

অধ্যায়-৮: যোগাযোগ

প্রশ্ন ১ মি. লিটন একটা প্রাইভেট ফার্মের কর্মচারী। তিনি প্রতিষ্ঠানের নিয়ম মেনে বিভিন্ন সমস্যা ও সম্ভাবনা নিয়ে উর্ধ্বতনের সাথে যোগাযোগ করেন। আবার প্রতিষ্ঠানটি তাদের এজেন্টদের সাথে মোবাইল ফোনে যেকোনো বিষয়ে পরামর্শ করে। উপরন্তু বিদেশি ব্যবসায়ীদের সাথে তথ্য আদান-প্রদানে ইন্টারনেট ব্যবহার করে। ফলে দ্রুত তথ্য পাওয়া সম্ভব হয়, যা প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্যার্জনে সহায়ক।

[ঢা. বো. ১৭; কু. বো. ১৭]

- ক. উল্লম্ব যোগাযোগ কী? ১
খ. ভুল-বোঝাবুঝির অবসানে লিখিত যোগাযোগ গুরুত্বপূর্ণ কেন? ব্যাখ্যা করো। ২
গ. উদ্দীপকে লিটনের যোগাযোগ আনুষ্ঠানিকতার ভিত্তিতে কোন ধরনের? ব্যাখ্যা করো। ৩
ঘ. 'যান্ত্রিক যোগাযোগ উদ্দীপকের প্রতিষ্ঠানকে গতিশীল করেছে'— বিশ্লেষণ করো। ৪

১ নং প্রশ্নের উত্তর

ক সংগঠনের উচ্চস্তর ও নিম্নস্তরের ব্যক্তিবর্গের মধ্যে তথ্য আদান-প্রদানের মাধ্যমে যোগাযোগ প্রতিষ্ঠা হলে তাকে উল্লম্ব যোগাযোগ বলে।

খ লিখিত যোগাযোগ হলো শব্দ বা বাক্য লিখে মনের ভাব প্রকাশ ও তথ্য বিনিময় করা।

লিখিত যোগাযোগে শব্দ ব্যবহার করে অর্থপূর্ণ সংবাদ লিখে তা প্রাপকের নিকট প্রেরণ করা হয়। এ ব্যবস্থায় সংবাদটি দলিল আকারে সংরক্ষিত থাকে। এছাড়া যোগাযোগের পক্ষসমূহের মধ্যে মতের অমিল লিখিত সংবাদ প্রমাণ হিসেবে দেখানো যায়। ফলে পক্ষসমূহের মধ্যে ভুল বোঝাবুঝির অবসান হয়।

গ উদ্দীপকে লিটনের যোগাযোগ পদ্ধতিটি আনুষ্ঠানিক যোগাযোগ। আনুষ্ঠানিক যোগাযোগ সংগঠন কর্তৃক প্রণীত নিয়ম-নীতি, রীতি-পদ্ধতি অনুসরণ করে সংঘটিত হয়। এ যোগাযোগ প্রতিষ্ঠানের আনুষ্ঠানিকতার মাধ্যমেই সম্পন্ন হয়।

উদ্দীপকে মি. লিটন একটি প্রাইভেট ফার্মের কর্মচারী। তিনি প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন নিয়ম-কানুন মেনে প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন সমস্যা ও সম্ভাবনা নিয়ে উর্ধ্বতনের সাথে যোগাযোগ করেন। এক্ষেত্রে তাকে প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রণীত নিয়ম-নীতি মানতে হয়, যা আনুষ্ঠানিক যোগাযোগ পদ্ধতিকে নির্দেশ করে। সুতরাং বলা যায়, প্রতিষ্ঠানের উর্ধ্বতনের সাথে যোগাযোগের ক্ষেত্রে তিনি আনুষ্ঠানিকতার ভিত্তিতে যোগাযোগ করেন।

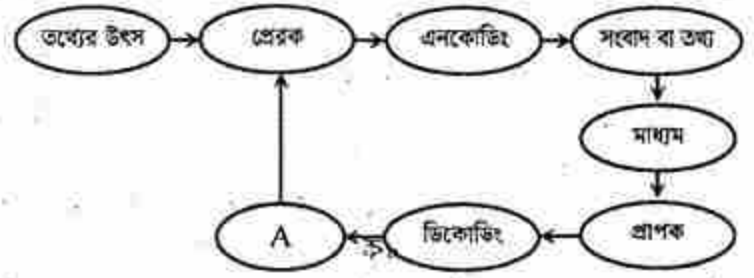
ঘ 'যান্ত্রিক যোগাযোগ উদ্দীপকের প্রতিষ্ঠানকে গতিশীল করেছে'—উক্তিটির যৌক্তিকতা রয়েছে।

যান্ত্রিক যোগাযোগ হলো এক ধরনের যোগাযোগ পদ্ধতি, যার মাধ্যমে যন্ত্রের সাহায্যে বিভিন্ন ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের মধ্যে তথ্য, সংবাদ, ধারণা, মতামতের আদান-প্রদান হয়ে থাকে। এর মাধ্যমে সময় ও ব্যয় উভয়ই সাশ্রয় হয়।

উদ্দীপকের লিটন মিমার কর্মরত প্রতিষ্ঠানটি তাদের এজেন্টের সাথে মোবাইল ফোন ব্যবহার করে বিভিন্ন বিষয়ে পরামর্শ গ্রহণ করে। এছাড়াও বিদেশি ব্যবসায়ীদের সাথে তথ্য আদান-প্রদানে ইন্টারনেট ব্যবহার করে। ফলে প্রতিষ্ঠানটির পক্ষে দেশ-বিদেশের বিভিন্ন তথ্য দ্রুত পাওয়া সম্ভব হয়।

উদ্দীপকের প্রতিষ্ঠানটি তাদের সার্বিক কর্মকাণ্ড নেটওয়ার্কের আওতায় নিয়ে আসে। ফলে বিশ্বের যেকোনো তথ্য বা সংবাদ তারা দ্রুত পাচ্ছে। এতে করে প্রতিষ্ঠানটি প্রাপ্ত তথ্যের ভিত্তিতে দেশ-বিদেশের বিভিন্ন মানুষের চাহিদা ও বুচি জেনে পণ্য উৎপাদন করতে পারে, যা প্রতিষ্ঠানটিকে তাদের লক্ষ্য অর্জনে সহায়তা করেছে। সুতরাং বলা যায়, যান্ত্রিক যোগাযোগ পদ্ধতি ব্যবহারের কারণেই উদ্দীপকের প্রতিষ্ঠানকে গতিশীল করেছে।

প্রশ্ন ২ নিচের চিত্রটি দেখে গ ও ঘ নং প্রশ্নের উত্তর দাও।



[রা. বো. ১৭]

- ক. ই-মেইল কী? ১
খ. ভিডিও কনফারেন্সিং বলতে কী বোঝায়? ২
গ. প্রদত্ত চিত্রটি ব্যবস্থাপনায় কোন প্রক্রিয়া নির্দেশ করে? ব্যাখ্যা করো। ৩
ঘ. উক্ত প্রক্রিয়ায় চিত্রে 'A' চিহ্নিত উপাদানটির ভূমিকা মূল্যায়ন করো। ৪

২ নং প্রশ্নের উত্তর

ক ই-মেইল বলতে এক কম্পিউটার/মোবাইল হতে ইন্টারনেটের মাধ্যমে অন্য কোনো কম্পিউটার/মোবাইলে কোনো তথ্য আদান-প্রদানকে বোঝায়।

সহায়ক তথ্য

E-mail-এর পূর্ণরূপ হলো Electronic mail।

খ ভিডিও কনফারেন্সিং হলো এক ধরনের যোগাযোগ ব্যবস্থা, যেখানে টেলিভিশন বা মনিটরের পর্দায় মিটিংয়ে অংশগ্রহণকারী ব্যক্তিগণ পরস্পরে মুখোমুখি হয় ও কথোপকথনে অংশগ্রহণ করে।

টেলিকনফারেন্সিংয়ের একটি প্রক্রিয়া হলো ভিডিও কনফারেন্সিং। এজন্য কম্পিউটার ও ইন্টারনেট আবশ্যিক। এ ব্যবস্থায় মনিটরের পর্দায় গ্রাহক ও প্রেরক পরস্পরকে দেখতে ও কথা বলতে পারেন। দেশে এবং বিদেশেও এ প্রক্রিয়ায় একে অন্যের সাথে যোগাযোগ করতে পারে। এ জাতীয় যোগাযোগ তুলনামূলক ব্যয়বহুল।

গ প্রদত্ত চিত্রটি ব্যবস্থাপনার যোগাযোগ প্রক্রিয়া নির্দেশ করে। যোগাযোগ প্রক্রিয়া বলতে এমন কতকগুলো পদক্ষেপ বা অংশের সমষ্টিকে বোঝায়, যার মধ্য দিয়ে প্রেরকের কাছ থেকে সংবাদ প্রাপকের নিকট পৌঁছে। যখন কোনো যোগাযোগ প্রক্রিয়া কার্যকরভাবে প্রত্যাশিত ফল অর্জনে সক্ষম হয়, তখন সেটি সফল হয়।

সংবাদ প্রেরক কোনো তথ্য বা সংবাদ কারো নিকট প্রেরণের ইচ্ছা পোষণ করলেই যোগাযোগ প্রক্রিয়ার সূচনা ঘটে। প্রাপ্ত সংবাদের পরিপ্রেক্ষিতে প্রেরকের নিকট প্রাপকের প্রত্যুত্তর প্রদানের মাধ্যমে ঐ প্রক্রিয়ার সমাপ্তি ঘটে। যোগাযোগ প্রক্রিয়া অনেকগুলো উপাদানের সমন্বয়ে গঠিত, যার প্রতিটি উপাদান একটির সাথে অন্যটি সম্পর্কযুক্ত। উদ্দীপকে সুতরাং উল্লিখিত সামগ্রিকভাবে চিত্রটি যোগাযোগ প্রক্রিয়াকে নির্দেশ করে।

