

ASSIGNMENT REFERENCE MATERIAL (2019-20)

ASP-01

सचिवीय कार्य पद्धति

1. सचिव की विभिन्न भूमिकाओं को स्पष्ट कीजिए। सचिव की वांछित योग्यताएँ क्या हैं ?

उत्तर— आधुनिक संगठनों में सचिव साधारणतः निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक प्रकार की भूमिका निभाता है—

- **कार्यालय अधिकारी के रूप में (As an Office Executive)**—इस स्थिति में कार्यालय के नेमी प्रकृति के कार्यों को संगठित करने व प्रबंध का कार्य सचिव को करना पड़ता है। इसमें सचिवीय तथा नेमी प्रकृति के लिपिकीय कार्य जैसे पत्र-व्यवहार करना, रिकॉर्ड रखना, लेखे तैयार करना आदि कार्यों के लिए योजना बनाना, पर्यवेक्षण करना तथा विभिन्न कार्यों में समन्वय करना व नियंत्रण करना शामिल हैं। कार्यालय का प्रशासनिक अधिकारी होने के नाते सचिव को कार्यालय के कर्मचारियों से संबंधित मामलों की भी देखभाल करनी पड़ती है। इसमें कर्मचारियों का चयन व उनकी नियुक्ति, उन्हें दिए जाने वाले कार्य, उनके काम की प्रगति पर ध्यान रखना व कार्यालय में अनुशासन बनाए रखना शामिल हैं।

- **संपर्क अधिकारी के रूप में (As a Liaison Officer)**—सचिव, व्यवसाय के अधिकारियों तथा बाह्य व्यक्तियों, जिसमें मुवक्किल, ग्राहक तथा जनता शामिल होते हैं, के बीच कड़ी का काम करता है। वह उच्च स्तर के प्रबंधकों तथा प्रशासनिक कर्मचारियों के बीच भी कड़ी के रूप में कार्य करता है। इस स्थिति में सचिव एक प्रकार से अपने नियोक्ता को नैतिक (routine) प्रकृति के कार्यों व साधारण मामलों से संबंधित कार्यों को करने के लिए बाह्य व्यक्तियों व कर्मचारियों के साथ प्रत्यक्ष रूप से संबंधित होने से बचाता है। आवश्यकता पड़ने पर वह प्रबंध के प्रवक्ता के रूप में कर्मचारियों व जनता से संबंधित विषयों पर निर्णयों को उन तक पहुँचाने का कार्य भी करता है। सचिव को संगठन के जनसंपर्क अधिकारी की भूमिका भी निभानी पड़ती है, वह संस्था की गतिविधियों से जनता को अवगत कराता है और वह इस संबंध में पत्र-व्यवहार भी करता है। समस्त बातों को ध्यान में रखते हुए सचिव जनसंपर्क अधिकारी के रूप में कार्य करते हुए व्यस्त अधिकारियों व प्रबंधकों को यह अवसर देता है कि वे संगठन के दूरगामी हितों के लिए अपना ध्यान प्राथमिक बातों पर ही केंद्रित कर सकें।

- **सलाहकार के रूप में (As an Adviser)**—सचिव, प्रबंध के सलाहकार की महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। आवश्यकता पड़ने पर उसे यह कार्य करना पड़ता है क्योंकि निर्णय लेने के लिए और विशेषतः नीति संबंधी विषयों पर निर्णय लेने के लिए प्रबंध अधिकारियों के पास आवश्यक सूचनाएँ उपलब्ध नहीं होतीं। इस कमी को दूर करने का कार्य सचिव करता है, लेकिन वह यह कार्य तभी कर सकता है जब वह विभिन्न क्षेत्रों में होने वाली गतिविधियों की नवीनतम जानकारी रखता हो और सूचनाओं के स्रोतों के संपर्क में बराबर रहे। संगठन की दिन-प्रतिदिन की गतिविधियों की जानकारी सचिव को अच्छी तरह से होती है, अतः प्रबंध जब नीति संबंधी निर्णय लेता है उस समय वह अपने सुझाव के रूप में उसे उपयुक्त सलाह दे सकता है। सचिव की सलाहकार के रूप में भूमिका उसके आधिकारिक स्तर का अंग हो सकती है अथवा उसकी ईमानदारी व कार्य कुशलता के कारण उसे यह विशेषाधिकार प्राप्त हो सकता है।

सचिव की आवश्यक योग्यताएँ

कंपनी सचिव बनने के लिए आवश्यक योग्यताओं को दो श्रेणियों में बाँटा जा सकता है—

(1) कंपनी अधिनियम द्वारा निर्धारित सांविधिक योग्यताएँ और

(2) सामान्य योग्यताएँ।

इसका विवरण इस प्रकार है—

(1) सांविधिक योग्यताएँ (Statutory Qualifications)–

(क) जिन कंपनियों की प्रदत्त शेयर पूँजी ₹5 करोड़ या उससे अधिक है उनमें से एक पूर्णकालिक सचिव होना अनिवार्य है और इस पद पर वही व्यक्ति नियुक्त किया जा सकता है जो इंस्टीट्यूट ऑफ कंपनी सेक्रेटरिज ऑफ इंडिया का पूर्णकालिक सदस्य हो।

