર લેખક અને ટાઈપિસ્ટની જવાબદારી અંગે માહિતી મળે તે માટે ઓળખ દર્શાવતા સંક્ષિપ્ત અક્ષરો મૂકવા જરુરી છે.દાખલા તરીકે એસ.એસ એમકે એટલે કે શંકરલાલ શાહે પત્ર લખ્યો છે અને મણિકાંતે તે મુજબ ટાઈપ કર્યું છે.

1.6 ઉપસંહાર

વાણિજ્યિક પત્ર લેખન એ એક કળા છે જેના સિદ્ધાંતો સામાન્ય પત્ર લેખન કરતાં જુદા હોય છે. વાણિજ્યિક પત્રના સિદ્ધાંતો સ્પષ્ટતા અને સુસંગતતા, વિચારણા, સંક્ષિપ્તતા, સૌજન્ય અને મિત્રતા, સરળતા, સચોટતા, સંપૂર્ણતા, મૌલિકતા, સુઘડતા અને અસરકારકતા છે.પત્ર પર સહી કરતા પહેલા, ચકાસણી(પ્રૂફ રીડિંગ) કરવી જરુરી છે જેથી વ્યાકરણ અથવા જોડણીની ભૂલ હોય તો સુધારી શકાય છે. લેખન અને સંબોધનના દષ્ટિકોણથી, વાણિજ્યિક પત્ર સંક્ષિપ્ત, સ્પષ્ટ, સંપૂર્ણ અને સચોટ હોવો જોઈએ જેથી વાચકને તરત સમજણ પડે તેમજ હકારાત્મક પ્રતિસાદ મળે.

આખા પત્રમાં સરળતા અને સૌજન્ય હોવું જોઈએ.તમામ સત્તાવાર પત્રવ્યવહાર માટે સારી ગુણવત્તા અને પ્રમાણભૂત A4 કદના કાગળનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ.પત્ર હંમેશા યોગ્ય રીતે હાંસિયા સાથે સરસ ટાઈપ કરેલ હોવો જોઈએ. વાણિજ્યિક પત્રમાં મથાળું,તારીખ, અંદરનું સરનામું (પત્ર મેળવનારનું સરનામું), સંબોધન, મુખ્ય ભાગ,માનસૂચક અંત અથવા સમાપન, સહી નો સમાવેશ થાય છે.પત્રનો મુખ્ય ભાગ ફકરાઓમાં વિભાજિત થવો જોઈએ. દરેક પત્રમાં, પત્રના લેખક અથવા અધિકૃત વ્યક્તિએ પત્રના અંતે તેની સહી કરવી જોઈએ.છેલ્લે, જો કોઈ બિડાણ હોય, તો તે પણ પત્ર સાથે જોડવામાં આવે છે.ઉપરાંત, જો કોઈ છેલ્લી ઘડીની માહિતી ઉમેરવાની હોય, તો તેને તાજા કલમ તરીકે સામેલ કરવી જોઈએ. જ્યારે પત્રની નકલો પત્ર પ્રાપ્તકર્તા સિવાયની વ્યક્તિઓને મોકલવામાં આવે ત્યારે નકલ રવાના ઉમેરવું પણ જરૂરી છે.

1.7 ચાવીરુપ શબ્દો

માનસૂચક અંત અથવા સમાપનઃ	*માનસૂચક અંત અથવા સમાપન પત્ર લેખકની આદરની અભિવ્યક્તિ છે જે તે વાચકને જણાવવા માંગે છે.*
તાજા કલમઃ	*જો પત્ર પૂરો થયા પછી કંઈક મહત્વપૂર્ણ તેમજ અગાઉ ન આવેલી આવેલી માહિતી લખવામાં આવે તો તે તાજા કલમ તરીકે ઓળખાય છે.*
નકલ રવાનાઃ	*જ્યારે પત્રની નકલો પત્ર પ્રાપ્તકર્તા સિવાયની વ્યક્તિઓને મોકલવામાં આવે ત્યારે નકલ રવાના ઉમેરવું જરૂરી છે.*

1.8 સ્વાધ્યાય

- **ટૂંકા પ્રશ્નો**

1. *બિડાણ એટલે શું?*
2. *માનસૂચક અંત અથવા સમાપન એટલે શું?*
3. *તાજા કલમ એટલે શું?*
4. *નકલ રવાના એટલે શું?*
5. *ઓળખ* દર્શાવતા *સંક્ષિપ્ત અક્ષરો વિષે જણાવો.*

- **નિબંધલક્ષી પ્રશ્નો**

1. *પત્રવ્યવહાર અંગેના મૂળભૂત સિદ્ધાંતોની યાદી બનાવો અને સમજાવો.*
2. *વાણિજ્યિક પત્રની ગોઠવણીની સંક્ષિપ્તમાં ચર્ચા કરો.*
3. *વાણિજ્યિક પત્રમાં વપરાયેલ પ્રારંભિક સંબોધન અથવા અભિવાદન અને માનસૂચક અંતનું મહત્વ સમજાવો.*
4. *વાણિજ્યિક પત્રમાં હાંસિયો તેમજ લીટીની શરુઆતમાં જગ્યા છોડવાની રીત કયો હેતુ પૂરો પાડે છે? હાંસિયો શા માટે જરૂરી છે?*
5. *વાણિજ્યિક પત્રમાં અંદરનું સરનામું લખતી વખતે સૌજન્ય સંબંધી કઇ બાબતોનું ધ્યાન રાખવું જોઈએ?*

- **બહુવિકલ્પ પ્રશ્નો**

નીચે આપેલા નિવેદનો સાચા કે ખોટા છે.

1. *પત્રના મુખ્ય ભાગમાં, દરેક ફકરાની પ્રથમ લીટી હાંસિયાથી થોડી દૂર હોવી જોઈએ.*
2. *પત્રની મુખ્ય બાબતો ઉપરાંત પત્ર ગોઠવણીની કેટલીક પૂરક બાબતો પણ હોય છે જેની કાળજીપૂર્વક નોંધ લેવી જોઈએ.*
3. *લેખન અને સંબોધનના દષ્ટિકોણથી વાણિજ્યિક પત્ર સંક્ષિપ્ત,સ્પષ્ટ, સંપૂર્ણ અને સચોટ હોવો જોઈએ.*
4. *હોદ્દો ધરાવનાર વ્યક્તિ માટે, તેના નામ સાથે યોગ્ય ઉપસર્ગનો ઉપયોગ કરવો જરુરી નથી.*
5. *ડિસ્પેચ ક્લાર્કે ખાતરી કરવી જોઈએ કે પત્રમાં દર્શાવેલ તમામ બિડાણો સાથે જોડાયેલા છે.*
6. *જ્યારે કોઈ પેઢી અથવા કંપનીનું નામ મહિલાઓના નામ સાથે શરૂ થતું હોય, ત્યારે શબ્દ 'મેસ્સ'નો ઉપયોગ ઉપસર્ગ તરીકે કરવામાં આવે છે.*

જવાબઃ

૧	૨	૩	૪	૫	૬
સાચું	સાચું	સાચું	ખોટું	સાચું	સાચું

એકમ 2

પત્રવ્યવહાર (વાણિજ્યિક) – I

-: રૂપરેખા :-

2.1 પ્રસ્તાવના

2.2 વાણિજ્યિક પત્રોની જરૂરીયાત

2.3 વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહારની શૈલી

2.4 પત્રનું આયોજન

2.5 બીંબાઢાળપત્રો

2.6 વાણિજ્યિક પત્રના પ્રકારો

2.7 ઉપસંહાર

2.8 ચાવીરુપ શબ્દો

2.9 સ્વાધ્યાય

- **ટૂંકા પ્રશ્નો**
- **નિબંધલક્ષી પ્રશ્નો**
- **બહુવિકલ્પ પ્રશ્નો**

2.1 પ્રસ્તાવના :

એકમ - 1માં અભ્યાસ કર્યા મુજબ, વ્યાપાર સંચાલકને સમયાંતરે માલની ખરીદી, વેચાણ, દેવાની વસૂલાત, ચુકવણી માટે,બાકી રકમની પૂછપરછ કરવી, ઓર્ડર આપવો, માલ મોકલવો, એજન્ટની નિમણૂક કરવી વગેરે માટે પત્રો લખવા જરૂરી છે.જેટલો મોટો ધંધો તેટલું પત્રવ્યવહારનું પ્રમાણ વધારે હોય છે. એકમ - 2 માં આપણે વિવિધ પ્રકારના વાણિજ્યિક પત્રોનો અભ્યાસ કરીશું.

2.2 વાણિજ્યિક પત્રોની જરુરીયાત :

વાણિજ્યિક પત્રોની સૌથી મહત્વની વિશેષતા એ છે કે તેના દ્વારા વ્યાપાર સંચાલક વિવિધ પક્ષો સુધી પહોંચી શકે છે. વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહાર કેટલાક સંગઠનાત્મક લક્ષ્યોને પૂર્ણ કરવામાં મદદ કરે છે. ચાલો તેમાંથી કેટલાકનો વિગતવાર અભ્યાસ કરીએ.

2.2.1. યોગ્ય સંબંધ જાળવવો :

કોઈપણ વ્યવસાય અથવા સંસ્થા માટે ખાસ કરીને કોઈપણ વ્યક્તિ સુધી પહોંચવું હંમેશા શક્ય નથી. વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહાર વિવિધ પક્ષકારો વચ્ચે યોગ્ય સંબંધો જાળવવામાં મદદ કરે છે.વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહાર વ્યવસાયને મજબૂત બનાવે છે. તે સંસ્થાના આંતરિક માહિતી સંચારમાં પણ મદદ કરીને અંદર અંદરની વાતચીતને વધુ સ્પષ્ટ અને ચોક્કસ બનાવે છે.

2.2.2. લેખિત પુરાવો :

સંદેશા વ્યવહારનું કોઈપણ લેખિત સ્વરૂપ પુરાવા તરીકે કામ કરે છે. વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહાર તમામ વિગતોની નોંધ રાખવામાં મદદ કરે છે.

2.2.3. સદ્ભાવના :

વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહાર વ્યવસાય અને ગ્રાહક વચ્ચે સદ્ભાવના જાળવવામાં મદદ કરે છે. પૂછપરછ,ફરિયાદ,સૂચન અથવા પ્રતિસાદ આપવા માટેનો કોઈપણ પત્ર સંસ્થાને વિકાસ અને સદ્ભાવના *જાળવવામાં મદદ કરે છે.*

2.2.4. સસ્તું અને અનુકૂળ :

વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહાર વ્યવસાયિક સંચારનું એક સસ્તું અને અનુકૂળ સ્વરૂપ છે.

2.2.5. ઔપચારિક માહિતી સંચાર :

વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહાર બે વ્યક્તિઓ જેવાકે વેચનાર અને ખરીદનાર, કર્મચારી અને માલિક વચ્ચેના ઔપચારિક માહિતી સંચાર તરીકે કામ કરે છે. તે વ્યવસાય સાથે સંકળાયેલી વ્યક્તિની અસ્પષ્ટતા અને શંકાઓને દૂર કરવામાં મદદ કરે છે.

2.2.6. વ્યવસાયના વિસ્તરણમાં મદદ કરે છેઃ

વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહાર વ્યવસાયને નિર્ધારિત લક્ષ્ય હાંસલ કરવામાં મદદ કરે છે. તે વ્યવસાયના વિસ્તરણની પણ ખાતરી આપે છે.સમયના બગાડ વિના,માનવશક્તિ અને સંસાધનોના યોગ્ય ઉપયોગ સાથે વ્યવસાય વિસ્તરી શકે છે. કેટલાક સંસાધનો અથવા કોઈપણ ઉત્પાદન અથવા બજાર સંબંધિત કોઈપણ માહિતી સરળતાથી જાણી શકાય છે.

2.3 વાણિજ્યક પત્રવ્યવહારનાં તત્ત્વો

વાણિજ્યિક પત્રનું યોગ્ય માળખું હોવું જોઈએ. મથાળું,તારીખ,અંદરનું સરનામું (પત્ર મેળવનારનું સરનામું), સંબોધન, મુખ્ય ભાગ, માનસૂચક અંત અથવા સમાપન જેવી તમામ જરૂરી વસ્તુઓ બાબતો જ્યારે સહી કરવામાં આવે ત્યારે વ્યવસ્થિત રીતે ગોઠવાયેલ હોવી જોઈએ.વાણિજ્યિકપત્ર ચોક્કસ શૈલીમાં લખવો જોઈએ. વાણિજ્યિકપત્ર લખતી વખતે નીચેના મુદ્દાઓ ધ્યાનમાં રાખવા જોઈએ.

1) *સત્ય વિધાન*
2) *પ્રત્યક્ષ અભિગમ*
3) *વાક્ય રચનામાં કર્તરી પ્રયોગ*
4) *હકારાત્મક રચના*
5) *અપ્રચલિત ભાષા ટાળવી*

2.3.1 સત્ય વિધાન :

વાણિજ્યિક પત્રમાં જે પણ લખાયેલું છે તે હકીકતમાં સાચું હોવું જોઈએ. વધુ નિવેદનો અને અતિશયોક્તિ ટાળવી જોઈએ કારણ કે તેનાથી લેખક અને સંસ્થાની નબળી છાપ પડી શકે છે.આ સંદર્ભે એક ઉદાહરણ નીચે આપેલ છે:
નબળી શૈલી: અમે તમને સંપૂર્ણ ખાતરી આપીએ છીએ કે આવી ભૂલ ભવિષ્યમાં ક્યારેય પુનરાવર્તિત થશે નહીં.
વધુ સારી શૈલી: અમે તમને ખાતરી આપીએ છીએ કે અમે આવી ભૂલોને ટાળવા માટે અમારા શ્રેષ્ઠ પ્રયાસો કરીશું.

2.3.2 પ્રત્યક્ષ અભિગમ :

શક્ય હોય ત્યાં સુધી લેખકે પ્રત્યક્ષ અભિગમ અપનાવવો જોઈએ. ઘણા વાણિજ્યિક પત્ર લેખકો વાણિજ્યિક પત્રના છેલ્લા ફકરામાં ભૂતકૃદંતનો ઉપયોગ કરતા હોય છે. જે પત્ર લેખકનું ઉદાસીન વલણ દર્શાવે છે તેમજ ક્યારેક બે પક્ષો વચ્ચેના સારા સંબંધોને વિખવાદ તરફ દોરી જાય છે. તેનું ઉદાહરણ નીચે આપેલ છે:
નબળી શૈલી: અમે તમારી સેવા કરવાની તીવ્ર ઈચ્છા ધરાવીએ છીએ.
વધુ સારી શૈલી: 'અમે તમારી સેવા કરવાની તક આપવા માટે તમારા આભારી રહીશું.'

2.3.3 વાક્ય રચનામાં કર્તરિ પ્રયોગ :

શક્ય હોય ત્યાં વાણિજ્યિક પત્રની વાક્ય રચનામાં કર્તરી પ્રયોગનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ.કર્મણિ પ્રયોગનો ઉપયોગ એક ઉદાસીન અભિગમ દર્શાવે છે જે સંભવિત ગેરસમજ ઉભી કરી શકે છે.

2.3.4 હકારાત્મક રચના :

સામાન્ય રીતે વાણિજ્યિક પત્રમાં હકારાત્મક નિવેદનો પસંદ કરવામાં આવે છે. નકારાત્મક નિવેદનો અભિપ્રાય વ્યક્ત કરવાની આડેધડ પદ્ધતિ સૂચવે છે અને તેથી બિનજરૂરી શબ્દોનો ઉપયોગ ટાળવો જોઈએ.તેનું ઉદાહરણ નીચે આપેલ છે:

નબળી શૈલી :

'જો તમે આ મહિનાના અંત સુધીમાં ઓર્ડરનો અમલ નહીં કરો તો અમે કાનૂની કાર્યવાહી કરીશું'.
વધુ સારી શૈલી: 'અસુવિધા ટાળવા માટે કૃપા કરીને વહેલી તકે ઓર્ડરનો અમલ કરો'.

2.3.5 અપ્રચલિત ભાષા ટાળવી :

વાણિજ્યિક પત્રની ભાષા ઘણા વર્ષોથી વિકસી રહી છે તેથી તેમાં પણ અમૂક શબ્દો અને શબ્દસમૂહોનો ઉપયોગ અપ્રચલિત થઈ રહ્યો છે. તેથી જ્યાં પણ શક્ય હોય ત્યાં પત્રવ્યવહારમાં નવા શબ્દો અને શબ્દસમૂહોનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ.

2.4 પત્રનું આયોજન

હવે આપણે વાણિજ્યિક પત્રનું આયોજન કેવી રીતે કરવામાં આવે છે તે વિષે વાત કરીશું.વાણિજ્યિક પત્ર લખાય તે પહેલાં તેનું આયોજન કરવું જોઈએ.અન્ય કોઈપણ પ્રવૃત્તિના આયોજન જેટલું જ પત્ર આયોજન મહત્વનું છે.યોગ્ય રીતે આયોજિત પત્ર વધુ અસરકારક હોય છે. અસરકારક પત્ર આયોજન માટે નીચે મુજબ જરુરી ત્રણ પગલાં લેવા જોઈએ:

i) *સંબંધિત તથ્યો ભેગા કરવા;*

ii) *યોગ્ય અભિગમ પસંદ કરવો અને*

iii) *માહિતીની સ્પષ્ટતા કરવી*

2.4.1 સંબંધિત તથ્યો ભેગા કરવા :

વાણિજ્યિક પત્રની યોજના બનાવવાનું પ્રથમ પગલું હકીકતો ભેગી કરવાનું છે.દા.ત.

- *પત્ર કોને સંબોધવામાં આવશે;*
- *વ્યક્તિ સાથે આ બાબતે અગાઉનો પત્રવ્યવહાર;*
- *પત્ર લખવાના કારણો;*
- *પત્રની માહિતીની જરૂરિયાત.*

ઉદાહરણ તરીકે, જો તમે કોઈ ચોક્કસ ઉત્પાદન વિશે પૂછપરછ કરવા માંગતા હોવ તો તમારે જરૂરી માહિતી જાણવી આવશ્યક છે.

2.4.2 યોગ્ય અભિગમ પસંદ કરવો :

મૂળભૂત રીતે ત્રણ અભિગમો છે જેમાંથી શરૂ કરવા માટે કોઈપણ અભિગમ અપનાવી શકાય છે:

a) **સીધો અભિગમ :** *સીધા અભિગમમાં, પત્ર લેખક કોઈ પ્રસ્તાવના કે પરિચય આપ્યા વિના તરત જ વિષય પર આવે છે.દા.ત. નમૂનાઓ માટેની વિનંતી નીચે પ્રમાણે શરૂ થઈ શકે છે:*

"શું તમે કૃપા કરીને અમને _____________ મોકલશો?"

b) **પરોક્ષ અભિગમ:** *પરોક્ષ અભિગમમાં સમજૂતી અથવા પ્રસ્તાવનાના પ્રારંભિક ફકરાથી શરુઆત થાય છે.જ્યારે વાચકને નિરાશાજનક સમાચાર પહોંચાડવાના હોય છે ત્યારે આ અભિગમ અનુસરવામાં આવે છે.*

c) *પ્રેરક અભિગમ: પ્રેરક અભિગમનો હેતુ પ્રારંભિક ફકરાથી વાચકની રુચિ જગાવવાનો છે. સામાન્ય રીતે જ્યારે લેખક પોતાના ઉત્પાદનનું વેચાણ કરવા માંગે છે ત્યારે પ્રેરક અભિગમ અનુસરવામાં આવે છે.*

2.4.3 યોજના તૈયાર કરવી :

પત્ર લખવામાં આવે તે પહેલાં લેખકે વિચારવું જોઈએ કે પત્રમાં શું લખવાનું છે. તેણે મુદ્દા લખવા જોઈએ અને પછી તેમને તાર્કિક ક્રમમાં ગોઠવવા જોઈએ. આનાથી પત્ર લખવો ખૂબ જ સરળ થઈ જાય છે તેમજ વાચક તેને વધુ સારી રીતે સમજી શકે   છે.આમ, પત્ર લખતા પહેલા, નીચેની બાબતો વિશે વિચારવું જોઈએ:

A) પત્રનો હેતુ
B) વ્યક્તિ કે જેને પત્ર સંબોધવામાં આવ્યો છે
C) પત્રને રસપ્રદ બનાવવો
D) પત્રની બાબતો
E) ધ્યાનાકર્ષિત પ્રથમ ફકરો અને
F) પત્ર સ્વાભાવિક લાગવો

2.5 બીબાઢાળપત્રો

ધંધાકિય એકમે જ્યારે એક જેવા પત્રો અનેક જુદા જુદા વ્યક્તિઓ તેમજ સંસ્થાઓને મોકલવાના હોય ત્યારે છાપેલા બીબાઢાળપત્રોનો ઉપયોગ થાય છે.

બીબાઢાળપત્રોનો ઉપયોગ કરવાના કેટલાક ફાયદાઓ છે:

- બીબાઢાળપત્રો પત્રલેખનને સરળ બનાવે છે.
- બીબાઢાળપત્રો કર્મચારીઓનું કામ ઓછું કરે છે. તેથી તણાવ અનુભવે છે અને તેમની કાર્યક્ષમતામાં વધારો થાય છે.
- બીબાઢાળપત્રો પત્રવાચકનું ધ્યાન વધારે છે.
- બીબાઢાળપત્રો સમય અને નાણાં બચાવવામાં મદદ કરે છે.
- બીબાઢાળપત્રોની સ્પષ્ટતાને કારણે ગ્રાહક સંતોષમાં વધારો થાય છે.

2.6 વાણિજ્યિક પત્રના પ્રકારો

એવી અનેકવિધ પરિસ્થિતિઓ છે જેમાં વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહાર જરૂરી બને છે.પરિસ્થિતિના આધારે વાણિજ્યિક પત્રો વિવિધ પ્રકારના હોઈ શકે છે. જે નીચેના પ્રકારોમાં વર્ગીકૃત કરી શકાય છે:

1) પૂછપરછના પત્રો, ભાવપત્રકો, ઓર્ડર અને સ્વીકૃતિના પત્રો
2) દાવાઓ, ફરિયાદો અને પતાવટના પત્રો
3) એજન્સી પત્રો
4) નાણાકિય અથવા આર્થિક સ્થિતિ વિષે પૂછપરછ
5) બેંકિંગ પત્રો

ઉપરોક્ત યાદી સંપૂર્ણ નથી. દરેક મથાળા હેઠળ વિવિધ પ્રકારનાપત્રો હોઈ શકે છે.

2.6.1 પૂછપરછના પત્રો, ભાવપત્રકો, ઓર્ડર અને સ્વીકૃતિના પત્રો

પૂછપરછના પત્રો સામાન્ય રીતે સંભવિત ખરીદનાર દ્વારા લખવામાં આવે છે. માલ સામાનની ઉપલબ્ધતા,પુરવઠાની શરતો, માલની વિશિષ્ટતાઓ અને શરતો સંબંધિત માહિતી મેળવવા માટે માલસામાનના સંભવિત વિક્રેતાઓને પૂછપરછના પત્રો લખવામાં આવે છે.પૂછપરછના પત્રમાં માલસામાનનું સંપૂર્ણ વર્ણન, માલસામાનની સૂચિ અને કિંમત સૂચિ શામેલ હોઈ શકે છે.પૂછપરછ પત્રમાં લેખક માહિતી માંગવામાં પહેલ કરે છે. આ પ્રકારના પત્રમાં પૂછાયેલા પ્રશ્નો ચોક્કસ અને

સીધા હોવા જોઈએ. પૂછપરછ પત્રમાં સંભવિત ખરીદનાર દ્વારા માલસામાનની આવશ્યકતા સ્પષ્ટપણે જણાવવી જોઈએ.

2.6.1.1 વ્યાવસાયિક પૂછપરછ પત્ર –

જથ્થાબંધ સામગ્રીની ખરીદી અંગે નમૂનો

એમ કે શાહ કંપની,
89 *બી, અમ્મા કોટેજ,*
નાનકુદિ,
તમિલનાડુ – 230201
3*જી જાન્યુઆરી,* 2023

મેનેજર,
ફેબ્લો ક્લોથ કંપની,
કતારગામ,
સુરત –374003.

શ્રીમાન,

વિષયઃ *કાપડની જથ્થાબંધ ખરીદી માટે વ્યાવસાયિક પૂછપરછ*

માસિક સામયિક 'કાપડ'ના છેલ્લા અંકમાં તમારી જાહેરાત જોઈ છે.જથ્થાબંધ કાપડ સામગ્રી ખરીદવાના મારા ઈરાદા અંગે હું લખી રહ્યો છું. મારી પાસે એક દુકાન છે જે વૈવિધ્યપૂર્ણ કપડાં વેચે છે અમને સાડી, સલવાર સૂટ અને લહેંગા માટે યોગ્ય કાપડની જરૂર છે. હું ક્રેપ, જ્યોર્જેટ, ડબલ જ્યોર્જેટ, શણ, સુતરાઉ, રેશમ, અને શિફોન કાપડ શોધી રહ્યો છું. જો તમે મને આ શ્રેણીમાં ઉપલબ્ધ રંગો, ભાત (પેટર્ન) અને કિંમતની વિગતો પણ મોકલી શકો તો તે ખૂબ મદદરૂપ થશે.

એકવાર હું તમારી પાસેના વિવિધ નમૂનાઓ અને રંગોને જોઈ લઈશ, પછી હું તમને જણાવીશ કે જેના માટે તમે મને નમૂનાઓ મોકલી શકો છો. અંતિમ કિંમત અને મને જોઈતા વિવિધ કાપડના જથ્થા અંગે ચર્ચા કરવા હું તમને રૂબરૂ મળીશ. કોઈપણ પ્રશ્નોના કિસ્સામાં મારો સંપર્ક કરવા માટે સંકોચ અનુભવતા નહી.

આભાર

આપની,
એમ કે શાહ
કંપની માટે
સહી
અલવિન શાહ

2.6.1.2 ભાવપત્રક અંગેનો પત્ર

જ્યારે કોઈપણ સંભવિત ખરીદનાર પાસેથી માલ વિશે પૂછપરછ પ્રાપ્ત થાય તેના જવાબમાં ભાવપત્રક અંગેનો પત્ર મોકલવાનો હોય છે. ભાવપત્રકમાં માલની પ્રકૃતિ અને ગુણવત્તા, સોંપણી(ડિલિવરી)નો સમય અને પદ્ધતિ,વજન અથવા માપના એકમ દીઠ કિંમત, પેકિંગ, પરિવહન માટેના શુલ્ક,ચુકવણીની શરતો વિશે સંપૂર્ણ માહિતી આપવામાં આવે છે.

ભાવપત્રક અંગેના પત્રનો નમૂનો

ધનીરામ એન્ડ સન્સ
22, *અબ્દુલ સ્ટ્રીટ,*
મુંબઈ-400 003.
31 *જાન્યુઆરી,* 2023

મેસર્સ રાજ કુમાર ખન્ના એન્ડ સન્સ
143*, અસફ અલી રોડ,*
નવી દિલ્હી – 110 002.

શ્રીમાન,

20 *જાન્યુઆરી,* 2023*ના તમારા પૂછપરછના પત્ર માટે અમે તમારો આભાર માનીએ છીએ. આ સાથે અમે અહીં કિંમતસૂચિ અને ઈચ્છિત નમૂનાઓની એક નકલ મોકલીએ છીએ.તમે જોશો કે અમારી ડિઝાઈન નવી છે અને કિંમતો વ્યાજબી છે. સર્વિસ ચાર્જ પણ ઓછા છે. અમને ગયા અઠવાડિયે જ નવો માલ (સ્ટોક) મળ્યો છે તેથી અમે ગુણવત્તા મુજબ નવીનતમ અને સૌથી સંતોષકારક માલ રજૂ કરી રહ્યા છીએ.*

અમને ખાતરી છે કે આ કિંમતો તમને અનુકૂળ આવશે અને તમે તમારા મૂલ્યવાન ઓર્ડરથી અમારી તરફેણ કરશો.

તમારો
વિશ્વાસુ,
ધનીરામ
એન્ડસન્સ માટે
વસુ
મેનેજર

બિડાણ : *સૂચિપત્ર અને ભાવપત્રક*

2.6.1.3 ઓર્ડર આપવા માટેનો પત્ર

જ્યારે વેપારી પેઢી વિક્રેતાને ખરીદી માટેનો પત્ર લખે છે તેને "ઓર્ડર પત્ર" કહેવામાં આવે છે. ખરીદી(ઓર્ડર) આપવા માટેના પત્રમાં ઈચ્છિત માલ તેમજ તેની શરતો વિશે વિગતવાર વિગતો આપવી જોઈએ.

ઓર્ડર પત્રનો નમૂનો

ભોલા શંકર
80, *બિગ ટાઉન,*
અમદાવાદ- 380 001.
20 *એપ્રિલ,* 2022

ધનીરામ એન્ડ સન્સ
22, *અબ્દુલ સ્ટ્રીટ,*
મુંબઈ-400 003.

શ્રીમાન,

આ પત્ર તમારા વેચાણ એજન્ટ દ્વારા મોકલવામાં આવેલ 15 *એપ્રિલ* 2022*ના ભાવપત્રકના સંદર્ભમાં છે. ભાવપત્રક બદલ તમારો ખૂબ ખૂબ આભાર.અમે તેની સાથે સંમત છીએ.કૃપા કરીને ઉપર જણાવેલ સરનામે નીચેનો માલ મોકલશો.*

ક્રમાંક	વસ્તુ	નંગ	ભાવપત્રક ક્રમાંક	કિંમત
1	*બાળકો માટે વિવિધ રંગોના બાબા સુટ*	100	20	*દરેક રૂ.* 200
2	*સ્ત્રીઓ માટે અલગ અલગ રંગના દુપટ્ટા*	50	15	*દરેક રૂ.*100

મહેરબાની કરીને ઉપર દર્શાવેલ માલ રેલ્વે પાર્સલ મારફતે મોકલશો.એકવાર માલ અમારા સુધી પહોંચે તે પછી ચેક દ્વારા ચુકવણી કરવામાં આવશે. પરિવહન દરમિયાન કોઈપણ નુકસાન તમારી જવાબદારી રહેશે.

તમારો વિશ્વાસુ,
ભોલા શંકર

2.6.1.4 સ્વીકૃતિ પત્ર :

ઓર્ડર પત્ર મળ્યા પછી વિક્રેતા ગ્રાહકની સેવામાં આનંદ વ્યક્ત કરતો અને ગ્રાહકને આવકારતો સ્વીકૃતિ પત્ર લખે છે.

સ્વીકૃતિ પત્રનો નમૂનો

ધનીરામ એન્ડ સન્સ
22, *અબ્દુલ સ્ટ્રીટ,*
મુંબઈ-400 003.
27 *એપ્રિલ,* 2022

ભોલા શંકર
80, *બિગ ટાઉન,*
અમદાવાદ- 380 001.

શ્રીમાન,

અમે 20મી એપ્રિલ 2022ના તમારા પત્રની પ્રાપ્તિ સ્વીકારીએ છીએ અને મહિલાઓ અને બાળકો માટે વસ્ત્રોનો ઓર્ડર અમને આપવા માટે આભાર વ્યક્ત કરીએ છીએ.

અમે તમારી સૂચના અનુસાર ઓર્ડર નોંધ્યો છે અને તમને ખાતરી આપીએ છીએ કે કોઈ પણ સંજોગોમાં, ૮મી માર્ચ 2022 પહેલાં મળી જશે.અમે આશા રાખીએ છીએ કે તમને અમારા વસ્ત્રો સંતોષકારક લાગશે અને તમારી પેઢી સાથે અમારુ લાંબા સમય સુધી જોડાણ રહેશે.

તમારો વિશ્વાસુ,
ધનીરામ
એન્ડસન્સ માટે
વસુ
મેનેજર

2.6.2 દાવાઓ, ફરિયાદો અને પતાવટના પત્રો

ક્યારેક મૂકવામાં આવેલા ઓર્ડર અને વાસ્તવિક મળેલ ઓર્ડર વચ્ચે વિસંગતતાઓ હોઈ શકે છે. આવા પ્રસંગોએ ખરીદનાર દ્વારા વિક્રેતાને દાવાઓ અને ફરિયાદોના પત્રો લખે છે.ફરિયાદનો પત્ર નમ્ર ભાષામાં લખવો જોઈએ જેમાં માત્ર હકીકતો હોય. જ્યારે ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય, ત્યારે વિક્રેતાએ તાત્કાલિક ધ્યાન આપવું જોઈએ.જો ખોટું હોય તો તેને સુધારવા માટે પગલાં લેવા જોઈએ. જો ફરિયાદ વ્યાજબી ન હોય તો પણ જવાબ નમ્ર રીતે આપવો જોઈએ.

2.6.2.1 ફરિયાદ પત્રનો નમૂનો

ધનીરામ એન્ડ સન્સ
22, *અબ્દુલ સ્ટ્રીટ,*
મુંબઈ-400 003.
27 *એપ્રિલ*, 2022

મેસર્સ રાજ કુમાર ખન્ના એન્ડ સન્સ
143, *અસફ અલી રોડ,*
નવી દિલ્હી – 110 002.

શ્રીમાન,

અમે ગયા અઠવાડિયે તમારા દ્વારા મોકલેલા બે પાર્સલ ઈનવોઈસ નંબર ૧૨૩ની ડિલિવરી લીધી.તારીખ 26એપ્રિલ, 2022ના રોજ પાર્સલ ખોલતી વખતે, અમને જાણવા મળ્યું કે ખરાબ પેકિંગને કારણે બે ચશ્મા તૂટી ગયા હતા. મહેરબાની કરીને અમને તે બદલી આપો અથવા આ માટેની નુકશાનીની રકમ મજરે મળે તેવી વ્યવસ્થા ગોઠવો.

અમે આ બાબતે ત્વરિત કાર્યવાહીની પ્રશંસા કરીશું.

તમારો વિશ્વાસુ,
ધનીરામ એન્ડસન્સ માટે
વસુ
મેનેજર

2.6.3 એજન્સી પત્રો

જે વ્યાપારી પેઢીઓ જુદા જુદા શહેરોમાં પોતાની શાખાઓ ધરાવતી નથી, તેઓ જુદા જુદા શહેરોમાં અન્ય વેપારી પેઢીઓ સાથે એજન્સી સંબંધો આપવાનું નક્કી કરે છે.એજન્સી વ્યવસાયને વિસ્તૃત કરવામાં મદદ કરે છે અને તેના સંચાલન અને જાળવણીના ખર્ચમાં ઘટાડો કરે છે.

ધંધાકીય એકમ પોતાની જાતે તેના નાણાકીય સંસાધનો, વ્યવસાયિક જોડાણો, કાર્ય વિસ્તાર,કામગીરીનો અવકાશ, કમિશનનો દર વગેરે માહિતી સાથે ઉત્પાદક અથવામાલ પૂરો પાડનાર વિક્રેતા (સપ્લાયર)ને અરજી કરે છે.

2.6.3.1 એજન્સી માટે અરજી પત્રનો નમૂનો

ધનીરામ એન્ડ સન્સ
22, *અબ્દુલ સ્ટ્રીટ,*
દિલ્હી-400 003.
27 *એપ્રિલ,* 2022

મેસર્સ રાજ કુમાર ખન્ના એન્ડ સન્સ
143, *અસફ અલી રોડ,*
કાનપુર – 110 002.

શ્રીમાન,

અમારા વેપારી મિત્ર મેસર્સ જગદીપલાલ એન્ડ સન્સ - કાનપુર દ્વારા અમને જાણ કરવામાં આવી છે કે દિલ્હીમાં તમારું કોઈ પ્રતિનિધિત્વ નથી. અમને એ જણાવતા આનંદ થાય છે કે અમે દિલ્હી ખાતે 25 *વર્ષથી ધંધો કરી રહ્યા છીએ અને અમે તમારા સ્થાનિક એજન્ટ તરીકે અમારી સેવાઓ આપવા માટે તૈયાર છીએ.*

આ ક્ષેત્રમાં અમે ચેન્નાઇ અને મુંબઈની ઘણી પ્રતિષ્ઠિત કંપનીઓનું પ્રતિનિધિત્વ કરીએ છીએ. અમે માનીએ છીએ કે અમે તમારા ઉત્પાદનોને આ ક્ષેત્રમાં રજૂ કરવામાં સફળ થઈશું.

અમને ચોખ્ખા વેચાણ પર 4% કમિશન મંજુર છે. અમારા વિષે અન્ય માહિતી માટે આપ કાનપુર ટ્રેડિંગ કોર્પોરેશન – દિલ્હી અને અમારા બેંક સેવા પ્રદાતા બેંક ઓફ બરોડા, ચાંદની ચોક, દિલ્હીને પત્ર લખી શકો છો.

જો તમે તમારી પેઢીનું પ્રતિનિધિત્વ અમને સોંપવાનું નક્કી કરો છો, તો અમે દિલ્હી ક્ષેત્રમાં તમારા ઉત્પાદનોને પ્રોત્સાહન આપવા માટે અમારા શ્રેષ્ઠ પ્રયાસો કરીશું.

