

অফিস কাকে বলে? উত্তর: ইংরেজি Office শব্দটির বাংলা প্রতিশব্দ হলো দপ্তর বা কার্যালয়; A place where business is carried an সাধারণ অর্থে, "অফিস বলতে এমন একটি স্থানকে বুঝায় যেখানে করণিকগণ (Clerks) তাদের কাজকর্ম সম্পাদন করে।" জে.সি. ডেনিয়ার (J.C. Denyer) বলেন, "অফিস হচ্ছে প্রতিষ্ঠানের করণিক কার্যাবলি সম্পাদনের স্থান।"

অফিস ব্যবস্থাপনা কি? উত্তর: সাধারণত অফিসের বিভিন্ন প্রকার কার্যের ব্যবস্থাপনাকে অফিস ব্যবস্থাপনা বলে। অন্যভাবে বলা যায় অফিস ব্যবস্থা- না বলতে অফিসের কার্যাবলির সুষ্ঠু পরিকল্পনা, সংগঠন, পরিচালনা ও নিয়ন্ত্রণকে বুঝায়। অফিসের কার্যাবলি এমনভাবে সম্পাদিত হতে হবে যাতে ব্যবসায়ের সামগ্রিক লক্ষ্য অর্জন প্রক্রিয়া সফল হতে পারে।

অফিস বিভাগীয়করণ কি? উত্তর: সুষ্ঠু ও সুশৃঙ্খলভাবে অফিসের কার্যাবলি পরিচালনার জন্য মাঝারি ও বৃহদায়তন কারবার প্রতিষ্ঠানসমূহে কার্যের পরিমাণ, প্রকৃতি ও ধরন অনুযায়ী অফিসের কার্যাবলিকে বিভিন্ন বিভাগে বিভক্ত করার প্রক্রিয়া বা পদ্ধতিকে অফিস বিভাগীয়করণ বলে। প্রত্যেক বিভাগের কার্য পরিচালনার জন্য একজন কর্মকর্তা থাকেন তাকে বিভাগীয় প্রধান বা শাখা প্রধান বলে।

অফিস বিভাগীয়করণের ভিত্তি কি? উত্তর: ①। কার্যভিত্তিক বিভাগীয়করণ, ②। সময়ভিত্তিক বিভাগীয়করণ, ③। পরিমাণ বা সংখ্যাভিত্তিক বিভাগীয়করণ, ④। উৎপাদনভিত্তিক বিভাগীয়করণ, ⑤। কর্মীভিত্তিক বিভাগীয়করণ, ⑥। স্থান বা অঞ্চলভিত্তিক বিভাগীয়করণ, ⑦। গ্রাহক বা ক্রেতাভিত্তিক বিভাগীয়করণ, ⑧। মেট্রিক্স বিভাগীয়করণ, ⑨। দ্রব্য বা সেবাভিত্তিক বিভাগীয়করণ,

অফিসের স্থান নির্বাচন কি? উত্তর: মূলত অফিস হলো এমন একটি নির্ধারিত স্থান যেখানে বসে কর্মকর্তা-কর্মচারীরা প্রতিষ্ঠানের যাবতীয় কার্যাবলির পরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন করেন। প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্য, উদ্দেশ্য এবং কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের কাজ করার সুবিধার্থে যে অনুকূল পরিবেশযুক্ত স্থান নির্ধারণ করা হয় তাকে অফিসের স্থান নির্বাচন বলে।

অফিস বিন্যাস বলতে সুশৃঙ্খলভাবে স্থাপন, রক্ষণ বা ক্রমানুসারে সুন্দরভাবে সাজানো বা রচনা করাকে বুঝায়। অফিস বিন্যাস বলতে অফিসের অধীন বিভিন্ন বিভাগ ও এদের সরঞ্জামাদিকে এমনভাবে বিন্যস্ত করা কে বোঝায়। যাতে অফিস কার্য সহজে ও স্বচ্ছন্দে পরিচালনা করা সম্ভব হয়। তাই অফিস কর্মীদের কার্যদক্ষতা বৃদ্ধির নিমিত্তে বিজ্ঞানসন্মত উপায়ে অফিস বিন্যাস করা অপরিহার্য।