(ख) जिन कंपनियों की प्रदत्त शेयर पूँजी 5 करोड़ या उससे अधिक है परंतु 5 करोड़ से कम है वे यदि चाहें तो पूर्णकालिक सचिव नियुक्त नहीं भी कर सकती हैं। यदि वे सचिव नियुक्त करती हैं तो वह व्यक्ति इंस्टीट्यूट ऑफ इंडिया का पूर्णकालिक सदस्य होना अनिवार्य है।

(ग) जिन कंपनियों की प्रदत्त शेयर पूँजी 2 करोड़ से कम है, तो निम्नलिखित योग्यताओं वाले व्यक्ति सचिव के पद पर नियुक्त किए जा सकते हैं—

(i) उसके पास भारत के किसी विश्वविद्यालय की वाणिज्य में स्नातकोत्तर डिग्री या कारपोरेट सैक्रेटरीशिप हो।

(ii) किसी विश्वविद्यालय की विधि स्नातक की डिग्री हो।

(iii) इंस्टीट्यूट ऑफ चार्टर्ड एकाउंटेंट्स ऑफ इंडिया का सदस्य हो।

(iv) उसके पास मैनेजमेंट साइंस में किसी विश्वविद्यालय की स्नातकोत्तर डिग्री या डिप्लोमा हो या अहमदाबाद, कोलकाता, बंगलौर या लखनऊ के इंस्टीट्यूट ऑफ मैनेजमेंट की स्नातकोत्तर डिग्री या डिप्लोमा हो।

(v) इंस्टीट्यूट ऑफ कॉस्ट एंड वर्क्स एकाउंटेंट्स ऑफ इंडिया का सदस्य हो।

(2) सामान्य योग्यताएँ (General Qualifications)–जो व्यक्ति सचिव का पद प्राप्त करना चाहता है उसके पास ऊपर बताई गई सांविधिक योग्यताओं के अतिरिक्त कुछ अन्य योग्यताएँ भी होनी चाहिए जो निम्नलिखित हैं—

(क) उसे आधुनिक कार्यालय विधियों और प्रणालियों, जैसे कि फाइल करने व अनुक्रमणिका बनाने आदि में दक्ष होना चाहिए।

(ख) उसे कार्यालय मशीनों तथा श्रम और समय की बचत करने वाली युक्तियों का ज्ञान होना चाहिए। आधुनिक संगठनों में उनकी उपयोगिता के बारे में पता होना चाहिए।

(ग) वह एक सक्षम कार्मिक मैनेजर होना चाहिए और उसे कारखाना अधिनियम, औद्योगिक विवाद अधिनियम, कर्मकार प्रतिकर अधिनियम, कर्मचारी भविष्य-निधि अधिनियम, मजदूरी संदाय अधिनियम व अन्य संगत नियमों की जानकारी होनी चाहिए।

(घ) उसे बैंकिंग की कार्य पद्धति का और संगठन की विशिष्ट आवश्यकताओं से संबंधित कानूनों का पूरा ज्ञान होना चाहिए।

(ङ) उसके लिए चार्टर्ड एकाउंटेंट होना आवश्यक नहीं है लेकिन उसे लेखाविधि के नियमों और व्यापारिक कार्यवाहियों के तकनीकी पक्षों में दक्ष होना चाहिए।

(च) उसमें कल्पना शक्ति, पहलशक्ति, संगठन की योग्यता, चातुर्य, बुद्धि, अध्यवसाय, आत्म अनुशासन, अच्छा व्यक्तित्व जैसे गुण होने चाहिए ताकि वह औरों के साथ अच्छी तरह कार्य कर सके और अपने अधीनस्थों से पूर्ण सहयोग प्राप्त कर सके। कोई व्यक्ति कुशल सचिव कुछ दिनों या महीनों में नहीं बन जाता। इसके लिए उसे कठिन परिश्रम व ईमानदारी से कार्य करना होता है और उसमें सत्यनिष्ठा होनी चाहिए।

2. सभा की तैयारी के लिए आवश्यक क्रियाओं का वर्णन कीजिए। किसी सभा के संदर्भ में नोटिस और कार्यसूची के नमूने लिखिए।

उत्तर- सभा की तैयारी के लिए आवश्यक क्रियाओं के वर्णन निम्नलिखित है:-

1) **नोटिस-** सभा का नोटिस सदस्यों को किसी निर्दिष्ट दिन, स्थान तथा समय पर सभा में उपस्थिति का निमंत्रण होता है तथा उसमें संपन्न किए जाने वाले कार्यों की सूचना होती है। सभा का नोटिस सुस्पष्ट, सुनिश्चित व बिना शर्त होना चाहिए।

- **नोटिस का रूप (Form of Notice)**-सार्वजनिक सभा की सूचना प्रायः समाचार पत्रों में विज्ञापन के द्वारा या पोस्टों व पर्चों के द्वारा दी जाती है। निजी सभाओं, चाहे वे सामान्य सभाएँ हों या समिति की सभाएँ हों, के लिए लिखित सूचना उन सभी व्यक्तियों को भेजनी चाहिए जिन्हें उपस्थित होने का अधिकार है।