તમારો વિશ્વાસુ,
ધનીરામ એન્ડ સન્સ માટે
ધનીરામ
ભાગીદાર

2.6.3.2 એજન્ટ તરીકે નિમણૂક

મેસર્સ રાજ કુમાર ખન્ના એન્ડ સન્સ
143, અસફ અલી રોડ,
કાનપુર – 110 002.
4 મે,2022

ધનીરામ એન્ડ સન્સ
22, અબ્દુલ સ્ટ્રીટ,
દિલ્હી-400 003.
શ્રીમાન,

વિષયઃ એજન્ટ તરીકે નિમણૂક.

અમે તમને જણાવતા આનંદ અનુભવીએ છીએ કે તમારા 27 એપ્રિલ,2022ના રોજના પત્રના સંદર્ભમાં અમે તમને અમારા દિલ્હી પ્રદેશના એકમાત્ર એજન્ટ નિયુક્ત કરવા માંગીએ છીએ. અમે આશા રાખીએ છીએ કે સમય પસાર થવા સાથે આપણે સારા વ્યવસાયિક સંબંધો પણ સ્થાપિત કરીશું.

અમે અમારા દ્વારા તાજેતરમાં ઉત્પાદિત વિવિધ નવીન વસ્તુઓની કિંમતો નીચે મુજબ ટાંકીએ છીએ.

ક્રમાંક	વસ્તુ	નંગ	કિંમત
1	બાળકો માટે વિવિધ રંગોના બાબા સુટ	100	દરેક રૂ.200
2	સ્ત્રીઓ માટે અલગ અલગ રંગના દુપટ્ટા	50	દરેક રૂ.100

તમને વેચાણ પર 4% કમિશન ઉપરાંત 1% ડેલ ક્રેડેર કમિશન આપવામાં આવશે.મહેરબાની કરીને આ સાથે બિડેલ એજન્સીનું ફોર્મ ભરીને વળતી ટપાલમાં પાછું મોકલશો.

અમે અલગ ટપાલ દ્વારા અમારા ઉત્પાદનોની નવીનતમ સૂચિ મોકલી રહ્યા છીએ.
તમને અમારા શ્રેષ્ઠ સહકારની ખાતરી સાથે,

તમારો વિશ્વાસુ,
મેસર્સ રાજ કુમાર ખન્ના
એન્ડ સન્સ માટે
રાજ કુમાર
ભાગીદાર

2.6.4 નાણાકિય અથવા આર્થિક સ્થિતિ વિષે પૂછપરછ

વ્યવસાયિક પેઢીઓ માટે ગ્રાહકોની વિશ્વસનીયતા, નાણાકીય સ્થિતિ અને વ્યવહાર વિશે માહિતી મેળવવી જરૂરી હોય છે. આ માટે ગોપનીય પત્રો સંદર્ભ તરીકે આપેલી સંસ્થાઓ, અન્ય કંપનીઓને મોકલવામાં આવે છે.આ બધા પત્રો અંગેની માહિતીને ગુપ્ત રાખવામાં આવે છે. અભિપ્રાય આપતી વખતે અત્યંત કાળજી રાખવામાં આવે છે. અનુકૂળ અભિપ્રાય વ્યક્ત કરતી વખતે પણ અતિશયોક્તિ ન કરવી જોઈએ.પ્રતિકૂળ અભિપ્રાય મોકલતી વખતે યોગ્ય કારણો

આપવા જોઈએ.જવાબ નમ્ર ભાષામાં લખવો જોઈએ.તે હંમેશા યાદ રાખવું જોઈએ કે આવી જ પૂછપરછ કંપનીઓ વિશે પણ કરવામાં આવી શકે છે.કોઈપણ રીતે પોતાની છાપ અને વ્યવસાયિક સંબંધો બગાડ્યા વિના અન્ય કંપનીઓ વિશે સ્પષ્ટ અને તટસ્થ અભિપ્રાય આપવો જોઈએ.

2.6.4.1 સંદર્ભની વિનંતી કરતો પત્ર

ફાસ્ટ ફેન બ્રધર્સ
4, *ભગીરથ સ્થળ,*
ચાંદની ચોક,
દિલ્હી - 110 006.
10 *ફેબ્રુઆરી,* 2022.

ધ વીજળી કંપની,
મુખ્ય બજાર,
હાપુર- 340 008.

શ્રીમાન,

3 *ફેબ્રુઆરી,* 2022 *ના રોજ આપેલા તમારા ઓર્ડર સેમસંગ ટીવીના* 10 *નંગ* - 15 *દિવસની ઉધાર બાકીના ઓર્ડર પત્ર માટે ખૂબ ખૂબ આભાર.*

તમે અમારી સાથે પહેલીવાર વ્યવહાર કરી રહ્યા છો, તો વ્યવસાયિક શિસ્તના ભાગરુપે કૃપા કરીને આપ અમને કોઈ દિલ્હીનો સંદર્ભ અથવા તો બેંક ગેરંટી પ્રદાન કરશો તો અમે આભારી રહીશું.
તમને અમારા શ્રેષ્ઠ સહકારની ખાતરી સાથે,

તમારો વિશ્વાસુ,
ફાસ્ટ ફેન બ્રધર્સ માટે
એમ.કે. ચોપડા
ભાગીદાર

2.6.4.2 ઉપરોક્તપત્રનો જવાબ

ધ વીજળી કંપની,
મુખ્ય બજાર,
હાપુર- 340 008.
18 *ફેબ્રુઆરી,* 2022.
ફાસ્ટ ફેન બ્રધર્સ,

4, *ભગીરથ સ્થળ,*
ચાંદની ચોક,
દિલ્હી - 110 006.

શ્રીમાન,

10 ફેબ્રુઆરી, 2022ના તમારા પત્ર માટે ખૂબ ખૂબ આભાર.અમે સંદર્ભ તરીકે નીચે દિલ્હીની સંસ્થાનું નામ અને સરનામું આપતા આનંદ અનુભવીએ છીએ જેઓને તમે અમારા વ્યવસાયિક વ્યવહારો વિશે પૂછપરછ કરી શકો છો:

મેસર્સ એમ.કે. ખુરાના,
103, સદર બજાર,
દિલ્હી-110008.

સંદર્ભ પાસેથી માહિતી મેળવ્યા બાદ જો આપ સંતુષ્ટ થાવ તો કૃપા કરીને અમારા ઓર્ડરને વહેલામાં વહેલી તકે અમલમાં મૂકવાની વ્યવસ્થા કરશો.

તમારો વિશ્વાસુ,
ધ વીજળી કંપની માટે
આઈ.એમ.ખાન
ભાગીદાર

2.6.4.3 ચોક્કસ માહિતી ના આપતો ઉત્તર

મેસર્સ એમ.કે. ખુરાના,
103, સદર બજાર,
દિલ્હી-110008.
3 માર્ચ, 2022

ફાસ્ટ ફેન બ્રધર્સ,
4, ભગીરથ સ્થળ,
ચાંદની ચોક,
દિલ્હી - 110 006.

શ્રીમાન,

28 ફેબ્રુઆરી, 2022ના તમારા પત્રના સંદર્ભમાં જણાવવાનું કે, અમે ધ વીજળી કંપની, હાપુર સાથે રોકડ ધોરણે વ્યવહારો કરેલા હોવાથી તેઓની શાખ વિષે અમે તમને કોઈ અભિપ્રાય આપવાની સ્થિતિમાં નથી.

તમારો વિશ્વાસુ,
મેસર્સ એમ.કે.
ખુરાના માટે
એમ.કે. ખુરાના
ભાગીદાર

2.6.5 બેંકિંગ પત્રો

ગ્રાહક અને બેંકના સંબંધો પરસ્પર વિશ્વાસ પર આધાર રાખે છે. બેંક તેમના ગ્રાહકોના ખાતાના સંચાલન ઉપરાંત ગ્રાહકોને ઘણી સેવાઓ પ્રદાન કરે છે. બેંકો તેમના ગ્રાહકોની સૂચના મુજબ સેવાઓ જેવીકે બિલોની ચૂકવણી,ડિવિડન્ડની રકમની વસૂલાત વગેરે શામેલ છે.ગ્રાહકો બેંકને પત્ર લખીને ચોક્કસ સેવાઓ માટે સૂચનાઓ આપે છે.ગ્રાહકો દ્વારા બેંકોને લખેલા પત્રો સંક્ષિપ્ત

અને સચોટ હોવા જોઈએ. તેમાં બિનજરૂરી વિગતો અને અનાવશ્યક માહિતી ટાળવી જોઈએ. સામાન્ય રીતે ગ્રાહકો દ્વારા બેંકને નીચે મુજબના પત્રોના લખવામાં આવે છે:

1) *લેટર ઓફ ક્રેડિટ માટે પત્ર*
2) *ચેકની રકમ મેળવવા માટે પત્ર*
3) *ડ્રાફ્ટ મેળવવા માટે પત્ર*
4) *સ્થાયી સૂચનાઓ આપતા પત્ર*

2.6.5.1 લેટર ઓફ ક્રેડિટ મેળવવા માટે બેંકને વિનંતી કરતો પત્ર

ડી.કે. કપૂર એન્ડ કંપની
12, *મુખ્ય બજાર રોડ,*
પાટણ- 340 001.
18*મી મે,* 2022

મેનેજર,
નાગરીક બેંક,
પાટણ મુખ્ય શાખા,
પાટણ.

શ્રીમાન,

અમારા દ્વારા ઉત્પાદિત ઉત્પાદનો માટે નવા બજારોનું અન્વેષણ કરવા માટે હું ટૂંક સમયમાં દિલ્હી અને તેની આસપાસના ઔદ્યોગિક વિસ્તારોમાં વ્યવસાય પ્રવાસ કરવા ઈચ્છું છું. કૃપા કરીને આપ મારી તરફેણમાં દિલ્હીની તમારી શાખાઓ પર રૂ. 4,00,000*નો લેટર ઓફ ક્રેડિટ બે મહિના માટે મોકલાવશો.*

આ રકમ અમારા ચાલુ ખાતામાંથી લાગુ પડતા શુલ્કથી ઉધારી લેવા વિનંતી.

તમારો વિશ્વાસુ,
ડી.કે. કપૂર એન્ડ કંપની માટે
એસ કે શાહ
મેનેજર

2.6.5.2 ચેકની રકમ મેળવવા માટે પત્ર

ડી.કે. કપૂર એન્ડ કંપની
20, *ફુલ બજાર,*
નેહરુ સર્કલ,
નવી દિલ્હી - 110 019
20 *મે,* 2022.

મેનેજર,
બેંક ઓફ બરોડા ,
નેહરુ સર્કલ,
નવી દિલ્હી - 110 019

શ્રીમાન,

અમે 10 *મે,* 2022*ના રોજ અમારા ચાલુ ખાતા નંબર* 0017 001800*માં નીચેના બે ચેક જમા કરાવ્યા હતા,*

1. *ચેક નંબર* 123456 *તારીખ* 2.5.2022 *ના રોજ સ્ટેટ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા, નવી દિલ્હીનો ચેક, રૂ.* 8,000/-.
2. *ચેક નંબર* 654321 *તા.* 3.5.2022 *ના રોજ ન્યુ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા, નવી દિલ્હીનો ચેક, રૂ.* 6800/-.

તમારા તરફથી મળેલા સ્ટેટમેન્ટને જોતાં અમને જાણવા મળ્યું છે કે આ ચેક હજુ સુધી અમારા ખાતામા જમા કરવા માં આવ્યા નથી.

તમે આ બાબતમાં તપાસ કરશો અને જરૂરી કાર્યવાહી કરશો તો અમે આભારી રહીશું.

તમારો વિશ્વાસુ,
ડી.કે. કપૂર એન્ડ
કંપની માટે
કે. શંકર
ચીફ એકાઉન્ટ્સ
ઓફિસર

2.6.5.3 ડ્રાફ્ટ મેળવવા માટે પત્ર

ડી.કે. કપૂર એન્ડ કંપની
20, *કુલ બજાર,*
નેહરુ સર્કલ,
નવી દિલ્હી - 110 019
20 *મે,* 2022.

મેનેજર,
અમદાવાદ બેંક,
ચાંદની ચોક,
અમદાવાદ - 380006.

શ્રીમાન,

કૃપા કરીને મેસર્સ રતિલાલ એન્ડ કંપની,શાહપુરની તરફેણમાં રૂ, 5000/-*નો ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ કાઢી આપશો.આ રકમ અમારા ચાલુખાતામાંથી લાગુ પડતા શુલ્કથી ઉધારી લેવા વિનંતી.*

તમારો વિશ્વાસુ,

ડી.કે. કપૂર એન્ડ
કંપની માટે
એસ કે શાહ
મેનેજર

2.6.5.4 સ્થાયી સૂચનાઓ આપતા પત્ર

ડી.કે. કપૂર એન્ડ કંપની
20, કુલ બજાર,
નેહરુ સર્કલ,
નવી દિલ્હી - 110 019
20 મે, 2022.

મેનેજર,
અમદાવાદ બેંક,
ચાંદની ચોક,
અમદાવાદ - 380006.
શ્રીમાન,

વિષય : સ્થાયી સૂચના

કૃપા કરીને અમારી કંપનીના નિવૃત્ત કર્મચારીઓના નીચેના બચત ખાતામાં માસિક પેન્શનની રકમ જમા કરશો.

ક્રમાંક	બચતખાતા નંબર	કર્મચારીનું નામ	પેન્શનની રકમ
1	1234	પ્રસાદ પાઠક	10,000
2	7890	દેવ બંસલ	12,000

આગળની સૂચના ન મળે ત્યાં સુધી આ રકમ અમારા ચાલુ ખાતામાંથી ઉધારી દરેક મહિનાની 1લી તારીખે નિવૃત્ત કર્મચારીઓના બચત ખાતામાં જમા કરશો.

તમારો વિશ્વાસુ,
ડી.કે. કપૂર એન્ડ
કંપની માટે
કે. શંકર
ચીફ એકાઉન્ટ્સ
ઓફિસર

2.7 ઉપસંહાર

કોઈપણ વ્યવસાય માટે વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહારએ સંદેશાવ્યવહારનું અનિવાર્ય સાધન છે. તે પક્ષકારો વચ્ચે યોગ્ય સંબંધો જાળવવામાં મદદ કરે છે. તે સંસ્થાની અંદર અંદરની વાતચીતને વધુ સ્પષ્ટ અને ચોક્કસ બનાવે છે. વાણિજ્યિક પત્રોનો ઉપયોગ પેદાશો વેચવા, ગ્રાહકો અથવા

માલની કિંમતો વિશે પૂછપરછ કરવા, માહિતી અને સલાહ મેળવવા, સારા સંબંધો જાળવવા, સદ્ભાવના વધારવા અને અન્ય વિવિધ વ્યવસાયિક કાર્યો કરવા માટે થાય છે. વ્યવસાયિક ગ્રાહકો બેંકને પત્ર લખીને ચોક્કસ સેવાઓ માટે સૂચનાઓ આપે છે.

2.8 ચાવીરુપ શબ્દો

વાણિજ્યિક પત્રોઃ *વેપારી દ્વારા ધંધો મેળવવા અથવા આપવા માટે લખાયેલો માહિતી પત્ર*

એજન્સીના પત્રોઃ *ધંધાકીય એકમના અન્ય ધંધાકીય એકમ સાથે એજન્ટ તરીકેના વ્યવહારને લગતો કોઈપણ લેખિત સંદેશાવ્યવહાર*

બેંકિંગ પત્રોઃ *ગ્રાહકો દ્વારા બેંકને નાણાકીય સેવાઓનો ઉપયોગ કરવા માટે લખેલા પત્રો*

ભાવપત્રકઃ *માલની ગુણવત્તા, કિંમત, પેકિંગ, પરિવહન અને અન્ય સેવાઓ વિશે માહિતી આપતો દસ્તાવેજ*

2.9 સ્વાધ્યાય

❖ ટૂંકા પ્રશ્નો

1. *સીધા અભિગમ વિષે જણાવો.*
2. *બીંબાઢાળપત્રોના ફાયદાઓ જણાવો.*
3. *પરોક્ષ અભિગમ વિષે જણાવો.*
4. *એજન્સીના પત્રો વિષે જણાવો.*
5. *બેંકિંગ પત્રો વિષે જણાવો.*

❖ નિબંધલક્ષી પ્રશ્નો

1. *વાણિજ્યિક પત્રોની જરુરીયાત વિષે જણાવો.*
2. *લક્ષ્મણ એન્ડ કંપની, બોમ્બેને અમદાવાદની એક પેઢીમાંથી પાર્સલ મળ્યું.દેખીતી રીતે ખરાબ પેકિંગને કારણે માલ પરિવહનમાં નુકસાન થયું છે. માલ લેનાર વતી માલ મોકલનારને નુકસાનવળતરની માંગણી કરતો પત્ર લખો.*
3. *મેસર્સ દયાલ એન્ડ કંપની, જયપુર, કાનપુર શૂઝ ફેક્ટરીની એજન્સી રાખવા માંગે છે, મેસર્સ દયાલ એન્ડ કંપની તરફથી પત્ર લખો.*
4. *તમારી પેઢીના મેનેજર તરીકે, તમારી બેંકને એક પત્ર લખો કે તમારા ખાતામાં પૂરતું ભંડોળ હતું છતા શા માટે રૂ. 5,000/- નો ચેક પરત કર્યો.*

❖ બહુવિકલ્પ પ્રશ્નો

1) *ગ્રાહકો દ્વારા બેંકોને લખેલા પત્રો _____________ હોવા જોઈએ. (સંક્ષિપ્ત / લાંબા)*
2) *કોઈપણ વિગતનું પુનરાવર્તન પત્રને ___________બનાવે છે. (કંટાળાજનક/રસપ્રદ)*
3) *મૂકવામાં આવેલા ઓર્ડર અને વાસ્તવિક મળેલ ઓર્ડર વચ્ચે વિસંગતતાઓ હોય ત્યારે ખરીદનાર દ્વારા વિક્રેતાને __________ ના પત્રો લખે છે.(દાવાઓ અને ફરિયાદો/એજન્સી અને આનંદ)*
4) *ગ્રાહક અને બેંકના સંબંધો પરસ્પર ________ પર આધાર રાખે છે.(વિશ્વાસ / અવિશ્વાસ)*

5) *ઓર્ડર પત્ર મળ્યા પછી વિક્રેતા ગ્રાહકની સેવામાં આનંદ વ્યક્ત કરતો અને ગ્રાહકને આવકારતો ______ પત્ર લખે છે. (સ્વીકૃતિ/ પ્રકૃતિ)*

જવાબ :

1	2	3	4	5
સંક્ષિપ્ત	**કંટાળાજનક**	**દાવાઓ અને ફરિયાદો**	**વિશ્વાસ**	**સ્વીકૃતિ**

એકમ 3

પત્રવ્યવહાર (વાણિજ્યિક) -II

-: રૂપરેખા :-

3.1 પ્રસ્તાવના

3.2 જાહેરાત અને જાહેર સંબંધો

3.3 તંત્રીને લખવામાં આવતા પત્રો

3.4 ટપાલ ખાતાની સેવાઓ

3.4.1 તાર દ્વારા સંદેશાની આપ-લે

3.4.2 નાણાંની હેરફેરની સગવડ

3.4.3 ધંધાદારી જવાબી પત્રો અને પરબિડિયાં

3.4.4 પોસ્ટ બોક્સ અને પોસ્ટ બેગની સગવડતા

3.5 ઉપસંહાર

3.6 ચાવીરૂપ શબ્દો

3.7 સ્વાધ્યાય

3.1 પ્રસ્તાવના

અગાઉના એકમમાં તમે વાણિજ્યિક પત્રોની જરૂરીયાત, તેની શૈલી, તેના પ્રકારો તેમજ આ પ્રકારના પત્રનું આયોજન કેવી રીતે કરવું તે શીખ્યા. વેપાર એ એક વખત બનતી ઘટના નથી; વેપાર નિરંતર વિકસતી પ્રવૃતિ છે. જોકે વેપારનો વિકાસ વેપારીઓ કે વેપારી પેઢીઓના પરસ્પર સંબંધ પર અવલંબિત છે. તેથી જ સારી, દૂરંદેશીતા ધરાવતી વેપારી પેઢીઓ આ પ્રકારના સંબંધ સ્થાપવા અને વિકસાવવા માટે ખૂબ ઉત્સુક હોય છે. જોકે આ પ્રકારના સંબંધો રાતોરાત નથી કેળવાતા અને તેથી જ વેપારી પેઢીઓ તેમની પાસે ઉપલબ્ધ એવા તમામ સંસાધનો અને સંચાર કૌશલ્યનો (Communication Skills) *ઉપયોગ તેમના ગ્રાહકો કે અન્ય વેપારી પેઢીઓ સાથે સ્થિર, સુદીર્ઘ સંબંધ સ્થાપવા માટે કરે છે. આ માટે વેપારી પેઢીઓ પોતાની જરૂરિયાત તેમજ લક્ષ્ય અનુસાર અલગ-અલગ પ્રકારે સંદેશાઓનું આદાન-પ્રદાન કરે છે; જેમકે એક પેઢીનો બીજી પેઢી સાથેનો પત્ર-વ્યવહાર હોય કે જાહેર ઉપયોગી સેવાઓ માટેનો પત્રવ્યવહાર હોય કે અખબારોમાં જાહેર હિતમાં ઉઠાવાતા પ્રશ્નો-નિરાકરણ અંગેનો પત્રવ્યવહાર હોય કે ગ્રાહકો સુધી પોતાની વાત પહોંચાડવા માટે વિજ્ઞાપન એટલે કે જાહેરાતનો ઉપયોગ હોય,*

અત્રે નોંધપાત્ર વાત એ છે કે આધુનિક વ્યાપાર જગતમાં સંદેશાવાહનની પદ્ધતિમાં આમૂલ પરીવર્તન આવ્યું છે. પ્રાચીન સમયમાં વેપારી પેઢીએ સંદેશો મોકલવા માટે કાસદ કે સંદેશવાહકને રાખવો પડતો હતો જ્યારે આધુનિક સમયમાં વિશ્વના તમામ દેશોની સરકાર તાર અને ટપાલ વિભાગ ચલાવે છે કે જેના માધ્યમથી સામાન્ય માણસ હોય કે વેપારી પેઢી હોય કોઈ પણ પત્રવ્યવહાર કરી શકે છે. આમ, તાર અને ટપાલ વિભાગ દ્વારા પત્રોની રવાનગી અને

વિતરણ, નાણાંની હેરફેર, માલની પાર્સલ સ્વરૂપે હેરફેર, પોસ્ટ બોક્સ અને પોસ્ટ બેગની સુવિધાઓ ઓછા દરે પૂરી પાડવામાં આવે છે.

આમ, આ એકમમાં વેપારી પેઢીઓ દ્વારા જાહેર સંબંધો વિકસાવવા માટે હાથ ધરાતા વિભિન્ન પ્રકારના સંદેશાવ્યવહાર-પત્રવ્યવહાર તેમજ ટપાલ વિભાગ દ્વારા અપાતી સેવાઓ વિષે શીખીશું.

3.2 જાહેરાત અને જાહેર સંબંધો

જાહેર જનતાને ઉદ્દેશીને પોતાના વેપાર તરફ ધ્યાન આકર્ષિત કરી તેમના માનસ પટલ પર પોતાની સાનુકૂળ છાપ ઊભી કરવા તેમજ જાહેર સંબંધો વિકસાવવા માટે વિવિધ માધ્યમો થકી પ્રસારિત કરવામાં આવતી માહિતીને પ્રચાર અથવા પ્રસિદ્ધિ (Publicity) કહેવામા આવે છે. પ્રચાર અને જાહેર સંબંધ એક બીજા સાથે ઘનિષ્ઠ રીતે સંકળાયેલા હોવા ઉપરાંત પરસ્પર અવલંબિત પણ છે. તેથી જ વેપારી પેઢીઓ પ્રચાર અને જાહેર સંબંધોના માધ્યમથી પોતાની વ્યાવસાયિક પ્રવૃતિઓનું વિસ્તરણ કરે છે. પ્રભાવી પ્રચાર ને પરિણામે સુદ્રઢ સબંધો કેળવાય છે અને બહેતર સંબંધો વેપારી પેઢી અને તેની પ્રવૃતિ માટે પ્રચાર ની ગરજ સારે છે. તેથી જ, આ સાધનો નો ઉપયોગ વિવેકપૂર્ણ રીતે કરવો જોઈએ અન્યથા ધાર્યા કરતાં વિપરીત પરિણામ પણ આવી શકે છે જેમકે નબળા પ્રચાર ને કારણે જોઈએ તેવા સંબંધો વિકસતા નથી અને કમજોર જાહેર સંબંધોને કારણે જોઈએ તેવી પ્રસિદ્ધિ પ્રાપ્ત થતી નથી.

દરેક વેપારી પેઢી કેવી રીતે તેના ગ્રાહકને સંતોષ આપી શકાય તેવા લક્ષ્ય સાથે વાણિજ્યિક પ્રવૃતિ હાથ ધરતી હોય છે. કોઈ પણ ગ્રાહક જ્યારે કોઈ વસ્તુ ખરીદે છે કે કોઈ સેવા/સગવડ પ્રાપ્ત કરે છે ત્યારે જો તેને એવી લાગણી થાય કે તેણે મેળવેલ વસ્તુ/સેવા ઉત્તમ પ્રકારની છે અને તેણે ખર્ચ કરેલા પૈસાનું યોગ્ય વળતર પ્રાપ્ત થયું છે તો એવી લાગણીને ગ્રાહક સંતુષ્ટિ અથવા ગ્રાહકના સંતોષ તરીકે વર્ણવી શકાય. ઉત્કૃષ્ટ પ્રકારની પ્રચાર સામગ્રી તેમજ જાહેર સંબંધોના ફળસ્વરૂપે ગ્રાહક આ પ્રકારનો સંતોષ અનુભવે છે જે લાંબા ગાળે ગ્રાહક નિષ્ઠા (Customer Loyalty)માં પરિવર્તિત થાય છે. નોંધનીય વાત એ છે કે લેખિત તેમજ મુદ્રિત પ્રચાર સામગ્રીની ગ્રાહકના માનસ પટલ પર લાંબા સમય સુધી અસર રહે છે. તેથી આ પ્રકારની સામગ્રી ખૂબ જ પ્રભાવશાળી બની રહે તેવી રીતે તૈયાર કરીને પ્રસ્તુત કરવી જોઈએ. વેપારી પેઢી દ્વારા જો પોતાની વસ્તુ કે સેવાનો આક્રમક ઢબે પ્રચાર કરવામાં આવે તો ઘણું કરીને મનોવાંછિત પરિણામ મેળવી શક્તિ નથી કારણકે આ પ્રકારની પ્રચાર સામગ્રી વાંચીને ગ્રાહક હકારાત્મક પ્રતિસાદ આપવામાં ખચકાટ અનુભવે છે.

જાહેર સંબંધોની નિરંતર તેમજ કાળજીપૂર્વક માવજત કરવી પડે છે. તેના માટે લક્ષ્ય જૂથ સમક્ષ નિયમિત અને અસરકારક રીતે પ્રચાર સામગ્રી પ્રસ્તુત કરવી જોઈએ. લાંબા સમયે પ્રસ્તુત થતી સામગ્રી સંબંધોને વિકસાવવાના અગાઉ કરેલ પ્રયત્નોને પ્રભાવહિન કે નિરર્થક કરી શકે છે.

પ્રચાર સામગ્રી તેમજ જાહેર સંબંધો વિકસાવતી વખતે નીચેના સિદ્ધાંતોનું ધ્યાન રાખવું અત્યંત આવશ્યક છે:

1. રોચક પ્રસ્તુતિ
2. પ્રભાવશાળી પ્રચાર સામગ્રી

3. *નિયમિત પ્રસ્તુતિ*

શરૂઆતના તબક્કામાં સંભવિત ગ્રાહકનું ધ્યાન આકર્ષવા માટે નીચેમાંથી કોઈ પણ સ્વરૂપમાં વેપારી પેઢી પ્રચાર સામગ્રી તૈયાર કરી શકે છે કે જે ભવિષ્યના ઉજ્જ્વળ સંબંધોનો પાયો નાંખી શકે છે:

1. *અખબારી જાહેરાત*
2. *ચોપાનિયું*
3. *સરક્યુલર પત્રો*
4. *સૂચિપત્ર અને ભાવપત્રક*
5. *અન્ય પદ્ધતિ*

1. અખબારી જાહેરાત

અખબારો અને સામયિકોમાં જાહેરાતોના માધ્યમથી વેપારી પેઢીઓ પોતાના પેદાશો અને સેવાઓનું વેચાણ વધારવાના પ્રયાસો કરે છે. આ પ્રકારની જાહેરાત એવા તમામ લોકો સુધી પહોંચે છે કે જેઓ ઉત્પાદકના ત્યાં જઈને ઉત્પાદન કે સેવાની ગુણવત્તા ચકાસવા માટે સ્થળ તપાસ કરી શકતા નથી. જો આ પ્રકારની જાહેરાત આકર્ષક અને રોચક રીતે પ્રસ્તુત કરવામાં આવે તો તે ચોક્કસપણે વાચકનું ધ્યાન આકર્ષી શકે છે અને આવા વાચકને સંભવિત ગ્રાહકમાં તબદીલ કરે છે. પ્રસિદ્ધ અખબાર કે સામાયિકમાં નિયમિત રીતે જાહેરાત આપવાનો ખર્ચ ખૂબ વધારે હોય પરંતુ તેનો વ્યાપ ખૂબ બહોળો હોવાથી તે ખૂબ મોટી સંખ્યામાં લોકો સુધી પહોંચે છે અને તેથી સરવાળે અખબારી જાહેરાતો સસ્તી પડે છે.

અખબારી જાહેરાતો લોકોને ઉત્પાદન/સેવા વિષે માહિતી પૂરી પાડવાની સાથે સાથે શિક્ષિત પણ કરે છે જેને પરિણામે લોકોની સાથે હકારાત્મક સંબંધો ઊભા થાય છે. તેથી જ વેપારી પેઢી ની નૈતિક ફરજ બની જાય છે કે જાહેરતમાં આપવામાં આવેલો સંદેશ તેમજ ઉત્પાદન/સેવા આધારભૂત હોય. અખબારી જાહેરાત નો સૌથી મોટો ફાયદો એ છે કે ઉત્પાદન/સેવાનું ચિત્તાકર્ષક ચિત્ર અને પ્રતીતિજનક સંદેશના માધ્યમથી વેપારી પેઢીઓ પોતાનો ઉદ્દેશ્ય પ્રાપ્ત કરે છે.

અખબારી જાહેરાતનું ઉદાહરણ આકૃતિ નં. 10.1 *માં દર્શાવેલ છે.*

ઘણી વખત વેપારી પેઢીઓ પોતાના ઉત્પાદન/સેવાને લગતા કોઈ પાસા વિષે ગ્રાહકોને માહિતગાર કરવા માટે અખબારમાં વિજ્ઞપ્તિનો સહારો લે છે જેનું ઉદાહરણ નીચે આપવામાં આવ્યું છે.

વિજ્ઞપ્તિ

પ્રિય ગ્રાહક,

સાટા નમકના મીઠાપુર ખાતેના પ્રોસેસિંગ પ્લાન્ટમાં તકનિકી ક્ષતિ ઊભી થઈ હોવાથી હાલ પૂરતું નમકનું ઉત્પાદન બંધ છે; પરિણામ સ્વરૂપે માર્કેટમાં સાટા નમકની અછત સર્જાઈ છે જે માટે અમે ખૂબ દિલગીર છીએ. પંદર દિવસની અંદર ફરીથી પ્લાન્ટ શરૂ થતાંની સાથે જ, માર્કેટમાં સાટા નમકનો પૂરવઠો સામાન્ય રીતથી ઉપલબ્ધ થઈ જશે.

સાટા નમક

2. ચોપાનિયા

ખર્ચની દ્રષ્ટિએ વિચારીએ તો પ્રચાર માટે ચોપાનિયા જેવી સસ્તી પદ્ધતિ બીજી કોઈ નથી. પરંતુ તેની અસરકારકતા ભૌગોલિક રીતે મર્યાદિત અને કામચલાઉ હોય છે સિવાય કે તે વારંવાર પુનરાવર્તિત કરવામાં આવે. જો આવા ચોપાનિયામાં વળતર કે ભેટ-સોગાદનો પ્રસ્તાવ જોડી દેવામાં આવે તો તે ગ્રાહક સાથે સંબંધ સુદ્રઢ કરવામાં અગત્યનો ફાળો આપે છે.

3. સરક્યુલર પત્રો

ખૂબ મોટા સમૂહ સુધી સંદેશો પહોંચાડવા માટે લખાતા પત્રને સરક્યુલર પત્ર કહેવામા આવે છે. મોટા સમૂહ સુધી સંદેશો પહોંચાડવાની આ એક કિફાયતી પદ્ધતિ છે. વેપારી પેઢીઓ જ્યારે કેટલીક ખાસ વાતો જેમકે પેઢીના નામમાં ફેરફાર, સરનામામાં ફેરબદલ, ઉત્પાદનની કિંમત, સેવા અથવા નીતિમાં ફેરફાર, નવા ઉત્પાદન/સેવાની માહિતી આપવા માટે તેના ગ્રાહક/ સંભવિત ગ્રાહકના સમૂહને સરક્યુલર પત્ર લખે છે. આમ કરીને વેપારી પેઢી ગ્રાહકોની અગવડ-સગવડની કાળજી લઈ રહી છે તેવું જતાવીને સુદીર્ઘ સંબંધો વિકસાવે છે.
પ્રચાર અને જાહેર સંબંધો વિકસાવવા હેતુ લખવામાં આવેલ સરક્યુલર પત્રનો નમૂનો નીચે મુજબ છે.

રચિત કો-ઓપરેટિવ બેંક

25/03/2023

ચાંગોદર બ્રાન્ચનું નવા પરિસરમાં સ્થળાંતર

પ્રિય ખાતેદાર,

તમારી બેંકની મુલાકાત વખતે પડતી અગવડતાનો હવે અંત આવી ગયો છે કારણકે હવે અમે સ્થળાંતર કર્યું છે પ્લોટ નં. 101, *શિવમ એસ્ટેટ, અમદાવાદ-બાવળા હાઇવે, ચાંગોદર.*

છેલ્લા પચ્ચીસ વર્ષોમાં તમારા સાથ અને સહકારથી અમે એવી તો પ્રગતિ કરી કે બેંકના જૂના પરિસરમાં આપની સેવા કરતાં સંકડાશ અનુભવતા હતા; ના ખાતેદારના બેસવા માટે આરામદાયક સુવિધા ઊભી કરી શકતા હતા કે ના તો પૂરતા પ્રમાણમાં પાર્કિંગની વ્યવસ્થા ઊભી કરી શકતા હતા.

હવે તમે તમારા માટે બનાવેલી વધુ સુવિધાઓ સાથે અમારા નવા પરિસરમાં બેંકિંગ કરીને આનંદ અનુભવી શકો છો. તમારા સંતોષ માટે હવે અમારી પાસે વિશાળ પાર્કિંગ, સુવિધાજનક બેઠક વ્યવસ્થા તેમજ ATM *(ઓટોમેટેડ ટેલર મશીન) સેવા એક જ પરિસરમાં ઉપલબ્ધ છે. હવે પછી તમારો બેંકિંગનો અનુભવ આરામદાયક અને મોકળાશભર્યો રહેશે.*

આપના આગમનની પ્રતિક્ષા રહેશે.

નમ્રતાપૂર્વક આપનો,
બ્રાન્ચ મેનેજર
ચાંગોદર બ્રાન્ચ
રચિત કો-ઓપરેટિવ બેંક

4. સૂચિપત્ર અને ભાવપત્રક

કોઈ પણ વેપારી પેઢી દ્વારા વેચાણમાં મૂકવામાં આવેલ પોતાના ઉત્પાદન/સેવાની વિસ્તૃત, સચિત્ર યાદીને સૂચિપત્ર કહેવામા આવે છે અને જે યાદીમાં ઉત્પાદન/સેવાની માહિતી, જેમ કે મૂલ્ય, જથ્થા અને માત્રા તેમજ ઉત્પાદન/સેવાની ખરીદ-વેચાણ સંબંધિત માહિતી સંકલિત કરવામાં આવે છે તેને ભાવપત્રક કહેવામા આવે છે. વેપારી પેઢીઓ મોટા ભાગે સંભવિત ગ્રાહકની વિનંતીએ અને અમુક વખત પોતાની રીતે ગ્રાહકોનો વિશ્વાસ જીતીને તેમની સાથે સંબંધ વિકસાવવા હેતુ સૂચિપત્ર અને ભાવપત્રક મોક્લાવે છે. પરિણામે ગ્રાહક એવું મહેસુસ કરવા લાગે છે કે વેચાણકર્તા (અર્થાત વેપારી પેઢી) ગ્રાહક ની જરૂરિયાત પૂરી કરવા તત્પર છે. અને તેના ફળસ્વરૂપે ગ્રાહક વેચાણકર્તા (અર્થાત વેપારી પેઢી) પ્રત્યે હકારાત્મક વલણ ધરાવતો થઈ જાય છે.