নথিকরণ কি? উত্তর: File (ফাইল) শব্দটি ইংরেজি ভাষা থেকে এসেছে। 'ফাইল' শব্দের অর্থ হচ্ছে নথিপত্র, আর Filing (ফাইলিং) শব্দের অর্থ হচ্ছে নথিকরণ। অফিসের প্রয়োজনে ও সবসময় ব্যবহার করার জন্য ও তাড়াতাড়ি খুঁজে পাওয়ার জন্য প্রতিষ্ঠানের বিবিধ চিঠিপত্রাদি, বিবরণী, দলিলপত্র ও মূল্যবান রেকর্ডসমূহ শ্রেণিভুক্ত করে সুবিন্যস্তরূপে ও সুশৃঙ্খলভাবে কোনো স্থানে সংরক্ষণ করাই হলো নথিকরণ বা নথিবদ্ধকরণ।

সূচিকরণ কি? উত্তর : ইংরেজি Index শব্দটির অর্থ হলো সূচক বা সূচি। নথিকরণকৃত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র তাড়াতাড়ি খুঁজে পাওয়ার জন্য যে প্রয়োজনীয় সূচি বা তালিকা প্রস্তুত করা হয় তাকে সূচিকরণ বলে। নথিকরণকৃত কাগজপত্রের দিক নির্দেশনাই হলো সূচিকরণ। কাগজগুলো কোথায় আছে, কীভাবে পাওয়া যাবে তার দিক নির্দেশনা হলো সূচিকরণ।

বাণিজ্যিক পত্র কি? উত্তর: ব্যবসায়ীরা তাদের স্বার্থসংশ্লিষ্ট বিভিন্ন বিষয় উল্লেখ করে নিজেদের মধ্যে- যে পত্র বিনিময় করে তাকে কারবার বা বাণিজ্যিক পত্র বলে। সাধারণ অর্থে ব্যবসায় বা বাণিজ্যিক বিষয়ে লিখিত পত্রকে বাণিজ্যিক পত্র বলে। অন্যভাবে বলা যায় যে, দু' বা ততোধিক ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান যারা ব্যবসায় বা বাণিজ্যিক কার্যকলাপে লিপ্ত তাদের মধ্যে অনুষ্ঠিত পত্রের আদান প্রদানকে বাণিজ্যিক পত্র বলে।

অফিস ব্যবস্থাপক কে? উত্তর: অফিস প্রধানকে নির্বাহী বা অফিস ব্যবস্থাপক বলে। সাধারণ অর্থে বলা যায়- যে ব্যক্তির তত্ত্বাবধানে এবং পরিচালনায় অফিসের যাবতীয় কার্যাবলি সম্পাদিত হয় তাকে অফিস ব্যবস্থাপক বলে।

প্রশিক্ষণ কি? উত্তর: অফিসে কর্মরত কর্মীদের পেশাগত দক্ষতা উন্নয়নের জন্য যে শিক্ষা দেয়া হয় তা হলো প্রশিক্ষণ। প্রশিক্ষণ এমন একটি ব্যবস্থা যার মাধ্যমে প্রতিষ্ঠানের কর্মচারীরা অফিসের নীতি।

ইন্টারনেট কি? উত্তর: ইন্টারনেট (Internet) হলো পৃথিবীজুড়ে বিস্তৃত অসংখ্য নেটওয়ার্কের সমন্বয়ে গঠিত একটি বৃহৎ নেটওয়ার্ক ব্যবস্থা। ইন্টারনেটের মাধ্যমে এক নেটওয়ার্কে সংযুক্ত কমপিউটারের সাথে ভিন্ন নেটওয়ার্কে সংযুক্ত কমপিউটারের যোগাযোগ ব্যবস্থাকে ইন্টারনেটওয়ার্কিং (Internetworking) বলা হয়।

রেজিস্ট্রিকৃত পত্র কী? বাংলাদেশের ডাক সার্ভিসগুলো লেখা। উত্তর: নিশ্চিতভাবে প্রাপকের নিকট পৌছানোর জন্য যে বিশেষ ব্যবস্থায় অতিরিক্ত ফি প্রদান করে চিঠির শিরোনাম পোস্ট অফিসের ছাপানো খাতায় তারিখ ও নম্বরসহ প্রেরক ও প্রাপকের নাম ঠিকানা লিপিবদ্ধ করাকে রেজিস্ট্রিকৃত পত্র বলে। এ ধরনের পত্রের খামের উপর প্রাপক ও প্রেরকের ঠিকানা সুন্দর করে লিখতে হয়। পত্র প্রাপক না পেলে প্রেরক পোস্ট অফিসের বিরুদ্ধে আইনানুগ ব্যবস্থা নিতে পারে।