- **नोटिस की विषय वस्तु (Contents of a notice)**-सभा बुलाने के नोटिस में सभा की तिथि, समय, स्थान और कार्य सूची सुस्पष्ट होनी चाहिए। सभा का समय व स्थान सदस्यों के लिए यथासंभव सुविधाजनक होना चाहिए। यदि सभा में कोई विशेष कार्य करना है तो उसे स्पष्टतया सूचित करना चाहिए।

- **नोटिस की समयावधि (Length of time of a notice)**-प्रत्येक सभा के लिए पूरे 21 दिन का नोटिस देना आवश्यक होता है। 21 दिन की गणना करते समय नोटिस दिए जाने वाले दिन और सभा के दिन दोनों को ही नोटिस की अवधि में शामिल नहीं किया जाएगा।

- **नोटिस किसे जारी करना चाहिए (Who should issue the notice)**- पंजीकृत निकायों की सभाएँ अध्यक्ष भी बुला सकता है। ऐसी सभा के नोटिस पर अध्यक्ष के हस्ताक्षर हो सकते हैं। कंपनी की सभाओं के लिए सचिव निदेशक मंडल के आदेश के अनुसार नोटिस जारी करता है। समिति या उप-समिति की बैठक के लिए संयोजक नोटिस जारी करता है। यदि कोई संयोजक नहीं है तो अध्यक्ष यह नोटिस जारी कर सकता है।

2) **कार्यसूची-** कार्यसूची (Agenda) का अर्थ है क्या कार्य करना है। सभा के संबंध में इसका प्रयोग यह बताने के लिए किया जाता है कि किन कार्यों का संपादन करना है। यह कागज पर सूचीबद्ध किया गया एक कार्यक्रम होता है जिसमें उन मामलों का ब्यौरा होता है जिन पर क्रमानुसार सभा में विचार करना है और निर्णय लेने हैं। लेकिन, सभा का अध्यक्ष यदि उचित और आवश्यक समझे तो कार्यसूची के विषयों के क्रम को बदल भी सकता है। परंतु ऐसा करने के लिए पर्याप्त कारण होने चाहिए।

कार्यसूची बनाना (Preparation of Agenda)-अध्यक्ष के साथ परामर्श करके कार्यसूची बनाना सचिव की जिम्मेवारी होती है। इसे सभा की तिथि से काफी पहले बना लिया जाना चाहिए ताकि इसे समय पर सदस्यों को भेजा जा सके। जहाँ तक संभव हो कार्यसूची सही व संक्षिप्त होनी चाहिए और जिन विषयों पर विचार किया जाना है वे संदर्भ सहित होने चाहिए। एक ही प्रकार की सभाओं के लिए कार्यसूची का रूप, इसे बनाने की विधि और शैली एक जैसी ही होनी चाहिए। जहाँ भी संभव हो कार्यसूची की प्रत्येक प्रति की दाईं ओर काफी स्थान छोड़ना चाहिए, ताकि सभा के दौरान उस

स्थान पर नोट लिखे जा सकें। यह प्रणाली अध्यक्ष और सचिव के लिए बहुत उपयोगी होती है क्योंकि उन्हें सभा की कार्यवाही के कार्य-विवरण में क्या शामिल किया जाना है, यह जानने में सहायता मिलती है।

3) सचिव की भूमिका— सचिव की भूमिका इस प्रकार है—

- सचिव को सभा की फाइल बनानी चाहिए और उनसे संबंधित सभी संबद्ध कागजात और संदर्भ उसमें रखने चाहिए।
- उसे सभा में विचारार्थ रखी जाने वाली कार्यसूची के सभी महत्वपूर्ण विषयों को जाँचना चाहिए और उन्हें व्यवस्थित करना चाहिए।
- उसे अध्यक्ष के साथ परामर्श करके सभा की तिथि, स्थान व समय निश्चित करने चाहिए।
- सचिव को सभा बुलाने के नोटिस और सभा की कार्यसूची को अंतिम रूप देकर उन्हें उपनियमों द्वारा निर्धारित तरीके से भेजने की व्यवस्था करनी चाहिए।
- संगठन के अपने भवन में यदि पर्याप्त स्थान नहीं है तो उसे किसी अन्य स्थान की व्यवस्था करनी चाहिए। यह व्यवस्था करते समय उसे उपस्थित होने वाले सदस्यों तथा निमंत्रित मेहमानों की संभावित संख्या ध्यान में रखनी चाहिए।

4) कोरम— अधिकारियों और एक समिति के सदस्य या बहुमत आमतौर पर संगठन जो व्यापार के वैध लेन-देन के लिए उपस्थित होना चाहिए की न्यूनतम संख्या को कोरम कहा जाता है।

उचित नोटिस द्वारा सभा बुलाने के बाद सभा के संचालन के लिए सबसे महत्वपूर्ण बात कोरम का होना होती है।

जी.ए. स्टेनफोर्ड के अनुसार “कोरम” किसी निकाय के सदस्यों की वह न्यूनतम संख्या है जिसका सभा की कार्यवाही की वैध क्षमता सिद्ध करने के लिए इकट्ठा होना आवश्यक होता है। इस प्रकार सभा के संबंध में सामान्य नियम यह है कि जब तक कोरम न हो तब तक कोई कार्यवाही नहीं हो सकती। कोरम के बिना की गई सभी कार्यवाहियाँ अवैध होती हैं।