5. અન્ય પદ્ધતિ

પ્રદર્શનો અને મેળાઓમાં નિદર્શન અને ધ્યાનાકર્ષક સજાવટના માધ્યમથી પ્રચાર તેમજ સંપર્ક વધારી શકાય છે. વળી પ્રદર્શનો અને મેળાઓમાં આવતા મુલાકાતીઓને વિશેષ ભેટ પણ આપી શકાય છે.

વળી વેપારી પેઢીનું પ્રતિનિધિત્વ કરતાં એજન્ટો પણ સંભવિત ગ્રાહકોની રૂબરૂ મુલાકાત લઈને તેમના ઉત્પાદન/સેવાનો પ્રચાર કરે છે. આવા ગ્રાહકો પાસેથી ઓર્ડર મેળવીને, ગ્રાહકોને ત્વરિત ડિલિવરી પ્રાપ્ત થાય એનું ધ્યાન રાખીને તેમજ કોઈ ફરિયાદ હોય તો તેનું નિવારણ કરીને વેપારી પેઢીની શાખ ઊભી કરે છે અને સંબંધ વિકસાવવામાં મદદરૂપ થાય છે. આવા પ્રતિનિધિઓએ દ્વારા ગ્રાહકોને આકર્ષવા માટે વિશિષ્ટ વળતર, બોનસ તેમજ મફત સેમ્પલ જેવી પ્રોત્સાહક યોજનાઓની પણ ઘોષણા કરવામાં આવે છે.

3.3 તંત્રીને લખવામાં આવતા પત્રો

તંત્રીને લખવામાં આવતા પત્રો ઔપચારિક પત્રોની શ્રેણીમાં આવે છે. આ પ્રકારના પત્રો અખબારના કે સામયિકના કે કોઈ પાક્ષિક કે પ્રકાશનના સંપાદકને લખવામાં આવે છે. જ્યારે કોઈ નાગરિક સ્થાનિક, રાષ્ટ્રીય કે આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તરે બનતી કોઈ ઘટના કે કોઈના લેખ કે સંપાદકીય લેખ ઉપર પોતાનો અભિપ્રાય આપવા ઈચ્છે છે ત્યારે તે આ પ્રકારના પત્રો લખતાં હોય છે. આ પત્ર સામાન્ય રીતે નાનો અને મુદ્દાસરનો હોય છે, જેમાં એક નાગરિક કોઈ નિશ્ચિત વિષય પર પોતાના વિચારો અને દલીલો એવી અપેક્ષા સાથે રજૂ કરે છે કે તેનો અભિપ્રાય પત્ર પ્રકાશિત થાય. આવા પત્રોમાં વિચારો કે દલીલોનું પુનરાવર્તન કરવામાં નથી આવતું. તો સામે પક્ષે તંત્રી/સંપાદક પણ રોજેરોજ આવા અસંખ્ય પત્રો પ્રાપ્ત કરે છે. જો કે તેઓ ફક્ત એવા જ પત્રોને પ્રકાશિત કરે છે કે જેમાં વિચાર, માહિતી કે દલીલ નું નાવીન્ય હોય તેમજ ખૂબ મોટા જનસમૂહ ના વિચાર કે લાગણીને પ્રતિબિંબિત કરતી હોય.

તંત્રીને લખવામાં આવતા પત્રોનું પ્રકાશન કરવાથી સામાન્ય માણસને જાહેરહિતની બાબતોમાં તેનું યોગદાન હોવાની અનુભૂતિ થાય છે. તો વળી એક જ વિષય પર અલગ-અલગ શૈક્ષણિક લયકાત ધરાવતા, તેમજ અલગ –અલગ પૃષ્ઠ ભૂમિમાંથી આવતા લોકોના વિભિન્ન વિચારો જાણવાનો વાચકોને લાભ પ્રાપ્ત થાય છે.
તંત્રીને લખાયેલ પત્રનું ઉદાહરણ નીચે આપ્યું છે.

જયરાજ બંગલોઝ
સિદ્ધિ હોસ્પિટલ પાસે, પ્રહલાદનગર
અમદાવાદ
તા: 27/03/2023

પ્રતિ,
તંત્રીશ્રી,
અમદાવાદ સમાચાર,
કોર્પોરેટ રોડ, જોધપુર,
અમદાવાદ.

વિષય: *પ્રહલાદનગર, અમદાવાદમા વધતું વાયુ પ્રદૂષણ*

સાહેબશ્રી,

હું DAP *શાળા માં ધોરણ-*11*માં અભ્યાસ કરતી વિદ્યાર્થીની છુ. આ પત્રના માધ્યમથી અમારા વિસ્તારમાં વધી રહેલા વાયુ પ્રદૂષણ તરફ આપનું ધ્યાન દોરવા માંગુ છુ.*

પ્રહલાદનગર વિસ્તારનો વિકાસ 2012 *પછી રોકેટ ગતિએ થયો છે. અગાઉ ઝાડ-પાન અને લીલોતરીથી આચ્છાદિત રહેતો આ વિસ્તાર હવે કોંક્રેટના જંગલમાં ફેરવાઈ ગયો છે અને તે સાથેજ આ વિસ્તારમાં દ્વિચક્રી તેમજ મોટર વાહનો નો ઢગલો થઈ ગયો છે. ખાનગી પરિવહનમાં આવેલ આટલા જબરદસ્ત ઉછાળને કારણે આ વિસ્તારમાં હરહમેશ ધુમાડો રહે છે તેમજ કાળી*

મેંશ પથરાયેલી રહે છે. તેને પરિણામે આબાલ-વૃદ્ધ સૌને શ્વાસ લેવાની મુશ્કેલી પડી રહી છે; તેઓના ફેફસાઓને નુકસાન થઈ રહ્યું છે. લોકો સતત થાક, ઉધરસ-ઊબકા તેમજ અન્ય શારીરિક તકલીફોની ફરિયાદ કરી રહ્યા છે.

હું તમને વિનંતી કરું છું કે આ પરિસ્થિતિની ગંભીરતાને ધ્યાનમાં રાખીને, તમે કૃપા કરીને આ મુદ્દાને આપના અખબારમાં પ્રકાશિત કરો જેથી કરીને વાયુ પ્રદૂષણની અસરને રોકવા અને તેનાથી પ્રભાવિત લોકોના સ્વાસ્થ્ય પરનું જોખમને ઘટાડવા માટે કેટલાક પગલાં લઈ શકાય.

આપની વિશ્વાસુ,
પ્રિયાન્શી

3.4 ટપાલ ખાતાની સેવાઓ

150*થી પણ વધુ વર્ષોથી ટપાલ ખાતું દેશના સંદેશાવ્યવહારની કરોડરજ્જુ છે અને દેશના સામાજિક, આર્થિક વિકાસમાં નિર્ણાયક ભૂમિકા ભજવી રહ્યું છે. ટપાલ સેવાઓનો ઉપયોગ કર્યા વિના આધુનિક વ્યવસાય ચલાવવો અશક્ય છે. વેપારી પેઢી દ્વારા રોજેરોજ પત્રો મોકલવામાં આવે છે તેમજ પ્રાપ્ત કરવામાં પણ આવે છે અને આ શક્ય બને છે ટપાલ ખાતા દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓને લીધે. ટપાલ ખાતા દ્વારા પાર્સલનું વિતરણ કે નાણાંની હેરફેર કે અન્ય કોઈ પણ સેવા નજીવા દરે પૂરી પાડવામાં આવે છે. વળી તેઓ પત્ર હોય કે પાર્સલ કે પછી નાણાં – આ તમામની ડિલિવરી ઘરઆંગણે કરે છે.*

ટપાલ ખાતા દ્વારા નીચે મુજબની સેવાઓ વેપારી પેઢીઓને આપવામાં આવે છે:

1. *તાર દ્વારા સંદેશાની આપ-લે*
2. *નાણાંની હેરફેરની સગવડ*
3. *નાણા અને ટપાલની સેવાઓ*
4. *ધંધાદારી જવાબી પત્રો અને પરબિડિયાં*
5. *પોસ્ટ બોક્સ અને પોસ્ટ બેગની સગવડતા*

3.4.1 તાર દ્વારા સંદેશાની આપ-લે

સંદેશાવ્યવહારની પદ્ધતિઓ નો વિકાસ થવાની સાથે સાથે વ્યાપારનો વ્યાપ પણ વધવા લાગ્યો. 19*મી સદીમાં સંદેશો ખૂબ ઝડપથી મોકલવા માટે સેમ્યુઅલ મોર્સએ વિદ્યુત તરંગ પર ચાલતી ટેલિગ્રાફ ડિવાઈસ વિકસાવી હતી અને તેના માધ્યમથી મોકલતા સંદેશાઓને તાર અર્થાત ટેલિગ્રામ કહેવામા આવતા હતા. જ્યારે સંદેશો ટૂંકો પણ ખૂબ અગત્યનો હોય અને ઝડપથી પહોંચાડવાનો હોય ત્યારે તાર મોકલવામાં આવતા હતા. આમ કરી ને વેપારી પેઢીઓ દ્વારા સંદેશનો લેખિત પુરાવો ઊભો કરાતો હતો. આ પ્રકારના સંદેશા હંમેશા ટૂંકા, સ્પષ્ટ તેમજ મુદ્દાસરના રહેતા. તેમાં આંકડા પણ શબ્દમાં લખાતા હતા. તાર મોકલવા માટે વેપારી પેઢીઓએ સંદેશાના પ્રતિ શબ્દ લેખે ટપાલ ખાતાને કિંમત ચૂકવવી પડતી હતી. લોકોની અને ખાસ કરીને વેપારી પેઢીઓની આવશ્યકતા અનુસાર ઓર્ડિનરી તાર, એક્સપ્રેસ તાર, ગ્રીટિંગ્સ તાર, ડીલક્સ*

તાર, કેબલ ગ્રામ અને સાઈફર તાર જેવા અલગ-અલગ પ્રકારના તાર ટપાલ ખાતા દ્વારા મોકલવામાં આવતા હતા. ઈન્ટરનેટના આવિષ્કારને લીધે સંચાર પ્રણાલીમાં થયેલ આમૂલ પરિવર્તનને લીધે 14 *જુલાઈ* 2013 *ના રોજ ટપાલ ખાતા દ્વારા આ સેવાને હંમેશ માટે બંધ કરી દેવામાં આવી છે.*

3.4.2 નાણાંની હેરફેરની સગવડ

ટપાલ ખાતા દ્વારા એક સ્થળે થી બીજે સ્થળે નાણાં મોકલવાની સુવિધા નજીવા દરે આપે છે જે નીચે મુજબ છે:

(1અ) મની ઓર્ડર:

ટપાલ ખાતા દ્વારા જે વ્યક્તિને પૈસા ચુકવવાના હોય તેના નામનો જારી કરવામાં આવેલ ઓર્ડરને મની ઓર્ડર કહેવામા આવે છે. જે વ્યક્તિને પૈસા ચુકવવાના હોય તે વ્યક્તિને 'પેયી' તરીકે ઓળખવામાં આવે છે જ્યારે નાણાં મોકલનાર વ્યક્તિને 'રેમિટર' તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. 'રેમિટર' નાણાં અને નાણાં મોકલવાનો ખર્ચ પોસ્ટ ઓફિસમાં જમા કરાવે છે કે જેની ટપાલ ખાતા દ્વારા તેને રસીદ આપવામાં આવે છે. સામે પક્ષે ટપાલ ખાતું પણ પેયીને નાણાં ચૂકવીને રકમ મળી છે તેના સ્વીકાર અંગેની સહી લે છે. મની ઓર્ડરના ફોર્મમાં 'રેમિટર' ઇચ્છે તો ટૂંકો સંદેશો પણ પાઠવી શકે છે. મની ઓર્ડર દ્વારા કોઈને પૈસા મોકલવાનો ફાયદો એ છે કે પૈસા વ્યક્તિના ઘરે અથવા તેના રહેવાના સ્થળે પહોંચાડવામાં આવે છે.

(1બ). ટેલિગ્રાફિક મની ઓર્ડર:

જ્યારે નાણાં તાત્કાલિક મોકલવાની જરૂર હોય ત્યારે ટેલિગ્રાફિક મની ઓર્ડર સુવિધાનો ઉપયોગ કરવામાં આવતો હતો..આ પ્રકારની વ્યવસ્થામાં જે પોસ્ટ ઓફિસથી નાણાં મોકલવાના હોય, જેને નાણાં પ્રાપ્ત કરવાના હોય અને જે રકમ પ્રાપ્ત કરવાની હોય તે અંગેની તમામ સૂચનાઓ તારના માધ્યમથી મોકલવામાં આવતી હતી. આ અંગે મોકલનારે વધારાનું શુલ્ક ચૂકવવું પડે છે.

(2). પોસ્ટલ ઓર્ડર:

પોસ્ટલ ઓર્ડર નાણાં મોકલવાની અન્ય પદ્ધતિ છે. આ પદ્ધતિ બેંક ડ્રાફ્ટની પ્રતિરૂપ છે. આ પદ્ધતિ અન્વયે એક પોસ્ટ ઓફિસ થી બીજી ઓફિસને પોસ્ટલ ઓર્ડરમાં નિર્દેશિત રકમ ચોક્કસ વ્યક્તિને ચૂકવવાની સૂચના આપે છે. પોસ્ટલ ઓર્ડર્સ (I.P.O.) 50 *પૈસાથી* 10 *રૂપિયાના ગુણાંકમાં ઉપલબ્ધ હોય છે.*

પોસ્ટલ ઓર્ડર ખરીદનારને પોસ્ટ ઓફિસના કાઉન્ટર પર પોસ્ટલ ઓર્ડરની કિંમત અને કમિશન માટે પૈસા ચુકવવા પડે છે તેના બદલામાં પોસ્ટ ઓફિસ ગ્રાહકને મુદ્રિત પોસ્ટલ ઓર્ડર કાઢી આપે છે કે જેમાં નાણાં મેળવનારનું નામ અને કઈ પોસ્ટ ઓફિસ માંથી તેને વટાવવાનો છે તેની વિગતો દર્શાવેલી હોય છે. પોસ્ટલ ઓર્ડરના અડધિયાને ફાડી જે નાણાં મેળવનારને મોકલી આપવામાં આવે છે. જેથી કરીને ઓર્ડરમાં દર્શાવેલ પોસ્ટ ઓફિસમાં જઈને તે નાણાં મેળવી શકે. જો પોસ્ટલ ઓર્ડર ક્રોસ કરવામાં આવ્યો હોય તો તેને બેંક દ્વારા જ વટાવી શકાય છે.

(3) વેલ્યુ પેયેબલ પોસ્ટ (વીપીપી)

આ પદ્ધતિ અન્વયે કોઈપણ વસ્તુ અથવા પાર્સલ જે તે વ્યક્તિને માત્ર રોકડની ચુકવણી પર જ આપવામાં આવે છે અને પછી આ રકમ વસ્તુ/પાર્સલ મોકલનારને પહોંચાડવામાં આવે છે. રેલ્વે દ્વારા મોકલાતા માલને પણ VPPના માધ્યમથી મોકલી શકાય છે. જેમાં રેલ્વે નિશ્ચિત કરેલી રકમ મેળવ્યા બાદ જ માલ ની સોંપણી કરે છે. આ પદ્ધતિનો સૌથી મોટો ફાયદો એ છે કે માલ ખરીદનાર માલ વિષે નિશ્ચિંત રહે છે અને માલ વેચનાર પોતાની લેણી રકમ વિષે નિશ્ચિંતતા અનુભવે છે. જે પણ વસ્તુ કે પાર્સલ VPPના માધ્યમથી મોકલવા માંગતા હોઈએ તે પાર્સલ/વસ્તુને પોસ્ટ ઓફિસ માં નિયત ફોર્મ ભરી રજૂ કરવું પડે છે. તેમાં માલ મોકલનારે વસ્તુની કેટલી રકમ તે મેળવવાપાત્ર છે તેનો ઉલ્લેખ કરવો પડે છે. ટપાલ સત્તાવાળાઓ આ માટે કમિશન વસૂલ કરે છે જેમાં સામાન મોકલવાનો શુલ્ક તેમજ માલ મોકલનારને નાણાં મોકલવાના ખર્ચનો સમાવેશ થાય છે. માલ વેચનાર આ તમામ ખર્ચનો સમાવેશ તેના બિલમાં કરે છે અને માલ ખરીદનાર પાસેથી વસૂલ કરે છે.

3.4.3 ધંધાદારી જવાબી પત્રો અને પરબિડિયાં

ધંધાદારી જવાબી પત્રો અને પરબિડિયાં વેપારી પેઢીઓ દ્વારા એટલા માટે મોકલવામાં આવે છે કે તેઓના ગ્રાહકો કોઈ પણ પ્રકારના આર્થિક બોજ વગર તેઓને સંદેશો પાઠવી શકે. જ્યારે ગ્રાહકો આવા જવાબી કાર્ડ અથવા પરબિડીયું પોસ્ટેજ ચાર્જની પૂર્વચુકવણી કર્યા વિના પ્રત્યુત્તર રૂપે પાછા મોકલે છે, ત્યારે આવા પત્રો મેળવનાર વેપારી પેઢી પાસેથી પોસ્ટ ઓફિસ રોકડમાં ચાર્જ વસૂલે છે. વાર્ષિક ધોરણે પોસ્ટ ઓફિસને નજીવી ફી ચૂકવીને વેપારી પેઢીઓ દ્વારા આ પ્રકારની સગવડતાનો લાભ લેવા માટે પરવાનો મેળવવામાં આવે છે. આ પ્રકારના જવાબી પત્રો અને પરબિડિયાંની વિશિષ્ટ પ્રકારની ડિઝાઈન પોસ્ટ ઓફિસ દ્વારા નિર્ધારિત કરવામાં આવી છે જેની માહિતી નીચે મુજબ છે:

- *વેપારી પેઢીનું નામ કે જેને કોઈ પણ પ્રકારના પોસ્ટેજ ચાર્જ વગર પરબિડિયાં મોકલવાના હોય.*
- *પરમિટ નંબર*
- *જે પોસ્ટ ઓફિસે પરમિટ આપી હોય તેનું નામ*
- *પરબિડિયાં પર 'ધંધાદારી જવાબી પરબિડિયું' તેવું લખાયેલું હોવું જોઈએ.*
- *'ટપાલ ટિકિટ લગાવવી જરૂરી નથી' તેવું લખાયેલું હોવું જોઈએ.*
- *'પોસ્ટ નો ચાર્જ પત્ર મેળવનાર ભોગવશે' તેવું લખાયેલું હોવું જોઈએ*
- *ધંધાદારી જવાબી પરબિડિયાનો નમૂનો નીચે મુજબ છે.*

ધંધાદારી જવાબી પરબિડિયું

પોસ્ટનો ચાર્જ પત્ર
મેળવનાર ભોગવશે

ટપાલ ટિકિટ
લગાવવી જરૂરી નથી

અમદાવાદ જી.પી.ઓ॰
પરમિટ નં

પ્રતિ,
વીર એન્ટરપ્રાઇઝ
૨૦૧, સ્પાન કોમ્પ્લેક્સ,
પાલડી ચાર રસ્તા, અમદાવાદ-૩૮૦૦૦૭

3.4.4 પોસ્ટ બોક્સ અને પોસ્ટ બેગની સગવડતા

*ટપાલ ખાતા દ્વારા પોસ્ટ બોક્સની સુવિધા એવી વેપારી પેઢીને આપવામાં આવે છે કે જેમનું કાયમી સરનામું હોતું નથી કે પછી તેઓ પોતાનું કાયમી સરનામું જણાવવા માંગતા નથી. ટપાલ ખાતા દ્વારા ત્રણ મહિના અથવા એક વર્ષના સમયગાળા માટે નજીવા દરે પોસ્ટ બોક્સ નંબર આપવામાં આવે છે. જે પેઢીને પોસ્ટ બોક્સ નંબરની ફાળવણી કરવામાં આવી છે તે (અલૉટી-*Allottee*) પેઢી તેના તમામ પત્રવ્યવહાર અથવા જાહેરાતમાં આ નંબરનો જ ઉપયોગ કરે છે. પેઢીના નામે પ્રાપ્ત થયેલ તમામ પત્રો પોસ્ટ બોક્સમાં રાખવામા આવે છે જેને પછી પેઢી તેની સગવડતા મુજબ પત્રો મેળવી લેવાની વ્યવસ્થા કરે છે.*

પોસ્ટ ઓફિસથી વેપારી પેઢી ના સ્થાને ટપાલ લઈ જવાની સુવિધા માટે પોસ્ટ બેગ પણ ભાડે આપવામાં આવે છે. પોસ્ટ બેગ ભાડે રાખવાની પ્રક્રિયા પોસ્ટ બોક્સની જેવી જ છે. અહીં આવનારી તમામ ટપાલો પોસ્ટ ઓફિસમાં બેગમાં મૂકીને લોક કરી દેવામાં આવે છે. પોસ્ટ બેગ ભાડે લેનાર પેઢી એ આ બેગ માંથી ટપાલ મેળવવાની વ્યવસ્થા કરવાની હોય છે.

એક વાતનું ખાસ ધ્યાન રાખવું જ રહ્યું કે રજિસ્ટર્ડ પત્રો અને પેકેટો નો પોસ્ટ બોક્સ અથવા પોસ્ટ બેગમાં સ્વીકાર કરતો નથી અને આ અંગે ની જાણ પોસ્ટ બોક્સ અથવા પોસ્ટ બેગ ભાડે લેનાર પેઢી ને કરવામાં આવેલી જ હોય છે.

3.5 ઉપસંહાર

કોઈ પણ વેપાર કે ઉદ્યોગ પ્રચાર અને જનસંપર્ક વગર ચાલી પણ ના શકે કે વિકસી પણ ના શકે. કોઈ પણ વેપારી પેઢી ના વ્યાવસાયિક વિસ્તરણમાં લોકો સાથેનો — સવિશેષ રીતે ગ્રાહકો સાથેનો સંપર્ક અને સંબંધ અગત્ય નો ફાળો આપે છે. ગ્રાહકને સંતોષ થાય તેવી સેવા આપવી એવો દરેક વેપારી પેઢી અને વેપારીનો ઉદ્દેશ્ય હોય છે અને તેથી તે ગ્રાહકોની સાથે સંપર્કમાં રહેવાના અખબારી જાહેરાત, ચોપાનિયું, સરક્યુલર પત્રો, સૂચિપત્ર અને ભાવપત્રક, ડીસકાઉન્ટ, ભેટ-સોગાદ વગેરે નો સહારો લે છે.

વેપારી પેઢી તેના આ જનસંપર્ક અભિયાનમાં જો કોઈ મદદ કરતું હોય તો તે છે ટપાલ ખાતું. વેપારી પેઢીનો પત્રવ્યવહાર હોય કે નાણાકીય વ્યવહાર હોય અથવા પછી માલ-સામાનની હેરફેર હોય – આ તમામ વ્યવહાર ટપાલ ખાતાના સાથ-સહકાર વગર સુપેરે પર પડે નહિ. જ્યાં સુધી વેપારી પેઢી અને ગ્રાહકનું અસ્તિત્વ હશે ત્યાં સુધી તેઓના સંબંધમાં ટપાલ સેવાઓ નિર્ણાયક ભૂમિકા ભજવશે.

3.6 ચાવીરૂપ શબ્દો

સૂચિપત્ર (catalogue):	*કોઈ પણ વેપારી પેઢી દ્વારા વેચાણમાં મૂકવામાં આવેલ પોતાના ઉત્પાદન/સેવાની વિસ્તૃત, સચિત્ર યાદી*
ભાવ પત્રક (Price List):	*ઉત્પાદન/સેવાનું મૂલ્ય, જથ્થો અને તેના ખરીદ-વેચાણ સંબંધિત માહિતી ધરાવતી યાદી*

વીપીપી (VPP): *કોઈપણ વસ્તુનું પાર્સલ જે તે વ્યક્તિને માત્ર રોકડ ચુકવણી પર જ આપવામાં આવે તે પદ્ધતિ*

3.7 સ્વાધ્યાય

1. *સાટા ટી કંપનીએ તેની દરેક પ્રકારની ચામાં 10%નો ભાવ વધારો કર્યો છે. તો સાટા ટી કંપની વતી વિક્રેતાઓને જાણ કરતો સરક્યુલર પત્ર લખો.*
2. *એસ. જી. હાઈવે પર ફ્લાયઓવર બન્યા પછી લોકોનું રોંગ સાઈડ વાહન ચલાવવાનું જે ચલણ વધી ગયું છે તે અંગે અમદાવાદ સમાચારના તંત્રીને ધ્યાન દોરતો પત્ર લખો.*
3. *જાણીતી ફાર્મા કંપની ની વિટામિન ડીઉની નકલી દવાનો જથ્થો બજારમાં ઠલવાયો છે. તો કોમપની વતી જાહેર જનતાને નકલી દવા ખરીદતા રોકવા માટેની વિજ્ઞપ્તિ લખો.*

❖ **ટૂંકા પ્રશ્નો :**

1. *ધંધાદારી જવાબી પરબિડિયુંની ડિઝાઇનની ખાસિયતો સમજાવો.*
2. *ક્યાં સંજોગોમાં તંત્રીને પત્ર લખવામાં આવે છે?*
3. *મની ઓર્ડર અને પોસ્ટલ ઓર્ડર વચ્ચે નો ફર્ક સમજાવો.*

❖ **નિબંધલક્ષી પ્રશ્નો :**

1. *ધંધામાં જાહેર સંબંધો નું મહત્વ સમજાવો.*
2. *ટપાલ ખાતા દ્વારા આપવામાં આવતી નાણાંની હેરફેરની સુવિધા વિસ્તૃત રીતે સમજાવો.*

❖ **બહુવિકલ્પ પ્રશ્નો :**

1. વેપારી પેઢી દ્વારા વિભિન્ન માધ્યમો થકી પોતાના ઉત્પાદન/સેવાની માહિતી પ્રસાર કરવાની રીતને ____ કહે છે.

a) *પ્રચાર*
b) *સંચાર*
c) *વિચાર*
d) *આવિષ્કાર*

2. ધંધાદારી જવાબી પરબિડિયામાં _____ નંબર લખાયેલો હોય છે.

a) *પરમિટ*
b) *પિન કોડ*
c) *લાઈસેંસ*
d) *મોબાઈલ*

3. નાણાં મોકલનાર વ્યક્તિને ________ તરીકે ઓળખવામાં આવે છે.

a) *રેમિટર*
b) *પેયી*
c) *અલૉટી*
d) *સેંડર*

જવાબ:

1	2	3
A	A	A

એકમ 4

સંસ્થાઓ સાથેનો પત્રવ્યવહાર

-: રૂપરેખા :-

4.1 પ્રસ્તાવના

4.2 પોસ્ટ સત્તાવાળા સાથે પત્રવ્યવહાર

4.3 સ્થાનિક સંસ્થાઓ સાથે પત્રવ્યવહાર

4.4 સરકારી વિભાગો સાથે પત્રવ્યવહાર

4.5 જાહેર ઉપયોગની સેવાઓ વિશે પત્રવ્યવહાર

4.6 ઉપસંહાર

4.7 ચાવીરૂપ શબ્દો

4.8 સ્વાધ્યાય.

- ટૂંકા પ્રશ્નો
- નિબંધલક્ષી પ્રશ્નો
- બહુવિકલ્પ પ્રશ્નો

4.1 પ્રસ્તાવના

અગાઉના એકમમાં વેપારી પેઢીઓ દ્વારા પ્રચાર તેમજ જનસંપર્ક હેતુ હાથ ધરાતા વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહાર વિષે જાણકારી મેળવી. નોંધપાત્ર વાત એ છે કે વેપારી પેઢીઓ ફક્ત પરસ્પર પત્રવ્યવહાર કરે છે એવું નથી. અને એવું પણ નથી કે તેઓ જનસંપર્ક વધારવા ગ્રાહકો સાથે જ પત્રવ્યવહાર કરે છે. આવી પેઢીઓને પોતાના વેપારને લઈને પોસ્ટ સત્તાવાળા, સરકારી વિભાગો, જાહેર ઉપયોગની સેવાઓ તેમજ સ્થાનિક સંસ્થાઓ સાથે પત્રવ્યવહાર કરવો પડતો હોય છે. આ પ્રકારના પત્રવ્યવહારમાં કેટલીક વાતોનુ ધ્યાન રાખવું પડે છે જેમકે જે-તે વિભાગના હોદ્દાને અનુરૂપ સંબોધન તેમજ લખાણ કરવું પડતું હોય છે. તો વળી વિભાગના કાર્યક્ષેત્રની મર્યાદા સમજી સેવાઓ કેવી રીતે સત્વરે પ્રાપ્ત થાય તેવા હકારાત્મક અભિગમ સાથે પત્રવ્યવહાર કરવાનો હોય છે.

આ એકમમાં આધિકારિક પત્રવ્યવહાર કેવી રીતે હાથ ધરવો તે શીખીશું.

4.2 પોસ્ટ સત્તાવાળા સાથે પત્રવ્યવહાર

દરેક વેપારી પેઢી પોતાના કામકાજને લઈને અવારનવાર ટપાલ સેવાઓનો લાભ ઉઠાવતી હોય છે. અમુક સેવાઓ જેમકે પત્રો મોકલવા કે મેળવવા, પાર્સલ કે નાણાંની હેરફેર માટે કોઈ વિશેષ પ્રયત્ન કે વિનંતી કરવી પડતી નથી. પરંતુ કેટલીક વિશેષ સેવાઓ જેમકે પોસ્ટ બોક્સની સુવિધા હોય કે સરનામામાં ફેરબદલી હોય કે પોસ્ટ રિસ્ટેંટ માટે ટપાલ વિભાગને વિશેષ રૂપથી વિનંતી કરવી પડે છે. વળી જો આવી સુવિધા મેળવવામાં ક્યાંક અગવડ પડે તો ઘણું કરીને

તે ટપાલ ખાતાના કર્મચારીગણની બેદરકારીને લીધે થતું હોય છે અને તેની ફરિયાદ કરતો પત્રવ્યવહાર પણ ટપાલ ખાતા સાથે કરવો પડતો હોય છે કે જેથી ફરિયાદનું નિવારણ થાય. આ પ્રકારના પત્રો સ્પષ્ટ, સરળ, ટૂંકા, મુદ્દાસરના અને હકીકત સભર હોવા ઉપરાંત ઔપચારિક વલણ દર્શાવે છે. આ પ્રકારના પત્રો વિભાગના અધિકારીને સંબોધીને લખવામાં આવે છે અને નામજોગ નથી લખાતા.

અગાઉના એકમમાં આપણે વિવિધ પ્રકારની ટપાલ સેવાઓ વિષે શીખ્યા હતા. ટપાલ સત્તાવાળાને લખવામાં આવેલ નમૂના ના પત્રો નીચે મુજબ છે. :

1. પોસ્ટ બોક્સ ભાડે મેળવવા બાબતે પત્રવ્યવહાર

એ. બી. બ્રોકિંગ સર્વિસિઝ
101, *સ્ટાંઝા આર્કેડ,*
પ્રહલાદનગર ગાર્ડન નજીક,
એસ. જી. હાઈવે, અમદાવાદ-380055
તા: 22/12/2022

પ્રતિ,
જનરલ પોસ્ટ માસ્ટર
જનરલ પોસ્ટ ઓફિસ,
નવરંગપુરા, અમદાવાદ

વિષય: *પોસ્ટ બોક્સ ભાડે મેળવવા બાબતે*

શ્રીમાન,

અમો નીચેના નામ અને સરનામે શેરની ખરીદ-વેચાણનો ધંધો કરીએ અને તે જ નામે 01/01/2023 *થી* 31/03/2023 *સુધીના ત્રણ મહિનાના સમયગાળા માટે પોસ્ટ બોક્સ ભાડે મેળવવા ઈચ્છીએ છે:*

નામ & *સરનામું:* *એ. બી. બ્રોકિંગ સર્વિસિઝ*
101, *સ્ટાંઝા આર્કેડ,*
પ્રહલાદનગર ગાર્ડન નજીક,
એસ. જી. હાઈવે, અમદાવાદ-380055

પોસ્ટ બોક્સના ત્રિમાસિક ભાડા પેટે અમો રૂ. 50 *આપની સૂચના મુજબ જમા કરાવી દઈશું. અમોને સત્વરે પોસ્ટ બોક્સ ફાળવવા વિનંતી કરીએ છીએ કે જેથી કરી ને અમે તેની જાહેરાત કરી શકીએ.*

આપનો વિશ્વાસુ,
એ. બી. બ્રોકિંગ સર્વિસિઝ,
અજય શાહ, ભાગીદાર

2. પોસ્ટ બોક્સ ચાલુ રાખવા બાબતે પત્રવ્યવહાર

એ. બી. બ્રોકિંગ સર્વિસિઝ
101, *સ્ટાંઝા આર્કેડ,*
પ્રહલાદનગર ગાર્ડન નજીક,

એસ. જી. હાઈવે, અમદાવાદ-380055
તા: 28/03/2023

પ્રતિ,
જનરલ પોસ્ટ માસ્ટર
જનરલ પોસ્ટ ઓફિસ,
નવરંગપુરા, અમદાવાદ

વિષય: *પોસ્ટ બોક્સ ચાલુ રાખવા બાબતે*

શ્રીમાન,

અમો નીચેના નામ અને સરનામે શેરની ખરીદ-વેચાણનો ધંધો કરીએ અને તે જ નામે 01/01/2023 *થી* 31/03/2023 *સુધીના ત્રણ મહિનાના સમયગાળા માટે પોસ્ટ બોક્સ ભાડે મેળવેલ છે.*

નામ & *સરનામું:* *એ. બી. બ્રોકિંગ સર્વિસિઝ*
101, *સ્ટાંઝા આર્કેડ,*
પ્રહલાદનગર ગાર્ડન નજીક,
એસ. જી. હાઈવે, અમદાવાદ-380055

જે રીતે અમારા ધંધાનો વ્યાપ વધ્યો છે તે જોતાં અમને આ પોસ્ટ બોક્સની વધુ એક વર્ષ માટે જરૂરિયાત હોય તેમ લાગી રહ્યું છે. તો અમારી પોસ્ટ બોક્સની સુવિધા એક વર્ષ માટે એટલે કે 31/03/2024 *સુધી લંબાવી આપવા વિનંતી કરીએ છીએ.*

આ સાથે પોસ્ટ બોક્સનું વાર્ષિક ભાડું રૂપિયા 150 *નો પોસ્ટલ ઓર્ડર બીડયો છે જેની નોંધ લેશો.*

આપનો વિશ્વાસુ,
એ. બી. બ્રોકિંગ સર્વિસિઝ,
અજય શાહ
ભાગીદાર

3. રજિસ્ટર્ડ પોસ્ટ ગુમ થવા બાબતે પત્રવ્યવહાર

એ. બી. બ્રોકિંગ સર્વિસિઝ
105, *હરે કૃષ્ણ કોમ્પ્લેક્સ ,*
કોઠાવાળા ફ્લેટ્સ સામે ,
એલિસ બ્રિજ, અમદાવાદ-380006
તા: 28/03/2023

પ્રતિ,
પોસ્ટ માસ્ટર,
પાલડી પોસ્ટ ઓફિસ,
શાલીમાર કોમ્પ્લેક્સ, પાલડી, અમદાવાદ

વિષય: *રજિસ્ટર્ડ પોસ્ટ ગુમ થવા બાબતે*

શ્રીમાન,

તા. 08/03/2023ના રોજ આપની પોસ્ટ ઓફિસ દ્વારા શ્રીબાલાજી કન્સલ્ટન્ટ, હૈદરાબાદને રુ. 5 લાખ નો ડિમાંડ ડ્રાફ્ટ રજિસ્ટર્ડ પોસ્ટ મારફતે મોકલેલ જેની રસીદ નં. 721ની ઝેરોક્ષ આ સાથે બિડેલ છે. 20 દિવસનો સમય વીતી ગયા પછી પણ અમારી પાર્ટીને રજિસ્ટર્ડ પોસ્ટ મળેલ નથી. ટ્રેકિંગ સિસ્ટમમાં પણ આ પોસ્ટ વિષે યોગ્ય માહિતી નથી મળી રહી.
આ બાબતે આપ હસ્તક્ષેપ કરીને આ પોસ્ટ અંગે અમોને તાકીદે જણાવશો.

