

व्यावसायिक पत्राचार

4.1 परिचय

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

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

4.2 उद्देश्य

इस पाठ का अध्ययन करने के पश्चात आप:

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

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

4.3 व्यावसायिक पत्राचार का अर्थ

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

4.4 व्यावसायिक पत्राचार का महत्व

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

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

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

पाठगत प्रश्न 4.1

1. उपयुक्त शब्द से रिक्त स्थान भरें:

- क) पत्राचार से तात्पर्य _____ रूप में दो व्यक्तियों के बीच संप्रेषण है।
- ख) चूंकि पत्र स्थायी रिकार्ड उपलब्ध कराते हैं, इन्हें किसी प्रकार के विवाद को निपटाने के लिए _____ के रूप में प्रयोग किया जा सकता है।
- ग) सरकारी कार्यालय तथा व्यावसायिक कार्यालय अपने _____ के संप्रेषण के लिए पत्रों का आदान-प्रदान करते हैं।
- घ) जब लिखित पत्राचार व्यक्तिगत हित के लिए किया जाता है तो इसे _____ कहते हैं।
- ड.) जब व्यावसायिक हित के लिए लिखित पत्राचार किया जाता है तो इसे _____ कहते हैं।

2. निम्नलिखित कथन सही हैं या गलत:

- क) पत्र संप्रेषण का मितव्ययी तथा सुविधाजनक माध्यम है।
- ख) दूरभाष व्यावसायिक पत्राचार का एक माध्यम है।
- ग) पत्र स्थायी रिकार्ड नहीं होते हैं।
- घ) व्यावसायिक उद्यमों के बीच विचारों, सुझावों तथा दृष्टिकोणों के आदान-प्रदान के लिए व्यावसायिक पत्राचार किया जाता है।

4.5 व्यावसायिक पत्राचार के प्रकार

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

- व्यावसायिक पत्राचार
 - कार्यालयी पत्राचार
 - निजी/व्यक्तिगत पत्राचार
-

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

4.6 प्रभावी व्यावसायिक पत्राचार के अनिवार्य तत्व

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

1. आंतरिक विशेषताएं
2. बाहरी विशेषताएं

उपर्युक्त विशेषताओं की विस्तारपूर्वक चर्चा को नीचे प्रस्तुत किया गया है

1. **आंतरिक विशेषताएं** - एक पत्र के आंतरिक गुणों से तात्पर्य उस पत्र की सादगी, प्रस्तुतिकरण तथा प्रयुक्त भाषा के गुणों से है। ये गुण पत्र के उद्देश्य को स्पष्ट रूप से दर्शाते हैं ताकि तीव्रता से उस पत्र की प्रतिक्रिया या प्रतिउत्तर प्राप्त हो सके। आइए पता करें कि एक अच्छे पत्र की आंतरिक विशेषताएं क्या हो सकती हैं:
 - क. सहजता (Simplicity)**- पत्र को हमेशा साधारण व सरल भाषा में लिखा जाना चाहिए ताकि पाठक उसकी विषयवस्तु को सुगमता से समझ सके। इस लिए, पत्र की भाषा सरल, शिष्ट तथा संप्रेषणीय होनी चाहिए।
 - ख. स्पष्टता (Clarity)** - पत्राचार करते समय हमें अपने विचारों और अभिव्यक्ति में सुस्पष्ट होना चाहिए। पत्र के लेखक को अपने विचारों में स्पष्ट होना चाहिए कि वह किस प्रकार की सूचना प्राप्त करना चाहता है या प्रदान करना चाहता है। इसलिए पत्र का उद्देश्य तभी पूरा होगा यदि प्राप्तकर्ता को पत्र की विषयवस्तु उसी प्रकार समझ आएगी जिस प्रकार प्रेषक उसे समझाना चाहता है।