कोरम केवल सभा के शुरू होने से पहले ही नहीं होना चाहिए बल्कि जब तक सभा समाप्त हो तब तक हर समय कोरम होना आवश्यक होता है। लेकिन उपनियमों में यह प्रावधान किया जा सकता है कि यदि सभा के शुरू में कोरम हो और सभा की कार्यवाही के दौरान कुछ सदस्य चले जाएँ जिससे कि कोरम पूरा न हो तो इससे सभा अवैध नहीं होगी। ऐसे ध्यान आकर्षित किए जाने पर अध्यक्ष को उपस्थित सदस्यों की संख्या गिननी चाहिए और यदि कोरम नहीं है तो सभा को स्थगित कर देना चाहिए।

3. कंपनी की सभा के आवश्यक लक्षणों का वर्णन कीजिए । किसकी नियुक्ति प्रॉक्सी के रूप में की जा सकती है और उसके क्या अधिकार हैं?

उत्तर— कंपनी की सभाओं के लक्षण निम्न प्रकार के होते हैं—

- **उचित प्राधिकार (Proper Authority)**—वैध बैठक के लिए प्रथम अनिवार्य आवश्यकता यह है कि यह उचित प्राधिकारी द्वारा आयोजित होने चाहिए। कंपनी की आम बैठक आयोजित करने के लिए उचित प्राधिकारी उसके निदेशकों की परिषद् है।

- **बैठक की अधिसूचना (Notice of a Meeting)**—अधिसूचना (Notice) बैठक की अग्रिम सूचना है ताकि सूचना प्राप्त करने वाले व्यक्ति को बैठक के लिए स्वयं को तैयार करने का अवसर मिल जाए। बैठक को वैध रखने के लिए उचित प्राधिकारी द्वारा उचित अधिसूचना जारी कर आयोजित किया जाना चाहिए। बैठक की अधिसूचना में आयोजित होने वाली बैठक के प्रकार (वार्षिक आम बैठक, आदि) का विवरण होता है।

उसमें स्पष्ट रूप से बैठक का समय, दिनांक और स्थान दिया जाता है। सचिव द्वारा बैठक में सम्मिलित होने के पात्र प्रत्येक व्यक्ति को बैठक से काफी पहले सूचित किया जाता है (या इसके बदले में यदाकदा इसे विशिष्ट स्थान पर प्रदर्शित किया जाता है)। संगठनात्मक नियमों में अधिसूचना की आवश्यक अवधि बताई जाती है। इस अधिसूचना के साथ प्रतिवेदनों, विवरणों आदि की प्रतियाँ होनी चाहिए ताकि आवश्यकतानुसार व्यक्ति बैठक में पूर्ण रूप से तैयार होकर आ सके। यहाँ अधिसूचना शर्त रहित होनी चाहिए।

- **गणपूर्ति (Quorum)**—गणपूर्ति व्यक्तियों की कम-से-कम संख्या है जो बैठक आयोजित करने के लिए उपस्थित होने चाहिए अर्थात् यह व्यक्तियों की कम-से-कम संख्या है जिन्हें बैठक के प्रारंभ के समय और बैठक के दौरान उपस्थित होना चाहिए। यह संस्था कंपनी के बैठकों के आयोजन से संबंधित नियमों में दी जाती है। नियमों में निर्धारित गणपूर्ति से कम संख्या में सम्मिलित व्यक्तियों की बैठक में किया गया कार्य अवैध माना जाता है।

- **अध्यक्ष (Chairman)**—वैध बैठक के लिए अन्य महत्वपूर्ण आवश्यकता है कि यह उचित रीति से निर्वाचित अध्यक्ष द्वारा आयोजित होनी चाहिए। अध्यक्ष वह व्यक्ति होता है जिसे बैठक की अध्यक्षता करने और कार्यवाहियों के संचालन के लिए चुना जाता है। वह बैठक के संचालन और नियंत्रण के लिए प्रमुख अधिकारी होता है।

- **उचित संचालन (Properly Conducted)**—यह आवश्यक है कि सभा में किया जाने वाला कार्य नियमानुसार किया जाना चाहिए। कंपनी की सभाएँ कंपनी के कारोबार से संबंधित किसी विशेष विषय पर चर्चा करने तथा उनके बारे में निर्णय लेने के लिए बुलाई जाती हैं। संबंधित विषय को एक प्रस्ताव के रूप में प्रस्तुत किया जाना चाहिए, उस पर अच्छी तरह से बहस होनी चाहिए, संशोधनों पर अच्छी तरह से विचार करना चाहिए और अंत में हाथ खड़ा करके या मतांकन द्वारा निर्णय लेना चाहिए।

- **उचित रिकॉर्ड (Proper Record)**—सभा की कार्यवाही का उचित रिकॉर्ड “कार्यवृत्त पुस्तक” में रखा जाना चाहिए। प्रत्येक कंपनी को अपनी प्रत्येक साधारण सभा, निदेशक मंडल की सभाओं व उनकी समितियों की सभाओं का विवरण उचित ढंग से रखना चाहिए। जब कार्यवृत्त की पुष्टि कर दी जाती है और अध्यक्ष उन पर हस्ताक्षर कर देता है, तो उन्हें न्यायालय में कार्यवाहियों का प्रमाण माना जाता है।