આપનો વિશ્વાસુ,
એ. બી. બ્રોકિંગ સર્વિસિઝ,
અજય શાહ, ભાગીદાર

4.3 સ્થાનિક સંસ્થાઓ સાથે પત્રવ્યવહાર :

ભારત એક લોકશાહી દેશ છે અને તેની મજબૂત લોકશાહી સત્તાના વિકેન્દ્રીકરણને આભારી છે. આ દેશમાં ગામ, તાલુકા, જિલ્લો, નગર કે મહાનગરને સંચાલિત અને નિયંત્રિત કરવા માટે સ્થાનિક સ્વરાજ્યની સંસ્થાઓ છે. સ્થાનિક સ્વરાજ્યની સંસ્થાઓમાં ગ્રામ પંચાયત, તાલુકા પંચાયત, જિલ્લા પંચાયત, નગર પાલિકા અને મહાનગર પાલિકાનો સમાવેશ થાય છે. તો વળી વિસ્તારમાં કાર્ય કરતાં બિનસરકારી સેવાભાવી સંગઠનો, વગર શુલ્ક કે રાહતના દરે સેવા આપતા ખાનગી કે સહકારી સંકૂલોનો પણ સમાવેશ કરવામાં આવે છે. આ બધી સંસ્થાઓ ભલે એક યા બીજા પ્રકારનો વહીવટ કરતી હોય પણ તેઓ અલગ-અલગ નિયમ અને કાનૂનને આધીન કામ કરતી હોય છે. સ્થાનિક સ્વરાજ્યની સંસ્થાને લખાતા પત્રોમાં નીચેની બાબતો નું ધ્યાન રાખવું જોઈએ:

1. *જે તે વિભાગના સંલગ્ન અધિકારીને સંબોધીને પત્ર લખાવો જોઈએ.*
2. *અલગ-અલગ પ્રશ્ન માટે અલગ-અલગ પત્રો લખાવા જોઈએ.*

આ પ્રકારની સંસ્થાઓ પાસેથી કોઈ સેવા મેળવવા, મળતી સેવા અંગે ફરિયાદ કરવા, તેની કાર્યપ્રણાલી વિષે સૂચન કરવા કે અલગ પ્રકારના દાખલાઓ મેળવવા માટે પત્રવ્યવહાર કરવામાં આવે છે. આ પ્રકારના પત્રો સ્પષ્ટ, ટૂંકા અને મુદ્દાસરના હોવા ઉપરાંત તેની સાથે જરૂરી દસ્તાવેજી પુરાવા જોડવા પડે, સેવા-સંલગ્ન ફોર્મ ભરવું પડે અને જો કોઈ શુલ્ક ચૂકવવાનો હોય તો તેની પહોંચ પણ બિડવી પડે. અરજીકર્તાએ આ પ્રકારના પત્રોની નકલ જાળવી રાખવી જોઈએ જેથી ભવિષ્યમાં આ અંગે કોઈ સંદર્ભની જરૂર પડે તો નકલનો આધાર લઈ શકાય.

સ્થાનિક સ્વરાજ્યની સંસ્થાઓ સાથેના પત્રવ્યવહારના ઉદાહરણો નીચે મુજબ છે :

1. ચોમાસા પહેલા ગટર સફાઈ માટેની અરજી

કટારીયા ઓટોમોબાઈલ્સ

કટારીયા આર્કેડ,
અદાણી સીએનજી પમ્પ પાછળ,

મકરબા, અમદાવાદ-380051
તા: 05/06/2021

પ્રતિ,
વોર્ડ ઓફિસર,
સરખેજ વોર્ડ,
અમદાવાદ મ્યુનિસિપલ કોર્પોરેશન
મકરબા, અમદાવાદ

વિષય: *ચોમાસા પહેલા ગટર સફાઈ માટેની અરજી*

શ્રીમાન,

ચાલુ વર્ષે 16-17 *મે* 2021*ના રોજ રાજ્યના હવામાનમાં તૌક્તે વાવાઝોડાને કારણે આમૂલ પરીવર્તન આવ્યું હતું. ખૂબ તીવ્રતાવાળા પવનની સાથે વીજળીના કડાકા-ભડાકા સાથે રાજ્ય માં* 4-5 *દિવસ માટે વરસાદી માહોલ જામ્યો હતો. બીજા વિસ્તારોની સરખામણીમાં અમદાવાદમા ઘણો વધારે વરસાદ પડ્યો હતો. અચાનક વરસેલા વરસાદને કારણે શહેરના દરેક વિસ્તારમાં ગંદકી અને કીચડનું સામ્રાજય સ્થપાઈ ગયું હતું. વળી કચરાવાળું પાણી શહેરની ગટરોમાં વહેતા ઠેર-ઠેર ગટરો ઉભરાવાની ઘટનાઓ સામે આવી રહી છે.*

આ બાબતે મકરબા વિસ્તારની હાલત પણ અન્ય વિસ્તારો જેવી જ છે. આ વિસ્તારની મોટાભાગની ગટરો ભરાઈ ગઈ છે અને અનેક ઠેકાણે ગંદુ પાણી એકત્રિત થઈ રહ્યું છે. જેને પરિણામે આ વિસ્તારમાં રોગચાળો ફેલાવાની ભીતિ રહેલી છે.

આપશ્રી ને અમારી નમ્ર અરજ છે કે આપ અમારા વિસ્તારની સ્થળ તપાસ કરો અને ગટર લાઇનની ચોમાસુ બેસે એ પહેલા સફાઈ કરાવો એવી વિનંતી છે.

આપનો વિશ્વાસુ,
કટારીયા ઓટોમોબાઈલ્સ
દેવાંગ પટેલ
શોરૂમ મેનેજર

2. મિલકત વેરાની પુનઃ ગણતરી અંગેની અરજી

સચિન ડે-કેર હોસ્ટેલ
1*બી, આઝાદનગર,*
ફતેહવાડી સરખેજ-382210
તા: 06/06/2022

પ્રતિ,
એસેસર & ટેક્સ કલેક્ટર
નવા દક્ષિણ પશ્ચિમ ઝોન ઓફિસ,
કોર્પોરેટ રોડ, જોધપુર અમદાવાદ

વિષય: *પ્રિમાઈસિસ નં.* 1734, *વોર્ડ નં* 33*ની મિલકત વેરાની પુનઃ ગણતરી અંગેની અરજી*

શ્રીમાન,

અમદાવાદ મ્યુનિસિપલ કોર્પોરેશનના વોર્ડ નં 33માં આવેલી પ્રિમાઈસિસ નં. 1734નું બાંધકામ ટેનામેંટ પ્રકારનું છે. વળી આ મકાનનું બાંધકામ 1974માં થયેલ હતું. જે તે સમયે આ વિસ્તાર ગ્રામ પંચાયતમાં આવતો હતો અને વિકાસ અને વધતાં શહેરીકરણને પગલે આ વિસ્તારનો 2006માં અ.મ્યુ.કોમાં સમાવેશ કરવામાં આવ્યો હતો. ત્યાર પછી આ વિસ્તારના રહીશોને અ.મ્યુ.કોનો મિલકત વેરો ભરવાનો થવા લાગ્યો. 2020-21 સુધી અમારે ઉપરોક્ત પ્રિમાઈસિસનો 1500 રૂપિયાથી વધારે મિલકત વેરો આવતો નહતો.

અ.મ્યુ.કો દ્વારા 2021-22માં આ વિસ્તારની તમામ મિલકતોની નવેસરથી આકારણી કરવામાં આવી હતી. જેને પરિણામે પ્રિમાઈસિસ નં. 1734નો મિલકત વેરો રુ. 5650નો નિર્ધારિત કર્યો છે. આ આકારણી મનસ્વીપણે કરવામાં આવી છે અને અમને મંજૂર નથી.

આ પ્રિમાઈસિસ ગામતળ વિસ્તારમાં આવેલી છે. વળી આ પ્રિમાઈસિસનો ઉપયોગ માનસિક રીતે વિકલાંગ બાળકોની ડે-કેર હોસ્ટેલ તરીકે કરવામાં આવે છે. આ બંને બાબતોના પુરાવા આ સાથે બિડેલ છે. આ સાથે પાછલા ત્રણ વર્ષના ટેક્સ બિલ આપની જાણ સારું બીડું છુ. તો એ સંજોગોમાં આ મિલકતની પુનઃ આકારણી કરવા આપને અરજ કરું છુ.

આપનો વિશ્વાસુ,
સચિન ડે-કેર હોસ્ટેલ
પાર્થિવ પંડ્યા
સંચાલક

3. બંધ સ્ટ્રીટ લાઈટને ચાલુ કરાવવા બાબતે પત્રવ્યવહાર

3સી, પાર્વતીનંદન સોસાયટી
નવા વણઝાર, ઉજાલા સર્કલ પાસે,
અમદાવાદ
તાઃ 12/07/2022

પ્રતિ,
એડિશનલ ચીફ એંજીનિયર,
અમદાવાદ મ્યુનિસિપલ કોર્પોરેશન
દાણાપીઠ, અમદાવાદ

વિષયઃ *બંધ સ્ટ્રીટ લાઈટને ચાલુ કરાવવા બાબતે પત્રવ્યવહાર*

શ્રીમાન,

તા. 10 જુલાઈ 2022ના રોજ સાંજે પાંચ વાગ્યા પછી ગાજ-વીજ અને ભારે પવન સાથે ત્રાટકેલા વરસાદે અમદાવાદને 6-7 કલાક માટે ધમરોળી કાઢ્યું હતું. શહેરના કેટલાય વિસ્તારોમાં પાણી ભરાઈ ગયા હતા, વૃક્ષો પડી ગયા હતા અને વીજળીના તારો તૂટી ગયા હતા.

નવા વણઝાર વિસ્તારમાં વર્ષો જૂના લીમડાના વૃક્ષો પડી જવાથી સ્ટ્રીટ લાઈટના વાયરો તૂટી ગયા છે અને પરિણામે આ વિસ્તારની બધી સ્ટ્રીટ લાઈટો બંધ થઈ ગઈ છે. પરિણામે આ વિસ્તાર સાંજ પડતાં અંધારામાં ગરક થઈ જાય છે. વળી વરસાદી માહોલને કારણે ક્યાય પાણી ભરાયા હોય તોપણ ખ્યાલ આવતો નથી.

આ બાબતે આપ જાહેર જનતાના હિતમાં આ વિસ્તારની સ્ટ્રીટ લાઈટો સત્વરે ચાલુ કરાવીને નાગરિકોને અનુગૃહીત કરશોજી.

આપનો વિશ્વાસુ,
પંકજ પટેલ

4.4 સરકારી વિભાગો સાથે પત્રવ્યવહાર

ભારત એક વિશાળ દેશ છે અને આ દેશને સુચારુ રૂપે ચલાવવા માટે સરકારી વહીવટને કેન્દ્ર તેમજ રાજ્ય સ્તરે વિભાજિત કરેલ છે. બંને સ્તરે સત્તાનું વિકેન્દ્રીકરણ કરવાના હેતુથી વહીવટને વિભાગોના સ્તરે વિભાજિત કરવામાં આવેલ છે. આ વિભાગોનું સંચાલન જુદા-જુદા કાયદા, નીતિનિયમ, પેટા કાયદા અનુસાર અધિકારીઓએ તેમજ મદદનીશો દ્વારા થાય છે. વેપારી પેઢીઓએ ઘણી વખત પોતાના વેપાર વિસ્તરણને ધ્યાનમાં રાખીને સરકારના અલગ-અલગ વિભાગોમાં પત્રવ્યવહાર કરવો પડે છે. કેટલાક વિભાગોમાં ઓનલાઈન અરજી કરવાની હોય છે તો કેટલાક વિભાગમાં નિયત કરેલ ફોર્મ ભરીને જમા કરાવવાનું હોય છે. વેપારના અને કામકાજના પ્રકાર અનુસાર વેપારી પેઢી એ પત્રવ્યવહાર કરવાનો આવે છે. આવા પત્રો ખૂબ જ સ્પષ્ટ રીતે, સંદર્ભ ક્રમ, તારીખ અને વિષય સાથે લખાયેલા હોવા જોઈએ. વળી તે વિગતવાર હોવા જોઈએ જેથી કરીને પત્રવ્યવહારમાં બિનજરૂરી વિલંબ ટાળી શકાય. સરકારી કચેરી સાથેના પત્રવ્યવહારના નમૂના નીચે મુજબ છે.

1. પાર્સલ-પોસ્ટની વહેંચણીમાં અનિયમિતતા બાબતે પત્રવ્યવહાર

ભુવનેશ્વરી ટ્રેડર્સ

504, *પાંચમો માળ*
સત્યમ આર્કેડ, નવરંગપુરા પોસ્ટ ઓફિસની બાજુમાં,
નવરંગપુરા, અમદાવાદ
તા: 15/03/2023

પ્રતિ,
પોસ્ટ માસ્ટરશ્રી,
નવરંગપુરા પોસ્ટ ઓફિસ,
નવરંગપુરા, અમદાવાદ-380009.

વિષય: *પાર્સલ-પોસ્ટની વહેંચણીમાં અનિયમિતતા બાબતે પત્રવ્યવહાર*

શ્રીમાન,

છેલ્લા દસ વર્ષથી ઉપરોક્ત સરનામેથી અમો ખાતર-બિયારણનો ધંધો ચલાવી રહ્યા છીએ. મોટી-મોટી કંપનીઓમાંથી ખાતર-બિયારણના સેમ્પલ લઈને ગ્રામ્ય વિસ્તારના વેપારીઓને પહોંચાડવાનું કામ કરીએ છીએ. આપની કચેરી દ્વારા પ્રાપ્ત થતી પોસ્ટ-પાર્સલની

સેવાઓને લીધે અમારો ધંધો સુપેરે ચાલતો હતો પરંતુ છેલ્લા ત્રણ-ચાર મહિનાથી અન્ય સ્થળોથી આવતા પોસ્ટ-પાર્સલની વહેંચણી સમયસર થતી નથી.

પરિણામસ્વરૂપે, અમારા વ્યાપારિક વ્યવહારો ખોરવાઈ જાય છે. અમોને ખાતર-બિયારણના સેમ્પલ સમયસર મળતા નથી અને અમે અમારા એજન્ટને સમયસર પહોંચાડી શકતા નથી. પોસ્ટમાં આવતા ચેક અને ડ્રાફ્ટ અમારા સરનામે સમયસર ના મળવાથી અમો ભીંસમાં આવી જઈએ છીએ. આપના વિભાગની આ પ્રકારની બેદરકારીને લીધે વેપારી તરીકેની અમારી શાખને નુકસાન પહોંચી રહ્યું છે. અમારી ફરિયાદ અંગે તપાસ કરીને સત્વરે તેના નિવારણ અર્થે પગલાં ભરવા નમ્ર અરજ કરીએ છીએ.

આપનો વિશ્વાસુ,
ભુવનેશ્વરી ટ્રેડર્સ
રોહન શર્મા
મેનેજર

2. લેંડલાઈન ફોન બંધ કરાવવા બાબતે પત્રવ્યવહાર

જાગૃતિ શિક્ષણ સંકૂલ

ફોન: 079-26828923
ઈમેલ: jagrutischools@gmail.com

સરખેજ રેલ્વે સ્ટેશન પાસે,
સરખેજ, અમદાવાદ
તા: 27/12/2022

પ્રતિ,
સર્કલ ઓફિસરશ્રી,
BSNL,
વેજલપુર, અમદાવાદ

વિષય: *લેંડલાઈન ફોન નં.* 079- 26828923 *બંધ કરાવવા બાબતે*

શ્રીમાન,

બીએસએનએલ એ સરખેજ વિસ્તારમાં 2000*ના વર્ષમાં લેંડલાઈન ફોન કનેક્શન આપવાના ચાલુ કર્યા હતા. અમો એક શૈક્ષણિક સંકૂલ હોવાને કારણે એક વિશ્વસનીય સંચાર પ્રણાલીની જરૂર હતી અને તેથી અમોએ આપની કંપનીનો લેંડલાઈન ફોન નંખાવ્યો હતો. ગ્રાહક તરીકે લેંડલાઈન ફોન પર ઉપલબ્ધ આપની દરેક સેવાનો અમે લાભ લીધેલ છે એ વાતનો સહર્ષ ઋણ સ્વીકાર કરીએ છીએ.*

જોકે છેલ્લા 8-10 *મહિનાથી અમારો લેંડલાઈન ફોન બંધ જ થઈ ગયો છે. આપની ઓફિસમાં અવારનવાર આ બાબતે ફરિયાદ નોંધાવવા છતાંય અમારો ફોન રીપેર નથી થઈ રહ્યો. ફોન રીપેર કરવા આવનાર ટેકનિશિયન મારફતે અમોને એવું જાણવા મળ્યું છે કે આ વિસ્તારમાં થતાં પાણી-ગટરના કામોને લીધે ટેલિફોન લાઈન અવારનવાર ખોદી કાઢવામાં આવે છે અને પરિણામે ફોન લાઈન બંધ થઈ જાય છે.*

આ વિસ્તારનો જે રીતે વિકાસ હાથ ધરાઈ રહ્યો છે એ રીતે એવું લાગી રહ્યું છે કે આવનારા 2-3 વર્ષ સુધી આ તકલીફ રહેશેજ. અમારી સ્કૂલ ટ્રસ્ટ-સંચાલિત હોઈ, નાણાકીય સંસાધનોનો ખૂબ વિનયપૂર્વક વપરાશ કરવામાં આવે છે. તો આવા સંજોગોમાં અમારી સંસ્થા માટે બંધ ટેલિફોન લાઈનનું ભાડું ભરવું શક્ય નથી. અમે અમારો લેંડલાઈન ફોન નં. 079-26828923 બંધ કરાવવા ઈચ્છીએ છીએ જે અંગેનું સંપૂર્ણ વિગત ભરેલું નિયત કરેલું ફોર્મ આ સાથે બિડેલ છે.

અમારો લેંડલાઈન ફોન સત્વરે બંધ કરી દેવા વિનંતી કરીએ છીએ અને ફોન લેતી વખતે આપના વિભાગ પાસે જમા કરાવેલ ડિપોઝિટ પરત મેળવવાની પ્રક્રિયા શરૂ કરવાની અરજ કરીએ છીએ.

આપનો વિશ્વાસુ,
મોહિત વ્યાસ
આચાર્ય

3. ગૃહ ઉદ્યોગ એકમ માટે વીજળીનું કનેક્શન લેવા બાબતે પત્રવ્યવહાર

શિવમ ગૃહઉદ્યોગ

પ્લોટ નં. 10, *ગાયત્રીનગર,*
સરખેજ ગામના બસ સ્ટેન્ડ પાસે,
સરખેજ, અમદાવાદ
તા: 14/02/2023

પ્રતિ,
કાર્યપાલક ઈજનેરશ્રી,
ઉત્તર ગુજરાત વીજ કંપની લિમિટેડ,
સોમનાથ ચોકડી, સાણંદ

વિષય: *ગૃહ ઉદ્યોગ એકમ માટે વીજળીનું કનેક્શન લેવા બાબતે પત્રવ્યવહાર*

શ્રીમાન,

મહિલાઓને આર્થિક રીતે પગભર કરવાના હેતુથી અમારા વિસ્તારની મહિલાઓએ શિવમ સખી મંડળના નામે સેલ્ફ હેલ્પ ગ્રુપ (SHG)*નું રજિસ્ટ્રેશન તા.*10/10/2022*ના રોજ કરાવેલ. આ* SHG *અન્વયે અ.મ્યુ.કોએ અમોને ગાયત્રીનગર, સરખેજમાં આવેલ પ્લોટ નં.* 10 *માસિક* 1 *રૂપિયાના દરે પાંચ વર્ષના ભાડાપટ્ટે અર્થોપાર્જનની પ્રવૃતિ આગળ ધપાવવા માટે આપ્યો છે. આ પ્લોટમાં* 6 KW*નું લો ટેન્શન વીજળીનું કનેક્શન લેવા માટે યોગ્ય રીતે ભરેલ નિયત કરેલું ફોર્મ, અમારા સખી મંડળના રજિસ્ટ્રેશનના દસ્તાવેજ, અ.મ્યુ.કો દ્વારા અમારા સખીમંડળને ભાડાપટ્ટે અપાયેલ પ્લોટનો એલોટમેંટ લેટર આ અરજી સાથે બિડેલ છે.*

અમારી અરજીને સત્વરે પ્રોસેસ કરીને 6 KW*નું લો ટેન્શન વીજળીનું કનેક્શન તાત્કાલિક નાંખી આપવા વિનંતી છે.*

આપની વિશ્વાસુ,
શિવમ સખી મંડળ
નમિતા ચૌહાણ
મંત્રી

4.5 જાહેર ઉપયોગની સેવાઓ વિશે પત્રવ્યવહાર

જનતાની જરૂરિયાત અને સુવિધા માટે જાહેર સગવડતા ઊભી કરવામાં આવે છે. આ સેવાઓમા વીજળી, પાણી, પરિવહન, આરોગ્ય, અગ્નિ-શમન, તાર-ટપાલ, ગટર વ્યવસ્થા, કાયદો અને વ્યવસ્થા વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. મજાની વાત એ છે કે આ તમામ સેવાઓ કોઈક એક જ એજન્સી કે વિભાગ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી નથી. કેટલીક સેવાઓ સ્થાનિક સ્વરાજ્યની સંસ્થાઓ પૂરી પાડે છે તો કેટલીક સેવાઓ સરકારી વિભાગ, તો એવી પણ સેવાઓ છે કે જે સમાજ કે ટ્રસ્ટ સંચાલિત હોય. જો કે આ બધી સેવાઓને ચલાવવા માટે રાજ્ય સરકાર કે કેન્દ્ર સરકાર દ્વારા સહાય પ્રાપ્ત થતી હોય છે અને સરકારે નક્કી કરેલા ધારા-ધોરણ મુજબ જ સેવા આપવાની હોય છે.

આ સેવાઓ જો કોઈ કારણથી ઠપ થઈ જાય તો જનતાને ભારે હાલાકી ભોગવવી પડે છે. આ પ્રકારની સેવાઓને બહાલ કરવા માટે પત્રવ્યવહાર કરવો પડે છે. જો કે પત્રવ્યવહાર કરતી વખતે એ વાત હંમેશા યાદ રાખવી કે આ સેવાઓ અંગત લાભાલાભ માટે નથી અને વિશાળ જનસમુદાયના હિતમાં છે. તેથી જ આ પ્રકારના પત્રોમાં શાલીનતા અને વિવેક જાળવવો પડે છે. જાહેર ઉપયોગની સેવાઓ અંગેના પત્રવ્યવહારના ઉદાહરણો નીચે આપેલા છે.

1. પાણીના પુરવઠામાં ભંગાણ પડેલ હોવા બાબતે પત્રવ્યવહાર

દિવ્યમ હોસ્પિટલ

ઈસ્કોન ચાર રસ્તા પાસે,
એસ. જી હાઈવે,
જોધપુર, અમદાવાદ
તા: 17/03/2023

પ્રતિ,
કાર્યપાલક ઈજનેરશ્રી,
જોધપુર વોર્ડ ઓફિસ,
રામજી મંદિર પાસે, જોધપુર ગામ,
અમદાવાદ

વિષયઃ *પાણીના પુરવઠામાં ભંગાણ પડેલ હોવા બાબતે*

સાહેબશ્રી,

જોધપુર વોર્ડને પીવાનું પાણી પૂરું પાડતી મેઈન લાઈન દિવ્યમ હોસ્પિટલ પાસેથી પસાર થાય છે. તાજેતરમાં મહાનગર પાલિકા દિવ્યમ હોસ્પિટલથી રામદેવનગર જવાનો રસ્તો RCC *નો બનાવી રહ્યા છે. તેથી* JCB *દ્વારા ડામરનો જૂનો રસ્તો ઉખાડી કાઢવામાં આવ્યો છે. આ કામગીરી કરતાં-કરતાં પીવાનું પાણી પૂરું પાડતી મેઈન લાઇનમાં ભંગાણ સર્જાયું છે. શરૂઆતના બે-ચાર દિવસ પાણીનો પુરવઠો શરૂ થતાં જ ખાબોચિયું ભરાતું હતું પણ છેલ્લા ત્રણ દિવસથી દિવ્યમ હોસ્પિટલ બાહર પાણીના ફુવારા ઊડે છે. જેને પરિણામે આ માર્ગ પરથી પસાર થતાં વાહન ચાલકો અને રાહદારીઓને પુષ્કળ અસુવિધા થાય છે. અમારી હોસ્પીટલમાં આવતા દર્દીઓને પણ પારાવાર તકલીફ પડી રહી છે અને પાણીના સતત પ્રવાહને લીધે હોસ્પીટલમાં સ્વચ્છતા જાળવવી મુશ્કેલ બને છે.*

આથી આપ આ વિસ્તારનું સ્થળ નિરીક્ષણ કરો અને સત્વરે પાઈપલાઈનમાં પડેલ ભંગાણને રીપેર કરાવો તેવી નમ્ર અરજ કરીએ છીએ.

આપનો વિશ્વાસુ,
સાહિલ પંડ્યા
મેડિકલ ઓફિસર

2. AMTS બસમાં ખિસ્સાકાતરુઓના રંજાડ બાબતે પત્ર વ્યવહાર

રચના વેંડર્સ

આદિત્ય એસ્ટેટ
ચાંગોદર GIDC,
ચાંગોદર, જી. અમદાવાદ
તા: 02/03/2023

પ્રતિ,
ટ્રાન્સપોર્ટ મેનેજર,
અમદાવાદ મ્યુનિસિપલ ટ્રાન્સપોર્ટ સર્વિસ (એએમટીએસ),
જમાલપુર દરવાજા બહાર,
અમદાવાદ

વિષય: *પાલડી અને રજોડા પાટિયાને સાંકળતી* 35 *નંબરની બસમાં ખિસ્સાકાતરુઓના રંજાડ બાબતે.*

સાહેબશ્રી,

એએમટીએસ દ્વારા ચાંગોદર અને મોરૈયા GIDC*માં કામ કરતાં શ્રમિકોને સરળતાથી પરિવહન સુવિધા મળી રહે તે હેતુથી પાલડી અને રજોડા પાટિયાને સાંકળતી* 35 *નંબરની બસ દર* 25 *મિનિટના આંતરે ચલાવવામાં આવે છે. આ બસ* GIDC*માં ટૂંકા પગારમાં કામ કરતાં શ્રમિકો માટે વરદાન સમાન છે. પરંતુ છેલ્લા* 15 *દિવસથી આ રુટની બસમાં મુસાફરી કરનારા શ્રમિકોને માથે આફત તૂટી પડી છે. આ રુટની બસમાં ખિસ્સાકાતરુઓની મેલી દ્રષ્ટિ પડી ગઈ છે અને પરિણામે રોજ* 10-12 *શ્રમિકોના અલગ-અલગ બસમાં અને અલગ-અલગ સમયે ખિસ્સા કપાય છે. ખૂબ ટૂંકા પગારમાં ગુજરાન ચલાવતા આ શ્રમિકો માટે આ પ્રકારનું નુકસાન પારાવાર છે.*

આથી આપશ્રીને શ્રમિકો વતી નમ્ર અરજ છે કે આ રુટ પરની બસોમાંથી ખિસ્સાકાતરુઓનો રંજાડ દૂર થાય તે માટે કોઈ સઘન વ્યવસ્થા ગોઠવો.

આપનો વિશ્વાસુ,
શાલીન પટેલ

4.6 ઉપસંહાર

બધીજ વેપારી પેઢીઓ તેમના કામકાજના ભાગરૂપે સરકારી વિભાગો, સ્થાનિક સ્વરાજ્યની સંસ્થાઓ સાથે તેમજ જાહેર ઉપયોગી સેવાઓ માટે પત્રવ્યવહાર કરતાં હોય છે. આ પત્રો પદાધિકારીને સંબોધીને જ લખાય છે. આ તમામ પત્રો સંક્ષિપ્ત, સ્પષ્ટ અને વિગતોની દ્રષ્ટિ એ સંપૂર્ણ હોય છે.

4.7 ચાવીરૂપ શબ્દો

જાહેર ઉપયોગની સેવાઓ:	*જનતાની જરૂરિયાત અને સુવિધા માટે ઊભી કરવામાં આવેલી સગવડતા*
સ્થાનિક સંસ્થાઓ:	*ગ્રામ પંચાયત, તાલુકા પંચાયત, જિલ્લા પંચાયત, નગર પાલિકા અને મહા નગર પાલિકા જેવી ચૂંટાયેલી સ્થાનિક સ્વરાજ્યની સંસ્થા*

4.8 સ્વાધ્યાય

- **ટૂંકા પ્રશ્નો**

1. *સામાન્ય રીતે કઈ બાબતો માટે સરકારી વિભાગો સાથે પત્રવ્યવહાર કરવાની જરૂરિયાત વેપારી પેઢીઓને પડતી હોય છે?*
2. *જાહેર ઉપયોગી સેવાઓમા કઈ કઈ સેવાઓનો સમાવેશ થાય છે?*
3. *કઈ સંસ્થાઓને 'સ્થાનિક સંસ્થાઓ' તરીકે ગણવામાં આવે છે?*

- **નિબંધલક્ષી પ્રશ્નો**

1. *રેલ્વે મારફતે મોકલવામાં આવેલ પાર્સલમાં પરિવહન દરમ્યાન થયેલા નુકસાન અંગે રેલ્વે અધિકારીને ફરિયાદ કરતો પત્ર લખો.*
2. *તમારા વિસ્તારમાં ટ્રાફિકજામની સમસ્યા વધી રહી છે તો તે અંગે ટ્રાફિક કમિશ્નરને પત્ર લખો.*

- **બહુવિકલ્પ પ્રશ્નો**

1. *ગામમાં પાકી સડક મેળવવા માટે સ્થાનિક સ્વરાજ્યની કઈ સંસ્થાને અરજી કરશો?*
   a) *ગ્રામ પંચાયત*
   b) *તાલુકા પંચાયત*
   c) *નગર પાલિકા*
   d) *રાજ્ય સરકાર*

2. *અગ્નિશામક દળની સેવાને કેવા પ્રકારની સેવા કહી શકાય?*
    a) *ખાનગી*
    b) *સરકારી*
    c) *જાહેર ઉપયોગની*
    d) *અર્ધ સરકારી*
3. *અમદાવાદ શહેરમાં પૂરતા પ્રમાણમા પાણીનો પુરવઠો મેળવવા માટે કઈ સંસ્થા સાથે પત્રવ્યવહાર કરવો પડે?*
    a) *ગ્રામ પંચાયત*
    b) *તાલુકા પંચાયત*
    c) *નગર પાલિકા*
    d) *મહાનગર પાલિકા*

❖ MCQ **ના જવાબો**

1	2	3
A	C	D

સેક્રેટરીયલ પ્રેકટીસ-ભાગ – 2

લેખન :	ડૉ. બીના પટેલ	આસિસ્ટન્ટ પ્રોફેસર, એમ સી શાહ કોમર્સ કોલેજ, અમદાવાદ.
	ડૉ. ખુશ્બુ જાદવ	આસિસ્ટન્ટ પ્રોફેસર, ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ.
પરામર્શક(વિષય) :	પ્રો. (ડૉ.) મનોજ શાહ	પ્રોફેસર & નિયામક, સ્કૂલ ઓફ કોમર્સ એન્ડ મેનેજમેન્ટ, ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ.
	ડૉ. ધર્મેન્દ્ર મિસ્ત્રી	પ્રિન્સીપાલ, એમ સી શાહ નવગુજરાત કોમર્સ કોલેજ
	ડૉ. અરવિંદ ઠક્કર	એસોસિએટ પ્રોફેસર, સી સી શેઠ નવગુજરાત કોમર્સ કોલેજ
પરામર્શક(ભાષા) :	ડૉ.દીપક ભાનુશંકર ભટ્ટ	આસિસ્ટન્ટ પ્રોફેસર ગુજરાત કેન્દ્રીય વિશ્વવિદ્યાલય, ગાંધીનગર
સંપાદન :	પ્રો. (ડૉ.) મનોજ શાહ	પ્રોફેસર & નિયામક, સ્કૂલ ઓફ કોમર્સ એન્ડ મેનેજમેન્ટ, ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ.

પ્રકાશક :	ડૉ. અજયસિંહ જાડેજા	કુલસચિવ, ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ.

આવૃત્તિ : સુધારેલ પુનઃ આવૃત્તિ (નવો અભ્યાસક્રમ-2025)

ISBN : 978-93-5598-466-1

સર્વાધિકાર સુરક્ષિત

આ પાઠ્યપુસ્તક ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટીના ઉપક્રમે વિદ્યાર્થીલક્ષી સ્વઅધ્યન હેતુથી; દૂરવર્તી શિક્ષણના ઉદ્દેશને કેન્દ્રમાં રાખી તૈયાર કરવામાં આવેલ છે. જેના સર્વાધિકાર સુરક્ષિત છે. આ અભ્યાસ-સામગ્રીનો કોઈપણ સ્વરૂપમાં ધંધાધારી ઉપયોગ કરતાં પહેલાં ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટીની લેખિત પરવાનગી લેવાની રહેશે.

એકમ 5

ઓફીસ અહેવાલ

-: રૂપરેખા :-

5.1 પ્રસ્તાવના

5.2 અહેવાલ લેખન અર્થ અને ઉદ્દેશો

5.3 અહેવાલનું મહત્ત્વ

5.4 સારા અહેવાલની જરૂરિયાતો

5.5 અહેવાલ લખાણ

5.6 અહેવાલના પ્રકાર

5.7 અહેવાલ નિયંત્રણ

5.8 સ્વાધ્યાય

- ❖ **નિબંધલક્ષી પ્રશ્નો**
- ❖ **ટૂંકા પ્રશ્નો**
- ❖ **બહુવિકલ્પ પ્રશ્નો**

5.1 પ્રસ્તાવના

ઓફીસ અહેવાલ એ ઓફીસની માહિતીનો સારાંશ છે. ઓફીસ અહેવાલ એ વર્ણન અથવા નિવેદનનું એક સ્વરૂપ છે જે પ્રગતિના મૂલ્યાંકન અને નિર્ણયો માટે જરૂરી ઘટના અથવા વ્યવસાયિક બાબતોની સ્થિતિને લગતા તથ્યો રજૂ કરે છે. તે ઓફીસની પ્રવૃત્તિ વિશેના તથ્યો અને તારણોની રજૂઆત છે. તે તથ્યોની ઉદ્દેશ્ય, નિષ્પક્ષ રજૂઆત છે. તે ઉપલબ્ધ હકીકતલક્ષી માહિતીમાંથી અથવા પૂછપરછ, તપાસ, સર્વેક્ષણ, ઈન્ટરવ્યુ, પ્રયોગ વગેરે દ્વારા ઉદ્દભવી શકે છે. હકીકતલક્ષી માહિતીને સમર્થન આપ્યા વિના માત્ર અભિપ્રાયની અભિવ્યક્તિ એ અહેવાલ નથી. પરંતુ જે લોકો ઓફિસના અહેવાલોને બનાવી રહ્યા હોય તેમને માહિતીની જરૂર હોય અને તેઓ પણ અહેવાલનો ઉપયોગ કરશે તેવા લોકો સુધી માહિતી પહોંચાડવાના સાધન તરીકે ગણવામાં આવે છે. અહેવાલ મૂલ્યવાન રેકોર્ડ પણ પ્રદાન કરે છે. જે ધંધામાં જાહેર સંબંધો અને સદ્દભાવના વિકસાવવાના સામાન્ય માધ્યમ તરીકે પણ જોવાય છે.

5.2 અહેવાલ લેખન અર્થ અને ઉદ્દેશો

'જ્યોર્જ આર.ટેરીએ અહેવાલને "તથ્યો, ઘટનાઓ અને અભિપ્રાયોના સંગ્રહ પર લેખિત નિવેદન" તરીકે વ્યાખ્યાયિત કર્યાં છે અને સામાન્ય રીતે તે માહિતીના સારાંશ અને અર્થઘટન મૂલ્ય તરીકે છે. તે ભૂતકાળની સિદ્ધિઓ, વર્તમાન પરિસ્થિતિઓ અથવા સંભવિત ભાવિ વિકાસ સાથે વ્યવહાર કરી શકે છે.

જ્હોન્સનના મતે "સારા અહેવાલ એ સંદેશાવ્યવહાર છે જેમાં તથ્યપૂર્ણ માહિતી વ્યવસ્થિત અને સ્પષ્ટ, સાચી અને સુસંગત ભાષામાં રજૂ કરવામાં આવે છે." અહેવાલોનો ઉપયોગ મેનેજમેન્ટના સભ્યો દ્વારા ઓફીસ કામગીરીની યોજના બનાવવા, ગોઠવવા અને નિયંત્રિત કરવા માટે કરવામાં આવે છે. સંસ્થામાં દરેક મેનેજરે જવાબદારી પણ સ્વીકારેલ છે, અને તેને તેના ઉપરીને જાણ કરવી આવશ્યક છે.