ঘ উক্ত প্রক্রিয়ায় চিত্রে 'A' চিহ্নিত উপাদানটি হলো ফলাবর্তন, যা যোগাযোগ প্রক্রিয়ায় গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখে।

তথ্য বা সংবাদ প্রেরণের পর প্রাপকের কাছ থেকে প্রেরকের কাছে যে প্রত্যুত্তর আসে তা ফলাবর্তন। ফলাবর্তনের মাধ্যমেই যোগাযোগ প্রক্রিয়া সম্পন্ন এবং পরিপূর্ণতা লাভ করে।

উদ্দীপকের চিত্রটি সামগ্রিকভাবে একটি যোগাযোগ প্রক্রিয়া। যার শুরুতে রয়েছে প্রেরক এবং প্রেরকের প্রাপ্ত সংবাদের বিনিময়ে প্রাপক যে প্রত্যুত্তর দেয় তা হলো ফলাবর্তন। ফলাবর্তনের মাধ্যমেই যোগাযোগ প্রক্রিয়াটি সম্পন্ন হয়। তাই চিত্রের 'A' চিহ্নিত উপাদানটি হলো ফলাবর্তন।

যোগাযোগ প্রক্রিয়া শুরু হয় প্রেরকের মাধ্যমে। প্রেরকের মানসিক ধারণাকে প্রেরণযোগ্য করে সাজানোর মাধ্যমে যা তৈরি হয় তা সংবাদ। যে উপায়ে সংবাদ প্রাপকের নিকট পৌঁছায় তা হলো সংবাদ মাধ্যম। যিনি প্রেরিত সংবাদ গ্রহণ করেন তিনি হলেন প্রাপক। প্রাপক প্রত্যন্তর প্রদানের জন্য সংবাদকে প্রেরণযোগ্য করে সাজান। সর্বশেষ প্রেরকের সংবাদের পরিপ্রেক্ষিতে প্রাপকের প্রদত্ত প্রত্যন্তরের মাধ্যমে ফলাবর্তন হয়। আর ফলাবর্তন ছাড়া যোগাযোগ প্রক্রিয়া সম্পন্ন হতে পারে না। তাই, ফলাবর্তন যোগাযোগ প্রক্রিয়া সম্পাদনে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখে।

প্রশ্ন ৩ মাইক্রোসফট একটি বিশ্বখ্যাত সফটওয়্যার কোম্পানি। সারা বিশ্বে প্রতিষ্ঠানটির অসংখ্য আঞ্চলিক অফিস রয়েছে। প্রতিষ্ঠানটি প্রতিমাসে আঞ্চলিক প্রধানদের নিয়ে সভার আয়োজন করে। আঞ্চলিক প্রধানগণ স্ব-স্ব কর্মস্থলে বসেই এক ধরনের প্রযুক্তি ব্যবহার করে সরাসরি এ সভায় অংশগ্রহণ করেন। সেখানে তারা নিজেদের মূল্যবান তথ্য উপস্থাপনের পাশাপাশি গুরুত্বপূর্ণ মতামত দেন। এতে আঞ্চলিক কর্মকর্তাদের প্রতিষ্ঠানের প্রধান কার্যালয়ে যাতায়াতের প্রচুর ব্যয় সাশ্রয়ের পাশাপাশি সময় লাঘব হয়ে থাকে। ব্যয় হ্রাসের কারণে পণ্যের দামও তুলনামূলকভাবে কম হয়।

//দি. বো. ১৭/

- ক. সংগঠিতকরণ কী? ১
- খ. কার্যভিত্তিক সংগঠন কখন ব্যবহার করা হয়? ব্যাখ্যা করো। ২
- গ. উদ্দীপকে বর্ণিত প্রতিষ্ঠানের এ ধরনের সভার ব্যবস্থাকে কী বলা হয়? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. প্রতিষ্ঠানটির এ ধরনের সভা আহ্বান করার পেছনে যোগাযোগের কোন গুণাবলি অধিকতর ভূমিকা পালন করে? মতামত দাও। ৪

৩ নং প্রশ্নের উত্তর

ক বিভিন্ন বিভাগ-উপবিভাগ ও কর্মীদের মধ্যে পারস্পরিক সম্পর্ক নির্ধারণকে সংগঠিতকরণ বলে।

খ একটি প্রতিষ্ঠানে বিভিন্ন প্রকৃতির (উৎপাদন, ক্রয়, বিক্রয়) কাজ চালু থাকলে, তখন কার্যভিত্তিক সংগঠন ব্যবহার করা হয়।

শিল্প প্রতিষ্ঠান কিংবা বৃহদাকার উৎপাদন প্রতিষ্ঠানের কাজ সাধারণত প্রক্রিয়াভিত্তিক হয়ে থাকে। এ প্রতিষ্ঠানের কর্মকাণ্ড পরিচালনার ক্ষেত্রে অধিক অভিজ্ঞতাসম্পন্ন ও বিশেষজ্ঞ কর্মীর প্রয়োজন হয়। এজন্য কাজের ধরন অনুযায়ী বিভিন্ন বিভাগ তৈরি করে বিশেষজ্ঞ কর্মী নিয়োগ করা হয়। এতে বিশেষায়ণের অধিক সুবিধা অর্জিত হয়। তাই শিল্প প্রতিষ্ঠান তথা যেখানে কাজের চাপ বেশি, সেখানে কার্যভিত্তিক সংগঠন বেশি প্রয়োজন।

গ উদ্দীপকের প্রতিষ্ঠানটি ভিডিও কনফারেন্সিং সভার আয়োজন করেছে। ভৌগোলিকভাবে বিভিন্ন স্থানে বিস্তৃত বিভিন্ন ব্যক্তি বা দলের মধ্যে তথ্য বিনিময়ের একটি আধুনিক পদ্ধতি হলো ভিডিও কনফারেন্সিং। এক্ষেত্রে কম্পিউটার বা মোটোফোনে গ্রাহক ও প্রেরক পরস্পরকে দেখতে এবং কথা বলতে পারেন।

উদ্দীপকে, উল্লিখিত মাইক্রোসফট একটি বিশ্বখ্যাত সফটওয়্যার কোম্পানি। সারাবিশ্বে প্রতিষ্ঠানটির অসংখ্য আঞ্চলিক অফিস রয়েছে। প্রতিষ্ঠানটি প্রতিমাসে আঞ্চলিক প্রধানদের নিয়ে সভার আয়োজন করে। আঞ্চলিক প্রধানগণ স্ব-স্ব কর্মস্থলে বসেই এক ধরনের প্রযুক্তি ব্যবহার করে সরাসরি এ সভায় অংশগ্রহণ করেন। সেখানে তারা নিজেদের মূল্যবান তথ্য উপস্থাপনের পাশাপাশি গুরুত্বপূর্ণ মতামত দেন। সুতরাং, প্রতিষ্ঠানে আয়োজিত সভাটি হলো ভিডিও কনফারেন্সিং।

ঘ প্রতিষ্ঠানটির ভিডিও কনফারেন্সিং-এর মাধ্যমে সভা আহ্বান করার পেছনে যোগাযোগের ফলাবর্তন বিষয়টি অধিকতর ভূমিকা পালন করে। তথ্য বা সংবাদ প্রেরণের পর প্রাপকের নিকট হতে প্রেরকের নিকট প্রত্যন্তর আসাই হলো ফলাবর্তন। ফলাবর্তনের মাধ্যমে যোগাযোগ প্রক্রিয়া সম্পন্ন হয় এবং পরিপূর্ণতা লাভ করে।

উদ্দীপকে মাইক্রোসফট একটি বিশ্বখ্যাত সফটওয়্যার কোম্পানি। সারাবিশ্বে প্রতিষ্ঠানটির অসংখ্য আঞ্চলিক অফিস রয়েছে। প্রতিষ্ঠানটির আঞ্চলিক প্রধানগণ প্রতিমাসে স্ব-স্ব কর্মস্থলে বসে ভিডিও কনফারেন্সিং সভার আয়োজন করে। এতে করে প্রত্যেকে প্রতিটি শাখার খবরাখবর সহজে এবং সাশ্রয়ী মূল্যে পেয়ে যাচ্ছে। অর্থাৎ ফলাবর্তন খুব দ্রুত হচ্ছে। যোগাযোগ প্রক্রিয়া শুরু হয় প্রেরকের মাধ্যমে। আর সম্পন্ন হয় প্রাপকের প্রদত্ত প্রত্যন্তর অর্থাৎ ফলাবর্তনের মাধ্যমে। এ প্রত্যন্তর পেতে দীর্ঘসময় লাগলে সময় ও খরচ উভয় বেশি হয়। কিন্তু যদি ভিডিও কনফারেন্সিং-এর মাধ্যমে সভা করা হয়, তাতে সরাসরি প্রত্যন্তর পাওয়া যায়। উদ্দীপকের প্রতিষ্ঠানটিতে ভিডিও কনফারেন্সিং-এর মাধ্যমে সভা করায় আঞ্চলিক কর্মকর্তাদের প্রতিষ্ঠানের প্রধান কার্যালয়ে যাতায়াতের প্রচুর ব্যয় সাশ্রয়ের পাশাপাশি সময় লাঘব হয়েছে। ব্যয় হ্রাসের কারণে পণ্যের দামও তুলনামূলকভাবে কম হয়েছে। তাই বলা যায়, প্রতিষ্ঠানটির ভিডিও কনফারেন্সিং সভা আহ্বান করার পেছনে যোগাযোগের ফলাবর্তন বিষয়টি অধিকতর ভূমিকা পালন করেছে।