- **कार्यसूची (Agenda)**—बैठक में पूरे किए जाने वाले कार्यों के विवरण का कार्यक्रम कार्यसूची है। कार्यक्रम का विवरण जिस क्रम में दिया होता है उसी क्रम में उन पर विचार किया जाता है। महत्त्व के उचित क्रम में बैठक के कार्यों को व्यवस्थित ढंग से पूरा करने के लिए कार्यसूची अनिवार्य होती है। सभी सदस्यों को बैठक की अधिसूचना के साथ कार्यसूची का भेजना सभी संगठनों के लिए परंपरागत बात है।

सचिव द्वारा अध्यक्ष के परामर्श से यह कार्यसूची तैयार की जाती है। साथ ही साथ जिन कार्य-मदों पर पिछली बैठक में विचार किया गया है, उन पर की गई कार्यवाहियों को भी कार्यसूची में उचित स्थान दिया जाता है। प्रायः नेमी (Routine) मदें जैसे—प्रतिवेदन (Report) और लेखे आदि के लिए स्वीकृति प्राप्त करना आदि, पहले प्रस्तुत की जाती है तथा विवादास्पद मदें बाद में। जिस क्रम में कार्यसूची में मदें रखी जाती हैं उसी क्रम में ही बैठक के कार्य संचालित होने चाहिए तथा केवल बैठक की सहमति से ही क्रम वैध हो सकता है।

• **अध्यक्ष कार्यसूची (Chairman's Agenda)**—अध्यक्ष की कार्यसूची में सामान्य कार्यसूची की तुलना में अधिक सूचना होती है तथा अध्यक्ष की टिप्पणी के लिए कागज की दाहिनी ओर खाली जगह छोड़ी जाती है। अतिरिक्त सूचना अध्यक्ष को सभी संगत विवरण प्रदान करती है जिसकी बैठक के दौरान आवश्यकता होती है।

4. **व्यवसायिक पत्र व्यवहार के मूल नियमों की व्याख्या कीजिए। एक अच्छे व्यवसायिक पत्र लिखने के सम्बन्ध में दस आदेश क्या हैं ?**

उत्तर— विश्व में पत्र व्यवहार व्यवसाय का सबसे महत्वपूर्ण साधन माना जाता है। संदेश को प्रभावपूर्ण ढंग से व्यक्त करने के लिए पत्र लेखन में कुछ नियमों का पालन करना आवश्यक होता है। ये ऐसे पत्रों की विषयवस्तु और उसके प्रस्तुतीकरण की शैली के बारे में मार्गदर्शक सिद्धांत प्रदान करते हैं। व्यावसायिक पत्र लिखते समय व्यावसायिक पत्र व्यवहार के निम्नलिखित मूल सिद्धांतों को ध्यान में रखना चाहिए—

• **स्पष्टता (Clarity)**—पत्र में विषयवस्तु की स्पष्टता उसकी सबसे महत्वपूर्ण आवश्यकता है। अलंकृत व काव्यमय भाषा का तथा ऐसे कठिन शब्दों का प्रयोग नहीं करना चाहिए जिनके अर्थ समझने के लिए शब्दकोश देखना पड़े। जिन शब्दों का प्रयोग किया जाए, वे अस्पष्ट व अनेकार्थक नहीं होने चाहिए। पत्र से उसके प्राप्तकर्ता को वही संदेश मिलना चाहिए जो उसका लेखक देना चाहता है।

• **संबद्धता (Coherence)**—पत्र की स्पष्टता काफी हद तक उसकी संबद्धता पर निर्भर करती है। अतः पत्र तर्कसंगत होना चाहिए और उसमें विचारों का सामंजस्य होना चाहिए। उसमें व्यक्त किए गए विचार उचित क्रम में होने चाहिए। विषय को उचित क्रम में एवं उचित शब्दों में व्यक्त करना आवश्यक होता है।

• **संक्षिप्तता (Brevity)**—अच्छा व्यावसायिक पत्र संक्षिप्त और सटीक होता है। इसके लिए लेखक को शब्दावली का व्यापक ज्ञान होना चाहिए। लंबे व असंबद्ध विषय सामग्री वाले पत्र लिखने से व्यावसायिक संगठन के बारे में खराब धारणा बनती है। लेकिन संक्षिप्तता का यह अर्थ कदापि नहीं है कि पत्र अधूरा रह जाए या अस्पष्ट हो। पत्र में वे सब बातें पूरी तरह स्पष्ट होनी चाहिए जिनके लिए वह लिखा जा रहा है।