ઓફિસ અહેવાલના ઉદ્દેશ્યો :-

- *ઓફિસ અહેવાલોનો ઉદ્દેશ્ય જેની જરૂર હોય તેમને માહિતી પહોંચાડવાનો છે.*
- *તથ્યલક્ષી માહિતી રજૂ કરીને આયોજન અને સંકલનને સરળ બનાવવું.*
- *શેરધારકો, લેણદારો, રોકાણકારોને માહિતી પૂરી પાડવા માટે,*
- *ગ્રાહકો અને સામાન્ય જનતાને પણ માહિતી પહોંચાડવી.*
- *વ્યવસ્થાપનને યોગ્ય પગલાં લેવામાં મદદ કરવા.*
- *કાર્યાલયને દસ્તાવેજોના મૂલ્યવાન રેકોર્ડ્સ પ્રદાન કરવા કે જેનો ભવિષ્યમાં સંદર્ભ તરીકે ઉપયોગ કરી શકાય.*
- *તપાસના તથ્યો અને પરિણામો પ્રદાન કરવા.*
- *અધિકારીઓની કામગીરીને માપવાનો આધાર આપવો.*

અહેવાલ લખવાના ઉપરોક્ત ઉદ્દેશ્યો ત્યારે જ પ્રાપ્ત થઈ શકે છે, જો અહેવાલ સરળ ભાષામાં લખાયેલો હોય, સંક્ષિપ્ત અને સર્વગ્રાહી હોય અને જો તે વિશ્વસનીય માહિતી અને વાસ્તવિક માહિતી દ્વારા આધારભૂત હોય.

5.3 અહેવાલનું મહત્ત્વ

અહેવાલ લેખન ખૂબ જ પડકારજનક, રસપ્રદ અને મનોરંજક છે. તે વાસ્તવિક કાર્યથી અલગ નથી. તે કામનો આવશ્યક અને અભિન્ન ભાગ છે.

- *તે ખૂબ મૂલ્યવાન અને ઉપયોગી છે કારણ કે:-*
- *તે રેકોર્ડ રાખવામાં મદદ કરે છે.*
- *તે માહિતીનો સ્રોત છે.*
- *તે ભવિષ્યની સફળતા અને નિષ્ફળતાઓ વિશે જણાવે છે.*
- *તે દાતાઓને પ્રોત્સાહિત કરે છે કારણ કે તે તેમને જાણ કરે છે કે તેમના દાનનું શું થયું છે.*
- *તે અન્ય લોકોને તેમના પ્રોજેક્ટના વિકાસ વિશે જાણવામાં મદદ કરે છે.*
- *અન્ય લોકોને તેમના પોતાના પ્રોજેક્ટ કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવામાં આવે છે.*
- *સંશોધકોને તેમનું કાર્ય કરવામાં મદદ કરે છે.*
- *આગળની ક્રિયાઓ નક્કી કરવામાં મદદ કરે છે.*
- *તે મૂલ્યાંકનના હેતુ માટે પણ મહત્ત્વપૂર્ણ છે.*
- *નીતિઓ, કાર્યક્રમો વગેરેમાં વિવિધ ફેરફારો લાવવા માટે સરકારને તેમની કામગીરી જાણવામાં મદદરૂપ છે.*

લેખિત અહેવાલો કોઈપણ વ્યવસાયિક કામગીરીનો અભિન્ન ભાગ છે. તે કંપનીઓને સમસ્યાના નિરાકરણ/ઉકેલવામાં અને નિર્ણયો પર પહોંચવામાં મદદ કરે છે. તે કંપની અથવા બિઝનેસ હાઉસ સંબંધિત હકીકતલક્ષી, ઉદ્દેશ્ય દસ્તાવેજો તરીકે પણ કાર્ય કરે છે. આમ, ધંધા અહેવાલ એ સંદર્ભની નિર્ધારિત શરતો અનુસાર ચોક્કસ હેતુ માટે લખાયેલ અને ચોક્કસ પ્રેક્ષકો માટે રચાયેલ એક વિનંતી કરાયેલ દસ્તાવેજ છે. તથ્યો, તારણો, વિશ્લેષણ અને ભલામણોનો સંચાર કરવાની જવાબદારી અહેવાલના લેખક પર રહે છે.

અહેવાલો અને દરખાસ્તોનો ઉપયોગ સામાન્ય રીતે સંસ્થાઓમાં માહિતી અને વિશ્લેષણાત્મક બંને હેતુઓ માટે થાય છે. નિર્ણય લેવો, સમસ્યાનું નિરાકરણ, કામગીરીની દેખરેખ, બજાર સર્વેક્ષણો, વગેરે એવા કેટલાક ક્ષેત્રો છે જ્યાં અહેવાલો પ્રક્રિયાને સંપૂર્ણ અને સારી રીતે સંરચિત બનાવે છે. લંબાઈના આધારે, એવા ટૂંકા અહેવાલો છે જે સામાન્ય રીતે એક થી નવ પાનાના હોય છે અને તે લાંબા અહેવાલોથી અલગ હોય છે જે દસ કે તેથી વધુ પાનાના હોય છે. ભૂતપૂર્વ સમસ્યાના કોઈ એક પાસાનું વિશ્લેષણ કરી શકે છે અને તેને કોઈ ઔપચારિક સંશોધનની જરૂર નથી જ્યારે બાદમાં સમસ્યાની વિગતવાર તપાસ કરે છે અને તેના માટે વધુ વ્યાપક સંશોધન અને તૈયારીના સમયની જરૂર છે.

અહેવાલ તૈયાર કરતી વખતે કેટલાક મહત્ત્વપૂર્ણ મુદ્દાઓ ધ્યાનમાં રાખવામાં આવી શકે છે:

i) *અહેવાલ એ સામાન્ય રીતે ઘટના અથવા પ્રવૃત્તિ પછીનું દસ્તાવેજીકરણ છે.*

ii) *એક અહેવાલ વારંવાર માંગવામાં આવે છે, એટલે કે, અહેવાલ તૈયાર કરવા માટે સુચન કરેલ છે. તે સામાન્ય રીતે સંસ્થામાં ઉપરની તરફથી સંચાર થાય છે, આમ વપરાયેલ લખાણ ઔપચારિક છે*

iii) *અહેવાલના હેતુ મુજબ, સૂચનો, ભલામણો અથવા ફક્ત સલાહના રૂપમાં અહેવાલમાં નિષ્કર્ષ હોવો જોઈએ. જ્યારે પણ અહેવાલ લખવાની જરૂર હોય, ત્યારે એક વ્યક્તિ અથવા ટીમને કાર્ય સોંપવામાં આવે છે. અહેવાલનો , હેતુ, વિષય અને સમય-મર્યાદા તે વ્યક્તિ દ્વારા નિર્ધારિત કરવામાં આવે છે જેને અહેવાલ તૈયાર કરવાની જરૂર હોય. અહેવાલ તૈયાર કરવા ઉપયોગી તરાહ અનુસરી શકે છે.*

5.4 સારા અહેવાલની જરૂરીયાતો

વ્યવસાયમાં પ્રગતિનો સંચાર કરવા, સિદ્ધિઓ દર્શાવવા અને સંબંધિત ભલામણો કરવા માટે અહેવાલો જરૂરી છે. તેઓ મૂલ્યાંકનના હેતુ માટે ઉપયોગી છે અને ચાલુ પ્રોજેક્ટ પર જરૂરી ગોઠવણો કરવામાં મદદ કરી શકે છે. અહેવાલ લેખન ખરેખર એક પડકારજનક અને મહત્ત્વની પ્રવૃત્તિ છે. તેથી, ઔપચારિક અહેવાલમાં સામાન્ય રીતે નીચે મુજબની આવશ્યકતાઓ હોય છે:

1) તૈયારી

અહેવાલની તૈયારીમાં ઘણી પ્રવૃત્તિઓનો સમાવેશ થાય છે. તેમાં એક આકર્ષક અહેવાલ શીર્ષક પસંદ કરવાનું, આવરી લેવાનાં વિષયો નક્કી કરવા અને વિષયોના મુદ્દાઓની સૂચિનો સમાવેશ થાય છે. તૈયારી હેઠળ, લેખકે પ્રક્રિયા દરમિયાન સહાયની સમીક્ષા કરનારા તમામ

લોકોનો સ્વીકાર કરવો પડશે. સ્વીકૃતિ શક્ય તેટલી નિષ્ઠાવાન હોવી જોઈએ. સ્વીકૃતિ પછી, લેખક સારાંશ, તારણો બનાવે છે, જે અહેવાલોના કાર્યક્ષેત્રને સંચાર કરે છે. એક્ઝિક્યુટિવ સારાંશ અહેવાલની પૃષ્ઠભૂમિ અને માહિતીના સ્ત્રોતનો હેતુ દર્શાવતા સારાંશ, તારણો (ABSTRACT) *ને નજીકથી દર્શાવે છે.*

2) પરિચય

આ તબક્કો અહેવાલોના મુખ્ય ઉદ્દેશ્યોનો સંચાર કરે છે. તે પૃષ્ઠભૂમિ માહિતી, સાહિત્ય સમીક્ષા, અભ્યાસનું કાર્યક્ષેત્ર અને ઉપયોગમાં લેવાતી સંશોધન પદ્ધતિ સહિત વિશાળ વિસ્તારને આવરી લે છે. પરિચયનો તબક્કો ખૂબ જ ટૂંકો અને સંક્ષિપ્ત હોવો જોઈએ. જો કે, તે અહેવાલના સ્પષ્ટ અને તાર્કિક પ્રવાહ માટે સ્તર નક્કી કરવું જોઈએ. એક લેખકે અહેવાલને લખવાનું શરૂ કરતા પહેલા તેના મુખ્ય ઉદ્દેશ્યોને સમજવા જોઈએ. એથી સુનિશ્ચિત કરવામાં મદદ કરશે કે તમારું લખાણ વિષયની બહાર ન જાય.

3) મુખ્ય ભાગ લખવો.

મુખ્ય ભાગ અહેવાલના સૌથી મહત્ત્વપૂર્ણ ભાગોમાંનું એક છે. કારણ કે તે સમસ્યાના સંદર્ભમાં તમામ હકીકતો અને સંબંધિત માહિતી ધરાવે. જો કે તે એક અહેવાલ છે, તેથી પહેલા વધુ સ્પષ્ટ, વધુ સીધો અને મહત્ત્વની ભૂમિકા બની રહે છે, આમ કર્મણી સ્વરૂપ તુલનામાં કર્તરી સ્વરૂપ નો ઉપયોગ કરવાની સલાહ આપવામાં આવે છે. મુખ્ય ભાગ લખતી વખતે મથાળાનો ઉપયોગ કરવો કારણ કે આમ કરવાથી અહેવાલનો તાર્કિક પ્રવાહ જળવાઈ રહે છે અને વાચકો માટે તેને અનુસરવું અને સમજવું વધુ સરળ બને છે. સ્પષ્ટ માહિતી સુનિશ્ચિત કરવા માટે શીર્ષકો અને ઉપશીર્ષકો દર્શાવી શકાય છે અને લખાણ સ્વરૂપે કરી શકાય છે. એક તબક્કામાંથી બીજા તબક્કામાં પ્રવેશવું સરળ હોવું જોઈએ, ખાતરી કરો કે વાચક ખોવાઈ ન જાય.

4) નિષ્કર્ષ

આ અહેવાલનો અંત સૂચવે છે. તે દસ્તાવેજના તમામ પાસાઓ અને કોઈપણ અંતર્ગત વિષયોને આવરી લેતા સમગ્ર અહેવાલનો સારાંશ હોવો જોઈએ. નિષ્કર્ષ લખતા પહેલા, આખા દસ્તાવેજની પ્રથમ રૂપરેખા બનાવવાની સલાહ આપવામાં આવે છે અને પછી સારાંશ માટે મુખ્ય મુદ્દાઓની નોંધ લેવામાં આવે છે. નિષ્કર્ષમાં નવી માહિતીનો કોઈ સમાવેશ ન હોવો જોઈએ. અહેવાલના નિષ્કર્ષમાં સંશોધનની ભલામણોની સૂચિ પણ સામેલ છે. સમગ્ર અહેવાલનો અભ્યાસ કર્યા પછી અને અંતર્ગત સમસ્યાને ધ્યાનમાં રાખીને, વ્યક્તિ સંભવિત ઉકેલો અંગે ભલામણો કરવામાં સક્ષમ છે. કેટલાક અહેવાલોમાં સંદર્ભોની સૂચિ પણ સામેલ છે. સંદર્ભોની સૂચિ લેખક માટે માહિતીના મુખ્ય સ્ત્રોતો દર્શાવે છે. સૂચિ માહિતીની સરળ ચકાસણીની સુવિધા આપે છે. જો તમારે અહેવાલને સંપાદિત કરવાની જરૂર પડી શકે છે, તો જો તમે સંદર્ભોની સૂચિને અનુસરો છો, તો તમે જે માહિતી શોધી રહ્યાં છો તે શોધવાનું સરળ રહેશે. આમ, ઉપરોક્ત માપદંડોના આધારે, અહેવાલ ફક્ત તમારા માટે, સલાહકારો, સાથીદારો, જુનિયરો માટે જ મૂલ્યવાન નથી, પરંતુ સામાન્ય રીતે તકનીકી સમુદાય માટે પણ વાંચવા યોગ્ય અને ઉપયોગી હશે.

5.5 અહેવાલ લખાણ

ઓફીસ અહેવાલ લેખન એ એક કળા છે. આ એવું કૌશલ્ય છે, જેનો અભ્યાસ કરી શકાય છે, અને કેળવી શકાય છે. તે ભલામણ અથવા માહિતીના સ્વરૂપમાં સંદેશાવ્યવહારનું એક આવશ્યક માધ્યમ છે, જે વિવિધ નિર્ણયો લેવા માટે મેનેજમેન્ટ સમક્ષ મૂકવામાં આવે છે. પારદર્શિતા જાળવવી જરૂરી છે.

1. અહેવાલ લેખનનું માળખું

અહેવાલો સામાન્ય રીતે પ્રેક્ષકોને માહિતી મેળવવાની સંરચિત ગોઠવણી પ્રદાન કરવા માટે લખવામાં આવે છે. તેઓ સામાન્ય રીતે વિભાગો અને પેટા વિભાગોમાં વિભાજિત થાય છે, જે વ્યક્તિને સાચી માહિતી મેળવવામાં મદદ કરે છે. અહેવાલ લેખનની રચનામાં નીચેના ઘટકોનો સમાવેશ થાય છે.

1. **શીર્ષક પૃષ્ઠઃ** *તેમાં અહેવાલનો વિષય, અહેવાલ બનાવનાર વ્યક્તિનું નામ, જમા કરવાની તારીખ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.*
2. **કાર્યકારી સારાંશઃ** *તે અહેવાલમાં શું આવરી લેવામાં આવ્યું છે, તેના વિશે અહેવાલની ઝાંખી આપે છે.*
3. **વિષયવસ્તુનું કોષ્ટકઃ** *તે અહેવાલમાં સમાવિષ્ટ તમામ વિષયોની સંખ્યાવાળી સૂચિ છે.*
4. **પરિચયઃ** *તે અહેવાલની શરૂઆત છે, રીડર અહેવાલમાંથી શું અપેક્ષા રાખી શકે છે.*
5. **મુખ્ય ભાગઃ** *તેમાં વિષય સાથે સંબંધિત તમામ માહિતી અને સામગ્રી સામેલ છે. તે સામાન્ય રીતે મથાળા અને પેટા મથાળાની ગોઠવણ હોય છે.*
6. **નિષ્કર્ષઃ** *તે તમામ ચર્ચા, વિશ્લેષણ અને માહિતીની હકીકતોનો સરવાળો કરે છે.*
7. **સંદર્ભ સૂચિઃ** *તેમાં વિવિધ સ્રોતોના તમામ સંદર્ભો હોય.*
8. **પરિશિષ્ટઃ** *તે વધારાની માહિતી છે જે સમજૂતીનો અભિન્ન ભાગ નથી.*

2. અહેવાલ - *લેખન વિશેની સમજુતી અને માર્ગદર્શિકા કર્મચારીઓ માટે તમામ સ્તરે મૂલ્યવાન છે. આ નીચે મુજબ છેઃ-*

- *તમારા પ્રેક્ષકો અને વાચકોની જરૂરિયાતને જાણ્યા પછી અહેવાલ તૈયાર કરો.*
- *અહેવાલ સંક્ષિપ્તમાં પરંતુ વ્યાપક રીતે લખો.*
- *સરળ ભાષામાં લખો.*
- *તે સુવ્યવસ્થિત અને સુનિશ્ચિત હોવો જોઈએ.*
- *તે તાર્કિક નિષ્કર્ષને અનુસરતો જોઈએ.*
- *તે ભલામણ પણ આપી શકે છે.*

ઉપરોક્ત તમામ ભલામણને અનુસર્યા પછી, જરૂરી કાર્ય કર્યા પછી અહેવાલ તૈયાર કરવો જોઈએઃ

1. *સંબંધિત તથ્યો અને આંકડાઓનો સંગ્રહ.*
2. *તાર્કિક રીતે માહિતીની ગોઠવણી.*

3. નિષ્કર્ષ પર પહોંચવું.

આમ એક સારો અહેવાલ અત્યંત મૂલ્યવાન છે. જો ઉપરોક્ત સુચનનું પાલન કરવામાં આવે તો અહેવાલ લખવાનું કૌશલ્ય સુધારી શકાય છે અને કર્મચારીઓને તે મુજબ પ્રશિક્ષિત પણ કરી શકાય છે.

5.6 અહેવાલના પ્રકાર

ઓફિસના ઉપયોગના હેતુ માટે અહેવાલોને નીચે પ્રમાણે વર્ગીકૃત કરી શકાય છે.

1) **નિયમિત અહેવાલો** - *તે કોઈપણ ભલામણો વિના વિગતવાર રીતે તથ્યોનું નિવેદન ધરાવે છે. તે કોઈ બાબતની પ્રગતિની માહિતી મેનેજમેન્ટને આપે છે. આ નિયમિત સમયાંતરે તૈયાર કરવામાં આવે છે અને વર્તમાન હકીકતો અને આંકડાઓ પર આધારિત છે. આ ઉત્પાદન (પ્રોડક્શન) અહેવાલો , વેચાણ (સેલ્સ) અહેવાલો , ખર્ચના અહેવાલ, ડિરેક્ટરનો અહેવાલ વગેરે હોઈ શકે છે.*
2) **વિશેષ અહેવાલ** - *તે ઉપરી અધિકારીને રજૂ કરવામાં આવે છે જેમને તૈયારીની જવાબદારી સોંપવામાં આવી છે. તે સામાન્ય રીતે બિન-નિયમિત બાબતો પર અહેવાલ તૈયાર કરનારની સલાહ અથવા ભલામણ ધરાવે છે. તેમાં સંશોધન અહેવાલ, ટર્નઓવર અહેવાલ, પ્લાન્ટ સ્થાનના અહેવાલ વગેરે સામેલ હોઈ શકે છે.*
3) **વૈધાનિક અહેવાલ** - *કાયદાની જરૂરિયાત મુજબ તૈયાર કરવા માટે જરૂરી અહેવાલ. ઉદાહરણ તરીકે, કંપનીના 2013ના અધિનિયમ હેઠળ, જોઈન્ટ સ્ટોક કંપનીએ કંપનીના રજિસ્ટ્રાર પાસે નીચેના અહેવાલો તૈયાર કરવા જોઈએ.*
   - *ડિરેક્ટર્સ વાર્ષિક સામાન્ય સભામાં અહેવાલ કરે છે.*
   - *વાર્ષિક વળતર.*
   - *કંપનીની વૈધાનિક બેઠકમાં વૈધાનિક અહેવાલ*
   - *ઓડિટરનો અહેવાલ.*
   - *કંપનીની બાબતોની તપાસ માટે નિયુક્ત નિરીક્ષકો દ્વારા અહેવાલ.*
4) **ટેકનિકલ અહેવાલ** - *ટેકનિકલ અહેવાલો ટેકનિકલ નિષ્ણાત (ટેકનોક્રેટ્સ) દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવે છે અને તેમની સામગ્રી સામાન્ય રીતે આંકડાઓના સ્વરૂપમાં હોય છે. તે એન્જિનિયરિંગ અહેવાલ, પ્લાન્ટ જાળવણી અહેવાલ, પ્રોજેક્ટ અહેવાલ વગેરે હોઈ શકે છે.*

અહેવાલોને આ રીતે પણ વર્ગીકૃત કરી શકાય છેઃ – ઔપચારિક અથવા અનૌપચારિક

A. **ઔપચારિક અહેવાલ-** *તેમાં ઘણા પ્રમાણિત ભાગોનો સમાવેશ થાય છે. તે વાચકને બદલે ઔપચારિક સ્વરૂપમાં રજૂ કરવામાં આવે છે. આ અહેવાલો સામાન્ય રીતે વિશ્લેષણાત્મક હોય છે. આ અહેવાલો કાં તો વૈધાનિક અહેવાલો અથવા અવૈધાનિક અહેવાલો છે. કંપનીઓ, સોસાયટીઓ, સ્થાનિક સંસ્થાઓ વગેરેના અધિકારીઓ અથવા કાર્યકારી દ્વારા જમા કરાયેલા અહેવાલો સામાન્ય રીતે ઔપચારિક અહેવાલો હોય છે.*

B. **અનૌપચારિક અહેવાલો** - *આ અહેવાલ કોઈપણ નિયત અથવા સત્તાવાર સ્વરૂપ અથવા પ્રક્રિયાને અનુસરતો નથી. તેમાં રૂબરૂ અથવા ટેલિફોન પર મૌખિક અહેવાલ સામેલ હોઈ શકે છે. તે અનૌપચારિક, સંચાર જેવું છે.*

આ અહેવાલો નીચે મુજબ પ્રકારના હોઈ શકે છે -

- *તથ્યોની ટૂંકી-અહેવાલ સંક્ષિપ્ત ચર્ચા.*
- *ચોક્કસ યોજનાની પ્રગતિ વિશે માહિતી આપતો પ્રગતિ અહેવાલ.*
- *સ્ટાફ અહેવાલ હકીકતો રજૂ કરે છે અને સ્ટાફ બાબતો પર ભલામણો આપે છે.*
- *ક્રિયાના ચોક્કસ માર્ગને ન્યાયી ઠેરવતો વાજબીપણું અહેવાલ.*

અહેવાલના પ્રકારો અને તેના કાર્યોનો સારાંશ

1. **ફિલ્ડ અભ્યાસ અહેવાલઃ** *એક સમયની ઘટનાઓનું વર્ણન કરો, જેમ કે કોન્ફરન્સ, સેમિનાર, તેમજ શાખા કચેરીઓ, ઔદ્યોગિક અને મેન્યુફેક્ચરિંગ પ્લાન્ટ્સના અહેવાલો.*
2. **પ્રગતિ અહેવાલઃ** *ઉત્પાદન, વેચાણ, શિપિંગ, સેવા અથવા સંબંધિત વ્યવસાય પ્રક્રિયાનું નિરીક્ષણ અને નિયંત્રણ કરતુ.*
3. **ટેકનિકલ અહેવાલઃ** *ટેક્નિકલ પરિપ્રેક્ષ્યમાં સંદેશા વ્યવહાર પ્રક્રિયા અને ઉત્પાદન.*
4. **નાણાકીય અહેવાલઃ** *નાણાંકીય દ્રષ્ટિકોણથી સંચાર સ્થિતિ અને વલણો.*
5. **મૂલ્યાંકન અહેવાલની જરૂરિયાતઃ** *સેવા અથવા ઉત્પાદનની જરૂરિયાતનું મૂલ્યાંકન કરવું.*
6. **તુલનાત્મક લાભ અહેવાલઃ** *સંબંધિત ફાયદા અને ગેરફાયદાના વિશ્લેષણ સાથે સ્પર્ધાત્મક ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓની ચર્ચા વગેરે.*
7. **શક્યતા અભ્યાસઃ** *સમસ્યાઓનું પૃથ્થકરણ કરો અને અનુમાન કરવું કે વર્તમાન ઉકેલો અથવા વિકલ્પો વ્યવહારુ, સલાહપાત્ર અથવા ઈચ્છિત પરિણામો તૈયાર કરવા.*
8. **સૂચના માર્ગદર્શિકાઓઃ** *ઉત્પાદન અથવા સેવાના ઉપયોગ પર પગલા-દર-પગલાની સૂચનાઓનો સંપર્ક કરો*
9. **અનુપાલન અહેવાલઃ** *દસ્તાવેજ અને દર્શાવે છે કે ઉત્પાદન અથવા સેવા સ્થાપિત અનુપાલન પરિમાણો અથવા ધોરણોમાં કેટલી હદ સુધી છે*
10. **ખર્ચ-લાભ વિશ્લેષણ અહેવાલઃ** *ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓના ખર્ચ અને લાભોનો સંચાર કરવો.*
11. **ભલામણ અહેવાલઃ** *મેનેજમેન્ટને ભલામણો કરવી અને સમસ્યાઓ ઉકેલવા અને નિર્ણયો લેવા માટેના સાધનો તૈયારી કરવી.*
12. **બેન્ચમાર્ક અહેવાલઃ** *માપદંડ સ્થાપિત કરવું અને સ્થાપિત બેન્ચમાર્ક માપદંડો સામે માપન કરીને વિકલ્પોનું મૂલ્યાંકન કરવું*
13. **સાહિત્ય સમીક્ષાઃ** *આપેલ વિષય પર ઉપલબ્ધ માહિતીના પ્રસ્તુત સારાંશ તપાસવા.*

5.7 અહેવાલ નિયંત્રણ

સંસ્થાઓની કામગીરીમાં અહેવાલોનું મહત્ત્વનું સ્થાન છે. અહેવાલો એ નિર્ણય લેવામાં ઉપયોગમાં લેવાતા મૂળભૂત સંચાલન સાધનો છે. અસરકારક અહેવાલોની મદદથી સંસ્થા તેની સદ્દભાવના અને જનસંપર્ક સુધારી શકે છે. ઓફીસ અહેવાલો નિયંત્રણના તારણો નીચે મુજબ કરી શકાય છે.

- *તેથી જે વિષયનો અહેવાલ તૈયાર કરવાનો હોય તે દિશા મુજબ જ માહિતી ઉમેરવી તે અહેવાલ તૈયાર કરવા માટે આવશ્યક બની રહે છે. તારણોમાં આકૃતિઓ અથવા કોષ્ટકોનો સમાવેશ થતો નથી, અને માત્ર સૌથી નોંધપાત્ર સંખ્યાત્મક મૂલ્યો અથવા પરિણામો આપવા જોઈએ.*
- *પરિચયમાં પ્રોજેક્ટ દ્વારા ઉભી થયેલી સમસ્યા અને સમસ્યા શા માટેની છે તેનું સ્પષ્ટ નિવેદન આપવું જોઈએ. જો ઉપલબ્ધ હોય તો તે દૃશ્યને પ્રતિબિંબિત કરવું જોઈએ. જો જરૂરી હોય તો, પરિચયમાં પૃષ્ઠભૂમિની માહિતી પણ રજૂ કરવાની જરૂર છે જેથી સમસ્યાનું મહત્ત્વ સમજી શકાય.*
- *સામગ્રી અને પદ્ધતિઓ વિભાગનો હેતુ માપન હાથ ધરવા માટે વપરાતી સામગ્રી, ઉપકરણ અને પ્રક્રિયાઓનું વર્ણન કરવાનો છે. સૌથી અગત્યની બાબત એ છે કે વિભાગમાં મુખ્ય માપદંડો કેવી રીતે મેળવવામાં આવ્યા અને માપનું વિશ્લેષણ કેવી રીતે કરવામાં આવ્યું તેની સ્પષ્ટ રજૂઆત કરવી જરૂરી છે. પ્રસ્તુતિની સ્પષ્ટતા સુધારવા માટે, આ વિભાગને વધુ પેટાવિભાગોમાં વિભાજિત કરી શકાય છે (ઉદા. સામગ્રી પેટાવિભાગ, એક ઉપકરણ પેટાવિભાગ, પદ્ધતિઓ અથવા પ્રક્રિયાઓ પેટાવિભાગ, વગેરે). પરિણામો વિભાગ તે વાસ્તવિક પરિણામો રજૂ કરવા માટે સમર્પિત છે (એટલે કે માપેલ અને ગણતરી કરેલ જથ્થાઓ), તેમના અર્થ અથવા અર્થઘટનની ચર્ચા કરવા માટે નહીં. પરિણામોમાં સારાંશ મેળવાય તે યોગ્ય કોષ્ટકો અને આકૃતિઓનો ઉપયોગ કરીને હોવો જોઈએ.*
- *ચર્ચા વિભાગનું સૌથી મહત્ત્વપૂર્ણ ધ્યેય પરિણામોનું અર્થઘટન કરવાનું જેથી કરીને વાચકને પરિણામોએ આપેલી આંતરદૃષ્ટિ અથવા જવાબો વિશે જાણ કરવામાં આવે. ચર્ચાએ જૂથ દ્વારા લેવામાં આવેલા ચોક્કસ અભિગમનું મૂલ્યાંકન પણ રજૂ કરવું જોઈએ.*
- *જો પરિણામો નિશ્ચિત ન હતા, તો ચોક્કસ ભાવિ કાર્ય કે જેની જરૂર પડી શકે છે તેનું વર્ણન (ટૂંકમાં) કરી શકાય છે. નિષ્કર્ષમાં ક્યારેય "આશ્ચર્ય"હોવું જોઈએ નહીં. કોઈપણ નિષ્કર્ષ અવલોકનો અને પહેલાથી ચર્ચા કરેલ માહિતી પર આધારિત હોવા જોઈએ. સંદર્ભોને અહેવાલના મુખ્ય ભાગમાં ટાંકવામાં આવ્યા હોય તે ક્રમમાં ક્રમાંકિત અને સૂચિબદ્ધ કરવા જોઈએ.*

❖ **અહેવાલ ના માપદંડોનું મહત્ત્વ**

1) **યોગ્ય માહિતીના વાહકઃ** *અહેવાલો સમગ્ર સંસ્થામાં માહિતીના વાહક તરીકે કામ કરે છે. તે અહેવાલોના માધ્યમથી છે કે મેનેજમેન્ટ સંદેશાવ્યવહારની ચેનલો સ્થાપિત કરવામાં સક્ષમ છે જેના દ્વારા વિચારો, અભિપ્રાયો, સૂચનો, નિયંત્રણ અને આદેશો વિવિધ દિશામાં વહે છે. માહિતીનો સમયસર પ્રવાહ સંસ્થાને તાત્કાલિક નિર્ણય લેવામાં મદદ કરે છે. સંસ્થાની બાબતો માટે અહેવાલો શેરધારકો, રોકાણકારો, ગ્રાહકો, લેણદારો અને સામાન્ય જનતાને સંબંધિત જરૂરી માહિતી પણ પ્રદાન કરે છે.*

2) **ઓફિસની કામગીરીની સમીક્ષા અને મૂલ્યાંકન કરવામાં સંચાલકોન માટે આવશ્યકઃ** *અહેવાલોનું કામ મેનેજમેન્ટને તમામ ઓફિસ કામગીરીની સતત સમીક્ષા અને મૂલ્યાંકન કરવાનું છે. તેઓ હેતુપૂર્ણ રીતે ભાવિ કામગીરી માટે આયોજન કરવાના યોગ્ય ધારા-ધોરણો અને નીતિ નિયમો વગેરે અનુસરવા. આ ઉપરાંત અહેવાલો વિવિધ વિભાગોની*

પ્રવૃત્તિઓનું સંકલન કરવામાં મદદ કરે છે. તેઓ મેનેજરોને અસરકારક રીતે પેઢીની બાબતોનું નિરીક્ષણ અને નિયંત્રણ કરવામાં પણ મદદ કરે છે.

3) **કામગીરી માપવા માટેનું સાધનઃ** *અહેવાલો વિભાગીય કામગીરીને માપવા માટે ઉપયોગી સાધનો છે. વિવિધ વિભાગોના કાર્યકારી માહિતીને અર્થપૂર્ણ સ્વરૂપમાં રજૂ કરવામાં આવે છે. આ દરેક વિભાગની કામગીરીનું મૂલ્યાંકન કરવામાં મેનેજમેન્ટને મદદ કરે છે.*

4) **અહેવાલો ઈચ્છનીય ફેરફારોઃ** *વ્યાપારી વાતાવરણમાં થતા ફેરફારો વ્યાપારી કંપનીઓ માટે પડકારરૂપ છે. ફેરફારો માટે જવાબદાર પરિબળોનું વિશ્લેષણ કરવા માટે અહેવાલો તૈયાર કરવામાં આવે છે. આ વ્યવસાય નીતિઓમાં ઈચ્છનીય ફેરફારો લાવવામાં મદદ કરે છે.*

5) **અહેવાલો સંસ્થાની અસરકારકતાને માપવામાં મદદરૂપઃ** *અહેવાલો વિભાગીય કામગીરી, કર્મચારીઓ અને મેનેજમેન્ટની અસરકારકતાને માપવા માટે તૈયાર કરવામાં આવે છે. આ સંસ્થાની એકંદર અસરકારકતાને માપવામાં પણ મદદરૂપ છે. તે ઉપલબ્ધ માહિતીને ગોઠવે છે.*

- *ઓફીસ અહેવાલો સંસ્થાની કોઈપણ ખૂટતી માહિતીને ઓળખે છે.*
- *સંસ્થાનો વધુ સંપૂર્ણ અને તટસ્થ દૃષ્ટિકોણ મેળવવા માટે બનાવે છે.*
- *તે વિશ્લેષણ અને મૂલ્યાંકનને સરળ બનાવે છે.*
- *તે પ્રવૃત્તિઓ અને પરિણામો વચ્ચેના સંબંધને વર્ગીકૃત કરે છે. (ઈનપુટ અને આઉટપુટ).*
- *ઓફીસ અહેવાલો ઓછું પક્ષપાતી સ્વ-મૂલ્યાંકન કરવામાં મદદ કરે છે.*
- *ઓફીસ અહેવાલો ભલામણ કરવા માટેની માહિતી પ્રદાન કરે છે.*

5.8 સ્વાધ્યાય

❖ નિબંધલક્ષી પ્રશ્નો

1. *ઓફિસ અહેવાલ લેખન વિશે વર્ણન કરો.*
2. *સારા અહેવાલની શું આવશ્યકતા હોઈ શકે? સમજાવો.*
3. *અહેવાલ લેખનનું મહત્ત્વ સમજાવો.*
4. *અહેવાલ લેખનના પ્રકારો વિશે નોંધ લખો.*
5. *અહેવાલના નિયંત્રણો અને મહત્ત્વ વિશે સમજાવો.*

❖ ટૂંકા પ્રશ્નો

1. *અહેવાલ લેખનના ચાર પ્રકારો સમજાવો.*
2. *અહેવાલ લેખનના મહત્ત્વમાં કોઈ ચાર મુદ્દા સમજાવો.*
3. *અહેવાલ લેખનના હેતુઓ શું છે? તે જણાવો.*
4. *અહેવાલ લેખનનો અર્થ સમજાવો.*
5. *અહેવાલ લેખનમાં તૈયારી અને નિષ્કર્ષ નું શું મહત્ત્વ છે તે સમજાવો?*
6. *અહેવાલ લેખનમાં કોઈ ત્રણ પ્રકાર સમજાવો.*
7. *અહેવાલ લેખનમાં નિયંત્રણો શું છે?*

❖ બહુવિકલ્પ પ્રશ્નો

1. જ્યોર્જ આર.ટેરી અહેવાલ માટેના કયા મુદ્દા કીધા છે?

A. *તથ્યો*

B. *ઘટનાઓ*

C. *અભિપ્રાયોના સંગ્રહ*

D. *ઉપરોક્ત બધા*

2. ઓફીસ અહેવાલ એ ઓફીસની માહિતીનો સારાંશ છે જેમાં ...

A. *ઓફીસ અહેવાલ એ વર્ણન*

B. *અથવા નિવેદનનું એક સ્વરૂપ છે*

C. *જે પ્રગતિના મૂલ્યાંકન અને નિર્ણયો માટે જરૂરી*

D. *ઉપરોક્ત બધા*

3. ઓફિસ અહેવાલોનો ઉદ્દેશ્ય જેની જરૂર હોય તેમને માહિતી

A. *શેરધારકો, લેણદારો, રોકાણકારોને માહિતી પૂરી પાડવા માટે,*

B. *ગ્રાહકો*

C. *વ્યવસ્થાપનને યોગ્ય પગલાં લેવામાં મદદ કરવા.*

D. *ઉપરોક્ત બધા*

4. સારા અહેવાલની જરૂરિયાતો..

A. *તૈયારી*

B. *પરિચય*

C. *મુખ્ય ભાગ લખવું*

D. *ઉપરોક્ત બધા*

5. અહેવાલ તૈયાર કરતી વખતે ....મહત્ત્વપૂર્ણ મુદ્દાઓ ધ્યાનમાં રાખવામાં આવી શકે છે:

A. *અહેવાલ એ સામાન્ય રીતે ઘટના અથવા પ્રવૃત્તિ પછીનું દસ્તાવેજીકરણ છે.*

B. *એક અહેવાલ વારંવાર માંગવામાં આવે છે, એટલે કે, અહેવાલ તૈયાર કરવા માટે સુચન કરેલ છે.*

C. A *અને* B *બંને*

D. *કોઈ પણ નહિ*

6. અહેવાલ _________ રીતે તૈયાર કરવો જોઈએ.