- ग. जन-संपर्क पहलू (Public relations aspect)** - व्यावसायिक पत्राचार का एक उद्देश्य लोगों की दृष्टि में कंपनी की सकारात्मक छवि का निर्माण करना है। इसलिए, पत्राचार का व्यापक उद्देश्य होना चाहिए, कंपनी के जन संपर्क में संवर्धन करना। अपने पत्रों में सकारात्मक भाषा का प्रयोग करने से सर्वोत्तम मानव संबंधों का निर्माण होता है और संगठन के व्यवसाय को लाभ अर्जित होता है।
- घ. परिशुद्धता (Accuracy)** - पत्र की विषयवस्तु परिशुद्ध तथा सही होनी चाहिए क्योंकि इन्हें स्थायी रिकार्ड के रूप में रखा जाता है और विवादों के मामले में इनका प्रयोग साक्ष्य के रूप में भी किया जा सकता है।
- ङ. सम्पूर्णता (Complete)** - व्यावसायिक पत्र सभी दृष्टिकोणों से पूर्ण होना चाहिए क्योंकि अपूर्ण सूचना के कारण असमंजस, भ्रम तथा अस्पष्टता की स्थिति उत्पन्न हो जाती है।
- च. शिष्टाचार (Coutsey)** - पत्र की शैली हमेशा शिष्ट होनी चाहिए क्योंकि इससे पाठक पर अच्छा प्रभाव पड़ता है।
- छ. निष्कपटता (Sincerity)** - निष्कपटता से तात्पर्य है कि पत्र के पाठक को पत्र में कही गई बात पर विश्वास होना चाहिए। उन्हें यह विश्वास दिलाना होता है कि हम अपने दृष्टिकोण में सच्चे हैं।
- 2. बाहरी विशेषताएं** - पत्र की बाहरी विशेषताओं से तात्पर्य है पत्र का बाहरी स्वरूप। ये विशेषताएं पत्र के लिए प्रयोग किए गए कागज की गुणवत्ता, कागज के रंग, कागज के आकार आदि को दर्शाती हैं। अच्छे किस्म के कागज से बने पत्र का पाठक पर अच्छा प्रभाव पड़ता है। आइए एक अच्छे व्यावसायिक पत्र की विभिन्न बाहरी विशेषताओं पर चर्चा करें:
- क. कागज की गुणवत्ता** - मूल प्रति के लिए हमेशा अच्छे किस्म के कागज का प्रयोग किया जाना चाहिए तथा डुप्लिकेट/कार्यालय प्रति के लिए साधारण कागज का प्रयोग किया जा सकता है।
- ख. कागज का रंग** - विभिन्न प्रकार के पत्रों के लिए विभिन्न रंगों के कागज का प्रयोग किया जाना चाहिए ताकि प्राप्तकर्ता को शीघ्र ही पता चल जाए कि वह पत्र किस विषय से संबंधित है और उसपर त्वरित कार्रवाई की जा सके।
- ग. कागज का आकार** - व्यावसायिक पत्रों को लिखते समय मानक आकार के पेपर यथा ए-4 का ही प्रयोग किया जाना चाहिए।
- घ. पत्र की तह करना** - पत्र को लिफाफे में डालने के लिए उसे सही ढंग से तथा समरूपता के साथ मोड़ा जाना चाहिए। पत्र को तह करते समय ध्यान रखना चाहिए कि उसे लिफाफे के आकार के अनुसार कम से कम तह किया जाए। यदि विंडो एनवलप का

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

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

पाठगत प्रश्न 4.2

1. उपयुक्त शब्दों की सहायता से रिक्त स्थान भरें:

- क. पत्र के आंतरिक गुणों से तात्पर्य है _____, _____ तथा _____ के गुण।
- ख. पत्र की शैली हमेशा _____ होनी चाहिए ताकि _____ को प्रभावित किया जा सके।
- ग. व्यावसायिक पत्र में केवल _____ संबंधी सूचना होनी चाहिए।
- घ. अपने पत्रों में _____ भाषा के प्रयोग से सर्वोत्तम मानव संबंधों का निर्माण होता है और व्यवसाय को लाभ होता है।
- इ विवादों की स्थिति में पत्रों का प्रयोग _____ के रूप में भी किया जाता है।