প্রশ্ন ৪ গ্যাসকো একটি বিদেশি গ্যাস উত্তোলনকারী কোম্পানি। কোম্পানিতে মি. জিয়াং ব্যবস্থাপক হিসেবে যোগদান করেন। তিনি কর্মীদের লিখিত ও মৌখিক নির্দেশনা প্রদানের ক্ষেত্রে দুর্বোধ্য ইংরেজি ভাষা ব্যবহার করেন। ফলে কর্মীদের বোঝা যেমন কষ্টকর, তেমনি দ্রুততার সাথে তার নির্দেশ পালন করাও কঠিন হয়ে ওঠেছে। এতে করে প্রতিষ্ঠানটিতে বিশৃঙ্খলা দেখা দেয়।

//দি. বো. ১৭/

- ক. যোগাযোগ কী? ১
- খ. কার্যবিভাজন কেন প্রয়োজন? ব্যাখ্যা করো। ২
- গ. মি. জিয়াং যোগাযোগের কোন নীতিটি উপেক্ষা করেছেন? বর্ণনা করো। ৩
- ঘ. গ্যাসকো কোম্পানির বিশৃঙ্খলা দূর করতে তোমার পরামর্শ প্রদান করো। ৪

৪ নং প্রশ্নের উত্তর

ক দুই বা ততোধিক ব্যক্তি বা পক্ষের মধ্যে সংবাদ, তথ্য, ভাব, আবেগ-অনুভূতি আদান-প্রদানের প্রক্রিয়াকে যোগাযোগ বলে।

খ প্রতিষ্ঠানের কাজকে প্রয়োজন অনুযায়ী বিভিন্ন ভাগে ভাগ করে প্রত্যেক কর্মীর দায়িত্ব ও কর্তৃত্ব সুস্পষ্টভাবে নির্দিষ্ট করে দেওয়াকে কার্যবিভাজন বলে।

এরূপ বিভাজনের ফলে প্রত্যেক বিভাগ, উপবিভাগ এবং সেই সাথে এতে নিয়োজিত জনশক্তি ও তাদের কাজকে সুনির্দিষ্ট করা সম্ভব হয়। তাছাড়া একই ধরনের কাজ করায় প্রতিটি বিভাগে কর্মরত কর্মীদের কর্মদক্ষতা বৃদ্ধি পায়। এতে প্রতিষ্ঠানের উৎপাদনশীলতাও বাড়ে।

গ মি. জিয়াং যোগাযোগের ভাষাগত নীতিটি উপেক্ষা করেছেন। সুষ্ঠু যোগাযোগের ক্ষেত্রে ভাষা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ উপাদান। সঠিকভাবে ভাষা ব্যবহার না করতে পারলে যোগাযোগ কর্মীদের বোধগম্য হয় না এবং এর উদ্দেশ্য ব্যাহত হতে পারে।

উদ্দীপকে গ্যাসকো একটি বিদেশি গ্যাস উত্তোলনকারী কোম্পানি। উক্ত কোম্পানিতে মি. জিয়াং ব্যবস্থাপক হিসেবে যোগদান করেন। তিনি কর্মীদের লিখিত ও মৌখিক নির্দেশনা প্রদানের ক্ষেত্রে দুর্বোধ্য ইংরেজি ভাষা ব্যবহার করেন। ফলে কর্মীদের এ ভাষা বোঝা বেশ কষ্টকর হয়ে দাঁড়ায়। এতে বোঝা যায়, গ্যাসকো কোম্পানিতে মি. জিয়াং যোগাযোগের ভাষাগত নীতিটি উপেক্ষা করেছেন।

ঘ গ্যাসকো কোম্পানির বিশৃঙ্খলা দূর করার জন্য ভাষাগত প্রতিবন্ধকতা দূর করা উচিত।

ভাষার ভিন্নতা মানব সমাজে একটা স্বাভাবিক বৈশিষ্ট্য। একেক স্থানের ভাষা ভিন্ন অর্থ বহন করতে পারে। এ ভিন্নতা থেকে যোগাযোগে যে বাধার সৃষ্টি হয়, তাকে যোগাযোগের ক্ষেত্রে ভাষাগত প্রতিবন্ধকতা হিসেবে গণ্য করা হয়।

উদ্দীপকে মি. জিয়াং গ্যাসকো কোম্পানিতে ব্যবস্থাপক হিসেবে যোগদান করেন। তিনি প্রতিষ্ঠানের কর্মীদের নির্দেশ দানের ক্ষেত্রে দুর্বোধ্য ইংরেজি ভাষা ব্যবহার করেন। ফলে কর্মীদের তার ভাষা বুঝতে কষ্ট হয় এবং যেকোনো নির্দেশ দ্রুত পালন করা কঠিন হয়ে পড়ে। এতে প্রতিষ্ঠানে বিশৃঙ্খলা সৃষ্টি হয়।

যোগাযোগের অন্যতম প্রধান বাহন হলো ভাষা। কার্যকর যোগাযোগের ক্ষেত্রে ভাষার মাধ্যমে মনের ভাব প্রকাশ করতে গিয়ে অনেক সময় ভাষাগত জটিলতার কারণে সমস্যা দেখা দেয়। উদ্দীপকে প্রতিষ্ঠানটিতেও তা-ই হয়েছে। মি. জিয়াং-এর দুর্বোধ্য ইংরেজি ভাষা কর্মীরা বোঝে না। ফলে তারা দ্রুততার সাথে কাজও করতে পারে না। এতে প্রতিষ্ঠানে বিশৃঙ্খলা সৃষ্টি হয়। তাই আমি মনে করি, মি. জিয়াং যদি সহজ সরল ইংরেজি ভাষা ব্যবহার করে, তাহলে কর্মীদের তা বুঝতে কষ্ট হবে না, এবং তারা খুব স্বাচ্ছন্দ্যে কাজ করবে। সুতরাং এ ভাষাগত প্রতিবন্ধতা দূর করা খুব জরুরি।

প্রশ্ন ৫ এরিয়া ম্যানেজার জনাব কিবরিয়া প্রতিদিন অফিসে এসে প্রথমেই প্রতিষ্ঠানের সব পর্যায়ের খবরাখবর জেনে নেন। বিভিন্ন স্থানে নিয়োজিত ডিলারদের সাথে টেলিফোনে কথা বলে বিক্রয়ের সার্বিক অবস্থা জানেন এবং বিক্রয় বাড়ানোর জন্য উৎসাহিত করেন। ডিলাররা পণ্য ক্রয়ের কোনো অর্ডার দিলে তিনি তা টেলিফোনে গ্রহণ করেন না। তাদেরকে স্বাক্ষরসহ ফরমায়েশ পাঠাতে বলেন। পণ্য পাঠানোর পর তিনি সেগুলো সংরক্ষণ করেন।

১৫. বো. ১৭/

- ক. যোগাযোগ কী? ১
- খ. উর্ধ্বগামী যোগাযোগ বলতে কী বোঝায়? ব্যাখ্যা করো। ২
- গ. উদ্দীপকে জনাব কিবরিয়া প্রথমে অফিসে এসে যেভাবে যোগাযোগ করেন শাদিক পন্থতি বিচারে তা কোন ধরনের? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. উদ্দীপকে জনাব কিবরিয়া পণ্য ফরমায়েশের ক্ষেত্রে যে পন্থতিতে যোগাযোগ করেন তার যৌক্তিকতা বিশ্লেষণ করো। ৪

৫ নং প্রশ্নের উত্তর

ক দুই বা ততোধিক ব্যক্তি বা পক্ষের মধ্যে সংবাদ, তথ্য, ভাব, আবেগ-অনুভূতি আদান-প্রদানের প্রক্রিয়াকে যোগাযোগ বলে।

খ প্রতিষ্ঠানের অধীনস্থ কর্মচারীগণ কোনো সংবাদ বা তথ্য নিয়ে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সাথে যোগাযোগ করলে তাকে উর্ধ্বগামী যোগাযোগ বলে।

এটি মূলত নির্দেশনার ভিত্তিতে যোগাযোগ। প্রতিষ্ঠানের প্রয়োজনীয় তথ্য, (পণ্য বাজার, প্রতিযোগীদের অবস্থা) সম্পর্কে সাধারণত নিম্ন পর্যায়ের কর্মীরাই অধিক তথ্য জানে। এসব তথ্য বা যেকোনো গুরুত্বপূর্ণ তথ্য অধস্তন কর্মী তার উর্ধ্বতনের নিকট প্রেরণ করে। ফলে তাদের মধ্যে যে যোগাযোগ ব্যবস্থা সৃষ্টি হয় তা-ই উর্ধ্বগামী যোগাযোগ।

গ উদ্দীপকে জনাব কিবরিয়া প্রথমে অফিসে এসে যেভাবে যোগাযোগ করেন তা শাদিক পন্থতি বিচারে মৌখিক যোগাযোগ।

এ যোগাযোগ সাধারণত সামনা-সামনি, কথোপকথন, সভা, সাক্ষাৎকার, টেলিফোনে কথোপকথনের মাধ্যমে সংঘটিত হয়ে থাকে। এক্ষেত্রে সংবাদ প্রেরক ও প্রাপকের মধ্যে সরাসরি তথ্যের বিনিময় ঘটে।