A. *સંબંધિત તથ્યો અને આંકડાઓનો સંગ્રહ.*

B. *તાર્કિક રીતે માહિતીની ગોઠવણી.*

C. *નિષ્કર્ષ પર પહોંચવું.*

D. *ઉપરોક્ત બધા*

7. _______અહેવાલનો અંત સૂચવે છે

A. *નિષ્કર્ષ*

B. *તબક્કામાં*

C. *મુખ્ય ભાગ*

D. *પરિચય*

8. અહેવાલનો પ્રવેશ સૂચવે છે?

A. *નિષ્કર્ષ*

B. *તબક્કામાં*

C. *મુખ્ય ભાગ*

D. *પરિચય*

9. જ્હોન્સનના મતે ...

A. *સારા અહેવાલ એ સંદેશાવ્યવહાર છે જેમાં તથ્યપૂર્ણ માહિતી*

B. *વ્યવસ્થિત સ્પષ્ટ, સાચી અને સુસંગત ભાષામાં રજૂ કરવામાં આવે છે.*

C. A *અને* B *બંને*

D. *કોઈ પણ નહિ*

10. અહેવાલ લેખનનું મહત્ત્વ ....*છે.*

A. *માહિતીનો સ્રોત છે.*

B. *ભવિષ્યની સફળતા અને નિષ્ફળતાઓ વિશે જણાવે છે.*

C. *રેકોર્ડ રાખવામાં મદદ કરે છે*

D. *ઉપરોક્ત બધા*

11. અહેવાલ લખવાના માપદંડા ....*છે.*

A. *માહિતીના વાહક*

B. *કામગીરી માપવા માટેનું સાધન*

C. A *અને* B *બંને*

D. *કોઈ પણ નહિ*

12. એક સમયની ઘટનાઓનું વર્ણન કરો, જેમ કે ટ્રિપ્સ, કોન્ફરન્સ, સેમિનાર, તેમજ શાખા કચેરીઓ, ઔદ્યોગિક અને મેન્યુફેક્ચરિંગ પ્લાન્ટ્સના અહેવાલો

A. *ફિલ્ડ અભ્યાસ અહેવાલ*

B. *પ્રગતિ અહેવાલ*

C. *ટેકનિકલ અહેવાલ*

D. *નાણાકીય અહેવાલ*

13. પ્રગતિ અહેવાલ

A. *ઉત્પાદન,*

B. *વેચાણ સેવા*

C. *સંબંધિત વ્યવસાય પ્રક્રિયાનું નિરીક્ષણ અને નિયંત્રણ કરો*

D. *ઉપરોક્ત બધા*

14. અહેવાલ લેખનમાં જરૂરી _____બાબતો.

A. *તે સુવ્યવસ્થિત હોવું જોઈએ.*
B. *સુનિશ્ચિત હોવું જોઈએ.*
C. *તાર્કિક નિષ્કર્ષને અનુસરવું જોઈએ.*
D. *ઉપરોક્ત બધા*

MCQના જવાબો

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
D	D	D	D	C	D	A	D	C	D	C	A	D	D

એકમ 6

અહેવાલ લેખન

-: રૂપરેખા :-

6.1 પ્રસ્તાવના

6.2 અહેવાલ લેખન અર્થ

6.3 અહેવાલ તૈયાર કરવાની સામાન્ય માર્ગદર્શિકાઓ

6.4 અહેવાલ લેખનની પદ્ધતિ/ પ્રક્રિયા

6.5 અહેવાલ લેખનના પગલાં

6.6 લાંબા અહેવાલ

6.7 ટૂંકા અહેવાલ

6.8 ઉપસંહાર

6.9 ચાવીરૂપ શબ્દો

6.10 સ્વાધ્યાય

- ❖ ટૂંકા પ્રશ્નો
- ❖ નિબંધલક્ષી પ્રશ્નો
- ❖ બહુવિકલ્પ પ્રશ્નો

6.1 પ્રસ્તાવના

દરેક સંસ્થાની પ્રગતિ અને ધંધાકીય નિર્ણયો લેવા માટે વિવિધ પ્રવૃત્તિઓની સ્થિતિ અંગે નિયમિત અહેવાલો દ્વારા જાણ કરવાની પ્રથા હોય છે.

અહેવાલો વ્યક્તિગત અથવા સંગઠિત સંસ્થા દ્વારા લખવામાં આવી શકે છે, દા.ત. સમિતિ અથવા પેટા-સમિતિ અથવા તપાસ બોર્ડ, નિયમિત સમયાંતરે અથવા ખાસ પ્રસંગોએ તેમના ઉપરી અધિકારીઓના નિર્દેશો અનુસાર, અથવા તેમના દ્વારા હાથ ધરવામાં આવેલી વિશેષ તપાસ પછી અહેવાલ તૈયાર કરવામાં આવે છે.

મેનેજરો, સેક્રેટરીઓ, એકાઉન્ટન્ટ્સ, ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ્સ અને ચોક્કસ ક્ષેત્રના નિષ્ણાતો દ્વારા, ઘણાબધાં મુદ્દાઓ જેમ કે વેચાણમાં ઘટાડો, અમુક જગ્યાઓની યોગ્યતા, ઓફિસનું પુનર્ગઠન, નફામાં ફેરફારની શક્યતાઓ, નવી શાખા સ્થાપવાની ઈચ્છનીયતા વગેરે માટે અહેવાલો તૈયાર કરી જમા કરવામાં આવે છે.

6.2 અહેવાલનો અર્થ

અહેવાલ એ હકીકતો અને માહિતીની તાર્કિક રજૂઆત છે. તે સ્વ-સ્પષ્ટીકરણ નિવેદન છે જે સંચાલકોને નિર્ણય લેવા માટે માહિતી પ્રદાન કરે છે અને ક્રિયાઓને અનુસરે છે. અહેવાલ એ

ચોક્કસ ઘટના/વિષય વિશે સ્થાપિત તથ્યોની વ્યવસ્થિત રજૂઆત છે અને ચોક્કસ બાબત/સમસ્યા વિશેના તારણો અને ભલામણોનો સારાંશ છે.

વ્યાખ્યા: નિયુક્ત વ્યક્તિ અથવા સંસ્થા દ્વારા સંપૂર્ણ તપાસ અથવા વિચારણા કર્યા પછી" તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવે છે. "ચોક્કસ બાબત પર આપવામાં આવેલ સંદર્ભ, ખાસ કરીને સત્તાવાર દસ્તાવેજના સ્વરૂપમાં, ઉદાહરણ "ચેરમેનનો વાર્ષિક અહેવાલ"

6.3 અહેવાલ તૈયાર કરવાની સામાન્ય માર્ગદર્શિકાઓ

જ્યારે તમે રિપોર્ટ લખતી વખતે અમુક સિદ્ધાંતોનું પાલન કરો ત્યારે જ આની ખાતરી કરી શકાય છે. આ સિદ્ધાંતો નીચે દર્શાવેલ છે.

1) **ચોક્કસાઈ:** *અહેવાલમાં આપવામાં આવેલી માહિતી સચોટ અને વિશ્વસનીય હોવી જોઈએ. જ્યાં જરૂરી હોય ત્યાં અહેવાલને પૂરતી તથ્યપૂર્ણ માહિતી દ્વારા સમર્થન આપવું જોઈએ. તે યાદ રાખવું જોઈએ કે માહિતી સંગ્રહ માટે ઉપયોગમાં લેવાતી પદ્ધતિ ચોક્સાઈની માત્રા નોંધપાત્ર રીતે પ્રભાવિત કરે છે. આથી, અહેવાલમાં તૈયાર કરવા માટે જરૂરી સચોટ માહિતી મેળવવા માટે યોગ્ય પદ્ધતિ પસંદ કરવી અને યોગ્ય સ્રોતોની ઓળખ કરવી. જો માહિતી સચોટ ન હોય તો ખોટા નિર્ણયો લેવાની સંભાવના છે. સચોટ માહિતી અહેવાલ-સંસ્થાના વપરાશકર્તા દ્વારા યોગ્ય નિર્ણય લેવામાં મદદ કરે છે.*
2) **સંદેશાવ્યવહાર:** *દરેક અહેવાલનો હેતુ વ્યક્તિ અથવા વ્યક્તિઓના જૂથને માહિતી પહોંચાડવા માટે છે. જો કોઈ અહેવાલ તે વ્યક્તિ માટે મોકલવામાં ન આવે જેના માટે તેનો હેતુ છે, તો તે હેતુને પૂર્ણ થશે નહીં. અહેવાલોને માહિતીનું વાહન ગણવામાં આવતું હોવાથી, સંસ્થાના વિવિધ સ્તરના લોકોને નિર્ણયો લેવા અથવા તેમને સોંપેલ કાર્ય કરવા માટે તેમની જરૂર પડી શકે છે.*
3) **ટૂંકું પરંતુ સ્પષ્ટ શીર્ષક:** *અહેવાલનું શીર્ષક અહેવાલની સામગ્રીનું સૂચક હોવું જોઈએ. તે આકર્ષક પણ હોવું જોઈએ. તેથી, એક ટૂંકું અને સ્પષ્ટ શીર્ષક પસંદ કરવું જોઈએ જે અહેવાલની સામગ્રીને પ્રતિબિંબિત કરશે. શરૂઆતના ફકરામાં રિપોર્ટ તૈયાર કરતી વખતે વિચારણા માટે જારી કરાયેલ સંદર્ભની શરતો અથવા સૂચનાઓ દર્શાવવી જોઈએ, તેની તારીખનો ઉલ્લેખ કરવો જોઈએ, જેથી અહેવાલ શા માટે બનાવવામાં આવ્યો છે તે તરત જ સ્પષ્ટ થઈ શકે.*
4) **ભાષા:** *અહેવાલમાં વપરાયેલ ભાષા તે લોકો માટે જે હેતુસર જેમના માટે તે તૈયાર કરવામાં આવે છે. તે સમજી શકાય તેવી હોવી જોઈએ. બને ત્યાં સુધી સરળ ભાષાનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ. તેમાં બિનજરૂરી તકનીકી શબ્દો અને શબ્દસમૂહો શામેલ ન હોવા જોઈએ જે અહેવાલના વપરાશકર્તાઓ દ્વારા સમજી શકાય નહીં.*
5) **નિયમિત સ્વરૂપ:** *ખાસ કરીને નિયમિત અહેવાલો જે નિયમિત રીતે તૈયાર કરવા આવે છે. તે વિગતવાર સમાવિષ્ટોને જોયા વિના અહેવાલની પ્રકૃતિને સમજવા માટે વાચકને સુવિધા આપશે. આ સંદર્ભમાં ઔપચારિક અહેવાલો ઉપયોગી છે.*
6) **ફકરો:** *અહેવાલને આવશ્યકતા મુજબ ફકરાઓમાં વિભાજીત કરવા ઇચ્છનીય છે. દરેક ફકરો ચોક્કસ પાસાને સમર્પિત હોવા જોઈએ. ઉદાહરણ તરીકે, સેક્રેટરી દ્વારા તૈયાર*

કરવામાં આવેલી સામાન્ય સંસ્થાની બેઠકના અહેવાલમાં ઘણા ફકરાઓ હોઈ શકે છે, જેમાંથી દરેક વિવિધ ઠરાવો અને લીધેલા નિર્ણયો સાથે સંબંધિત છે.

7) **સંક્ષિપ્તઃ** *અહેવાલમાં શક્ય તેટલી સંક્ષિપ્તમાં બાબત સાથે વ્યવહાર કરવો જોઈએ. જો અમુક પાસાઓની વિગતો મુખ્ય અહેવાલના મુખ્ય ભાગમાં સામેલ કરવી આવશ્યક હોય, તો તે અહેવાલમાં અલગથી જોડી શકાય છે અને અહેવાલમાં સંબંધિત સ્થળોએ આવા પરિશિષ્ટોના સંદર્ભો આપવામાં આવી શકે છે.*

8) **ભલામણોઃ** *જો ભલામણો કરવાની હોય, તો તે સૂચનો અથવા ભલામણોના શીર્ષક હેઠળ અહેવાલના અંતે આપવી જોઈએ. એ ઉલ્લેખ કરવાની જરૂર નથી કે ભલામણો જેનો અભ્યાસ, વિશ્લેષણ અથવા તપાસ કરવામાં આવી છે તેના આધારે હોવી જોઈએ. સામાન્ય રીતે, મેનેજમેન્ટ રિપોર્ટમાં આપવામાં આવેલી આવી ભલામણોના આધારે નિર્ણયો લે છે.*

9) **હસ્તાક્ષર અને તારીખઃ** *અહેવાલ તૈયાર કરતી વ્યક્તિએ તેની સહી અને તારીખ મૂકવી જોઈએ તે મહત્ત્વનું છે. સહી અહેવાલમાંના તારણોની વિશ્વસનીયતા પર ચકાસણી તરીકે કાર્ય કરે છે. અહેવાલ પર સહી કરનાર વ્યક્તિ અહેવાલમાં સમાવિષ્ટ કોઈપણ માહિતી માટે જવાબદાર બને છે. આથી પ્રસ્તુતકર્તાની સહી વિના અહેવાલો સ્વીકારવામાં આવતા નથી.*

6.4 અહેવાલ લેખનની પદ્ધતિ/ પ્રક્રિયા

અહેવાલ લખવા માટે માત્ર વાતચીત કરવાની ક્ષમતા જ નહીં પરંતુ અહેવાલને વ્યવસ્થિત અને અર્થપૂર્ણ સ્વરૂપમાં રજૂ કરવાની ક્ષમતા પણ જરૂરી છે.

અહેવાલ લખનાર માટે અહેવાલના હેતુની સ્પષ્ટ સમજ હોવી જરૂરી છે. શું તેણે કોઈપણ સમસ્યાને અનુરૂપ તથ્યો રજૂ કરવા છે, અથવા તેણે તથ્યપૂર્ણ માહિતીનું વિશ્લેષણ અને અર્થઘટન કરવું છે અને દોરેલા નિષ્કર્ષના આધારે ભલામણો કરવી છે. સામયિક, નિયમિત અહેવાલો તેમજ વિશેષ અહેવાલો તૈયાર કરતા પહેલા તેની પાસે તથ્યો અથવા માહિતી હોવા જોઈએ. સૌથી ઉપર, અહેવાલ લખવાના દરેક તબક્કે અસરકારક રજૂઆત સુનિશ્ચિત કરવા માટે પૂરતી કાળજી લેવી જરૂરી છે. અહેવાલ લખવાની પ્રક્રિયામાં નીચેના મુખ્ય પગલાં શામેલ છેઃ

1) **અહેવાલનો હેતુ નક્કી કરોઃ** *તે નોંધવું યોગ્ય છે કે દરેક અહેવાલ જે હેતુ માટે તે તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે તે હેતુને પૂર્ણ કરવો આવશ્યક છે. પછી ભલે તે માહિતીનો પુરવઠો હોય કે નિર્ણય લેવા અથવા સમસ્યાના નિરાકરણ માટે માહિતીનું વિશ્લેષણ અને અર્થઘટન કરતો હોય, માહિતી-લેખક દ્વારા ધ્યાનમાં રાખવાની જરૂર છે. અહેવાલનો કોઈ ઉપયોગ થશે નહીં, જો તે અંતિમ વપરાશકર્તાના હેતુને પૂર્ણ કરવામાં નિષ્ફળ જાય છે. આમ, અહેવાલ લખવાના પ્રથમ પગલા તરીકે, વ્યક્તિએ અહેવાલનો હેતુ ઓળખવો જોઈએ.*

2) **પ્રાપ્તકર્તા અથવા વપરાશકર્તાને ઓળખોઃ** *અહેવાલ લખતા પહેલા, વ્યક્તિએ અહેવાલના વપરાશકર્તાઓને તેમની સંખ્યા, કુશળતા, રુચિઓ, વંશવેલો સ્થિતિ વગેરેના સંદર્ભમાં પણ ઓળખવા જોઈએ.*

3) **નિપુણતા :** *અહેવાલના લેખકે જાણવું જોઈએ કે અહેવાલના વપરાશકર્તાઓ અહેવાલના વિષય સાથે કેટલી હદે પરિચિત છે અને શું તેઓ વિષયના તકનીકી પાસાઓથી પરિચિત છે.*
4) **રુચિઓઃ** *અહેવાલમાં રજૂ કરવામાં આવનારા તથ્યો અને તારણો અને અહેવાલને કેટલી હદે ગંભીરતાથી લેવામાં આવશે તેના સંદર્ભમાં તેની પાસે વપરાશકર્તાઓના હિતોની સમજ હોવી જોઈએ. દાખલા તરીકે, અંતર્ગત સમસ્યાના કારણોને નિર્ધારિત કરવા અથવા સમસ્યા અસ્તિત્વમાં છે કે નહીં તે સુનિશ્ચિત કરવા માટેનો અહેવાલ અન્ય લોકોના બદલે સીધી રીતે સંબંધિત મેનેજરો માટે વધુ રસ ધરાવે છે.*
5) **ક્રમાનુંપદ :** *રિપોર્ટના વપરાશકર્તાઓ કાં તો ટોચના મેનેજમેન્ટ અથવા વિભાગીય વડાઓ અથવા સુપરવાઈઝર હોઈ શકે છે. અહેવાલની સામગ્રી, તેની રજૂઆતની શૈલી અને તેમાં સમાવિષ્ટ વિગતોનો નિર્ણય સંસ્થામાં વપરાશકર્તાની સ્થિતિ અથવા ક્રમ અનુસાર થવો જોઈએ. દાખલા તરીકે, વેચાણ મેનેજર અને ઉત્પાદન મેનેજર બંનેના વિચારણા માટેના અહેવાલની સરખામણીમાં વેચાણમાં ઘટાડો થવાનો અહેવાલ સેલ્સ મેનેજર માટે અલગ રીતે રજૂ થવો જોઈએ.*
6) **જરૂરી માહિતી એકત્રિત કરવી :** *એકવાર અહેવાલનો હેતુ સ્પષ્ટ રીતે સમજી લેવામાં આવે અને વપરાશકર્તાઓની ઓળખ થઈ જાય, પછી વિવિધ સ્રોતોમાંથી માહિતી એકત્રિત કરવા પર ધ્યાન આપવું જોઈએ. માહિતી, જેમ તમે જાણો છો, સામાન્ય રીતે હકીકતો અને આંકડાઓનો સમાવેશ થાય છે. પ્રાથમિક માહિતી, ઈન્ટરવ્યુ, અવલોકન, મેઇલ કરેલ પ્રશ્નાવલી, સમયપત્રક વગેરે દ્વારા મેળવી શકાય છે. સેકન્ડરી (ગૌણ) માહિતી ફાઇલો, દસ્તાવેજો, પ્રકાશિત અને અપ્રકાશિત અહેવાલોમાંથી ઉપલબ્ધ હોઈ શકે છે. અહેવાલના હેતુને ધ્યાનમાં રાખીને, વ્યક્તિએ નક્કી કરવું જોઈએ કે પ્રાથમિક સ્રોતમાંથી માહિતી એકત્રિત કરવી કે ગૌણ સ્રોતો અથવા બંનેમાંથી. તે ઉમેરવાની જરૂર નથી કે માહિતીની ચોકસાઈ અને વિશ્વસનીયતા એ એક મહત્ત્વપૂર્ણ પરિબળ છે જેને અહેવાલ લેખકે હંમેશા ધ્યાનમાં રાખવું જોઈએ.*
7) **માહિતીનું પૃથ્થકરણ કરવું અને તેનું વર્ગીકરણ કરવું :** *વિવિધ સ્રોતોમાંથી એકત્ર કરવામાં આવેલ માહિતીનો સમૂહ જો પહેલાથી જ નિર્ધારિત હેતુને ધ્યાનમાં રાખીને તેનું વર્ગીકરણ અને વિશ્લેષણ કરવામાં ન આવે તો તે વધુ ઉપયોગી બની શકે નહીં. માહિતીના વર્ગીકરણ અને વિશ્લેષણ માટે કોઈ ચોક્કસ નિયમો નથી. અહેવાલની અસરકારકતા દેખીતી રીતે માહિતીનું યોગ્ય રીતે વિશ્લેષણ કરવાની, તેનું યોગ્ય અર્થઘટન કરવાની અને યોગ્ય તારણો કાઢવાની ક્ષમતા પર આધારિત છે.*
8) **અહેવાલની રૂપરેખાઃ** *માહિતીનું વર્ગીકરણ કર્યા પછી, વ્યક્તિએ અહેવાલની રૂપરેખા તૈયાર કરવી જોઈએ. હકીકતમાં, અહેવાલની સંસ્થા નક્કી કરે છે કે અહેવાલ કેવી રીતે પ્રાપ્ત થાય છે. લાંબા અહેવાલમાં ઘણા ભાગો હોઈ શકે છે. જો કે, રૂપરેખા તૈયાર કરતી વખતે, વ્યક્તિએ ત્રણ મુખ્ય ભાગો પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું જોઈએ:*
   1) *પરિચય*
   2) *અહેવાલનો મુખ્ય ભાગ*
   3) *નિષ્કર્ષ અને ભલામણો. આ ત્રણ ભાગો મળીને અહેવાલનો મોટો ભાગ બનાવે છે. આ તબક્કે અહેવાલના બે મુખ્ય પાસાઓ પર નિર્ણય લેવાની જરૂર છે.*

1) જે ક્રમમાં પરિચય, અહેવાલનો મુખ્ય ભાગ, અને નિષ્કર્ષ અને ભલામણો રજૂ કરવાની છે.
2) અહેવાલના મુખ્ય ભાગને કેવી રીતે ગોઠવવો, કારણ કે તે અહેવાલનો મોટો ભાગ બનાવે છે.

જ્યાં સુધી ત્રણ ભાગોના ક્રમને લગતા પ્રથમ પાસાનો સંબંધ છે, ત્યાં સુધી નીચેના ત્રણ વિકલ્પોમાંથી કોઈપણ સ્વીકારવામાં આવી શકે છે:

જ્યાં સુધી ત્રણ ભાગોના ક્રમને લગતા પ્રથમ પાસાનો સંબંધ છે, ત્યાં સુધી નીચેના ત્રણ વિકલ્પોમાંથી કોઈપણ સ્વીકારવામાં આવી શકે છે:

વિકલ્પ 1 --------	વિકલ્પ 2 --------	વિકલ્પ 3
પરિચય --------	પરિચય --------	નિષ્કર્ષ
મુખ્ય ભાગ --------	નિષ્કર્ષ ---------	પરિચય
નિષ્કર્ષ ---------	મુખ્ય ભાગ --------	મુખ્ય ભાગ

જ્યારે વપરાશકર્તા બાકીનો અહેવાલ વાંચે ત્યાં સુધી તારણો સમજવાની શક્યતા ન હોય ત્યારે વ્યક્તિ પ્રથમ વિકલ્પ અપનાવી શકે છે. જ્યારે તારણો વપરાશકર્તાઓના દૃષ્ટિકોણથી અસંમત હોય અથવા તારણો વપરાશકર્તાઓના દૃષ્ટિકોણથી વિરુદ્ધ હોય ત્યારે પણ આ વિકલ્પ યોગ્ય છે.

પ્રથમ વિકલ્પ મુજબ પ્રસ્તુતિનો ક્રમ અહેવાલ પ્રાપ્ત કરનારને નિષ્કર્ષ સ્વીકારતા પહેલા વિગતવાર માહિતી વાંચવામાં નોંધપાત્ર સમય પસાર કરવા માટે પ્રેરિત કરી શકે છે.

વિકલ્પો 2 અને 3 નીચેની ચારમાંથી કોઈપણ પરિસ્થિતિમાં અપનાવવામાં આવી શકે છે:

1) જ્યારે વાચકને પ્રથમ તારણોની જરૂર હોય,
2) પ્રાપ્તકર્તા પાસે અહેવાલના અન્ય ભાગો વાંચ્યા વિના તારણો સમજવા માટે પૂરતી પૃષ્ઠભૂમિ હોય,
3) અહેવાલ સરળ હોઈ શકે. નિષ્કર્ષ તરીકે વાંચવા માટે માહિતીના અર્થઘટન માટે એક માળખું પ્રદાન કરી શકે છે, અને
4) તારણો પ્રાપ્તકર્તાના દૃષ્ટિકોણથી સંમત છે.
5) અહેવાલના મુખ્ય ભાગ સંગઠનને લગતું બીજું પાસું પણ એટલું જ મહત્ત્વનું છે. અગાઉ જણાવ્યું તેમ, અહેવાલનો મુખ્ય ભાગ સામાન્ય રીતે અહેવાલનો સૌથી મોટો ભાગ બનાવે છે. તેથી, તેને એવી રીતે ગોઠવવું જરૂરી છે કે તે સરળ રીતે વહે છે અને ઇચ્છિત પ્રકારની અસર ધરાવે છે.
6) અંતિમ અહેવાલ તૈયાર કરવો : એકવાર અહેવાલની રૂપરેખા તૈયાર થઈ જાય, પછી વ્યક્તિએ અહેવાલ લખવાનું શરૂ કરવું જોઈએ. નોંધાયેલ બાબતની યોગ્ય રજૂઆત અહેવાલની અસરકારકતામાં વધારો કરે છે. વ્યક્તિએ પ્રતીકોના સામાન્ય સમૂહનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ જેનો ઉપયોગ અન્ય ઘણા લેખકો કરે છે. માહિતીને મુખ્ય ભાગમાં રજૂ કરવા માટે, વ્યક્તિ કોષ્ટકો, આલેખ, આકૃતિઓ વગેરેનો ઉપયોગ કરી શકે છે.

વાચક માહિતીની પ્રસ્તુતિ (જેમ કે હિસ્ટોગ્રામ, સરળ આવૃતી રેખા (સ્મૂથ ફ્રીક્વન્સી કર્વ, આવર્તન બહુકોણ, વગેરે) અને રેખાકૃતિ વિશેનું (ડાયાગ્રામમેટિક) રજૂઆત (જેમ કે પાઈ ડાયાગ્રામ, બાર ડાયાગ્રામ, કાર્ટોગ્રામ, પિક્ટોગ્રામ, વગેરે). અહેવાલ લેખકે અહેવાલનું સ્વરૂપ અને હેતુને અનુરૂપ યોગ્ય શૈલી અપનાવવી જોઈએ. અંતિમ અહેવાલ તૈયાર કરતી વખતે, તમારે નીચેના મુદ્દાઓ ધ્યાનમાં લેવા જોઈએ:

i) ઉપયોગમાં લેવાતી ભાષાની યોગ્યતાને ધ્યાનમાં લો. બને ત્યાં સુધી અજાણ્યા શબ્દો ટાળો.

ii) વાચકોને અણગમતી હોય તેવી વાંધાજનક ભાષા ટાળો.

iii) ઔપચારિક વ્યવસાય અહેવાલો પ્રસ્તુતિની એક નૈતિક શૈલીની માંગ કરે છે. તેથી, આવા કિસ્સાઓમાં 'તમે સ્વર ' નો ઉપયોગ ન કરવો તે વધુ સારું છે.

iv) શક્ય હોય ત્યાં હકારાત્મક અભિગમ અપનાવો.

v) શક્ય તેટલો કર્તરી વાક્યનો ઉપયોગ કરો. જો કે, કોઈપણ વિચારને વધુ મહત્ત્વ આપવા માટે જ્યાં પણ જરૂરી હોય ત્યાં કર્મણી વાક્યનો ઉપયોગ કરી શકાય છે.

vi) ખાતરી કરો કે દરેક વાક્ય અને ફકરામાં માત્ર એક જ કેન્દ્રીય વિચાર છે.

vii) બિનજરૂરી પુનરાવર્તન ટાળો.

viii) લખાણ, વ્યાકરણ અને છાપાવાને લગતી ભૂલો દૂર કરવા પુનઃ તપાસવું. હમેશા ધ્યાન રાખવું જોઈએ કે માહિતીના વર્ગીકરણ અને વિશ્લેષણનો હેતુ ઉપયોગી ભલામણો કરવામાં સુવિધા આપવાનો છે. માહિતીના આધારે તારણો તારવતી વખતે, લેખકને સ્વતંત્રતા અને વિવેક હોય છે. પરંતુ તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે સૌથી જરૂરી છે કે ભલામણો તેવી હોવી જોઈયે કે વાચકોને ખાતરી આપે. જો અહેવાલ લેખક સૂચનોને સમર્થન આપી શકે છે, તો પ્રાપ્તકર્તા તેને ખચકાટ વિના સ્વીકારે તેવી શક્યતા છે. અહેવાલના અંતિમ મુસદ્દામાં, તે મુજબ તમામ મુખ્ય ભલામણોનો સમાવેશ થવો જોઈએ.

7) અહેવાલ રજૂ કરવો: દરેક અહેવાલ, એકવાર તૈયાર થઈ જાય, તે યોગ્ય સત્તાધિકારી સમક્ષ વિચારણા અને નિર્ણય લેવા માટે રજૂ થવો જોઈએ.

6.5 અહેવાલ લેખનના પગલાં

તમે ધંધાનો અહેવાલ તૈયાર કરવાની વિગતવાર પ્રક્રિયાનો અભ્યાસ કર્યો છે. પ્રક્રિયાના પ્રકાશમાં સામેલ પગલાંઓનો અભ્યાસ જરૂરી છે. ટાયલર જી. હિક્સે અહેવાલોના આયોજન અને વ્યવસ્થા માટે ચાર-પગલાંનો અભિગમ સૂચવ્યો છે. દરેક પગલામાં સામેલ પ્રવૃત્તિઓ નીચે દર્શાવેલ છે:

પગલું 1: સામગ્રી તૈયાર કરો.

- માહિતી, હકીકતો, ચિત્રો એકત્રિત કરો.
- તમારી પાસે જરૂરી તમામ માહિતી છે તે પુનઃ જોવા માટે તપાસો.
- અહેવાલનો હેતુ નક્કી કરો: તેને કોણ વાંચશે? તેને તે કેમ જોઈએ છે? તેને શું જોઈએ છે? તે તેનો ઉપયોગ કેવી રીતે કરશે?

પગલું 2: અહેવાલનું આયોજન કરવું .

- *સામગ્રીનું વર્ગીકરણ કરો.*
- *એક રૂપરેખા બનાવો.*
- *મુખ્ય અને નાના વિષયના શીર્ષકોની યાદી બનાવો.*

પગલું 3: અહેવાલ લખવો.

- *વિષય, હેતુ જણાવો અને અહેવાલની રજૂઆતની યોજના બનાવો.*
- *અહેવાલના મુખ્ય ભાગમાં સાધનો, પ્રક્રિયાઓ અને પરિણામોનું વર્ણન કરો.*
- *તારણો અને ભલામણોનો સારાંશ આપો. જ્યાં જરૂરી હોય ત્યાં ભાર આપો.*
- *અમૂર્તમાં એક અથવા બે ફકરામાં અહેવાલને સંક્ષિપ્ત કરો.*
- *વિષયવસ્તુનું કોષ્ટક, ચિત્રો અને કોષ્ટકોની સૂચિ, પરિશિષ્ટો અને ગ્રંથસૂચિ*

પગલું 4: અહેવાલની ટીકાત્મક સમીક્ષા કરો.

- *સમગ્ર અહેવાલ, યોજના અને ભાગોના પ્રમાણની તપાસ કરો.*
- *શીર્ષકના કરાર, વિષયવસ્તુનું કોષ્ટક, પરિચય અને તારણ તપાસો.*
- *ફકરા અને વાક્યોનું પ્રમાણ તપાસો.*
- *લખાણ પરીવર્તન વિષયથી- વિષય, સમાવેશ ભાગ, વાક્યનું માળખું અને શબ્દરચનાની વિગતોની તપાસ કરો.*

6.6 લાંબા અહેવાલ

તમે અહેવાલ લેખન સંબંધિત વિવિધ પાસાઓનો અભ્યાસ કર્યો છે જેમ કે સામાન્ય માર્ગદર્શિકા, પ્રક્રિયા, તબક્કાઓ વગેરે. ચાલો હવે અહેવાલો લખવાના વ્યવહારુ પાસાઓને ધ્યાનમાં લઈએ. અગાઉ જણાવ્યા મુજબ, વિવિધ પ્રકારના અહેવાલો માટે પ્રસ્તુતિનું ગોઠવણ અને શૈલી અલગ અલગ હોય છે. વ્યાપાર અહેવાલોને તેમની લંબાઈના આધારે આ રીતે વર્ગીકૃત કરી શકાય છે: 1) *લાંબા અહેવાલો અને* 2) *ટૂંકા અહેવાલો. લાંબા અહેવાલની ગોઠવણ ટૂંકા અહેવાલ કરતાં અલગ છે.*

લાંબા અહેવાલના ભાગો		
• પ્રારંભિક ભાગ	• લખાણ ભાગ	• પૂરક ભાગ
• શીર્ષક ફ્લાય	• પરિચય	• અંત નોંધો
• મુખ્ય પાનું	• મુખ્ય ભાગ	• પરિશિષ્ટ
• અધિકૃતતા	• નિષ્કર્ષ	• ગ્રંથસૂચિ
• દસ્તાવેજ		• અનુક્રમણિકા
• સામગ્રીનું કોષ્ટક		
• કોષ્ટકની સૂચિ		
• આંકડાઓની સૂચિ		
• અમૂર્ત		

6.6.1 પ્રારંભિક ભાગ

લાંબા અહેવાલના પ્રારંભિક ભાગમાં વિવિધ વસ્તુઓ રજૂ કરવામાં આવી છે. સામાન્ય રીતે અહેવાલ, વસ્તુઓની સ્વરૂપ, પરિસ્થિતિ, સ્વરૂપ અને સામગ્રી પર આધાર રાખે છે. દાખલા તરીકે, ઔપચારિક અહેવાલમાં અનૌપચારિક અહેવાલ કરતાં વધુ વસ્તુઓનો સમાવેશ થાય છે. સામાન્ય રીતે ઔપચારિક અહેવાલના પ્રારંભિક ભાગમાં નીચેનાનો સમાવેશ કરવામાં આવે છે:

1) **શીર્ષક:** *શીર્ષક ફક્ત અહેવાલનું શીર્ષક હોય છે. શીર્ષક સંક્ષિપ્ત અને અહેવાલની સામગ્રી અને ગંભીરતાનું સૂચક હોવું જોઈએ.*
2) **શીર્ષક પૃષ્ઠ:** *તમામ વ્યવસાય અહેવાલો માટે શીર્ષક પૃષ્ઠ ફરજિયાત છે. આમાં અહેવાલનું શીર્ષક, લેખકનું નામ અને હોદ્દો, જમા કરવાની તારીખ અને તે વ્યક્તિનું નામ અને શીર્ષક શામેલ હોવું જોઈએ કે જેના માટે તે તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે.*
3) **અધિકૃતતા દસ્તાવેજ:** *અહેવાલ બનાવવા માટે અધિકૃત કરતા સક્ષમ વ્યક્તિ દ્વારા જારી કરાયેલ પત્રની નકલ પ્રારંભિક ભાગમાં શામેલ હોવી જોઈએ.*
4) **વિષયવસ્તુનું કોષ્ટક:** *વિષયવસ્તુના કોષ્ટકને સામાન્ય રીતે 'સામગ્રી' કહેવામાં આવે છે. તે અહેવાલના વિવિધ વિભાગો (પ્રકરણો)ની યાદી આપે છે જેમ કે લખાણમાં પ્રથમ અને બીજા સ્તરના શીર્ષકો (પ્રકરણો અને પેટા પ્રકરણો), કોષ્ટકોની સૂચિ, આંકડાઓની સૂચિ, પરિશિષ્ટો, ગ્રંથસૂચિ વગેરે. તે દરેક પ્રકરણોના મથાળા માટે પૃષ્ઠ નંબરો પણ આપે છે..*
5) **કોષ્ટકોની સૂચિ:** *કોષ્ટકોની સૂચિ વિષયવસ્તુના કોષ્ટક પછી અલગથી રજૂ કરવામાં આવે છે. કોષ્ટકની સૂચિમાં કોષ્ટક નંબર, કોષ્ટક શીર્ષક અને કોષ્ટક જ્યાં સ્થિત છે તે પૃષ્ઠ નંબરનો સમાવેશ થાય છે. આ સૂચિ તે જ ક્રમમાં તૈયાર કરવામાં આવી છે જે તે અહેવાલમાં દેખાય છે.*
6) **આંકડાઓની સૂચિ:** *આંકડાઓની સૂચિ અહેવાલમાં કોષ્ટકોની સૂચિને અનુસરે છે. આકૃતિની સૂચિનું ફોર્મેટ કોષ્ટકોની સૂચિ જેવું જ છે. તેમાં સીરીયલ નંબર, શીર્ષક અને આંકડાઓના પૃષ્ઠ નંબરનો સમાવેશ થાય છે. આ આંકડા અહેવાલમાં તેમના દેખાવના સમાન ક્રમમાં સૂચિબદ્ધ છે.*
7) **તારણ:** *આને 'સારાંશ' પણ કહેવામાં આવે છે. તારણએ સમગ્ર લખાણનો સારાંશ સિવાય બીજું કંઈ નથી. આ પ્રાપ્તકર્તાને અહેવાલને સંપૂર્ણ વાંચતા પહેલા તેનો વિચાર બનાવવામાં મદદ કરે છે. સામાન્ય રીતે, તારણમાં થોડા ફકરાઓનો સમાવેશ થાય છે અને તે ભાગ્યે જ એક પૃષ્ઠ કરતાં વધી જાય છે.*

6.6.2 લખાણ

અહેવાલનો તે ભાગ જે પ્રારંભિક ભાગ અને પૂરક ભાગ વચ્ચે દેખાય છે તેને લખાણ તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. કેટલીકવાર તેને અહેવાલના મુખ્ય ભાગ તરીકે પણ ઓળખવામાં આવે છે. લખાણ અહેવાલનો મુખ્ય ભાગ છે. અગાઉના વિભાગમાં ચર્ચા કર્યા મુજબ, તેમાં ત્રણ મુખ્ય ભાગોનો સમાવેશ થાય છે:

1) *પરિચય,*
2) *મુખ્ય ભાગ અને*

3) *નિષ્કર્ષ.*

અહેવાલમાં આ ત્રણ મુખ્ય ભાગો દેખાય છે તે ક્રમ (અથવા ક્રમ) વિશે અમે પહેલેથી જ ચર્ચા કરી છે. ચાલો હવે લખાણના આ ત્રણ ભાગોની સામગ્રીની ટૂંકમાં ચર્ચા કરીએ.