2. निम्नलिखित का मिलान कीजिए:

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

4.7 व्यावसायिक पत्र के भाग

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

1. पत्र शीर्ष (Letter Head)

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

- क. फर्म का नाम
- ख. फर्म का पूरा पता
- ग. दूरभाष नंबर
- घ. टैलेक्स/फैक्स नंबर
- ड. ई-मेल पता
- च. व्यवसाय का ट्रेडमार्क या लोगो (यदि कोई है)

2. संदर्भ संख्या (Reference number)

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

3. तारीख (Date)

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

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

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

4. आंतरिक संबोधन (Inside Address/To Address)

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

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

5. ध्यानाकर्षण पंक्ति (Attention line)

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

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

1. श्री जे.के.खोसला के ध्यानाकर्षण हेतु
2. ध्यानाकर्षण: श्री जे.के.खोसला
3. ध्यान दें: श्री जे.के.खोसला

6. विषय (Subject)

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

विषय: आपका दिनांक 12 मार्च 20__ का आदेश संख्या सी 3178

विषय: सेमसंग टेलीविजन के संबंध में पूछताछ

विषय : अग्नि बीमा पॉलिसी

- ## 7. प्रारंभिक संबोधन (Opening Salutation) संबोधन (salutation) संबोधिति को अभिवादन करने का तरीका है। इसे विषय के नीचे टाईप किया जाता है और सामान्यतः इसके बाद कॉमा लगाया जाता है। इसके उदाहरण हैं:

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

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

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

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

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

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

9. सम्मानसूचक समापन (Complimentary Close/Subscription)

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

10. फर्म का नाम (Name of the firm)

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

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

11. अनुलग्नक (Signature)

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

- अनु. : (i) प्राप्त वस्तुओं की सूची।
(ii) दस हजार रुपए का चैक (दिनांक 10 जनवरी __ का चैक संख्या __)

12. पश्चलेख (Endosures)

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

उदाहरण के लिए:

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

या

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

पाठगत प्रश्न 4.3

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

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

- ख. एक व्यवसायिक पत्र में संबोधन के पश्चात _____ आता है।
- ग. _____ संक्षेप में एक विवरण है, पत्र से संबंधित विषयवस्तु को दर्शाता है।
- घ. जनवरी 20,... तारीख को दर्शाने की _____ शैली है।
- ङ. सामान्यतः एक पत्र फर्म के अध्यक्ष को संबोधित होता है किन्तु जब किसी व्यक्ति का ध्यान आकर्षित करना महत्वपूर्ण होता है तो इसमें _____ को शामिल किया जाता है।

4.8 व्यावसायिक पत्रों को टाईप करने की शैलियां

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

- क. हाशिया शैली
- ख. पूर्णतः ब्लॉक शैली
- ग. अर्ध-ब्लॉक शैली

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

1. हाशिया शैली (Indented Style)