উদ্দীপকে জনাব কিবরিয়া একজন এরিয়া ম্যানেজার। তিনি প্রতিদিন অফিসে এসে প্রথমেই প্রতিষ্ঠানের সব পর্যায়ের খবরাখবর জেনে নেন। এজন্য বিভিন্ন স্থানে নিয়োজিত ডিলারদের সাথে টেলিফোনে কথা বলে বিক্রয়ের সার্বিক অবস্থা জানেন এবং বাড়ানোর জন্য তাদের উৎসাহিত করেন। যেহেতু তিনি টেলিফোনে যোগাযোগ করেন, তাই যোগাযোগ পন্থতিটি হলো মৌখিক যোগাযোগ। সুতরাং বলা যায়, জনাব কিবরিয়া অফিসে এসে প্রথমে মৌখিক যোগাযোগ পন্থতিটি ব্যবহার করেছেন।

ঘ উদ্দীপকে জনাব কিবরিয়া পণ্য ফরমায়েশের ক্ষেত্রে লিখিত যোগাযোগ পন্থতি ব্যবহার করেন।

লিখিত যোগাযোগ সাধারণত চিঠি, ই-মেইল, বার্তা, ওয়েব পেজ, ফুদে বার্তা, টেলিভিশন, পত্রিকা, প্রতিবেদনের মাধ্যমে সংঘটিত হয়ে থাকে। এ যোগাযোগের ক্ষেত্রে সংবাদ পাঠ না করে এর মর্মার্থ উপলব্ধি করা যায় না।

উদ্দীপকে এরিয়া ম্যানেজার জনাব কিবরিয়া অফিসে এসে টেলিফোনের মাধ্যমে ডিলারদের কাছ থেকে প্রতিষ্ঠানের সার্বিক বিক্রয়ের অবস্থা সম্পর্কে খবর নেন। তবে ডিলাররা পণ্য ক্রয়ের কোনো অর্ডার দিলে তিনি তা টেলিফোনে গ্রহণ না করে ফরমায়েশ পাঠাতে বলেন। অর্থাৎ পণ্য ক্রয়ের অর্ডারের জন্য তিনি লিখিত তথ্য চান।

যোগাযোগের বিভিন্ন পন্থতির মধ্যে লিখিত যোগাযোগ সবচেয়ে সঠিক ও নির্ভুল যোগাযোগ পন্থতি। এদ্বারা যোগাযোগ সংবাদের ভুল ব্যাখ্যা, পক্ষসমূহের মধ্যে সন্দেহ ও ভুল বোঝাবুঝির সম্ভাবনা দূর করে। পাশাপাশি এর মাধ্যমে যোগাযোগ বার্তার স্থায়ী রেকর্ড সংরক্ষণ করা যায়। এসব কারণে জনাব কিবরিয়া ডিলারদের কাছ থেকে পণ্যের অর্ডারের জন্য টেলিফোনের পরিষর্ভে স্বাক্ষরকৃত ফরমায়েশ চান, যা সহজেই সংরক্ষণ করা যায়। তাই বলা যায়, জনাব কিবরিয়ার লিখিত যোগাযোগ ব্যবহার করা যথাযথ।

প্রশ্ন ৬ সুন্দরবন প্রাকৃতিক ঐতিহ্যমণ্ডিত একটি স্থান। প্রতিবছর হাজার হাজার পর্যটক এখানে ভ্রমণে আসে। পর্যটক এবং আশপাশের অধিবাসীদের জন্য কর্তৃপক্ষ নিরাপদ জায়গাসমূহ যেমন চিহ্নিত করে দিয়েছে, তেমনি বিপজ্জনক জায়গায়ও সাইনবোর্ড দিয়ে নিষেধাজ্ঞা জারি করেছে। দুঃসাহসিক পর্যটক সানি সাইনবোর্ডের নিষেধাজ্ঞা অমান্য করে বিপজ্জনক এলাকায় প্রবেশ করে ও বিপদে পড়ে সাহায্যের জন্য চিৎকার করে। তার গাইড আজওয়াদ জীবনের ঝুঁকি নিয়ে বনে প্রবেশ করে তাকে উদ্ধার করে।

১৬. বো. ১৭/

- ক. গণযোগাযোগ কী? ১
- খ. 'নীরবতা এক ধরনের যোগাযোগের মাধ্যম'— ব্যাখ্যা করো। ২
- গ. উদ্দীপকে বর্ণিত সাইনবোর্ড দিয়ে নিষেধাজ্ঞা জারি— পন্থতি অনুযায়ী কোন ধরনের যোগাযোগ? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. জনাব আজওয়াদের ভূমিকা যোগাযোগ প্রক্রিয়াকে সম্পূর্ণতা দান করেছে— মূল্যায়ন করো। ৪

৬ নং প্রশ্নের উত্তর

ক ভৌগোলিকভাবে বিভিন্ন স্থানে ছড়িয়ে ছিটিয়ে থাকা ব্যাপক জনগোষ্ঠীর নিকট একই সংবাদ বা তথ্য একসাথে দ্রুত প্রেরণের জন্য ব্যবহৃত যোগাযোগ ব্যবস্থাকে গণযোগাযোগ বলে। যেমন: রেডিও, টেলিভিশন।

খ লিখিত এবং মৌখিক মাধ্যম ব্যবহার না করে শুধু নীরবতা প্রদর্শনের মাধ্যমে যোগাযোগ করা হলে তাকে নীরব যোগাযোগ মাধ্যম বলে। একে এক ধরনের যোগাযোগ মাধ্যম বলে। কারণ নীরবতা কোনো সংবাদের ক্ষেত্রে ইতিবাচক বা নেতিবাচক অর্থ বহন করতে পারে।

গ উদ্দীপকে বর্ণিত সাইনবোর্ড দিয়ে নিষেধাজ্ঞা জারির ক্ষেত্রে লিখিত যোগাযোগ পন্থতি ব্যবহার করা হয়েছে।

এ যোগাযোগ বলতে শব্দ ও বাক্য লিখে মনের ভাব প্রকাশ করাকে বোঝায়। যোগাযোগের ক্ষেত্রে এটি একটি উত্তম পন্থতি।

উদ্দীপকে সুন্দরবন প্রাকৃতিক ঐতিহ্যমণ্ডিত একটি স্থান। প্রতিবছর হাজার হাজার পর্যটক এখানে ভ্রমণে আসে। পর্যটক ও আশপাশের অধিবাসীদের জন্য কর্তৃপক্ষ নিরাপদ জায়গাসমূহ যেমন চিহ্নিত করে দিয়েছে, তেমনি বিপজ্জনক জায়গায়ও সাইনবোর্ড দিয়ে নিষেধাজ্ঞা জারি করেছে। এরূপ কাজ লিখিত যোগাযোগ পন্থতির অন্তর্ভুক্ত। কারণ সাইনবোর্ডে সব তথ্য লিখিত আকারে প্রকাশ করা হয়। তাই বলা যায়, উক্ত সাইনবোর্ড দিয়ে নিষেধাজ্ঞা জারি লিখিত যোগাযোগ পন্থতির অন্তর্গত।

ঘ জনাব আজওয়াদ ফলাবর্তনের মাধ্যমে যোগাযোগ প্রক্রিয়াকে সম্পূর্ণতা দান করেছেন।

ফলাবর্তন বলতে প্রেরকের সংবাদের পরিপ্রেক্ষিতে প্রাপকের প্রেরিত প্রত্যুত্তর বা মনোভাব প্রকাশকে বোঝায়। একটি তথ্য বা সংবাদ প্রাপকের নিকট পৌঁছানোর পর প্রাপক তার প্রতিক্রিয়া ব্যক্ত করলে যোগাযোগ প্রক্রিয়া সম্পন্ন হয়।

উদ্দীপকে কর্তৃপক্ষ পর্যটকদের পরিদর্শনের জন্য বিপজ্জনক জায়গা সাইনবোর্ড দিয়ে নিষেধাজ্ঞা জারি করেছেন। কিন্তু দুঃসাহসিক পর্যটক সানি উক্ত নিষেধাজ্ঞা অমান্য করে বিপজ্জনক এলাকায় প্রবেশ করে ও বিপদে পড়ে, সাহায্যের জন্য চিৎকার করে। তার গাইড আজওয়াদ জীবনের ঝুঁকি নিয়ে বনে প্রবেশ করে তাকে উদ্ধার করে।

এ কাজটি ফলাবর্তনের সাথে সম্পৃক্ত। কারণ ফলাবর্তনের মাধ্যমে যোগাযোগ প্রক্রিয়া সম্পন্ন হয় এবং যোগাযোগের উদ্দেশ্য অর্জিত হয়। তাই বলা যায়, জনাব আজওয়াদ যে ভূমিকা পালন করেছেন তা যোগাযোগ প্রক্রিয়ার ফলাবর্তনের মাধ্যমে উক্ত প্রক্রিয়াকে সম্পূর্ণতা দান করেছে।

প্রশ্ন ৭ জনাব জিম ওয়ার্ল্ডনেট লিমিটেডের ব্যবস্থাপক। তিনি কম্পিউটারসহ অন্যান্য ইলেকট্রনিক যন্ত্রপাতি ব্যবহার করে প্রতিষ্ঠানের কাজগুলো স্বয়ংক্রিয়ভাবে করার চেষ্টা করেন। ইন্টারনেটে ওয়েবসাইটের মাধ্যমে প্রতিষ্ঠানের পরিচিতি ও উৎপাদিত পণ্যের মূল্য, গুণাবলি, ব্যবহার বিধি তুলে ধরেন। ব্যবসায় সংশ্লিষ্ট পক্ষের সাথে যোগাযোগের জন্য এবং তথ্য আদান-প্রদানের জন্য ই-মেইল ব্যবহার করেন। ফলে প্রতিষ্ঠানের যেকোনো সিদ্ধান্ত তিনি দ্রুত গ্রহণ করতে পারেন।