1) **પરિચયઃ** *સામાન્ય રીતે, પરિચય અહેવાલની પૃષ્ઠભૂમિ, ઉદ્દેશ્યો, માહિતી સંગ્રહની પદ્ધતિઓ, વિશ્લેષણ અને અહેવાલનું સંગઠન રજૂ કરે છે. પરિચય વાચકને જણાવે છે કે તે અહેવાલના મુખ્ય ભાગમાં શું વાંચશે.*
2) **મુખ્ય ભાગઃ** *તે અહેવાલનો સૌથી મહત્ત્વપૂર્ણ ભાગ છે, અને તેમાં કોષ્ટકો, આલેખ, આકૃતિઓ વગેરે સહિત અભ્યાસની સંપૂર્ણ વિગતોનો સમાવેશ થાય છે.*
3) **નિષ્કર્ષઃ** *તે વાચકે હમણાં જ જે વાંચ્યું તેનો સારાંશ છે. નિષ્કર્ષ અહેવાલમાંથી ઉદ્દભવતા નોંધપાત્ર મુદ્દાઓને પ્રકાશિત કરે છે અને મુખ્ય ભાગના વિવિધ વિભાગોમાં નોંધાયેલા વિવિધ મુદ્દાઓનું પણ વર્ણન કરી શકે છે. તારવેલા નિષ્કર્ષના આધારે, આ વિભાગના અંતે ભલામણો કરવામાં આવી શકે છે.*

6.6.3 પૂરક ભાગ

પૂરક ભાગ અહેવાલના અંતે, એટલે કે લખાણ પછી દેખાય છે. અહેવાલની પ્રકૃતિના આધારે, પૂરક ભાગમાં ઘણી વસ્તુઓનો સમાવેશ કરવામાં આવ્યો છે પરંતુ તેમાંથી સૌથી સામાન્ય છેઃ અંતનોધો, પરિશિષ્ટ, ગ્રંથસૂચિ અને અનુક્રમણિકા.

1) **અંતનોધોઃ** *ફૂટનોટ્સનો ઉપયોગ કરવો એ ખૂબ જ સામાન્ય પ્રથા છે. પૃષ્ઠના અંત લખાતી નોંધ કેટલીકવાર, પૃષ્ઠ નોધ ટાળવામાં આવે છે અને તે લખાણ પછી તરત જ અંતમાં રજૂ કરવામાં આવે છે. જ્યારે લખાણ પછી તરત જ અલગ પૃષ્ઠ પર નોંધો આપવામાં આવે છે, ત્યારે તેને અંતનોંધો કહેવામાં આવે છે. આ અંતનોધો એ જ યોગ્ય ક્રમમાં રજૂ થવી જોઈએ જે રીતે અહેવાલમાં ટાંકવામાં આવી છે.*
2) **પરિશિષ્ટો અથવા પરિકોષ્ઠકઃ** *કેટલીકવાર કોઈપણ બાબતની વિગતો અહેવાલ માટે ઉપયોગી થઈ શકે છે, જ્યારે લખાણમાં રજૂ કરવામાં આવે છે, પરંતુ જ્યારે લખાણમાં રજૂ કરવામાં આવે ત્યારે તે વાચકનું ધ્યાન ભંગ કરી શકે છે. આવી સામગ્રીને અંતમાં પરિશિષ્ટ અથવા પરિકોષ્ઠકના રૂપમાં વધુ સારી રીતે રજૂ કરવામાં આવે છે. ખરેખર લખાણને લગતી કોઈપણ સામગ્રી પરિશિષ્ટ અથવા પરિકોષ્ઠક તરીકે પૂરક ભાગમાં રજૂ કરી શકાય છે. પ્રશ્નાવલિ, પત્રો, મેમો અને અન્ય સંબંધિત સામગ્રીનો સામાન્ય રીતે યોગ્ય શીર્ષક અને ક્રમમાં નંબર સાથે પરિશિષ્ટ તરીકે સમાવેશ કરવામાં આવે છે.*
3) **ગ્રંથસૂચિઃ** *આને સંદર્ભો તરીકે પણ ઓળખવામાં આવે છે. ગ્રંથસૂચિ એ દસ્તાવેજો, પ્રકાશનો, અહેવાલો વગેરેને લગતા સંદર્ભોની સૂચિ છે, જેનો અહેવાલ તૈયાર કરવા માટે સલાહ લેવામાં આવી હશે. સંદર્ભો એવા વાચકો માટે ઉપયોગી સાબિત થાય છે જેમને વધારાની માહિતી જોઈએ છે. સામાન્ય રીતે, ગ્રંથસૂચિ મૂળાક્ષરોના ક્રમમાં રજૂ કરવામાં આવે છે.*
4) **અનુક્રમણિકાઃ** *આ મુખ્ય વિષયો અથવા શબ્દોની મૂળાક્ષરોની સૂચિ છે, જે તે પૃષ્ઠ નંબર દર્શાવે છે જેમાં વિષય અથવા શબ્દ આવે છે. જ્યાં જરૂરી હોય ત્યાં અનુક્રમણિકા પણ પૂરક ભાગોમાં મૂળાક્ષરોના ક્રમમાં રજૂ કરવામાં આવે છે. અગાઉ જણાવ્યું તેમ, તમામ*

લાંબા અહેવાલોમાં ઉપર જણાવેલ તમામ ભાગો હોવા જરૂરી નથી. કેટલીકવાર વધુ ભાગો પણ હોઈ શકે છે. કેટલાક અહેવાલોમાં, દાખલા તરીકે, પ્રસ્તાવના, સ્વીકૃતિઓ વગેરે હોઈ શકે છે.

6.7 ટૂંકા અહેવાલ

સામાન્ય રીતે ઓફિસ સેક્રેટરી તરીકેની જવાબદારીઓ નિભાવતી વખતે, વ્યક્તિએ ઘણા ટૂંકા અહેવાલો પણ લખવાના હોય છે. સામાન્ય રીતે, લાંબા અહેવાલનું ફોર્મેટ ટૂંકા અહેવાલથી અલગ હોય છે. લાંબા અહેવાલમાં સંખ્યાબંધ ભાગોનો સમાવેશ થાય છે અને ટૂંકા અહેવાલો કરતાં વધુ વિગતવાર લખવામાં આવે છે. હેતુ, સંદર્ભ અને ઈચ્છિત પ્રાપ્ત કર્તા પર આધાર રાખીને, ટૂંકા અહેવાલો વિવિધ સ્વરૂપોમાં તૈયાર કરવામાં આવે છે. સામાન્ય રીતે, આવા અહેવાલો માટે ત્રણ સ્વરૂપોનો ઉપયોગ થાય છે.

6.7.1 આવેદનના સ્વરૂપ (મેમોરેન્ડમ ફોર્મ)

આવેદન (મેમોરેન્ડમ) એ સંસ્થામાં લેખિત સંચારનું સૌથી વધુ ઉપયોગમાં લેવાતું સ્વરૂપ છે. આવેદન પત્ર સામાન્ય રીતે સમાન સંસ્થાના સભ્યો વચ્ચે વાતચીત માટે અપનાવવામાં આવે છે. તેનો ઉપયોગ આંતર વિભાગીય અને આંતર-શાખા સંદેશાવ્યવહાર માટે કરી શકાય છે અથવા રેકોર્ડ અને સંદર્ભો તરીકે ફાઈલ કરવા માટે તૈયાર થઈ શકે છે. આવેદન પત્રની ગોઠવણ સરળ છે. આવેદનમાં, સંક્ષિપ્તતા ખાતર પત્રની સારી બાબતોને અવગણવામાં આવે છે, કારણકે સંક્ષિપ્તતા માટે. ગોઠવણનો હેતુ સંચારને સરળ અને ઝડપી બનાવવાનો છે. સંસ્થાઓ ઘણીવાર વપરાશકર્તાઓને કોઈપણ આવેદનના મૂળભૂત ઘટકો સાથે પૂર્વ-છપાયેલ સ્વરૂપો પ્રદાન કરે છે.

6.7.2 મિનિટ સ્વરૂપ

સમિતિઓ અને પેટા સમિતિઓના અહેવાલો સામાન્ય રીતે 'મિનિટ પત્રક 'માં સબમિટ કરવામાં આવે છે. જ્યારે પણ કોઈ સંસ્થા દ્વારા સમિતિ અથવા ઉપ-સમિતિની નિમણૂક કરવામાં આવે છે, ત્યારે તે તેની પ્રવૃત્તિઓ અને તેને સંદર્ભિત વિષય પરના તારણો અંગેનો અહેવાલ રજૂ કરે તેવી અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે. જ્યારે સમિતિની બેઠક યોજાય છે, ત્યારે કાર્યવાહી મિનિટના રૂપમાં નોધ કરવામાં આવે છે અને તે સમિતિના તમામ સભ્યો તેમજ સંસ્થામાં અન્ય રસ ધરાવતા વ્યક્તિઓને સંબોધવામાં આવે છે. ઉદ્દેશ્ય અને વિષયના આધારે, કેટલીકવાર સમિતિઓ લાંબા અહેવાલો જમા કરે છે. જો કે, મીટીંગની કાર્યવાહી મિનિટોના રૂપમાં રેકોર્ડ કરવામાં આવે તે ટૂંકા અહેવાલો છે. સંસ્થાઓ મિનિટ તૈયાર કરવા માટે અમુક પ્રમાણિત ગોઠવણને અનુસરે છે. પ્રમાણભૂત ફોર્મમાં પરિચયાત્મક ફકરાનો સમાવેશ થાય છે જેમાં સમિતિનું નામ, સ્થળ, મીટિંગની તારીખ અને સમયનો ઉલ્લેખ હોય છે. આગળનો ફકરો હાજરી આપનાર સભ્યો અને ગેરહાજર રહેલા સભ્યોના નામ આપે છે. ત્યારબાદ મીટીંગમાં થયેલી ચર્ચાની વિગતો સાથે કાર્યવાહી નોંધવામાં આવે છે. અંતે મીનીટને અધિકૃતતા આપવા માટે સમિતિના અધ્યક્ષ દ્વારા સહી કરવામાં આવે છે.

6.7.3 પત્ર સ્વરૂપ

અગાઉ કહ્યું તેમ, મેમોરેન્ડમ અને મિનિટ્સના રૂપમાં ટૂંકા અહેવાલો સંસ્થાના આંતરિક સંદેશાવ્યવહાર માટે બનાવાયેલ છે. ઘણા ટૂંકા અહેવાલો કે જે બાહ્ય સંદેશાવ્યવહાર માટે બનાવાયેલ છે તે પત્ર સ્વરૂપમાં રજૂ કરવામાં આવે છે. પત્ર અહેવાલ દેખાવમાં એક પત્ર જેવો જ છે. તેમાં પત્રની લગભગ તમામ વિશેષતાઓનો સમાવેશ થાય છે જેમ કે પ્રેષકનું સરનામું, તારીખ, અંદરનું સરનામું, પત્રમાં શરૂઆત ઉદ્બોધન (નમસ્કાર) , મુખ્ય ભાગ, હસ્તાક્ષર, વગેરે. કેટલીકવાર શુભેચ્છા અને પત્રના અહેવાલના મુખ્ય ભાગ વચ્ચે વિષય રેખા દાખલ કરવામાં આવે છે. સામાન્ય રીતે, પત્ર અહેવાલ કંપનીના લેટર હેડ (નામ- સરનામાં પત્ર) પર ટાઈપ કરવામાં આવે છે.

ટૂંકા અહેવાલોનું માળખું લાંબા અહેવાલો કરતાં ઘણું સરળ છે. મૂળભૂત રીતે ટૂંકા અહેવાલો માટે ત્રણ ફોર્મેટ છે. તે છે:

1) *આવેદનનું સ્વરૂપ (મેમોરેન્ડમ ફોર્મ)*
2) *મિનિટ સ્વરૂપ (મિનિટ ફોર્મ) અને*
3) *પત્ર સ્વરૂપ (લેટર ફોર્મ).*

પ્રથમ બે પ્રકારનો ઉપયોગ મુખ્યત્વે સંસ્થાના આંતરિક સંદેશાવ્યવહાર માટે થાય છે જ્યારે પત્રના ગોઠવણનો ઉપયોગ બહારના લોકો સાથે વાતચીત કરવા માટે થાય છે. આવેદનના કિસ્સામાં, સંક્ષિપ્તતા અને સરળતા માટે અને સંદેશાવ્યવહારને ઝડપી બનાવવા માટે પત્ર લેખનની કેટલીક સારી બાબતોને અવગણવામાં આવે છે. સમિતિની બેઠકોની કાર્યવાહી સામાન્ય રીતે મિનિટના રૂપમાં રેકોર્ડ કરવામાં આવે છે અને સંસ્થામાં સભ્યો અને અન્ય રસ ધરાવતા પક્ષોને સંબોધવામાં આવે છે. દેખાવમાં, પત્ર અહેવાલો પત્રો જેવા જ છે.

6.8 ઉપસંહાર

અહેવાલ લખનાર માટે અહેવાલનો હેતુ, અહેવાલ કઈ સમયમર્યાદામાં જમા કરવાનો છે અને તે સંસ્થામાં પ્રાપ્ત કર્તાની સ્થિતિ કે જેના માટે અહેવાલનો હેતુ છે તે યાદ રાખવું જરૂરી છે. જ્યારે તમે અહેવાલ લખતી વખતે અમુક સિદ્ધાંતોનું પાલન કરો ત્યારે જ આની ખાતરી કરી શકાય છે. આ સિદ્ધાંતો સચોટતા, સંચાર, ટૂંકું પરંતુ સ્પષ્ટ શીર્ષક વગેરે છે. અહેવાલ લેખક પાસે સામયિક, નિયમિત અહેવાલો તેમજ વિશેષ અહેવાલો તૈયાર કરતા પહેલા તેના નિકાલ પર તથ્યો અથવા માહિતી હોવી આવશ્યક છે. સૌથી ઉપર, અહેવાલ લખવાના દરેક તબક્કે અસરકારક રજૂઆત સુનિશ્ચિત કરવા માટે પૂરતી કાળજી લેવી જરૂરી છે.

6.9 ચાવીરૂપ શબ્દો

ભાવાર્થઃ *તેને સારાંશ પણ કહેવાય છે. તે સમગ્ર લખાણનો સારાંશ છે.*

પરિશિષ્ટઃ *પૂરક ભાગ તરીકે પ્રસ્તુત અહેવાલના લખાણ સાથે સંબંધિત સામગ્રી.*

ગ્રંથસૂચિઃ *અહેવાલની તૈયારી દરમિયાન પ્રસ્તુતકર્તાએ જે સ્રોતોની સલાહ લીધી હતી તેની સૂચિને 'સંદર્ભ' પણ કહેવામાં આવે છે.*

અનુક્રમણિકાઃ *અહેવાલમાં ચર્ચા કરાયેલા મુખ્ય વિષયો અથવા શબ્દોની મૂળાક્ષરોની સૂચિ. તે લાંબા અહેવાલનો પૂરક ભાગ છે.*

અહેવાલની રજૂઆતઃ	*યોગ્ય સત્તાધિકારીને અહેવાલની રજૂઆત.*
પ્રાથમિક સ્ત્રોતોઃ	*સ્ત્રોતો કે જેમાંથી પ્રથમ વખત માહિતી એકત્રિત કરવામાં આવે છે.*
પ્રશ્નાવલીઃ	*દસ્તાવેજ જેમાં માહિતી સંગ્રહની સુવિધા માટે પ્રશ્નો પ્રદાન કરવામાં આવે છે.*
પ્રાપ્તકર્તાઃ	*તે વ્યક્તિ જેની વિચારણા માટે અહેવાલ તૈયાર કરવામાં આવી રહ્યો છે અને રજૂ કરવામાં આવી રહ્યો છે.*
રિપોર્ટરઃ	*એક વ્યક્તિ જે અહેવાલ લખે છે.*
ગૌણ સ્ત્રોતોઃ	*અન્ય લોકો દ્વારા એકત્રિત કરવામાં આવેલ માહિતીના સ્ત્રોતો.*
ગૌણઃ	*એક વ્યક્તિ જે ઉપરી અધિકારીના નિર્દેશો હેઠળ કામ કરે છે.*
વિષયવસ્તુનું કોષ્ટકઃ	*લાંબા અહેવાલનો એક ભાગ જેને 'સામગ્રી' પણ કહેવામાં આવે છે. તે અહેવાલના વિવિધ વિભાગોની યાદી છે.*

6.10 સ્વાધ્યાય

❖ ટૂંકા પ્રશ્નો

1. *અહેવાલના મુખ્ય ભાગની ચર્ચા કરો.*
2. *અહેવાલ લેખનમાં ચોકસાઈ, સંદેશા વ્યવહાર અને શીર્ષક વિશે ચર્ચા કરો.*
3. *અહેવાલ લેખનમાં અહેવાલનો હેતુ, અહેવાલ પ્રાપ્ત કરતા અને જરૂરી માહિતી એકત્રિત કરવાની બાબતોની સમીક્ષા કરો.*
4. *અહેવાલ લેખનના ત્રણ પગલાની ચર્ચા કરો.*
5. *લાંબા અહેવાલમાં પ્રારંભિક ભાગની સમજુતી આપો.*
6. *લાંબા અહેવાલમાં પૂરક ભાગ વિશે નોંધ લખો.*
7. *ટૂંકા અહેવાલ વિશે નોંધ લખો.*

❖ નિબંધલક્ષી પ્રશ્નો

1. *અહેવાલ લેખન વિશે વિસ્તૃત સમજૂતી આપો.*
2. *અહેવાલ લેખનને તૈયાર કરવાની માર્ગદર્શિકાઓનું વર્ણન કરો.*
3. *અહેવાલ લેખની પ્રક્રિયા સમજાવો.*
4. *અહેવાલ લેખનના પગલાંની વિસ્તૃત રીતે ચર્ચા કરો.*
5. *લાંબા અહેવાલનું મહત્ત્વ સમજાવો.*
6. *ટૂંકા અહેવાલ ની સમજૂતી આપો.*

❖ બહુવિકલ્પ પ્રશ્નો

1. અહેવાલનો ઉપયોગ વારંવાર પરિણામ પ્રદર્શિત કરવા માટે થાય છેઃ

(a) *પ્રયોગ*

(b) *તપાસ*

(c) *પૂછપરછ*

(d) *આ તમામ*

2. અહેવાલ લેખન માટેના સામાન્ય બંધારણો છેઃ

(a) *પરિચય*

(b) *પદ્ધતિ*

(c) *બંને* A, B

(d) *જાણ કરો*

3. અહેવાલ લખવા માટેનું માળખું આ પ્રમાણે છેઃ

(a) *શૈલી*

(b) *અદ્યતન*

(c) *મુશ્કેલ*

(d) *સરળ*

4. અહેવાલ ના પ્રકારઃ

(a) *ઔપચારિક*

(b) *સંશોધન*

(c) *સરળ*

(d) *પુનરાવર્તન*

5. અહેવાલ લેખનમાં હંમેશા આમાં લખવામાં આવે છેઃ

(a) *ક્રમિક રીત*

(b) *અનિયમિત રીતે*

(c) *આડી રીત*

(d) *માહિતી પક્ષપાતી રીતે*

6. વ્યક્તિ દ્વારા અહેવાલ લેખન આમાં લખવું જોઈએઃ

(a) *પ્રથમ વ્યક્તિ*

(b) *છેલ્લી વ્યક્તિ*

(c) *બંને* A, B

(d) *કોઈ નહીં*

7. _________ટૂંકા અહેવાલમાં સમાવેશ થાય છે.

(a) *આવેદન સ્વરૂપ*

(b) *મિનિટ સ્વરૂપ*

(c) *પત્ર સ્વરૂપ*

(d) *ઉપરોક્ત બધા*

8. અહેવાલની રૂપરેખા

(a) *પરિચય*

(b) *રિપોર્ટનો મુખ્ય ભાગ*

(c) *નિષ્કર્ષ અને ભલામણો.*

(d) *ઉપરોક્ત બધા*

9. અહેવાલ મુખ્ય કેટલા પગલાંનો સમાવેશ થાય છે?

(a) બે

(b) ચાર

(c) એક

(d) ઉપરોક્ત બધા

10. પરિશિષ્ટો, ગ્રંથસૂચિ અને અનુક્રમણિકા શેમાં સમાવેશ થાય છે.

(a) પુરક ભાગમાં

(b) પ્રારંભિક ભાગમાં

(c) મુખ્ય

(d) ઉપરોક્ત બધા

❖ **MCQના જવાબ :**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
D	C	A	A	A	A	D	D	B	A

એકમ 7 સંક્ષેપ લેખન

-: રૂપરેખા :-

7.1 પ્રસ્તાવના

7.2 સંક્ષેપ લખાણ

7.3 સંક્ષેપ લખાણનું મહત્ત્વ

7.4 સારા સંક્ષેપ લખાણના લક્ષણો

7.5 સંક્ષેપ લખાણની પદ્ધતિ

7.6 સંક્ષેપ લખાણ લખતી વખતે ઉભી થતી મુશ્કેલીઓ

7.7 સંક્ષેપ લેખન માટે મુસદ્દો તૈયાર કરવાની રીતો

7.8 સંક્ષેપ લખાણના ફાયદા તથા ગેરફાયદા

7.9 કેટલાક ઉદાહરણો

7.10 સારાંશ

7.11 ચાવીરૂપ શબ્દો

7.12 સ્વાધ્યાય

7.1 પ્રસ્તાવના

વિદ્યાર્થી મિત્રો, અગાઉના એકમમાં તમે જુદા જુદા પ્રકારના અહેવાલ વિશે અને તે અહેવાલ કેવી રીતે લખવા તેના વિશે માહિતી મેળવી હશે. હવે આ એકમમાં બીજું અગત્યનું કાર્ય શીખવાનું છે જેમાં સંક્ષેપ લખાણનો અર્થ, ટૂંકા લખાણના લક્ષણો, ટૂંકા લખાણની સમસ્યાઓ, ટૂંકા લખાણ લખવાની પદ્ધતિ તથા ફકરાનું સંક્ષેપ લખાણ કરવું, લેખ, ભાષણ અથવા પત્રવ્યવહારને ટૂંકાવી સાર તૈયાર કરવો વગેરે....

7.2 સંક્ષેપ લખાણ

સંક્ષેપ લખાણ અથવા ટૂંકું લખાણ એ લેટીન શબ્દ Praecissus *ઉપરથી આવ્યો છે. જેના પરથી ફ્રેન્ચ શબ્દ* Preas *ઉતરી આવેલ છે, તેનું ભૂતકૃદંત* Preacideve *થાય. જેનો અર્થ થાય છે કાપી નાખવું કે ટૂંકુ કરવું. અંગ્રેજી શબ્દ* Preas *આની સાથે સંકળાયેલ છે. ગુજરાતી શબ્દ સંક્ષેપ/સંક્ષેપ લખાણ આના આધારે લેવાયેલ છે.લખેલી વિગતના મુખ્ય મુદ્દાના સારાંશને સંક્ષેપ લખાણ કહેવાય છે. આમ, સંક્ષેપ લખાણ એટલે સારાંશ તૈયાર કરવો એવું આપણે સમજી શકીએ. આ એક એવી કસરત છે જેમાં અર્થ, ટુંકાણ અને સાર મેળવવામાં આવે છે. સારાંશ મેળવવા માટે જે તે લેખ, ભાષણ કે વાર્તા કાળજીપૂર્વક વાંચી તેનો અર્થ ગ્રહણ કરવામાં આવે છે. સંક્ષેપ લખાણ મુખ્ય મુદ્દાના સાર ઉપર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે.આમ, સારાંશ સમજવા માટે તેના દરેક મુદ્દાનો સાર*

મેળવવો તથા તેને સમજવો જરૂરી છે. કાળજીપૂર્વકનું વાંચન આમાં ખુબ મહત્ત્વની ભૂમિકા ભજવે છે.

કોઈપણ લખાણને ટૂંકું કરવું સહેલું નથી એટલે કે તેને સમજ્યા વગર જ તેને ટૂંકું કરી દેવાનો કોઈ અર્થ રહેતો નથી તેમજ લખાણને કેટલું ટૂંકાવવું તે અંગે કોઈ નિયમ નથી પણ સામાન્યતઃ મુળ લખાણને એક તૃતીયાંશ જેટલુ ટૂંકાવી દેવામાં આવે છે. સારાંશ એ જ ટૂંકું લખાણ અને સંક્ષેપ લખાણનો અર્થ સારાંશ મેળવવો તે થાય છે. લેખના લાંબા ભાગના કેન્દ્રિત વિચારને ટૂંકમાં તૈયાર કરતુ નિવેદન એટલે સંક્ષેપ લખાણ. બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો સંક્ષેપ લખાણ એટલે લાંબા લખાણનો પદાર્થપાઠ. સંક્ષેપ લખાણ એ મૂળ લખાણનું જથ્થામાં જ સંક્ષેપ લખાણ નથી. સાથે સાથે સંક્ષેપ લખાણ વાંચનાર મૂળ લખાણના મુખ્ય અને કેન્દ્રીત મુદ્દાને સારી રીતે સમજી શકે તે રીતે સંક્ષેપ લખાણ તૈયાર કરવાનું હોય છે.

7.3 સંક્ષેપ મહત્ત્વ

બિનજરૂરી વિગતને ન વાંચીને સમય બચાવવાનો ટૂંકા લખાણનો પ્રાથમિક હેતુ છે. બીજી પ્રવૃત્તિ ઉપરાંત ધંધાકીય સંસ્થાઓ અને સરકારમાં દસ્તાવેજોને ઝડપથી વાંચી જવાની જરૂરિયાત ઊભી થાય છે. વકીલો, પત્રકારો, વિદ્યાર્થીઓ અને ધંધાકીય અધિકારીઓના મંત્રીઓએ પોતાની રોજબરોજની પ્રવુતિને ટૂંકમાં લખવા ટૂંકા લખાણની કળા અજમાવવી પડે છે. વકીલોએ તેમના વિગતના મુખ્ય મુદ્દા, તંત્રી અને અહેવાલકોને સમાચાર અને વિદ્યાર્થીઓને શિક્ષકોના ભાષણ અને ચોપડીઓમાંથી ટૂંકી નોંધ તૈયાર કરવી પડે છે. ધંધામાં લાંબા દસ્તાવેજને ટૂંકાવવામાં અને કરકસરયુક્ત બનાવવામાં કુશળતા રહેલી છે. કાર્યરત અધિકારી અને વ્યસ્થાપકો સંસ્થાની માહિતી ટૂંકમાં મેળવી શકે તો પોતાનો કીમતી સમય બચાવી શકે છે. દા.ત., પત્ર વ્યવહારો, લાંબા અહેવાલોનો ટુંકસાર, દરેક સંસ્થાના મંત્રીની અગત્યની જવાબદારી પત્ર, અહેવાલ અને કાર્યનોધને ટૂંકમાં લખવાની છે.

સંક્ષેપ વિવિધ પ્રકારના કાર્યો માટે ઉપયોગી છે. આ પ્રકારનું લખાણ વાંચવાથી વધુ સમય બચે છે અને જલ્દીથી સમજી શકાય છે અથવા કોઈને સમજાવી શકાય છે. સંક્ષેપ મોટા વિષયોને ઓછા શબ્દોમાં વર્ણવામાં મદદ કરે છે. આ રીતે, વધુ વિષયોને સમજાવવાનું સરળ થાય છે અને વધારે લોકો તેને વાંચી શકે છે જ્યારે કઠીન શબ્દો નો કે સ્પષ્ટ લખાણ ના હોય ત્યારે સંક્ષેપ સમય અને ખર્ચ બચાવે છે કારણકે તે સમજવામાં સરળતા પ્રદાન કરે છે.

7.4 સારાંશ/સંક્ષેપ/ ટૂંકા લખાણના લક્ષણો

સારા ટૂંકા લખાણના લક્ષણો નીચે મુજબ છે.

(1) *સારું સંક્ષેપ લખાણ ફક્ત લેખના મુખ્ય મુદ્દાની યાદી જ નથી, આવા મુદ્દા ગોઠવી તાર્કિક ક્રમમાં રજુ કરી મૂળ લેખ જેવી જ સમજણ આપવી જરૂરી છે.*

(2) *સારા ટૂંકા લખાણમાં અગત્યના કેન્દ્રિય વિચાર આવરી લેવા જોઈએ. ને ન હોય તેવી બિનમહત્ત્વની વિગત, ઉદાહરણ છોડી દેવા જોઈએ.*

(3) *ટુકાં લખાણની ભાષા સ્પષ્ટ, ટૂંકી, સારાંશ યુક્ત અને મૂળ લખાણ જેવી જ પદ્ધતિ અને જુસ્સો જાળવે તેવી હોવી જોઈએ.*

(4) *સંક્ષેપ લખાણ ત્રીજી વ્યક્તિને સંબોધીને લખવુ જોઈએ.*
(5) *સંક્ષેપ લખાણ લેખકે શક્યતઃ પોતાના શબ્દોમાં જ લખવું જોઈએ.*
(6) *નિયત હાંસિયાથી વધુ કે ઓછી જગ્યા છોડવી જોઈએ નહિ. સામાન્યતઃ તે મૂળ લખાણનું એક તૃતીયાંશ હોવું જોઈએ.*
(7) *જે મૂળ લખાણમાં ના હોય તેવું કાંઈ ટૂંકા લખાણમાં હોવું જોઈએ નહિ. મૂળ લખાણ ઉપર ટીકા કરવાની જરૂર રહેતી નથી.*

7.5 સંક્ષેપ લખાણ લખવાની પદ્ધતિ

સંક્ષેપ લખાણ લખવા માટે ખુબ જ મહાવરો જરૂરી છે. સંક્ષેપ લખાણ લખવા મુખ્ય પગલાં નીચે મુજબ છે :

(1) *સામાન્ય સાર સમજવા મૂળ લખાણને બે કે ત્રણ વાર વાંચી જવું જોઈએ. ટૂંકમાં મૂળ લખાણને ટૂંકાવવા તેને સમજવું તે પ્રથમ પગલું છે.*
(2) *તે પછી , મુખ્ય લખાણના મુખ્ય મુદ્દા જુદા લખી લઈ બિનમહત્ત્વના મુદ્દા કે વિગત છોડી દેવી જોઈએ. આ તબક્કે લખાણને ટૂંકાવવાનું કામ થાય છે. પુનરાવર્તન, ઉદાહરણ વગેરે છોડી દેવામાં આવે છે. વાક્યોને તેના સમુહમાં યોગ્ય ભાષાના ઉપયોગથી ટૂંકાવવામાં આવે છે, દા.ત. વાક્યને બદલે શબ્દ, વાક્યોના સમૂહના બદલે વાક્ય વગેરે. (લખાણને ટૂંકાવવામાં પસંદગી , છોડી દેવું તથા સામાન્યકરણને ઘણી વખત ઉપયોગી છે. મૂળ લખાણના શબ્દો અને વાક્યોનો શક્ય હોય ત્યાં છોડી ઉપયોગ કરવો જોઈએ નહી.) જો કે એ ધ્યાન રાખવું જોઈએ કે મૂળ લખાણના વિચારોના આંતર સબંધો જળવાઈ રહેવા જોઈએ. મૂળ લખાણના સારાંશ વાંચતી વખતે લખાણ એકરસ અને વાચવા લાયક લાગવું જોઈએ.*
(3) *ટૂંકા લખાણની લંબાઈને ધ્યાનમાં લઈ પ્રાથમિક અથવા કાચો મુસદ્દો લખો.*
(4) *જરૂરી હોય તો કેન્દ્રવર્તી વિચારને સ્પષ્ટ કરે તેવું શીર્ષક આપો.*
(5) *મૂળ મુસદ્દો લખતી વખતે ધ્યાનમાં રાખો કે તમામ અગત્યના મુદ્દા સમાવિષ્ટ થયેલ છે.*
(6) *લખાણ જરૂરી લંબાઈનું છે અને વાંચવામાં એકરસ છે તે તપાસી જોઈએ. યોગ્ય શીર્ષક આપો.*
(7) *જો કોઈ લખી શકે તો એ સૂચિત કરે છે કે આવી વ્યક્તિ અગત્યનું અને બિન અગત્યનું સમજી શકે છે.*

7.6 સંક્ષેપ લખાણ લખવામાં થતી સમસ્યાઓ

સંક્ષેપ લખાણ લખવામાં સામાન્યતઃ નીચેની સમસ્યાઓ વર્તાય છે.

(1) **ચોક્કસાઈ :** *હકીકતને સીધેસીધી લખવાની સમસ્યા પ્રાથમિક રીતે જ અનુભવાય છે. હકીકતના આધાર વગર કોઈ નિવેદન કરી શકાય નહિ, લખેલી વિગત અંગે હકીકત ખરી છે કે નહીં એ તપાસવું અગત્યનું છે કે લખેલી વિગત હકીકતની સાથ ખરી છે કે નહિ ?*
(2) **પોતાના શબ્દોનો ઉપયોગ :** *મુળ લખાણના વિચારને પ્રદર્શિત કરે તેવા પોતાના શબ્દોનો ઉપયોગ કરવો મુશ્કેલ છે. આને દૂર કરવા મૂળ લખાણ બે-ત્રણ વાર વાંચી*

જઈ, જોયા વગર જ સંક્ષેપ લખાણ તૈયાર કરવું જોઈએ. આનાથી મૂળ લખાણના શબ્દો સીધે સીધા ઉઠાવવાની લાલચમાંથી બચી શકાય છે. જોકે અમુક શબ્દો મૂળ લખાણમાંથી સીધા લીધા હોય તો તેની નીચે લાઈન દોરી જુદા પાડવા જોઈએ. જો પછી પોતાના શબ્દો તેની જગ્યાએ ન બદલી શકાય તેમ હોય તો જેમના તેમ જ રહેવા દેવા જોઈએ.

(3) **વિગતની પસંદગી :** *તે પછીની સમસ્યા વિગતોની પસંદગી અંગે છે, જે અગત્યની છે તે વિગત જ પસંદ કરવી જોઈએ. દા. ત. બે વ્યક્તિ હૉટલમાં જઈ ઘણી વાનગી મંગાવે અને લાંબી વાતચીતમાં પરોવાઈ જાય. આને વ્યક્ત કરવામાં તમારે દરેક વાનગીની વિગત આપવી જરૂરી નથી. જો તેમાનો એક નશાકારક પીણું લે તો બતાવી શકાય કે અવલોકન હેઠળનો એક નશામાં હતો. તે જ રીતે વાતચીતનો દરેક મુદ્દો નોધવાની જરૂર નથી, ફક્ત સંબંધિત અને મહત્ત્વના મુદ્દા જ નોંધવા જોઈએ. કેટલીક વિગત બીજા કરતાં વધારે અગત્યની હોય છે. અગત્યતાના આધારે વિગત પસંદગી કરવી જોઈએ.*

(4) **ભલામણથી નિર્ણયાત્મક પૂરાવાથી દૂર રહો :** *સંક્ષેપ લખાણ કોઈ પ્રસંગનું હકિકતી વર્ણન હોય પોતાના અર્થઘટનના આધારે ભલામણ કરવાની જરૂર નથી. સંક્ષેપ લખાણના વ્યક્તિગત ખ્યાલને સ્થાન નથી. ફક્ત વિગતોને જ વળગી રહો.*

(5) **ટૂંકા અસ્પષ્ટ વાક્યોથી દૂર રહો :** *ફક્ત અગત્યના મુદ્દા ઉપર જ ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવાનું હોવા છતાં અત્યંત અસ્પષ્ટ ટૂંકા વાક્યનો ઉપયોગ ન કરો.*

દા. ત.- *ચર્ચ જવા મેરી પ્રસ્થાન કરે છે. તે ઘરડી છે પણ પ્રફુલ્લિત છે. તે એક લાકડીને સહારે ચાલે છે. તે આવી રીતે ઘણી વખત ચાલે છે.*

અહીં ચાર વાક્ય છે. બધાં ટૂંકા અને પ્રથમ વિષય અને ત્યાર પછી ક્રિયાપદ છે. આવાં વાક્ય સુષ્ક લાગે છે. આનુ પુનરાવર્તન ટૂંકમાં ફરવું હોય તો બધી જ વિગતને આધારે આપી શકાય.

