

नियोजित भेंट

7.1 परिचय

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

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

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

7.2 उद्देश्य

इस पाठ के अध्ययन के पश्चात आप:

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

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

7.3 परिभाषा

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

7.4 अनुसूचित नियोजित भेंटों की आवश्यकता

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.4.1 नियोजित भेंटों की विधियां:

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

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

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

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

20 अगस्त.....

श्री एम.सिंह

निदेशक

प्रिय श्री लाल,

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

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

भवदीय,

(कपिल शर्मा)

श्री एम.सिंह के सचिव

पाठगत प्रश्न 7.1

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

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

भेंट का समय निर्धारित करते समय निम्नलिखित बिंदुओं को ध्यान में रखा जाना चाहिए:

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

7.4.3 नियोजित भेंटों को रिकार्ड करना

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

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

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

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

7.5.1 आगंतुक के आगमन से पूर्व

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

7.5.2 आगंतुक के आगमन पर

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

7.5.3 भेंट (Appointment)

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

7.5.4 अनुवर्ती कार्रवाई

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

7.5.5 भेंट के कार्यक्रम में परिवर्तन करना या उसे रद्द करना

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

पाठगत प्रश्न 7.2

1. रिक्त स्थान भरें:

- क) जब आगंतुक नियत भेंट के लिए आता है तो स्वागत अधिकारी या वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव को उसका _____ करना चाहिए तथा आरामदायक स्थिति उपलब्ध करानी चाहिए।
 - ख) कार्यपालक से पुष्टि प्राप्त करने के पश्चात, वैयक्तिक सहायक/निजी सचिव द्वारा आगंतुक को कार्यपालक के कक्ष पर _____ चाहिए।
-

- ग) भेंटों को तत्काल _____ में नोट किया जाना चाहिए।
 - घ) _____ प्रकृति की भेंटों को पहले रिकार्ड किया जाना चाहिए।
 - ड.) भेंट डायरी की प्रविष्टियों को वर्ड _____ में डाला जाना चाहिए।
-

7.6 आपने क्या सीखा

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

7.7 पाठांत प्रश्न

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

7.8 पाठगत प्रश्नों के उत्तर

7.1

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

3. हां।
4. दो अर्थात मौखिक तथा लिखित

7.2

1. स्वागत
 2. ले जाना
 3. डायरी
-