- ক. তথ্যপ্রযুক্তি কাকে বলে? ১
খ. যোগাযোগ প্রক্রিয়া বলতে কী বোঝায়? ব্যাখ্যা করো। ২
গ. উদ্দীপকের আলোকে ওয়ার্ল্ডনেট লিমিটেডের ব্যবস্থাপনায় তথ্য প্রযুক্তির ভূমিকা ব্যাখ্যা করো। ৩
ঘ. জনাব জিমের প্রতিষ্ঠান পরিচালনায় ইন্টারনেট ও ই-মেইল থেকে প্রাপ্ত সুযোগ সুবিধাগুলো বর্ণনা করো। ৪

৭ নং প্রশ্নের উত্তর

ক তথ্য সংগ্রহ, প্রক্রিয়াকরণ, সংরক্ষণ ও বিতরণ সংশ্লিষ্ট আধুনিক কম্পিউটারাইজড ব্যবস্থায় অন্যের সাথে যোগাযোগ ব্যবস্থাকে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বলে।

খ যোগাযোগ প্রক্রিয়া বলতে এমন কতকগুলো পদক্ষেপ বা অংশের সমন্বিকে বোঝায়, যার মধ্য দিয়ে প্রেরকের কাছ থেকে সংবাদ প্রাপকের কাছে পৌঁছায়।

সংবাদ প্রেরক কোনো তথ্য বা সংবাদ কারো কাছে প্রেরণের ইচ্ছা পোষণ করলেই যোগাযোগ প্রক্রিয়ার সূচনা ঘটে। প্রাপ্ত সংবাদের পরিপ্রেক্ষিতে প্রেরকের কাছে প্রাপকের প্রত্যুত্তর বা ফলাবর্তন প্রদানের মাধ্যমে এ প্রক্রিয়ার সমাপ্তি ঘটে। প্রেরক, সংবাদ, চ্যানেল, প্রাপক, ফলাবর্তন এগুলো যোগাযোগ প্রক্রিয়ার মূল উপাদান।

গ ওয়ার্ল্ডনেট লিমিটেডের ব্যবস্থাপনায় তথ্য প্রযুক্তির প্রভাব বা ভূমিকা খুবই গুরুত্বপূর্ণ।

ব্যবস্থাপনায় তথ্যপ্রযুক্তি ব্যবহারের ফলে উৎপাদনের পদ্ধতি ও কৌশলে পরিবর্তন হয়। যোগাযোগের ধরনের পরিবর্তন আসে। সিদ্ধান্ত গ্রহণের গতিও বৃদ্ধি পায়।

উদ্দীপকে জনাব জিমের প্রতিষ্ঠানে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি ব্যবহারের ফলে কাজগুলো স্বয়ংক্রিয়ভাবে করা যায়। প্রতিষ্ঠানের পরিচিতি ও উৎপাদিত পণ্যের মূল্য, গুণাবলি, ব্যবহারবিধি তুলে ধরা হয়। এর সাহায্যে ব্যবসায় সংশ্লিষ্ট পক্ষের সাথে যোগাযোগ করা হয়। তথ্য আদান-প্রদান করা হয়। সিদ্ধান্ত গ্রহণে দ্রুততা অর্জিত হয়। অর্থাৎ উক্ত প্রতিষ্ঠানের ব্যবস্থাপনায় তথ্যপ্রযুক্তি ভূমিকা রাখছে।

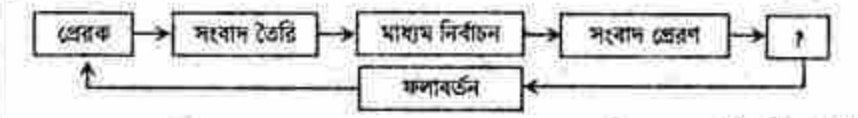
ঘ জনাব জিম প্রতিষ্ঠান পরিচালনায় ইন্টারনেট ও ই-মেইল ব্যবহার করায় প্রাতিষ্ঠানিকভাবে উপকার পেয়েছেন।

বর্তমান তথ্যপ্রযুক্তির যুগে ইন্টারনেট ও ই-মেইল ব্যবহার করে এক কম্পিউটার থেকে অন্য কম্পিউটারে তথ্য আদান-প্রদান ও খুব সহজে যোগাযোগ করা যায়। এতে সময় ও ব্যয় উভয়ই সাশ্রয় হয়।

উদ্দীপকের জনাব জিম ইন্টারনেটের মাধ্যমে প্রতিষ্ঠানের পরিচিতি এবং পণ্য সম্পর্কে তথ্য তুলে ধরেন। এর ফলে ক্রেতারা পণ্য বা প্রতিষ্ঠান সম্পর্কে জানতে পারে। এতে ক্রেতাদের মনে ইতিবাচক ধারণার সৃষ্টি হয়। পণ্যের প্রমোশনের ক্ষেত্রে ওয়েবসাইটে পণ্যের পরিচিতি করানোর মাধ্যমে জনাব জিমের খরচও কম হয়।

অপরদিকে জনাব জিম ই-মেইল ব্যবহারের দ্বারা প্রতিষ্ঠানের স্বার্থসংশ্লিষ্ট পক্ষের সাথে যোগাযোগ করেন। ই-মেইল ব্যবহারের ফলে জনাব জিম দেশে এবং বিদেশে যেকোনো পক্ষের সাথে মুহূর্তেই যোগাযোগ করতে পারেন। পণ্যের অর্ডার গ্রহণ, কাঁচামালের অর্ডার সরবরাহ এ ধরনের ব্যবস্থাপকীয় কাজগুলো ই-মেইলে সহজেই করতে পারেন। এসব সুবিধার জন্য জনাব জিম ডিজিটাল যোগাযোগ ব্যবস্থার মাধ্যমে প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন সিদ্ধান্ত সহজেই গ্রহণ করতে পারেন।

প্রশ্ন ৮



- ক. ইন্টারনেট কী? ১
খ. ভিডিও কনফারেন্সিং বলতে কী বোঝায়? ব্যাখ্যা করো। ২
গ. উদ্দীপকের যে ঘরটিতে প্রশ্নবোধক চিহ্ন রয়েছে সেখানকার উদ্দীপকের “?” চিহ্নিত স্থানের উপাদানটি ব্যাখ্যা করো। ৩
ঘ. সামগ্রিকভাবে চিত্রটি যে প্রক্রিয়ার নির্দেশ করে যোগাযোগে তার আবশ্যিকতা বিশ্লেষণ করো। ৪

৮ নং প্রশ্নের উত্তর

ক ইন্টারনেট হলো পারস্পরিক সম্পর্কযুক্ত কম্পিউটার নেটওয়ার্ক, যার মাধ্যমে এক কম্পিউটার হতে অন্য কম্পিউটারে তথ্যের আদান-প্রদান করা যায়।

খ ভিডিও কনফারেন্সিং হলো এক ধরনের যোগাযোগ ব্যবস্থা, যেখানে টেলিভিশন বা মনিটরের পর্দায় কনফারেন্স বা মিটিংয়ে অংশগ্রহণকারী ব্যক্তিগণ পরস্পরে মুখোমুখি হয় ও কথোপকথনে অংশগ্রহণ করে।

টেলিকনফারেন্সিংয়ের একটি প্রক্রিয়া হলো ভিডিও কনফারেন্সিং। এজন্য কম্পিউটার ও ইন্টারনেট আবশ্যিক। এ ব্যবস্থায় মনিটরের পর্দায় গ্রাহক ও প্রেরক পরস্পরকে দেখতে ও কথা বলতে পারেন। দেশে এবং বিদেশেও এ প্রক্রিয়ায় একে অন্যের সাথে যোগাযোগ করতে পারে। এ জাতীয় যোগাযোগ তুলনামূলক ব্যয়বহুল।

গ উদ্দীপকের যে ঘরটিতে প্রশ্নবোধক চিহ্ন রয়েছে সেখানকার উপাদানটি হলো প্রাপক।

প্রেরক কর্তৃক প্রেরিত সংবাদ যার কাছে প্রেরণ করা হয় তিনি হলেন সংবাদের প্রাপক। যেকোনো ব্যক্তি, দল বা প্রতিষ্ঠান সংবাদের প্রাপক হতে পারে।

প্রাপকের নিকট সংবাদ পৌঁছানোর পরই যোগাযোগ প্রক্রিয়ায় প্রেরকের দায়িত্বের সমাপ্তি ঘটে। যোগাযোগ প্রক্রিয়ায় প্রথম অবস্থান প্রেরকের তারপর সংবাদ তৈরি করা ও প্রেরণ করা হয়। অতঃপর সংবাদ প্রাপক কর্তৃক গ্রহণ করা হয় এবং সর্বশেষ ফলাবর্তন। সুতরাং যোগাযোগ প্রক্রিয়ায় সংবাদ প্রেরণের পরবর্তী ধাপ হলো প্রাপক। তাই বলা যায়, উদ্দীপকের যে ঘরটিতে প্রশ্নবোধক চিহ্ন রয়েছে সেখানকার উপাদানটি হলো প্রাপক।

ঘ উদ্দীপকে উল্লিখিত সামগ্রিক চিত্রটি যোগাযোগ প্রক্রিয়াকে নির্দেশ করে এবং এ প্রক্রিয়ার আবশ্যিকতা রয়েছে।

যোগাযোগ প্রক্রিয়া বলতে এমন কতকগুলো পদক্ষেপ বা অংশের সমন্বিতে বোঝায়, যার মধ্য দিয়ে প্রেরকের কাছ থেকে সংবাদ প্রাপকের কাছে পৌঁছে।