• **विनम्रता (Courtesy)**—व्यावसायिक पत्र सदा विनम्र होना चाहिए। ऐसा पत्र लिखते समय रूखेपन को शक्ति या क्षमता का प्रतीक नहीं मानना चाहिए। यदि पत्र से अप्रिय दृष्टिकोण झलकता है तो इसका बुरा प्रभाव पड़ता है। दूसरे शब्दों में, व्यावसायिक पत्र में उचित विनम्रता की झलक मिलनी चाहिए। मतभेद या शिकायत की स्थिति में भी भाषा व अभिव्यक्ति विनम्र होनी चाहिए। “कृपया” जैसे शब्दों का प्रयोग करने से अच्छी प्रतिक्रिया होती है। फिर भी ऐसे शब्दों का प्रयोग अपने आत्मसम्मान और प्रतिष्ठा की कीमत पर नहीं करना चाहिए।

• **सरलता व सहज प्रवाह (Simplicity and natural flow)**—व्यावसायिक पत्र सदा सरल भाषा में स्पष्ट लिखा होना चाहिए और इसमें शब्दों का सहज प्रवाह होना चाहिए। मुहावरों व कठिन शब्दावली का प्रयोग नहीं करना चाहिए। इसमें उद्धरण नहीं होने चाहिए। पत्र में अपनत्व की भावना झलकनी चाहिए।

• **शुद्धता (Correctness)**—व्यावसायिक पत्र की भाषा व्याकरण की दृष्टि से शुद्ध होनी चाहिए और उसमें दिए गए तथ्य सही होने चाहिए। पत्र में गलत सूचना और अयथार्थ तथ्य होने से लेखक के लिए कठिनाइयाँ उत्पन्न हो सकती हैं। ऐसी स्थिति में पत्र प्राप्त करने वाला लेखक से संबंध समाप्त कर सकता है। पूछताछ, आदेश, शिकायत और संदर्भ आदि के लिए लिखे गए पत्रों में सदा सही और सच्ची सूचना दी जानी चाहिए। यदि किसी कारण से आवश्यक सूचना देना संभव न हो तो विनम्र भाषा में उसके कारण स्पष्ट कर देने चाहिए।

• **पूर्णता (Completeness)**—व्यावसायिक पत्र सभी प्रकार से पूर्ण होना चाहिए। इसमें वे सभी तथ्य और सूचनाएँ होनी चाहिए जो इसके प्राप्त करने वाले को इसका जवाब देने के लिए चाहिए। पूछताछ के लिए दिए गए पत्र में यदि आवश्यक विवरण न हों या अधूरी व्याख्या हों तो उसका महत्व नहीं रहता। अधूरे पत्र से इसके प्राप्तकर्ता को और

पत्र-व्यवहार करना पड़ता है, जिसमें समय नष्ट होता है या वह अपने निर्णय के अनुसार कार्य कर सकता है जिससे विवाद उत्पन्न हो सकते हैं।

- **मौलिकता (Originality)**—व्यावसायिक पत्र के रूप, अभिव्यक्ति और शैली में यदि मौलिकता हो तो वह अधिक आकर्षक हो जाता है। इससे विशेषकर बिक्री बढ़ाने या नई वस्तु को बाजार में लाने में सहायता मिलती है। वास्तव में जैसे-जैसे समय बदल रहा है, पुरानी और घिसी-पिटी भाषा, रूप व शैली में तेजी से परिवर्तन आ रहा है और अधिक आकर्षक भाषा, रूप और शैली का प्रयोग किया जा रहा है। उदाहरण के लिए, पत्र के महत्वपूर्ण वाक्यों को चिह्नित किया जाता है, पुरानी शैली के स्थान पर नई शैली का प्रयोग किया जाता है और जहाँ भी आवश्यक हो वहाँ अपनापन लाने का प्रयत्न किया जाता है।

- **आकर्षण (Attractiveness)**—अच्छे कागज पर उचित पैराग्राफों में साफ-साफ लिखा गया या टाइप किया गया साफ-सुथरा पत्र पढ़ने वाले के लिए आकर्षक होता है। काट-पीट करने, पैराग्राफों के बीच उचित स्थान न छोड़ने आदि से बुरा प्रभाव पड़ता है। इसलिए व्यावसायिक पत्र साफ-सुथरा व प्रभावी दिखाई देना चाहिए।

- **प्रभावपूर्णता (Effectiveness)**—व्यावसायिक पत्र का उद्देश्य उचित समय में वांछित व स्वीकारात्मक उत्तर प्राप्त करना होता है। देर से जवाब आना या नकारात्मक जवाब पत्र की प्रभावहीनता को दर्शाता है। प्रभावहीन पत्र लिखने में समय व कागज, स्याही आदि की बर्बादी होती है। अतः व्यावसायिक पत्र का प्रभावी होना अत्यंत आवश्यक है।

- **पूफ पढ़ना (Proofreading)**—पूफ पढ़ना पत्र लेखन का आवश्यक भाग नहीं है फिर भी इस प्रकार की सतर्कता बहुत महत्वपूर्ण होती है। टाइप की गलतियाँ और व्याकरण की अशुद्धियों से अच्छा पत्र भी खराब हो जाता है। नामों के लिखने में अशुद्धियों, संख्याओं को लिखने में गलतियों और निर्दिष्ट वस्तुओं को संलग्न करने में चूक आदि को पत्र पर हस्ताक्षर करने से पहले ठीक कर लेना चाहिए। शब्दों, व्याकरण व टाइप की अशुद्धियों को ठीक करने के लिए पूफ पढ़ना आवश्यक होता है। वास्तव में पूफ पढ़ने से पत्र की दोहरी जाँच हो जाती है।