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

व्यावसायिक पत्र की हाशिया शैली के प्रारूप का नमूना

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

6. _____

7. _____

8. _____

9. _____

10. _____,

11. _____

11. _____

10. _____,

12. _____

13. _____

14. _____

15. _____

16. _____

17. _____

व्यावसायिक पत्र की हाशिया शैली के भागों के संबंध में संकेत

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

व्यावसायिक पत्र की हाशिया शैली का एक नमूना निम्नानुसार प्रस्तुत है

दूरभाष सं. 27563499

मोबाईल सं. 8877665544

राज कंस्ट्रक्शन्स

रेलवे रोड
नई दिल्ली-110008

23 मई, 2011

संदर्भ सं. आरसीए/43/लेखा

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

ध्यानार्थ: श्री आर.के.ग्रोवर

विषय: सोल एजेंसी

प्रिय महोदय,

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

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

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

भवदीय,
कृते राज कंस्ट्रक्शन्स

(एस. के. राज)
साझेदार

2. पूर्ण ब्लॉक शैली/ब्लॉक शैली

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

व्यावसायिक पत्र की ब्लॉक शैली के प्रारूप का नमूना

1. _____

2. _____
3. _____
4. _____

5. _____
6. _____
7. _____

8. _____
9. _____
10. _____,
11. _____

11. _____

11. _____,
12. _____,
13. _____
14. _____
15. _____
16. _____
17. _____

व्यावसायिक पत्र की ब्लॉक शैली के भागों के संबंध में संकेत

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

व्यावसायिक पत्र की ब्लॉक शैली का एक नमूना

दूरभाष सं. 27563499

मोबाईल सं. 8877665544

राज कंस्ट्रक्शन्स

रेलवे रोड
नई दिल्ली-110008

23 मई, 2011

संदर्भ सं. आरसीए/43/लेखा

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

ध्यानार्थ: श्री आर.के.ग्रोवर

विषय: सोल एजेंसी

प्रिय महोदय,

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

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

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

भवदीय,
कृते राज कंस्ट्रक्शन्स

(एस. के. राज)
साझेदार

3. अर्ध-ब्लॉक शैली

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

व्यावसायिक पत्र की अर्ध-ब्लॉक शैली के प्रारूप का नमूना

1. _____

 2. _____
 3. _____
 4. _____

 5. _____
 6. _____
 7. _____

 8. _____
 9. _____
 10. _____,
 11. _____

 11. _____

 11. _____,
 12. _____,
 13. _____
 14. _____
 15. _____
 16. _____
 17. _____

-

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

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

व्यावसायिक पत्र की हाशिया शैली का एक नमूना

दूरभाष सं. 27563499

मोबाईल सं. 8877665544

राज कंस्ट्रक्शन्स

रेलवे रोड
नई दिल्ली-110008

23 मई, 2011

संदर्भ सं. आरसीए/43/लेखा

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

ध्यानार्थ: श्री आर.के.ग्रोवर

विषय: सोल एजेंसी

प्रिय महोदय,

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

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

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

भवदीय,
कृते राज कंस्ट्रक्शन्स

(एस. के. राज)

साझेदार

पाठगत प्रश्न 4.4

उपयुक्त शब्दों की सहायता से रिक्त स्थानों को भरें:

- क. पत्र टाईपिंग की अर्ध-ब्लॉक शैली ब्लॉक तथा हाशिया शैली का _____ है।
- ख. पत्र को हाशिया शैली में टाईप करने की विधि में प्रत्येक पैराग्राफ की _____ पंक्ति में 5 या 7 स्पेस का हाशिया दिया जाता है।
- ग. पत्र टाईप करने की ब्लॉक शैली को _____ शैली भी कहते हैं।
- घ. पूर्ण ब्लॉक में टाईप करने की शैली में सभी पंक्तियां _____ मार्जिन से आरंभ होती हैं।
- ड. पत्र टाईपिंग की _____ शैली पत्र को सुंदर तथा संतुलित रूप प्रदान करती है।
-

4.9 व्यावसायिक पत्रों के प्रकार

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

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

(क) व्यवसाय पूछताछ पत्र (Business Enquiry Letters)

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

(ख) निर्र्ख पत्र (Quotation Letter)

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

(ग) आदेश पत्र (Order letter)

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

(घ) शिकायत पत्र (Complaint Letter)

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

(ङ) वसूली पत्र (Recovery Letter)

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

पाठगत प्रश्न 4.5

उपयुक्त शब्दों की सहायता से रिक्त स्थानों को भरें:

- क. खराब सामान प्राप्त होने पर क्रेता विक्रेता को _____ लिखता है।
 - ख. क्रेता को भेजे गए सामान की कीमत वसूलने के लिए विक्रेता द्वारा लिखे गए पत्र को _____ कहते हैं।
 - ग. सामान की खरीद के लिए क्रेता द्वारा विक्रेता को लिखे जाने वाले पत्र को _____ पत्र कहते हैं।
 - घ. प्रत्याशित ग्राहक द्वारा सामान के ब्यौरे की पूछताछ के लिए विक्रेता को लिखे गए पत्र को _____ पत्र कहते हैं।
-