যোগাযোগকারীর মানসিক ধারণাকে প্রেরণযোগ্য করে সাজানোর মাধ্যমে যা তৈরি হয়, তা সংবাদ। যেভাবে বা যে উপায়ে সংবাদ প্রাপকের নিকট পৌঁছানো হয়, তাকে সংবাদমাধ্যম বলে। তৃতীয় ধাপে মাধ্যম নির্বাচন করা হয়। অতঃপর মাধ্যম দ্বারা সংবাদ প্রেরক কর্তৃক প্রেরণযোগ্য করে সাজানো হয়।

পঞ্চম ধাপে যে বা যিনি প্রেরিত সংবাদ গ্রহণ করেন তাকে সংবাদের প্রাপক বলে। সর্বশেষ ধাপে প্রেরকের সংবাদের বিনিময়ে প্রাপকের প্রদত্ত প্রত্যুত্তরকে ফলাবর্তন বলে। সুতরাং বলা যায়, উপরিউক্ত যোগাযোগ প্রক্রিয়াটি ধারাবাহিকভাবে সম্পন্ন হওয়ার মাধ্যমে যোগাযোগ সম্পন্ন হয়। তাই যোগাযোগের ক্ষেত্রে যোগাযোগের প্রক্রিয়াটি সামগ্রিকভাবে আবশ্যিক। কারণ এ প্রক্রিয়া ছাড়া যোগাযোগ করা সম্ভব নয়।

প্রশ্ন ৯ ডেল্টা কোম্পানি লিমিটেডের চেয়ারম্যান প্রতিষ্ঠানের মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনা বিভাগকে ই-মেইলের মাধ্যমে ৫ (পাঁচ) জন উৎপাদন কর্মী নিয়োগের পরামর্শ দেন। আবার মানবসম্পদ ব্যবস্থাপক তথ্যপ্রাপ্তি এবং কর্মী নিয়োগের সংবাদ ই-মেইলের মাধ্যমে চেয়ারম্যানকে জানিয়ে দেন। ফলে চেয়ারম্যান কর্মী নিয়োগের ব্যাপারে নিশ্চিত হন।

(রা. বো. ১৬)

- ক. নির্দেশনা কী? ১
- খ. পরিকল্পনা বাস্তবায়নে নির্দেশনার গুরুত্ব ব্যাখ্যা করো। ২
- গ. চেয়ারম্যান ই-মেইলের মাধ্যমে ব্যবস্থাপনার কোন কাজটি সম্পাদন করেছেন? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. যোগাযোগের উদ্দেশ্য অর্জনে মানবসম্পদ ব্যবস্থাপকের প্রেরিত ই-মেইলের ভূমিকা মূল্যায়ন করো। ৪

৯ নং প্রশ্নের উত্তর

ক পরিকল্পনা অনুযায়ী কর্মীদের আদেশ-উপদেশ প্রদান করাকে নির্দেশনা বলে।

খ পরিকল্পনা হলো ভবিষ্যৎ কার্যক্রমের পূর্বনির্ধারিত নকশা বা চিত্র। কোন কাজ কখন, কীভাবে সম্পাদন করতে হবে সে বিষয়ে ব্যবস্থাপকগণ কর্মীদের নির্দেশ প্রদানের মাধ্যমে পরিকল্পনা বাস্তবায়ন করেন। পরিকল্পনার মাধ্যমে লক্ষ্য নির্ধারণ করা হয়। আর নির্দেশনা লক্ষ্য বাস্তবায়নে সহায়তা করে। অর্থাৎ, নির্দেশনা জারির পর সংগঠনের সর্বত্র কার্যপ্রবাহের সৃষ্টি হয়, যা পরিকল্পনা বাস্তবায়ন করে।

গ ডেল্টা কোম্পানির চেয়ারম্যান ই-মেইলের মাধ্যমে ব্যবস্থাপনার নির্দেশনা নামক কার্যটি সম্পাদন করেছেন।

অধস্তন কর্মীদেরকে প্রয়োজনীয় নির্দেশ দান, উপদেশ ও পরামর্শ প্রদান এবং তত্ত্বাবধানকে নির্দেশনা বলে। নির্দেশনার মাধ্যমেই পরিকল্পিত কাজ সম্পাদিত হয়।

ডেল্টা কোম্পানির চেয়ারম্যান মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনা বিভাগকে ই-মেইলের মাধ্যমে ৫ জন উৎপাদনকর্মী নিয়োগের পরামর্শ দেন। অর্থাৎ তিনি ই-মেইলের মাধ্যমে কর্মী নিয়োগের নির্দেশ দিয়েছেন। এ পরামর্শ অনুযায়ী ব্যবস্থাপনা বিভাগ প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করে। নির্দেশনা মৌখিক বা লিখিত যেকোনোটিই হতে পারে। চেয়ারম্যান ই-মেইলের মাধ্যমে লিখিত নির্দেশ প্রদান করেছেন। সুতরাং বলা যায়, চেয়ারম্যান ই-মেইলের মাধ্যমে ব্যবস্থাপনার নির্দেশনা কাজটি সম্পাদন করেছেন।

ঘ যোগাযোগের উদ্দেশ্য আইনে মানবসম্পদ ব্যবস্থাপকের প্রেরিত ই-মেইলের ভূমিকা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ।

ই-মেইলের পূর্ণরূপ হলো ইলেকট্রনিক মেইল। ইন্টারনেট ও কম্পিউটার ব্যবহার করে যে বার্তা প্রেরণ করা হয় তাই ই-মেইল। এটি ব্যবহারে যোগাযোগ ব্যবস্থা দ্রুত ও কার্যকর হয়।

ডেল্টা কোম্পানির চেয়ারম্যান ই-মেইলের মাধ্যমে মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনা বিভাগকে কর্মী নিয়োগের নির্দেশনা প্রদান করেন। ই-মেইলের মাধ্যমে নির্দেশনা প্রদান করায় মানবসম্পদ বিভাগ দ্রুত বার্তাটি পেয়েছে। এতে জরুরি নিয়োগ প্রক্রিয়া চালু করতে পেরেছে। নিয়োগ প্রক্রিয়া সম্পন্ন হলে মানবসম্পদ ব্যবস্থাপক চেয়ারম্যানকে ই-মেইলে জানিয়ে দেয়। এতে করে নির্দেশের বাস্তবায়ন নিশ্চিত হয়েছে এবং চেয়ারম্যানও আশ্বস্ত হয়েছেন।

ই-মেইলের মাধ্যমে মানবসম্পদ ব্যবস্থাপক দ্রুত চেয়ারম্যানসহ অন্যদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। এতে তেমন খরচ নেই। ই-মেইল একটি লিখিত যোগাযোগ। তাই এটি ভবিষ্যতে প্রমাণ হিসেবে ব্যবহৃত হবে। সুতরাং ই-মেইলের মাধ্যমে যোগাযোগ দ্রুত, কম ব্যয়বহুল এবং সর্বজনীন, যা যোগাযোগের উদ্দেশ্য অর্জনে ভূমিকা রাখে।

১৩

প্রশ্ন ১০ ছোট হয়ে গেছে পৃথিবী। আমরা সবাই সবার হাতের মুঠোয়। কম্পিউটার নেটওয়ার্কিং-এ আলাদিনের দৈত্যের হাতে একচ্ছত্র আধিপত্য বিস্তারকারী মাধ্যমের নাম আলাদিনের চেরাগ। এ আলাদিনের চেরাগ নামক একটি সার্ভারের সাথে যোগাযোগ স্থাপন করলেই বিশ্বের সব সার্ভারের সাথে যোগাযোগ হয়। ফলে মানুষ ঘরে বসেই ব্যবসায়িক সব ধরনের কার্যক্রম করতে পারছে।

(রা. বো. ১৬)

- ক. ফলাবর্তন কী? ১
- খ. নিয়োগমী যোগাযোগ বলতে কী বোঝায়? ২
- গ. উদ্দীপকে আলাদিনের চেরাগ নামক একচ্ছত্র আধিপত্য বিস্তারকারী কম্পিউটার নেটওয়ার্কিং মাধ্যমের নাম কী? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. কম্পিউটার নেটওয়ার্কিং-এর মাধ্যমে কোন কোন উপাদান ব্যবহার করে আমরা সবাই সবার হাতের মুঠোয়? তোমার উত্তরের সপক্ষে যুক্তি দাও। ৪

১০ নং প্রশ্নের উত্তর

ক যোগাযোগকারী বা প্রেরকের সংবাদের বিপরীতে প্রাপকের প্রত্যুত্তর বা সাড়া (Response) দেয়ার প্রক্রিয়াকে ফলাবর্তন (Feedback) বলে।

খ যোগাযোগ হলো দুই বা ততোধিক ব্যক্তির মধ্যে কোনো ঘটনা, ধারণা বা তথ্যের বিনিময়।

প্রতিষ্ঠানের উর্ধ্বতন নির্বাহীগণ যখন অধস্তনদের সাথে যোগাযোগ করে তাকে নিম্নগামী যোগাযোগ বলে। এক্ষেত্রে যোগাযোগ প্রবাহে তথ্য নিচের দিকে প্রবাহিত হয়। ব্যবস্থাপকগণ প্রয়োজনীয় আদেশ, নির্দেশ ও পরামর্শ অধস্তনদের প্রদান করে এবং কর্মীরা এটা পালন করে, যা ওপর থেকে নিচের দিকে ধাপে ধাপে চলতে থাকে।

গ উদ্দীপকে আলাদিনের চেরাগ নামক একচ্ছত্র আধিপত্য বিস্তারকারী কম্পিউটার নেটওয়ার্কিং মাধ্যমের নাম ইন্টারনেট।