एक अच्छे व्यावसायिक पत्र लिखने के संबंध में दस आदेश:- एक अच्छे व्यावसायिक पत्र लिखने के संबंध में निम्नलिखित दस आदेश हैं—

- विनम्र रहें।
- पत्र ऐसे लिखें जैसे कि आप वार्तालाप कर रहे हों।
- खुले मन से लिखें। पढ़ने वाले के दृष्टिकोण को ध्यान में रखें।
- कूटनीति से काम लें।
- सहज रहें।
- पढ़ने वाले की कल्पना करना सीखें और सहायक होने का प्रयास करें।
- पत्र पढ़ने वाला जो जानकारी चाहता है वह दें।
- अपनी गलती मानने में संकोच न करें।
- जो लिखें वह स्पष्ट और प्रासंगिक हो।
- पत्र को नाटकीय बनाएँ।

5. निम्नलिखित पर संक्षिप्त में टिप्पणियाँ लिखिए :

(क) व्यवसायी कंपनी सचिव

उत्तर— व्यवसायी कंपनी सचिव वह है जो कंपनी सचिव के रूप में व्यवसाय करता है। यह व्यवसाय वह अकेला या अन्य व्यक्तियों के साथ साझेदारी में भी कर सकता है।

कंपनी सचिव अधिनियम, 1980 की धारा 2(2) के अनुसार जब इंस्टीट्यूट ऑफ कंपनी सेक्रेटरीज का कोई सदस्य अधिनियम के निर्दिष्ट विभिन्न कार्य पारिश्रमिक के बदले अकेला या इंस्टीट्यूट के अन्य व्यावसायिक सदस्यों के साथ या अन्य मान्यता प्राप्त व्यवसायों के सदस्यों (जैसे कि चार्टर्ड एकाउंटेंट, कॉस्ट एंड वर्क्स एकाउंटेंट) के साथ साझेदारी में करता है तो उसे व्यवसायी कंपनी सचिव माना जाता है।

व्यवसायी कंपनी सचिवों के लिए अधिनियम में व्यवसाय के निम्नलिखित क्षेत्र निर्धारित किए गए हैं—

- (1) किसी कंपनी के लिए कंपनी सचिव के कार्य करने का व्यवसाय करना, या
- (2) कंपनियों के प्रवर्तन, निर्माण, निगमन, सम्मेलन, पुनर्निर्माण, पुनर्गठन या समापन संबंधी कार्य करना या कार्य करने का प्रस्ताव करना, या
- (3) वे सेवाएँ प्रदान करना या प्रदान करने का प्रस्ताव करना जो निम्नलिखित व्यक्तियों द्वारा की जाती हों—
 - (क) कंपनी का अधिकृत प्रतिनिधि जो कंपनी की ओर से कोई दस्तावेज (जिनमें फार्म, प्रार्थना-पत्र और विवरणियाँ भी शामिल हैं) दाखिल करने, पंजीकरण कराने, अनुप्रमाणित करने या प्रमाणित करने का कार्य करता है,
 - (ख) शेयर हस्तांतरण का काम करने वाला एजेंट,
 - (ग) एक निर्गमन संस्था (issue house),
 - (घ) शेयर या स्टॉक दलाल,
 - (ङ) सचिवीय अंकेक्षक या परामर्शदाता,
 - (च) कंपनी का सलाहकार जो कंपनी को न केवल प्रबंध पर बल्कि किसी भी कानून के संबंध में तथा मान्यता प्राप्त शेयर बाजार के नियमों आदि के संबंध में भी सलाह देता है,
 - (छ) कंपनी के लिए या कंपनी की ओर से सर्टिफिकेट जारी करना।
- (4) कंपनी सचिव के रूप में अपनी सेवाएँ सभी को प्रस्तुत करना, या
- (5) कंपनी सचिव का व्यवसाय चलाने संबंधी जानकारी प्रदान करने के लिए व्यावसायिक सेवा या सहायता प्रदान करना, या
- (6) ऐसी अन्य सेवाएँ प्रदान करना जो काउंसिल ऑफ दी इंस्टीट्यूट ऑफ कंपनी सेक्रेटरीज की गय में व्यवहार में कंपनी सचिव द्वारा प्रदान की जाती हैं या की जा सकती हैं।

कंपनी (संशोधन) अधिनियम 1988 ने भी कुछ निश्चित कार्य क्षेत्र निर्धारित किए हैं जिनमें पूर्णकालिक व्यवसायी कंपनी सचिव द्वारा प्रमाणन करने को मान्यता प्रदान की गई है।

(ख) सभा के कार्यवृत्त

उत्तर— कंपनी अधिनियम प्रदान करता है कि प्रत्येक कंपनी को बैठक की कार्यवाही के निष्पक्ष और सही सारांश के साथ सभा के कार्यवृत्त को रखना चाहिए। बैठक के 30 मिनट के भीतर सभा के कार्यवृत्त को रिकॉर्ड बुक में दर्ज किया जाना चाहिए, जिसे उद्देश्य के लिए रखा गया है। मिनट बुक के प्रत्येक पृष्ठ को प्रारंभिक और अंतिम पृष्ठ पर बैठक के अध्यक्ष द्वारा हस्ताक्षरित और दिनांकित किया