বাংলাদেশের ডাক সার্ভিসসমূহ: বাংলাদেশের ডাক সার্ভিসগুলো হলো- রেজিস্ট্রিকৃত পত্র, বীমাকৃত পত্র, পার্সেল, বুক পোস্ট, মানি অর্ডার, পোস্টাল অর্ডার, ই.এম.এস, জি.ই.পি. ইত্যাদি। বাংলাদেশ ডাক বিভাগ এ সেবাগুলো অতি কম খরচে প্রদান করে থাকে।

ই-মেইল কি? উত্তর: E-mail-এর পূর্ণরূপ হচ্ছে Electronic mail. E-mail হলো Networking প্রক্রিয়ায় এক স্থান থেকে অন্য স্থানে তথ্যাদি প্রেরণের ব্যবস্থা। এর সাহায্যে এক স্থান থেকে অন্য স্থানে অতি দ্রুত তথ্য আদান-প্রদান করা যায়। E-mail অত্যন্ত দ্রুতগতির তথ্য প্রেরণ ব্যবস্থা। ই-মেইলে খরচ অত্যন্ত কম। দিন রাত যেকোনো সময় তথ্য প্রেরণ ও গ্রহণ করা যায়। একই ই-মেইল একসাথে অনেকজনকে পাঠানো যায়। বিশ্বের যেকোনো প্রান্তে তথ্য আদান-প্রদান করা যায়। ই-মেইল এর সাথে সংযুক্ত হিসেবে যেকোনো ফাইল, ছবি, শুভেচ্ছা কার্ড পাঠানো যায়।

ই-কমার্স কি? উত্তর: আধুনিক ব্যবসায় পদ্ধতির নাম হলো ইলেকট্রনিক কমার্স এর সংক্ষিপ্ত রূপ বা নাম হচ্ছে ই-কমার্স। ইন্টারনেটের মাধ্যমে যখন কোনো ব্যবসায়-বাণিজ্য পরিচালিত হয় তখন তাকে ই-কমার্স বলে। ইন্টারনেটের মাধ্যমে কোনো ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের মধ্যে লেনদেনের নামই হচ্ছে ই-কমার্স। "একটি পণ্য ক্রয়-বিক্রয় বা সেবাকে ইলেকট্রনিক পদ্ধতির মাধ্যমে বিনিময়ের কৌশলকে ই-কমার্স বলে।"

সভা কি? উত্তর: সাধারণ অর্থে সভা হলো একাধিক ব্যক্তির মিলন, যেখানে আলাপ-আলোচনার মাধ্যমে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়। মৌলিক অর্থে সভা বলতে ওই ব্যক্তির নিজের স্বার্থ বা উদ্দেশ্য হাসিলের জন্য আলাপ আলোচনা করে সিদ্ধান্ত গ্রহণের জন্য মিলিত হওয়াকে বুঝায়। অর্থাৎ সংশ্লিষ্ট কোন বিষয়ে আলোচনার জন্য দুই বা ততোধিক ব্যক্তি কোন স্থানে একত্রিত হয়ে কোন বিষয়ে সিদ্ধান্তে উপনীত হওয়াকে সভা বলে।

সভা আলোচ্যসূচি কি? উত্তর: আলোচ্যসূচি বলতে কার্যসূচিকে বুঝায়, যার আভিধানিক অর্থ হলো সম্পাদ্য বা যা করতে হবে। অর্থাৎ, যে-সব বিষয় সম্পাদন করা হবে তার অগ্রিম নকশা বা বিবরণীই হলো আলোচ্যসূচি। ইংরেজি Agenda শব্দের অর্থ হলো আলোচ্যসূচি। এ Agenda শব্দটি মূলত Agendum থেকে এসেছে। যার অর্থ করণীয় বিষয়। একটি নির্দিষ্ট সবাই যে সকল বিষয়ে আলোচনা করা হবে তার পূর্বনির্ধারিত সুশৃঙ্খল ধারাবাহিকভাবে যে বিবরণী প্রকাশ করা হয়, তাকে সভার আলোচ্যসূচি বলে।

সভা কার্যবিবরণী কি? উত্তর: সভা বা অধিবেশনে গৃহীত প্রস্তাব বা সিদ্ধান্তসমূহের লিখিত বিবরণীকে সভার কার্যবিবরণী বলে। কোনো সভা বা অধিবেশনে আলোচ্যসূচি অনুযায়ী যেসব বিষয় আলোচিত হয় এবং এ আলোচনার ওপর ভিত্তি করে যেসব সিদ্ধান্ত গৃহীত হয় সেগুলোর সংক্ষিপ্ত লিখিত বিবরণীকে সভার কার্যবিবরণী বলে।

বাণিজ্যিক পত্রে বিভিন্ন অংশ গুলো কি কি?