ইন্টারনেট বলতে একটি আন্তর্জাতিক কম্পিউটার নেটওয়ার্ককে বোঝায়, যা বিভিন্ন শিক্ষাপ্রতিষ্ঠান, শিল্প ও ব্যবসা-বাণিজ্যে ব্যবহৃত কম্পিউটারের সাথে যুক্ত থাকে। ইন্টারনেট ক্ষুদ্র ক্ষুদ্র নেটওয়ার্কের মাধ্যমে সৃষ্ট একটি বৃহৎ কম্পিউটার নেটওয়ার্কিং সিস্টেম। এর মাধ্যমে ঘরে বসে অতি সহজে এবং দ্রুত কোনো কাজ সম্পাদন করা যায়।

উদ্দীপকে কম্পিউটার নেটওয়ার্কিং-এ আলাদিনের দৈত্যের হাতে একচ্ছত্র আধিপত্য বিস্তারকারী মাধ্যমের নাম আলাদিনের চেরাগ। এ চেরাগ নামক একটি সার্ভারের সাথে যোগাযোগ স্থাপন করলেই বিশ্বের সব সার্ভারের সাথে যোগাযোগ হয়। বর্তমান বিশ্বে ইন্টারনেট নেটওয়ার্কিং আলাদিনের চেরাগের মতো তথ্য হাতের মুঠোয় নিয়ে এসেছে। এর ফলে

মানুষ যখন যা চায় তা-ই করতে পারে ঘরে বসেই। শুধু মানুষের কাক্ষিত জিনিস খোঁজ করার মাধ্যমে এটি পেতে পারে। ইন্টারনেট নেটওয়ার্কিং একটি সার্ভারের মাধ্যমে পৃথিবীর যেকোনো স্থানের সংবাদ, ব্যবসায় বাণিজ্য করতে পারে ঘরে বসে। তাই বলা যায়, ইন্টারনেট নেটওয়ার্ক আলাদিনের চেরাগের মতো সহযোগিতা করছে।

ঘ কম্পিউটার নেটওয়ার্কিং এর ইন্টারনেট উপাদানের মাধ্যমে আমরা সবাই সবার হাতের মুঠোয়।

ইন্টারনেট হলো বিশ্বময় যোগাযোগের একটি মাধ্যম। এর মাধ্যমে ঘরে বসে যেকোনো তথ্য আদান-প্রদান করা যায়। ইন্টারনেট কম্পিউটার নেটওয়ার্কিং সিস্টেমের মাধ্যমে মডেম ও টেলিফোন লাইন যুক্ত করে। ফলে বিশ্বের যেকোনো সংবাদ মুহূর্তের মধ্যে পাওয়া যায়।

উদ্দীপকে বলা হয়েছে, পৃথিবীর যেকোনো তথ্য আমরা সহজে পাই। এর কারণ হলো কম্পিউটার নেটওয়ার্কিং-এর ব্যবহার। ইন্টারনেট ব্যবহারের ফলে বিশ্বের যেকোনো প্রান্তে তথ্য প্রেরণ করা যায়। আবার এসব তথ্য সহজে খুঁজে পাওয়া যায়। ব্যবসায় বাণিজ্যের ক্ষেত্রে এটি একটি বৈপ্লবিক পরিবর্তন। মোবাইল ফোনে ইন্টারনেট ব্যবহারের ফলে এটি আরও দ্রুতগামী হয়েছে, যা পৃথিবীকে এনেছে হাতের মুঠোয়। আমরা যেকোনো তথ্য যেমন পেতে পারি তেমনি ভিডিও, অডিওর মাধ্যমে যোগাযোগ করতে পারি। আর এসব কিছু সম্ভব হয়েছে কম্পিউটার নেটওয়ার্কিং বা ইন্টারনেট প্রযুক্তির মাধ্যমে। তাই বলা যায়, ইন্টারনেট বিশ্বকে নিয়েছে আমাদের হাতের মুঠোয়।

প্রশ্ন ১১ SMC একটি আন্তর্জাতিক মানের স্বাস্থ্যরক্ষাকারী বিভিন্ন পণ্য উৎপাদনকারী প্রতিষ্ঠান। তারা নিজেদের পণ্য নিজেসই বাজারজাত করে। দেশের বড় বড় শহরে তাদের একাধিক বিক্রয়কেন্দ্র রয়েছে। দেশের TV চ্যানেলগুলোতে তারা তাদের পণ্যের ব্যবহারবিধির বিজ্ঞাপন নিয়মিত প্রচার করে। ক্রেতারা শো-রুম থেকে সরাসরি কিংবা মোবাইলের মাধ্যমে যোগাযোগ করে তাদের প্রয়োজনীয় পণ্য সংগ্রহ করতে পারে। এছাড়া তারা মোবাইলে যোগাযোগের অসুবিধার কারণে বিকল্প মাধ্যম ব্যবহারের কথা ভাবছে?

(দি. বো. ১৬)

- ক. 'ভিডিও কনফারেন্সিং' কী? ১
- খ. পদোন্নতি বলতে কী বোঝায়? ব্যাখ্যা করো। ২
- গ. উদ্দীপকে কোন ধরনের যোগাযোগের কথা উল্লেখ করা হয়েছে? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. SMC-এর পণ্য বাজারজাতকরণের মাধ্যম হিসেবে ইন্টারনেট ব্যবহারের যৌক্তিকতা উপস্থাপন করো। ৪

১১ নং প্রশ্নের উত্তর

ক একটি বিশেষ ব্যবস্থায় টেলিভিশন বা মনিটরের পর্দায় কনফারেন্স বা মিটিংয়ে অংশগ্রহণকারী ব্যক্তিগণ ভিন্ন ভিন্ন স্থানে অবস্থান করেও পরস্পরের মুখোমুখি হয়ে কথোপকথনে অংশগ্রহণ করাকে ভিডিও কনফারেন্স বলে।

খ প্রতিষ্ঠানে কর্মরত কর্মীর বর্তমান পদ থেকে মর্যাদা, ক্ষমতা, দায়িত্ব এবং বেতন ও সুযোগ-সুবিধাদি বৃদ্ধি করে উচ্চতর পদে পদায়ন করার প্রক্রিয়াকে পদোন্নতি বলে।

পদোন্নতি কর্মীদের কার্য সন্তুষ্টি বৃদ্ধি করে। ফলে প্রতিষ্ঠানের প্রতি তাদের আস্থা ও আনুগত্য বৃদ্ধি পায়। এতে প্রতিষ্ঠানের উৎপাদন ক্ষমতাও বৃদ্ধি পায়। এজন্যই প্রতিষ্ঠানে কর্মীদের পদোন্নতি দেওয়া হয়।

গ উদ্দীপকে যে ধরনের যোগাযোগের কথা বলা হয়েছে তা হলো গণযোগাযোগ।

গণযোগাযোগ হলো ভৌগোলিকভাবে বিভিন্ন স্থানে ছড়িয়ে থাকা ব্যাপক জনগোষ্ঠীর নিকট একই সংবাদ একসাথে দ্রুত প্রেরণের জন্য ব্যবহৃত যোগাযোগ ব্যবস্থা।

SMC একটি আন্তর্জাতিক মানের স্বাস্থ্য রক্ষাকারী বিভিন্ন পণ্য উৎপাদনকারী প্রতিষ্ঠান। দেশের বিভিন্ন টিভি চ্যানেলে তারা তাদের পণ্যের ব্যবহার বিধির বিজ্ঞাপন নিয়মিত প্রচার করে। এ প্রতিষ্ঠানটি টিভি চ্যানেলে বিজ্ঞাপন প্রদানের মাধ্যমে তাদের পণ্যের সংবাদ ভৌগোলিক এলাকার মধ্যে দ্রুত প্রাপকের কাছে পৌঁছানোর ব্যবস্থা করে। সুতরাং তাদের ব্যবহৃত যোগাযোগ মাধ্যমটি হলো গণযোগাযোগ।

ঘ SMC-এর পণ্য বাজারজাতকরণের মাধ্যম হিসেবে ইন্টারনেটের ব্যবহার অত্যন্ত যৌক্তিক হবে বলে আমি মনে করি।

এটি যোগাযোগের ক্ষেত্রে এক নতুন দ্বার উন্মোচন করেছে। এতে সহজে, দ্রুততম সময়ে এবং স্বল্প ব্যয়ে যেকোনো দূরত্বে অবস্থানকারী যেকোনো সংখ্যক প্রাপকের সাথে তথ্য বিনিময় করা যায়।

SMC প্রতিষ্ঠানটি বর্তমানে টিভি চ্যানেলে বিজ্ঞাপন প্রদানের মাধ্যমে তাদের পণ্যের সংবাদ প্রচার করে। কিন্তু টিভি চ্যানেলে বিজ্ঞাপন একটি ব্যয়বহুল মাধ্যম। তাছাড়া প্রতিষ্ঠানটির শোরুম সরাসরি বা মোবাইলে যোগাযোগের মাধ্যমে বিক্রয় করে। দেশ বা বিদেশে অবস্থানকারী ক্রেতার পক্ষে সরাসরি শোরুম থেকে পণ্য ক্রয় করা সম্ভব হয় না। অন্যদিকে মোবাইল যোগাযোগের মাধ্যমে বিপুল সংখ্যক ক্রেতার সাথে যোগাযোগ করা যায় না।