जाना चाहिए। चेयरमैन द्वारा विधिवत हस्ताक्षर किए जाने चाहिए मिनटों का अनुमान है कि बैठक को विधिवत बुलाया जाये और आयोजित किया जाये ताकि सभी कार्यवाही विधिवत रूप से हो सके। मिनट बुक को सुरक्षित हिरासत में रखा जाना चाहिए ताकि किसी भी छेड़छाड़ से बचा जा सके। बैठक के अध्यक्ष या किसी अन्य अधिकृत व्यक्ति द्वारा बैठक के 30 दिनों के भीतर एक सामान्य बैठक के मिनटों पर भी हस्ताक्षर किए जाने चाहिए। सामान्य बैठक से संबंधित मिनट बुक कम से कम 2 घंटे के लिए व्यावसायिक समय के दौरान कंपनी के किसी भी सदस्य के निरीक्षण के लिए खुली है।

इसके अलावा, कंपनी का एक सदस्य अपने अनुरोध के सात दिनों के भीतर इस तरह की राशि के भुगतान पर सामान्य बैठक के किसी भी मिनट की प्रति के साथ सुसज्जित होने का हकदार है, जैसा कि वह प्रत्येक 100 शब्दों या उसके भाग के लिए निर्धारित करता है।

(ग) कार्यालय की रिपोर्ट

उत्तर- रिपोर्ट तथ्यों, घटनाओं और मतों पर आधारित एक विवरण है। प्रबंध द्वारा निर्णय लेने में यह संप्रेषण के रूप में कार्य करती है। प्रत्येक संगठन में आवश्यकता के अनुसार प्रति वर्ष हजारों रिपोर्टें बनाई जाती हैं। रिपोर्टों के विषय और लम्बाई भी अलग-अलग होती हैं। ये उच्च अधिकारियों को निर्णय लेने के लिए महत्वपूर्ण सूचनाएँ प्रदान करती हैं। साधारण शब्दों में, रिपोर्ट "सूचना रखने वाले व्यक्ति द्वारा उनके उपयोग की इच्छा रखने वाले व्यक्ति को किया गया संप्रेषण है।" **जॉनसन** के अनुसार अच्छी व्यापारिक रिपोर्ट एक संप्रेषण है जिसमें तथ्यपूर्ण सूचना को संगठित करके स्पष्ट और सही भाषा में प्रस्तुत किया जाता है। अतः रिपोर्ट तथ्यों, घटनाओं व मतों पर आधारित एक लिखित विवरण है और यह प्रायः इस सूचना के महत्त्व को संक्षिप्त और व्याख्यात्मक रूप में अभिव्यक्त करती है।

- प्रत्येक रिपोर्ट तथ्यों, घटनाओं या मतों पर आधारित होती है।
- यह एक विशेष समय पर घटनाओं का चित्र प्रस्तुत करती है, जो प्रायः लिखित रूप में होता है।
- यह व्यवस्थित और संक्षिप्त रूप में सूचना प्रस्तुत करती है।
- भविष्य में प्रयोग करने के लिए रिकॉर्ड प्रदान करती है।

(घ) संक्षेपण

उत्तर- Precise एक फ्रेंच शब्द है, जिसकी उत्पत्ति लैटिन भाषा के (Praecissus) शब्द से हुई है। इसका अर्थ काटना, संक्षिप्त करना और यह अंग्रेजी भाषा के शब्द 'Precise' से संबंधित है।

संक्षेपण (Precis) किसी लिखित विषय के मुख्य विचारों का सारांश या भावार्थ होता है। इस प्रकार, संक्षेपण का अर्थ है संक्षेप करना। यह ध्यान करने, समझने तथा संक्षेप करने का अभ्यास है। किसी लेख, भाषण अथवा कहानी का सारांश करने के लिए पहले उसे ध्यान से पढ़ना होगा और उसका सही अर्थ समझना होगा। संक्षेपण में लेखक को अपना ध्यान उस विषय सामग्री पर केंद्रित करना पड़ता है जिसका सारांश करना है।

किसी परिच्छेद का सारांश लिखने के लिए यद्यपि सारांश की लम्बाई निश्चित नहीं होती, परंतु सामान्यतः यह आशा की जाती है कि सारांश उस परिच्छेद का एक-तिहाई होना चाहिए। सारांश को संक्षेपण कहते हैं और संक्षेपण का अर्थ है सारांश लिखना। इसमें एक लंबे परिच्छेद या लेख में निहित मुख्य विचारों को छोटा करके एक विवरण तैयार किया जाता है। सरल शब्दों में, संक्षेपण किसी लंबे परिच्छेद का निचोड़ या वास्तविक अर्थ होता है। संक्षेपण, भावानुवाद नहीं है। परंतु साथ ही संक्षेपण में मुख्य परिच्छेद की आवश्यक बातों को इस ढंग से प्रस्तुत करना चाहिए जिससे पाठक उस परिच्छेद के मुख्य विचारों को सरलता से समझ सके।