4.10 टिप्पण और प्रारूपण

क) टिप्पण

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

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

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

टिप्पणी निम्नलिखित रूपों में की जा सकती है:

- क) मामले के **संक्षिप्त विवरण** के रूप में,
- ख) जिन प्रश्नों पर निर्णय लेने हैं उनका **विश्लेषण** करके,
- ग) कार्रवाई की दिशा के संबंध में **सुझावों** के रूप में, अथवा
- घ) उसके अन्तर्गत किये गये **अन्तिम आदेशों** के रूप में।

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

- सामान्य टिप्पण
- कार्यालय टिप्पण

सामान्य टिप्पण

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

उदाहरण के लिए :

प्रिय डॉ. चावला,

कृपया मुझे स्कोप परिसर में 19 जुलाई, ___ को होने वाले कार्यक्रम के लिए अपेक्षित कार्यालय स्टेशनरी हेतु मांग पत्र दें।

कार्यालय नोटिंग

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

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

एक अच्छी टिप्पणी की विशेषताएं

एक अच्छी टिप्पणी में निम्नलिखित विशेषताएं होनी चाहिए:

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

ख) प्रारूपण

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

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

अच्छे प्रारूपण के गुण

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

पाठगत प्रश्न 4.6

उपयुक्त शब्दों की सहायता से रिक्त स्थानों को भरें:

- क. एक अनुभाग/विभाग से संप्रेषण होने वाले कच्चे रूप को _____ कहते हैं।
- ख. लंबे प्रारूपों को सामान्यतः छोटे _____ में विभाजित किया जाना चाहिए।
- ग. एक अच्छी टिप्पणी को सभी दृष्टिकोणों से _____ होना चाहिए।
- घ. जब विचाराधी संप्रेषण के संबंध में नोटशीट पर टिप्पणियां लिखी जाती हैं और उन्हें अनुमोदन के लिए उच्चतर अधिकारियों के पास भेजा जाता है तो उसे _____ कहते हैं।
- ङ. जब कोई व्यक्ति ऐसी किसी सूचना या अनुमति के लिए अनुरोध करता है जो अत्यंत महत्वपूर्ण प्रकृति की नहीं होती है तो उस स्थिति में _____ टिप्पणी लिखी जाती है।
-

4.11 आपने क्या सीखा?

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

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

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

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

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

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

4.12 पाठगत प्रश्न

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

4.13 पाठगत प्रश्नों के उत्तर

- 4.1** 1. क. लिखित
ख. साक्ष्य
ग. सूचना, विचार, दृष्टिकोण, आदि
घ. व्यक्तिगत पत्राचार
ड. व्यावसायिक पत्राचार
-

- 2. क. सही
- ख. गलत
- ग. गलत
- घ. सही

- 4.2** 1. क. सादगी, स्पष्टता, जन-संपर्क पहलू
- ख. शिष्ट, पाठक
 - ग. सच्चा
 - घ. सकारात्मक
 - ड. साक्ष्य
2. क. क, ग
- ख. ग, घ
 - ग. ग, क
 - घ. घ, ख

- 4.3** क. पश्चलेख
- ख. पत्र का मुख्य भाग
 - ग. विषय
 - घ. अमरीकी शैली
 - ड. ध्यानाकर्षण पंक्ति

- 4.4** क. संयोजन
- ख. प्रथम
 - ग. अमरीकी
 - घ. बायीं ओर
 - ड. अर्ध-ब्लॉक
-

4.5 क. शिकायत

ख. वसूली

ग. आदेश

घ. पूछताछ

4.6 क. प्रारूप

ख. पैराग्राफ

ग. पूर्ण

घ. टिप्पणी

ड. व्यक्तिगत/संक्षिप्त

4.14 विस्तारित अध्ययन के लिए संवधन सामग्री

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