મેરી રોજની જેમ ઘરેથી ચર્ચ જાય છે. તે વૃદ્ધ છે. લાકડીના સહારે ચાલે છે. પણ પ્રફુલ્લિત છે.

7.7 સંક્ષેપ લેખનના માટે મુસદો તૈયાર કરવાની રીતો

સંક્ષેપ લેખનના મુદ્દા ઝડપી અને વધુ કાર્યક્ષમ રીતે બનાવવા માટે નીચે કેટલીક રીત આપી છે.

1. **પહેલા ફકરો વાંચોઃ** *સૌ પહેલા ફકરો વાંચવા તરફ આગળ વધો જે ટૂંકા સમયમાં મુદ્દા શોધવામાં મદદ કરશે.*
2. **કશું જ ધારી ન લેશોઃ** *એક મહત્ત્વનો મુદ્દો ધ્યાનમાં રાખવાનો છે કે ધારણાઓ રચાવી ન જોઈએ. ફકરામાં આપવામાં આવેલી માહિતી એ એકમાત્ર એવી માહિતી છે જેનો ઉપયોગ મુદ્દો બનાવવા માટે કરવાની જરૂર છે. આમ, સમજણ પડે એ અનુસાર વાંચવું જોઈએ.*
3. **શબ્દભંડોળ-આધારિતઃ** *વિરોધ અને સમાનાર્થી શબ્દો અથવા અન્ય શબ્દભંડોળ-આધારિત વાક્યો જેવા હોઈ શકે છે.આથી મુદ્દો બનાવવા માટે આખો ફકરો વાંચવો*

પડે, તેથી પહેલા તેને વાંચીને સમજીને મુદ્દા તરફ આગળ વધો. આનાથી સમયની બચત થશે.

4. **તમારી વાંચન કુશળતામાં સુધારો કરો:** *સમજણમાં દરેક શબ્દ વાંચવાને બદલે ફકરામાંથી મહત્ત્વપૂર્ણ શબ્દો અને શબ્દસમૂહોને વાંચવાનો પ્રયાસ કરો. આ તમને થોડો સમય બચાવવામાં મદદ કરશે.*
5. **પ્રથમ અને છેલ્લા ફકરા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરો:** *ફકરાનો પરિચય અને નિષ્કર્ષ સૌથી મહત્ત્વપૂર્ણ છે. ફકરાનો સ્વર જણાવવા અથવા ફકરાનો સારાંશ આપવામાં મદદ કરી શકે છે.*

7.8 સંક્ષેપ લખાણના ફાયદા તથા ગેરફાયદા

સંક્ષેપ લખાણના ફાયદાઓ

- *સંક્ષેપ લખાણ સ્પષ્ટ અને સંક્ષિપ્ત સારાંશ આપે છે જે વાંચકો માટે સમય બચાવી શકે છે.*
- *સંક્ષેપ લખાણ વધુ વિસ્તૃત વિષયને સમજવામાં મદદ કરે છે. સાથે જે વિષયની મુખ્ય વિશેષતાઓ પર કેન્દ્રીત હોય છે તેને જ જણાવે છે.*
- *સંક્ષેપ લખાણમાં મુખ્ય મુદ્દા પર ધ્યાન કેન્દ્રીત થઈ શકે છે, જે વધુ સમય બચાવી શકે છે.*
- *સંક્ષેપ લખાણમાં વાક્યોનું સંક્ષિપ્ત રૂપ આવે છે જેથી વિષયની સમજણમાં સરળતા બની રહે છે.*

સંક્ષેપ લખાણના ગેરફાયદાઓ

- *કોઈ પણ વિષયને/ફકરાને સંક્ષેપમાં લખવાથી સમજી જ શકાય તેવું જરૂરી હોતું નથી.*
- *કોઈ પણ મહત્ત્વની માહિતી જેમ કે આંકડાકીય માહિતી સારી રીતે સંક્ષેપમાં આપવાથી પણ તેનો મુસદ્દો સમજી શકતો નથી.*
- *સંક્ષેપ લખાણને લખનાર વ્યક્તિના ધ્યેય અને વિચાર શું હોય છે તે સમજી શકવામાં મદદરૂપ થતું નથી.*
- *આધુનિક વિશ્વમાં ચાલતા સતત બદલાવને કારણે કોઈપણ સંક્ષેપ લખાણને પૂર્ણરૂપે સમજી શકવું અઘરું બની જાય છે.*

7.9 કેટલાંક ઉદાહરણો

સંક્ષેપ લખાણ લખતી વખતે આપણે ઘણી મુશ્કેલીઓ આવે છે જે કેવી કેવી હોઈ શકે છે તે આપણે સમજ્યા અને તે નિવારવા માટે કઈ પદ્ધતિ અપનાવી શકાય તેના વિશે માહિતી મેળવી. આમ, હવે નીચે આપેલ ફકરામાંથી સંક્ષેપ લખાણ લખવું હોય તો તે કેવી રીતે કરી શકાય તેનો થોડો મહાવરો કરીએ.

સ્વાધ્યાય - 1

નીચેના ફકરામાં યુરોપમાં ઔદ્યોગિક ક્રાંતિ અને મજુરોની સ્થિતિમાં સુધારો વર્ણવે છે. તેમા 226 *શબ્દો છે. તેમાંથી* 100 *શબ્દોમાં સંક્ષેપ લખાણ તૈયાર કરી શીર્ષક તૈયાર કરીએ. પ્રથમ ફકરો કાળજીથી વાંચો.*

મજૂરોની સ્થિતિમાં સુધારો લાવવો, વધુ રાજકીય સત્તા, વધુ સંપિત્ત અને આરામ, અને તંદુરસ્તી, સલામતી અને શિક્ષણમાં વધારે સવલતો આ સદીનું સૌથી ધ્યાન ખેંચે તેવું લક્ષણ છે.

અગાઉની સંસ્કૃતિઓમાં માત્ર બે જ પ્રકારના લોકો હતા, એક મજૂરી કરનાર અને બીજા મજૂરીએ રાખનાર. થોડી સંખ્યામાં શાસન કરનાર જેવા કે રાજાઓ, ધર્મગુરુઓ, સેનાપતિઓ ખૂબ ઓછું કામ કરીને ખૂબ જ સુખ સગવડો ભોગવતા હતા. મોટા ભાગના લોકો જે વસ્તીનો મુખ્ય ભાગ હતા તે ખૂબ જ ઓછી સગવડ ભોગવતા. ખૂબ કામ કરતા અને તેમની પાસે ભાગ્યે જ કોઈ રાજકીય સત્તા હતી. કેટલાંક સમાજમાં તો એવા ગુલામો હતા જેને કોઈ પ્રકારના હક્ક ન હતા.

યુરોપની ઔદ્યોગિક ક્રાંતિથી માલસામાનનું જથ્થાબંધ ઉત્પાદન થયું ને તેનાથી મજૂરોમાં અસંતોષ ફેલાયો. કારખાનાના માલિકોને કુશળ કારીગરોની જરૂર પડી અને ક્રમશઃ તેઓએ ધંધામાં ટકી રહેવા કામદારોની શુભેચ્છાની જરૂર પડી. ઘણા બીજા સુધારાની જેમ, એક વાત ફેલાવા માંડી કે મજૂરોને પણ યોગ્ય વળતર મળવું જોઈએ. કામદારોને માલિક શોધવાની સ્વતંત્રતા હોય, સારા માલિકોએ સારા કામદારોને નોકરીએ રાખતા અન્ય માલિકોની પાસે સામાન્ય ગુણવત્તાવાળા કારીગરો જ રહ્યા. આનાથી સર્વત્ર સુધારા થયા અને સારા માલિક કારીગરોને વધુ ને વધુ સવલતો આપતા ગયા. આ સુધારાઓથી કારીગરો સંગઠિત થયા અને મજૂર સંગઠનો ઊભાં થયાં, ઘણી વખત ઓછો પગાર આપતા કારખાનામાં અસંતુષ્ઠ કારીગરોએ હડતાલો પાડી.

હવે જ્યારે મજૂરોને સારી અને સારી સવલતો મળતી ગઈ ત્યારે હડતાલો ઘટી ગઈ અને મજૂરો તથા માલિકને ભાન થયું કે, તેઓ પોતાના જીવનનિર્વાહ માટે એકબીજા ઉપર આધાર રાખે છે. (226 શબ્દો)

અગાઉ ચર્ચા કરી તે મુજબ, તમારે ઉપરનો ફકરો બે- ત્રણ, વખત કાળજીથી વાંચી જવો જોઈએ. ફકરો વાંચ્યા પછી મુખ્ય મુદ્દાની નોંધ કરો. નીચેની જગ્યામાં તમે મુખ્ય મુદ્દા લખો.

....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....

અમને આશા છે કે તમે તારવેલ મુદ્દા નીચેના મુદ્દા સાથે સરખાપણું ધરાવતા હશે. તમે નીચેના મુદ્દા સાથે સરખાવો.

❖ **મુખ્ય મુદ્દા**

(1) *આ સદીમાં મજૂરો સારી સ્થિતિમાં જીવે છે.*
(2) *અગાઉની સંસ્કૃતિઓમાં રાજા અને પ્રજાની સ્થિતિમાં ખાસ્સો ફરક હતો.*
(3) *ઔદ્યોગિક ક્રાન્તિની મજૂરો ઉપરની અસર ધ્યાન ખેંચે તેવી છે.*
(4) *મજૂર સંગઠનોની શરૂઆત થઈ.*

ઉપરના મુદ્દાના આધારે આપણે ટૂંકા લખાણનો કાચો મુસદ્દો તૈયાર કરવાનો પ્રયત્ન કરીએ.

❖ **પ્રથમ મુસદ્દો :**

મજૂરોની સ્થિતિમાં સુધારો એ આજની સદીનું અગત્યનું લક્ષણ છે જેવી કે વધુ સત્તા, સંપત્તિ, આરામ અને સલામતી. એક સમયમાં રાજા, ધર્મગુરુઓ અને નેતાઓ કાંઇ કર્યા વગર અઢળક સવલત ભોગવતા હતા. જ્યારે મોટા ભાગના લોકો ખૂબ કામ કર્યા છતાં ઓછી સગવડ અને હક્ક મેળવી શકતા હતા. કેટલાક દેશમાં ગુલામો હતા. જેને કોઈ અધિકાર ન હતા. યુરોપની ક્રાંતિથી ઉત્પાદન વધ્યું અને મજૂરોમાં અસંતોષ ફેલાયો. મજૂરો પાસે ઉત્પાદન વધારવા તેઓના જીવનધોરણ સુધર્યા, કેટલાકને એમ લાગ્યું કે મજૂરોને સારી સ્થિતિનો હક્ક છે. હોશિયાર માલિકોએ સારા મજૂરોની પસંદગી કરી. આનાથી હરિફાઈ વધી અને મજૂરોની સ્થિતિ સુધરી. તરત જ મજૂર સંગઠનો જનમ્યા અને પોતાના હક્ક માટે લડયા કે હડતાલો પાડી. હવે મજૂર અને માલિકોને ભાન થયું કે તેઓ એક બીજા ઉપર આધાર રાખે છે. તેથી હડતાલો અદશ્ય થઈ. (120 શબ્દો)

❖ **અંતિમ મુસદ્દો :**

આ સદીનું અગત્યનું લક્ષણ મજૂરોની હાલતમાં સુધારો કરવો તે છે. અગાઉની સંસ્કૃતિઓમાં રાજા, ધર્મગુરુઓ વગેરે ઓછું કામ કરી વધુ સગવડ ભોગવતા. જ્યારે મોટા ભાગના વધુ કામ કરી ઓછી સગવડ ભોગવતા. કેટલાંક સમાજમા ગુલામો હતા. ઔદ્યોગિક ક્રાંતિ દરમિયાન ઉત્પાદન વધ્યું અને મજૂરોમાં અસંતોષ ફેલાયો. હોશિયાર માલિકોએ મજૂરોને વધુ સવલત આપી આકર્ષ્યા, કેટલાંક માલિકો સમજ્યા કે મજૂરોને વધુ સગવડોનો અધિકાર છે. તરત જ મજૂર સંગઠનો જરૂર પડયે હડતાલ પાડી પોતાના હક્ક માટે લડયા હવે એ દ્રઢ થયું છે કે મજૂરો અને માલિકો એક બીજા ઉપર આધાર રાખે છે. (83 શબ્દો)

જો હવે શીર્ષકની વાત કરીએ તો એ કઈક આવું હોઈ શકે. **ઔદ્યોગિક ક્રાંતિ અને મજૂર વર્ગ**

❖ **સ્વાધ્યાય 2**

આ બીજા ઉદાહરણમાં ફકરામાંથી ૫૫ શબ્દોમાં લખવાનો પ્રયત્ન કરી શીર્ષક આપો. આ ફકરો જાહેરાત ઉપર છે. ફકરો વાંચો :

વારંવાર જાહેરાત આપવાનું કારણ એ છે કે લોકો તેને ધ્યાને રાખી શકે. સામાન્ય સિદ્ધાંત જોઈએ તો બજાજ ઓટોમેટીવ લી. દ્વારા "તમે બજાજને હરાવી શકી નહિ" જેવો છે. સૂત્ર, ટ્રેડનામ કે ટ્રેડ નિશાની વારંવાર જાહેરાતથી કાને અથડાવવાનું/સાંભળવાનું કારણ એ છે કે

વાંચનાર/સાંભળનારને મગજમાં તે બરોબર યાદ રહી જાય. જાહેરાત કરનારને ત્યારે પ્રતિક્રિયા મળી કહેવાય જ્યારે ગ્રાહક દુકાનમાં જઇ વસ્તુઓ માંગે, દા.ત., ટુથપેસ્ટ. ત્યારબાદ દુકાનવાળો તે વસ્તુ આપશે અથવા પૂછશે કે "કોઈ ચોક્કસ નામ વાળી?" આમ, એવું જરૂરી નથી કે ગ્રાહક કોઈ નામની પસંદગી તાર્કિક ગુણવત્તાના આધારે જ કરે છે. ઘણી વખત જે નામ તેણે સાંભળ્યું છે તે તેને શ્રેષ્ઠ જણાય છે એવું પણ બની શકે. કેટલાંક નામ એટલા બધા સામાન્ય થઇ જાય છે કે વસ્તુના મૂળ નામને ભૂલાવી દે છે, "વેસેલીન", જાણીતુ નામ જે વાસ્તવમાં પેટ્રોલિયમ જેલી છે. પુનરાવર્તિત જાહેરાત ઘણી વખત ખૂબ જ ફાયદાકારક પરિણામ લાવે છે, પરંતુ વધતા જતાં ઉત્પાકોને લીધે ઘણી વખત ગ્રાહકના મનમાં ગુંચવાડો પેદા થાય છે. દા.ત.,સીગારેટ, ચોકલેટ, તમાકુ, સાબુ ચા અને વપરાશની અન્ય વસ્તુ (151 શબ્દો)

વિદ્યાર્થી મિત્રો, હવે આપણે અગાઉના સ્વાધ્યાયના આધારે આ સ્વાધ્યાયના મુખ્ય મુદ્દા તારવવાનો પ્રયત્ન કરીએ જે કઈક નીચે મુજબ હોઈ શકે.

❖ **મુખ્ય મુદ્દા**

(1) *જાહેરાતનો સાદો પ્રકાર, વારંવાર જાહેરાત આપવી તે છે જેનાથી લોકો યાદ રાખે*

(2) *સૂત્ર, ટ્રેડનામ કે નિશાન ધારી અસર ઉપજાવવા વારંવાર વપરાય છે.*

(3) *ગ્રાહકના મનમાં જેની દઢ છાપ હોય તે તે માગશે.*

(4) *પુનરાવર્તિત જાહેરાત હવે ઓછી અસરકારક છે.*

આમ, હવે – સંક્ષેપ લખાણ લખવા પ્રયત્ન કરો અને નીચેના જોડે સરખાવો.

જાહેરાતમાં સૂત્ર કે ટ્રેડ નામનો વારંવાર ઉપયોગ કરવાનો આશય હોય છે કે ગ્રાહકના મનમાં તે દઢ થતા તે ચીજ ખરીદવા પ્રેરાશે અને ખરેખર કેટલાક નામ એટલા જાણીતા થઈ ગયા જેવા કે 'વેસેલીન'કે મૂળ ચીજને લોકો ભૂલી ગયા. વધુ પડતા ઉત્પાદનો અને ગ્રાહકલક્ષી ઉત્પાદકોથી હવે પુનરાવર્તિત જાહેરાત અસરકારક રહી નથી. (57 શબ્દો)

જો હવે શીર્ષકની વાત કરીએ તો એ કઈક આવું હોઈ શકે. -> **પુનરાવર્તિત જાહેરાત**

❖ **સ્વાધ્યાય-3**

100 *શબ્દોમાં ટુંકું લખાણ લખી, યોગ્ય શીર્ષક આપો. લખતા પહેલા ટૂંકાં મુદ્દાની નોંધ કરો.*

19મી સદીના પૂર્વાર્ધમાં મૂડી અને મજૂરી આધુનિક સંઘર્ષ કરતી સામસામી સંસ્થાઓ મજબૂત બની. કૌટુંબિક ધંધામાંથી પગારદાર મેનેજરો અને મર્યાદિત જવાબદારી વાળી કંપનીઓ બની. ક્રિયાશીલ સ્થાપક પછીની બીજી કે ત્રીજી પેઢી કૌટુંબિક ધંધામાં જ્યાં ઓછી કાર્યક્ષમ હતી ત્યાં કાર્યક્ષમ વ્યવસ્થાપકોએ તાંત્રિક વિકાસમાં કદમ મિલાવવા સ્થાન લીધું. વ્યક્તિ કેન્દ્રિત થવાને બદલે સામૂહિક વિચારને સ્થાન મળ્યું. રેલવે કંપનીઓએ શેરધારકોના લાભ માટે કૌટુંબિક પેઢીઓથી વિપરિત દિશામાં કામ કર્યું. તેઓ સંસદના કાર્ય કરતી હોય રાજ્ય નિયંત્રણનો વિશેષાધિકાર ધરાવે છે. સાથેસાથે નગરપાલિકાઓ વિજળી, પાણી, ટ્રામ જેવી સવલતો આપવા બહાર પડી. આનાથી જબરજસ્ત વિકાસ થયો. બિનવ્યક્તિગત ધોરણે મૂડી ઉભી કરાયેલ ઔદ્યોગિક ગૃહોથી શેરધારકોનો એક વર્ગ ઉભો થયો. જેની રાષ્ટ્રીય જીવનમાં ઊંડી અસર પડી, જેઓ માલિકો કરતા જવાબદારી

બાબતે જુદા પડતા હતા. આ જવાબદારી બાબતે જુદા પડતા હતા. આ સદીમાં અમેરિકા, આફ્રિકા, ઓસ્ટ્રેલિયા, ભારત અને યુરોપના કેટલાક ભાગમાં બ્રીટીશ મૂડીથી ઉદ્યોગો બન્યા જેનો લાભ બ્રિટીશ શેરધારકોને મળ્યો. બર્નમાઉથ અને ઈસ્ટબર્ન જેવા શહેરોમાં સવલત ભોગવતા લોકોનો વર્ગ બન્યો. જેમને બાકીની દુનિયા સાથે ડિવિડંડ મેળવી નિવૃત્તિ જીવન ગાળવા સિવાય કોઈ સંબંધ નહોતા. શેરધારણાનો અર્થ સંપૂર્ણ સ્વતંત્રતા બન્યો જે વિક્ટોરીયન યુગમાં ઉચ્ચ સંસ્કૃતિનો પર્યાય છે.

શેરધારકોને મજૂરોની સ્થિતિની જરા પણ ફિકર ન હતી અને તેથી તેની મૂડી અને મજૂરી ઉપર પડી ન હતી. પગારદાર મેનેજર મજૂરની વધુ નજીક હતો. પણ પેઢીના માલિક જેટલો તે મજૂરની સ્થિતિ જાણતો કે સમજતો ન હતો. ફક્ત મોટા વ્યાપી પરસ્પર સંબંધો હુંફાળા રહી શકે નહિ. સંગઠિત મજૂર સંગઠનોથી, (ખાસ કરીને કુશળ કારીગરોના) કંપનીના પગારદાર મેનેજરના પ્રમાણમાં રોજી મેળવતા થયા. હડતાલ અને તાળાબંધીની સ્થિતિ બંનેને એકબીજાને વાટાઘાટોથી થતા ફાયદા જાણતા થયા, અને એક્બીજાનું માન-મર્યાદા જાળવી રાખતા શીખ્યા. (259 *શબ્દો)*

(1) 19*મી સદીના બીજા ભાગમાં, બ્રિટનનો ઉદ્યોગ મોટા અને બિનવ્યક્તિગત ધોરણે હતો*
- *કૌટુંબિક પેઢીઓ મર્યાદિત જવાબદારીવાળી કંપનીઓ બની.*
- *નગરપાલિકાઓ ધંધામાં આવી.*

(2) *શેરધારકોના વર્ગ*
- *ઘણા અને ખૂબ અગત્યના બન્યા.*
- *જવાબદારી વગરનું રોકાણ.*

(3) *મજૂર સંબંધો કથળ્યા, કારણ કે -*
- *શેરધારકનું બિનજવાબદારીપણું.*
- *શેરધારકની મજૂરની સ્થિતિ ઉપરનું અજ્ઞાન અને મોટી કંપનીઓની બિનવ્યક્તિગતતા.*

મજૂર સંગઠનના વિકાસથી વ્યવસ્થાપકો સામે ઘર્ષણ વધ્યું. આનાથી અરસપરસ માનની લાગણી અને વાજબી પગાર માટે મંત્રણાઓ થઈ. ઔદ્યોગિક સંબંધોને નવી તરાહ મળી.

❖ **સંક્ષેપ લખાણ નીચે મુજબ છે.**

1850 *અને* 1900 *વચ્ચે બ્રિટીશ ઉદ્યોગ વધુ સંગઠિત થઈ મોટા પાયે અને બિનવ્યક્તિગત ધોરણે શરૂ થયો. કૌટુંબિક પેઢીઓ મર્યાદિત જવાબદારીવાળી કંપની બની અને નગરપાલિકાઓ મોટા પાયે રોજગારી આપવા રોજમદારી આપનારના સ્થાને સક્રિય બની. આનાથી શેરધારકોની સંખ્યા અને મહત્તામાં વધારો થયો, આનાથી તેમની સંપત્તિમાં કોઈ પણ જવાબદારી વગર વધારો થયો. જો કે તેમના બેજવાબદારીપણાથી તેમણે મજૂરોની સ્થિતિ નજર અંદાજ કરતા મૂડી અને મજૂર વચ્ચે સંબંધો કથળ્યા. જોકે મજૂરોની વધતી વગ અને શિસ્તથી તેઓ વ્યવસ્થાપકોની યોગ્ય રીતરસમ સામે મજૂર સંગઠનની શક્તિથી વિજયી બન્યા. હડતાલ અને તાળાબંધીની અને પક્ષકારો અરસપરસ માનભર્યો વર્તાવ અને યોગ્ય મજૂરી માટે વાતચીત કરતા શીખ્યા. આમ, કૌટુંબિક ધંધા સંસ્થાકીય સ્વરૂપમાં પરિણમ્યા.* (106 *શબ્દ)*

જો હવે શીર્ષકની વાત કરીએ તો એ કઈક આવું હોઈ શકે. **: ઔદ્યોગિક સંબંધોની નવી તરાહ**

14.10 સારાંશ

ટુંકું લખાણ સમગ્ર ફકરાનું ટૂંકાણ છે. સંક્ષેપ લખાણ ધ્યાન કેન્દ્રિત કરી ટૂંકસારથી સાર લખવાની કસરત છે. લખનારે ફકરો કાળજીથી વાંચી અર્થ ગ્રહણ કરવો જોઈએ. સંક્ષેપ લખાણ લખવાની કળા વકીલો, પત્રકારો, વિદ્યાર્થીઓ, મંત્રીઓ અને ધંધાના વ્યવસ્થાપકોને ખૂબજ ઉપયોગી છે. લખાણ પહેલા ફકરો ઓછામાં ઓછી બે વખત કાળજી અને ધ્યાનપૂર્વક વાંચવો જોઈએ. તેનાથી ફકરાનો કેન્દ્રવર્તી વિચાર અને ફકરો શેના ઉપર છે અને લેખક શું કહેવા માંગે છે તે જાણવા મળે છે.

સંક્ષેપ લખાણ પરોક્ષ વાણીમાં લખવું જોઇએ ટૂંકાં લખાણમાં એક ફકરા પછી બીજો ફકરો તાર્કિક ક્રમમાં હોવો જોઈએ. જેથી પ્રવાહિતા જળવાઈ રહે અને સુગઠિત લાગે. લેખકે પોતાના ખ્યાલ કે વિચાર વ્યક્ત કર્યા વગર મૂળ લખાણને વળગી રહેવું જોઈએ. લેખકે પોતાના વિચાર ઉમેરવા જોઈએ નહિ કે ફકરામાં ન હોય તેવી માહિતી આપવી જોઈએ નહિ.

14.11 ચાવીરૂપ શબ્દો

સુસંબધ્ધતા (સુગઠન) :	*પાઠનું સંક્ષેપ લખાણ જે જુદા જુદા વિચારને એક સાથે બાંધી રાખે છે,*
સંકલન :	*ભાષા શિક્ષણમાં તમે બોલતી અને લખાતી ભાષાના ટૂકડાને કેવી રીતે સમજો છો.*
વિસ્તૃત :	*સમજવો અને સમજાવવો અસ્પષ્ટ અને મુશ્કેલ પાઠ.*
ભાવાર્થ :	*લખાણના લાંબા ટૂકડાનો સામાન્ય અર્થ અથવા અગત્યના મુદ્દા.*
ટૂંકાણ :	*લાંબા લખાણને ટૂંકાવવું.*
ત્રીજા પુરુષને સંબોધવું (પોતવાણી) :	*બોલનારના શબ્દોને વળગી રહ્યા વગર ત્રીજા પુરુષને સંબોધન/પરોક્ષ અપાતું લખાણ.*
ટૂંકું વાક્ય :	*શબ્દ સમૂહ, કાર્ય વ્યક્ત ન કરી શકે તેવું વાક્ય* Phrase *તરીકે ઓળખાય છે.*

7.12 સ્વાધ્યાય

પ્રશ્ન-1 નીચેના આપેલ પ્રશ્નોના જવાબ આપો.

(1) *સંક્ષેપ લખાણ વ્યાખ્યાયિત કરો..*
(2) *''ટૂંકું લખાણ''નું અગત્યતા સમજાવો.*
(3) *સારા ટૂંકા લખાણના લક્ષણો જણાવો.*
(4) *સંક્ષેપ લખાણ લખવાની સમસ્યા અંગે લખો.*
(5) *સંક્ષેપ લખાણ કોઈ એક ઉદાહરણ દ્વારા વિસ્તારથી સમજાવો.*
(6) *સંક્ષેપ લખાણની પદ્ધતિ સમજાવો.*
(7) *સંક્ષેપ લખાણના ફાયદા તથા ગેરફાયદા જણાવો.*

(8) *સંક્ષેપ લેખનના માટે મુસદ્દો/મુદ્દો તૈયાર કરવાની રીતો સમજાવો.*

(9) *સંક્ષેપ લખાણ લખતી વખતે ઉભી થતી મુશ્કેલીઓ વિશે સમજાવો.*

(10) *આપેલ શબ્દોના અર્થ સમજાવો.*

i. *સુસંબધ્ધતા (સુગઠન)*

ii. *વિસ્તૃત*

iii. *ભાવાર્થ*

iv. *ટૂંકાણ*

v. *પોતવાણી*

11) *નીચેના ફકરા ઉપરથી* 115 *શબ્દોમાં સંક્ષેપ લખાણ લખો. મૂળ લખાણના શબ્દો અને વાક્યોને શક્યતઃ ટાળો. તમે કેટલા શબ્દોમાં લખો છો તે અને શીર્ષક જણાવો.*

*જો ધંધાકીય પ્રવૃત્તિમાં કાંઈ વિશેષ કરવાનું ન હોય તો તેમાં કાંઈ સાહસિકતા નથી. જો વ્યક્તિ પોતાના ધંધામાં કાંઈ નવું ન ઉમેરે જે અન્ય કરતા જુદું હોય તો તે સાહસિક કહી શકાય નહિ. આને નવીનીકરણ કહેવાય, એટલે કે બીજા કરે છે તેના કરતા કંઈક જુદું કરવું. લોકોની માંગ પૂરી કરવા સાહસિકો કાંઈક આગવું હોય તેવું શોધવા સતત પ્રયત્નશીલ હોય છે. તેઓ નવી શોધ કરી નવા ઉત્પાદન બનાવતા હોય કે નહિ, પણ તેઓ ધંધામાં તેના ઉપયોગની શોધની શક્યતા નિહાળતા હોય છે. જે નવી શોધ કરે છે તે તેના ઉપયોગ વિશે વિચારવા શક્તિમાન ન પણ હોય. અથવા તેમને આત્મવિશ્વાસ ન હોય કે તે તેમાંથી લાભ લઈ શકો કે મહત્ત્વકાંક્ષા ન હોય. હરીફાઈયુક્ત ધંધામાં નવીનીકરણ જ કોઈ સફળ થઈ શકે. નવીનીકરણ એટલે બિલકુલ નાટ્યાત્મક કે મોટું એવું નથી. કોઈ જૂની વસ્તુમાં નવી ગોઠવણ, વધારે કિંમત ચુકવ્યા વગર વિશેષ સેવા, રંગીન પેકીંગ, જુદા વજન કે માપમાં વેચાણ પણ નફાકાકારક નવીનીકરણ હોઈ શકે. જોકે આવું ઘણા બધા કરવા માંડે તો સાહસિકે કાંઈક નવું કરવું પડે છે. જોકે નવીનીકરણના વિચાર કરતા કલ્પના શક્તિ ખૂબ અગત્યની છે. સાહસિકમાં નવું કલ્પના કરવાની અને તેમાં રચનાત્મક વિચારવાની શક્તિઓ હોવી જોઈએ. ફળોના રસનું ઉદાહરણ લો. હવે બોટલના બદલે નાના ખોખામાં આપવામાં આવે છે. જેથી પીણું પીધા પછી તે ફેંકી દેવાનું હોય છે. આ એક પ્રકારનું નવીનીકરણ છે. બીજું ઉદાહરણ જોઈએ. અમેરિકાની મોટર બનાવતી વિખ્યાત ફોર્ડ મોટર કંપનીના હેન્રી ફોર્ડને તમે ઓળખો. તેણે કાંઈ મોટરની શોધ નથી કરી. પણ નવી પદ્ધતિ અજમાવી તેણે ઓછી કિંમતે વધુ લોકોને મોટર મળે તેવી પદ્ધતિઓ વિકસાવી. (*241 *શબ્દો)*

પ્રશ્ન-2 નીચેનાં વિધાનો ખરાં છે કે ખોટાં તે જણાવો.

(i) *સંક્ષેપ લખાણ એ ધ્યાન કેન્દ્રિત કરી સારાંશ જાળવી રાખી ટૂંકાવવાની પ્રક્રિયા છે.*

(ii) *મુખ્ય લખાણના વિચારને તેટલી જ લંબાઈમાં ટૂંકા લખાણમાં સમાવવો જોઈએ.*

(iii) *ટૂંકા લખાણમાં વાક્યો અને શબ્દો મૂળ સ્વરૂપમાં જ લખવા જોઈએ.*

(iv) *મૂળ લખાણના બધા જ અગત્યના કેન્દ્રવર્તી વિચાર ટૂંકા લખાણમાં સમાવવા જરૂરી નથી.*

(v) *સંક્ષેપ લખાણ અન્યને સંબોધીને લખાય છે.*

(vi) *ટૂંકાં લખાણનું શીર્ષક ટૂંકું ને વિષયને સમજાવે તેવું હોવું જોઈએ.*

(vii) *જે લખાણને ટૂંકાવવું છે તેને કાળજીપૂર્વક વાંચ્યા ને સમજ્યા વગર સંક્ષેપ લખાણ લખી શકાય નહિ.*

પ્રશ્ન-2 ના જવાબોઃ

(i) *સાચું,* (ii) *ખોટું,* (iii) *ખોટું,* (iv) *ખોટું;* (v) *ખોટું;* (vi) *સાચું;* (vii) *સાચું*

પ્રશ્ન-3 ખાલી જગ્યા પૂરોઃ

1) *સંક્ષેપ લખાણ અથવા સંક્ષેપ લખાણ એ* ____________________ *શબ્દ ઉપરથી આવ્યો છે.*
2) *સંક્ષેપ લખાણ અથવા સંક્ષેપ લખાણનો અર્થ* ________________________________ *થાય છે.*
3) *સંક્ષેપ લખાણ મુખ્ય મુદ્દાના*____________________ *ઉપર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે.*
4) *લખાણને કેટલું ટૂંકાવવું તે અંગે કોઈ નિયમ નથી પણ સામાન્યતઃ મુળ લખાણ ને* _______________________*જેટલુ ટૂંકાવી દેવામાં આવે છે.*
5) *સંક્ષેપ લખાણ એટલે* _______________________*પદાર્થપાઠ.*
6) *બિનજરૂરી વિગતને ન વાંચીને સમય બચાવવાનો ટૂંકા લખાણનો* _______________________*હેતુ છે.*
7) *સંક્ષેપ લખાણ*______________ *વ્યક્તિને સંબોધીને લખવુ જોઈએ.*

પ્રશ્ન-3 ના જવાબોઃ

1) *લેટીન*
2) *કાપી નાખવું કે ટૂંકું કરવું*
3) *સાર*
4) *એક તૃતીયાંશ*
5) *લાંબા લખાણ*
6) *પ્રાથમિક*
7) *ત્રીજી વ્યક્તિ/બીજા પુરુષને*

BAOU
Education for All

યુનિવર્સિટી ગીત

સ્વાધ્યાયઃ પરમં તપઃ
સ્વાધ્યાયઃ પરમં તપઃ
સ્વાધ્યાયઃ પરમં તપઃ

શિક્ષણ, સંસ્કૃતિ, સદ્‌ભાવ, દિવ્યબોધનું ધામ
ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી નામ;
સૌને સૌની પાંખ મળે, ને સૌને સૌનું આભ,
દશે દિશામાં સ્મિત વહે હો દશે દિશે શુભ-લાભ.

અભણ રહી અજ્ઞાનના શાને, અંધકારને પીવો ?
કહે બુદ્ધ આંબેડકર કહે, તું થા તારો દીવો;
શારદીય અજવાળા પહોંચ્યાં ગુર્જર ગામે ગામ
ધ્રુવ તારકની જેમ ઝળહળે એકલવ્યની શાન.

સરસ્વતીના મયૂર તમારે ફળિયે આવી ગહેકે
અંધકારને હડસેલીને ઉજાસના ફૂલ મહેંકે;
બંધન નહીં કો સ્થાન સમયના જવું ન ઘરથી દૂર
ઘર આવી મા હરે શારદા દૈન્ય તિમિરના પૂર.

સંસ્કારોની સુગંધ મહેંકે, મન મંદિરને ધામે
સુખની ટપાલ પહોંચે સૌને પોતાને સરનામે;
સમાજ કેરે દરિયે હાંકી શિક્ષણ કેરું વહાણ,
આવો કરીયે આપણ સૌ
ભવ્ય રાષ્ટ્ર નિર્માણ...
દિવ્ય રાષ્ટ્ર નિર્માણ...
ભવ્ય રાષ્ટ્ર નિર્માણ

●

DR. BABASAHEB AMBEDKAR OPEN UNIVERSITY
(Established by Government of Gujarat)
'Jyotirmay' Parisar,
Sarkhej-Gandhinagar Highway, Chharodi, Ahmedabad-382 481
Website : www.baou.edu.in | Email : office.scs@baou.edu.in