①। শিরোনাম: (ক) পত্রের শিরোনাম, (খ) পত্র নম্বর (গ) তারিখ। ②। প্রারম্ভ: (ক) অভ্যর্থনাত্মক ঠিকানা (খ) দৃষ্টি আকর্ষণ (গ) প্রারম্ভিক সম্ভাষণ। ③। মূলবক্তব্য: (ক) (ক) বিষয় শিরোনাম (খ) পত্রের বিষয় বিন্যাস। ④। সমাপ্ত: (ক) বিদায় ভাষণ (খ) স্বাক্ষর (গ) পদবি (ঘ) পুনশ্চ (ঙ) পত্রের অনুলিপি (চ) শনাক্তকরণ চিহ্ন (ছ) সংযুক্তি।

বাণিজ্যিক পত্রের বিভিন্ন অংশ বর্ণনা কর :

①। শিরোনাম : প্রেরকের নাম ঠিকানাসহ অন্যান্য তথ্যাবলি যে স্থানে লিপিবদ্ধ থাকে তাকে পত্রের শিরোনাম বলা হয়। ②। প্রারম্ভ : প্রাপকের ঠিকানা, দৃষ্টি আকর্ষণ সারি, প্রারম্ভিক সম্ভাষণ দিয়ে প্রারম্ভ গঠিত। ③। মূলবক্তব্য : পত্রের মূল বক্তব্য এখানে লিখা হয়ে থাকে। ④। সমাপ্ত : এটি পত্রের শেষ অংশ।

ডাক যোগাযোগ কাকে বলে? উত্তর: পৃথিবীর সবচেয়ে প্রাচীনতম যোগাযোগ ব্যবস্থা হচ্ছে ডাক যোগাযোগ। বিশ্বের প্রায় সব দেশেই ডাক যোগাযোগ ব্যবস্থা চালু আছে। এর মাধ্যমে অতি সহজে ও কম খরচে বিভিন্ন চিঠিপত্র, সংবাদ আদান-প্রদান, ছোটখাটো পার্সেল একস্থান থেকে অন্যস্থানে স্থানান্তর করতে পারা যায়।

অফিস খরচের হিসাবরক্ষণ? উত্তর: অফিস একটি প্রতিষ্ঠানের মায়ুকেদ্র বা প্রাণকেদ্র। প্রতিষ্ঠানকে নির্দিষ্ট লক্ষ্যে পৌছানোর জন্য বিভিন্নমুখী নীতিনির্ধারণ (পলিসি), কৌশল অবলম্বন, পরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়নের যাবতীয় কার্যক্রম অফিসে বসেই সম্পাদন করতে হয়, তার জন্য অফিসে দৈনন্দিন (প্রতিদিন) ব্যয় করতে হয়। যেমন- বেতন, ভাড়া, টেলিফোন বিল ইত্যাদি। অফিসের প্রতিদিনের কার্যাবলি সুষ্ঠুভাবে সম্পাদনের জন্য যে খরচগুলো হয় তা হিসাবের খাতায় তারিখের ক্রমানুযায়ী বা ধারাবাহিকতা অনুযায়ী সুশৃঙ্খলভাবে লিপিবদ্ধ করার কৌশলকে অফিস খরচের হিসাবরক্ষণ বলে।

অফিস সচিব কে? উত্তর: যে ব্যক্তি অফিস ব্যবস্থাপকের যাবতীয় কার্যাবলি পরিচালনা করতে সহায়তা করে তাকে অফিস সচিব বলে। যে ব্যক্তি অফিসের বা প্রতিষ্ঠানের করণিক ও প্রশাসনিক কার্য সম্পাদন করতে সার্বিক সহযোগিতা করেন তাকে অফিস সচিব বলে। কোনো ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের অফিসের করণিক ও প্রশাসনিক কার্যে সহায়তা করা, গোপনীয় কার্য সম্পাদন করা এবং প্রতিষ্ঠানের নিয়মনীতি, তথ্য গোপনীয়তা রক্ষা করার উদ্দেশ্যে যে বিশ্বস্ত ব্যক্তিকে নিয়োগ করা হয় তাকে অফিস সচিব বলে।