এ অবস্থায় প্রতিষ্ঠানটি বাজারজাতকরণের মাধ্যম হিসেবে ইন্টারনেট ব্যবহার করতে পারে। কারণ এতে করে প্রতিষ্ঠানটি নিজস্ব ওয়েবসাইট খোলার মাধ্যমে দ্রুত পণ্যের প্রচার চালাতে পারে এবং পণ্যের অর্ডার গ্রহণ করতে সক্ষম হবে। এছাড়া বিভিন্ন সামাজিক যোগাযোগের মাধ্যম ব্যবহার করেও প্রতিষ্ঠানটি পণ্যের প্রচারণা চালাতে পারবে এবং অর্ডার গ্রহণ করতে পারবে। এসব মাধ্যম ব্যবহার করে প্রতিষ্ঠানটি সহজে, দ্রুততম সময়ে এবং স্বল্প ব্যয়ে যেকোনো দূরত্বে অবস্থানকারী গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করতে পারবে। তাই বলা যায়, SMC প্রতিষ্ঠানটির পণ্য বাজারজাতকরণের মাধ্যম হিসেবে ইন্টারনেটের ব্যবহারের যৌক্তিকতা আছে।

প্রশ্ন ১২ জনাব আহাদ ইন্টারমিক্স নিটওয়ার্ক লিমিটেডের ব্যবস্থাপনা পরিচালক। এটি একটি রপ্তানিমুখী শিল্প প্রতিষ্ঠান। গাজীপুর, নারায়ণগঞ্জ ও চট্টগ্রামে প্রতিষ্ঠানটির কারখানা আছে। জনাব আহাদ ঢাকা হেড অফিস থেকে ভিডিও কনফারেন্সিংয়ের মাধ্যমে কারখানাগুলোর কর্মীদের সাথে যোগাযোগ করেন এবং তাদের প্রয়োজনীয় নির্দেশনা দেন। তিনি ই-মেইল ও ফ্যাক্সের মাধ্যমে বিদেশি ক্রেতাদের সাথে ব্যবসায়িক যোগাযোগ বজায় রাখেন। আধুনিক তথ্য প্রযুক্তির সহায়তায় আহাদ সাহেব কম খরচ ও দ্রুত সময়ে ব্যবসায় কাজ সম্পাদন করে সাফল্য অর্জন করেন।

(কু. বো. ১৬)

- ক. ই-মেইল কী? ১
- খ. কার্যকর যোগাযোগে ফলাবর্তন কেন প্রয়োজন? ব্যাখ্যা করো। ২
- গ. উদ্দীপকে কারখানার কর্মীদের সাথে যোগাযোগের ক্ষেত্রে ব্যবহৃত ভিডিও কনফারেন্সিং যোগাযোগের কোন মাধ্যমকে নির্দেশ করে? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. বিদেশি ক্রেতাদের সাথে যোগাযোগের ক্ষেত্রে অনুসৃত পদ্ধতি ব্যবসায় সাফল্য অর্জনে কী রকম প্রভাব ফেলে? যুক্তিসহ মতামত দাও। ৪

১২ নং প্রশ্নের উত্তর

ক ই-মেইল বলতে এক কম্পিউটার/মোবাইল হতে ইন্টারনেটের মাধ্যমে অন্য কোনো কম্পিউটার/মোবাইলে তথ্য আদান-প্রদানকে বোঝায়।

সহায়ক তথ্য

E-mail-এর পূর্ণরূপ হলো Electronic mail।

খ ফলাবর্তন বলতে প্রেরকের সংবাদের পরিপ্রেক্ষিতে প্রাপকের প্রদত্ত প্রত্যুত্তর বা মনোভাব প্রকাশকে বোঝায়।

এটি যোগাযোগ প্রক্রিয়ার চূড়ান্ত পর্যায়। এর মাধ্যমে প্রেরক প্রাপকের মনোভাব বুঝতে পারে। আর প্রাপক যদি সংবাদের প্রত্যুত্তর এবং নিজস্ব মনোভাব প্রেরকের নিকট প্রকাশ করে, তাহলে প্রেরক ও প্রাপকের মধ্যে সুসম্পর্ক বজায় থাকে। তাছাড়া যোগাযোগ প্রক্রিয়াকে গতিশীল রাখতে এবং সৃষ্টিভাবে এ প্রক্রিয়া সম্পন্ন করার জন্য ফলাবর্তন আবশ্যিক।

গ উদ্দীপকের কারখানার কর্মীদের সাথে যোগাযোগের ক্ষেত্রে ব্যবহৃত ভিডিও কনফারেন্সিং যোগাযোগের ইলেকট্রনিক মৌখিক মাধ্যমকে নির্দেশ করে।

মুখে শব্দ উচ্চারণের মাধ্যমে যে যোগাযোগ সংঘটিত হয়, তাকে মৌখিক যোগাযোগ বলে। ভৌগোলিকভাবে বিভিন্ন স্থানে বিস্তৃত বিভিন্ন ব্যক্তি বা দলের মধ্যে মৌখিক যোগাযোগের একটি অত্যাধুনিক যান্ত্রিক পদ্ধতি হলো ভিডিও কনফারেন্সিং। বহুজাতিক কোম্পানিসমূহ ও বিভিন্ন বৃহদাকার প্রতিষ্ঠান তাদের অধীনস্থ প্রতিষ্ঠানসমূহের সাথে যোগাযোগে এ পদ্ধতি ব্যবহার করে।

উদ্দীপকের জনাব আহাদ একটি প্রতিষ্ঠানের ব্যবস্থাপনা পরিচালক। তিন অঞ্চলে প্রতিষ্ঠানটির তিনটি শাখা রয়েছে। তিনি হেড অফিস থেকে ভিডিও কনফারেন্সিং-এর মাধ্যমে কারখানাগুলোর কর্মীদের সাথে যোগাযোগ করেন। এ পদ্ধতিতে বৈঠকে অংশগ্রহণকারীগণ একে অন্যের কথা যেমন শুনতে পান, তেমনি একে অন্যকে দেখতেও পান। অর্থাৎ তিনি ভিডিও কনফারেন্সিং-এর মাধ্যমে মৌখিকভাবে কর্মীদের দিকনির্দেশনা প্রদান করেন এবং সে অনুযায়ী কর্মীরা কাজ করেন। তাই বলা যায়, উদ্দীপকের ভিডিও কনফারেন্সিং যোগাযোগের মৌখিক মাধ্যমকে নির্দেশ করেছে।

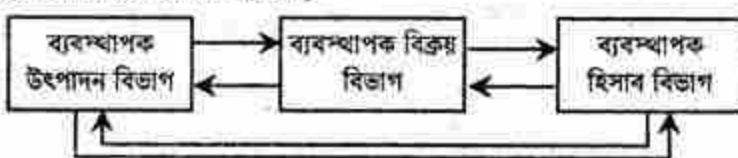
ঘ উদ্দীপকের বিদেশি ক্রেতাদের সাথে যোগাযোগের ক্ষেত্রে ই-মেইল ও ফ্যাক্স ব্যবহার ব্যবসায় সফলতা অর্জনে গুরুত্বপূর্ণ প্রভাব ফেলে।

এক কম্পিউটার থেকে অন্য কম্পিউটারে ইন্টারনেটের মধ্য দিয়ে যোগাযোগ করাকে ই-মেইল বলে। অপরদিকে যে ইলেকট্রনিক টেলিকমিউনিকেশন যন্ত্রের সাহায্যে স্ক্যান্ড (Scanned) ও প্রিন্টেড কোনো সংবাদ, তথ্য, চিত্র, নকশা, চার্ট, ফর্মুলা ইত্যাদি, সহজে ও নির্ভুলভাবে মুহূর্তের মধ্যে দূরবর্তী স্থানে প্রেরণ করা যায় তাকে ফ্যাক্স বলে।

বর্তমান বিশ্বে যোগাযোগের ক্ষেত্রে ইলেকট্রনিক ব্যবস্থা যোগাযোগ বার্তার সঠিক, যথাযথ ও দ্রুত প্রেরণ নিশ্চিত করে। আর ই-মেইল ও ফ্যাক্স হলো ইলেকট্রনিক যোগাযোগ পদ্ধতিসমূহের মধ্যে অন্যতম ও বহুল ব্যবহৃত যোগাযোগ পদ্ধতি। উদ্দীপকের জনাব আহাদ বিদেশি ক্রেতাদের সাথে ই-মেইল ও ফ্যাক্সের মাধ্যমে ব্যবসায়িক যোগাযোগ বজায় রাখেন। এ পদ্ধতি ব্যবহার করে তিনি দ্রুত ও স্বল্প ব্যয়ে তথ্য আদান-প্রদান করতে পারছেন। সেই সাথে অধিক পরিমাণে তথ্য প্রেরণ, তথ্যের সহজ সংরক্ষণের সুবিধাও অর্জন করতে পারছেন।

জনাব আহাদ যোগাযোগে ই-মেইল ও ফ্যাক্স ব্যবহার করায় অতি দ্রুত প্রাপকের প্রত্যুত্তর লাভ করেন। ফলে সিদ্ধান্ত গ্রহণ সহজ হয়। এছাড়া ক্রেতাদের সাথে প্রত্যক্ষ যোগাযোগ ব্যবস্থা গড়ে ওঠায় ক্রেতাদের বুচি ও চাহিদা অনুযায়ী পণ্য উৎপাদনের সুযোগ পান। এতে ক্রেতাদের সাথে সুসম্পর্ক বজায় থাকে। ফলে গ্রাহকসংখ্যা ও পণ্য বিক্রয়ের পরিমাণ বৃদ্ধি পাওয়ার সম্ভাবনা বেড়ে যায়। এতে ব্যবসায়ের সাফল্য অর্জন সহজ হয়। তাই বলা যায়, বিদেশি ক্রেতাদের সাথে যোগাযোগের ক্ষেত্রে জনাব আহাদের অনুসৃত পদ্ধতি ব্যবসায় সফলতায় গুরুত্বপূর্ণ ও ইতিবাচক প্রভাব ফেলে।

প্রশ্ন ১৩ নিচের চিত্রটি লক্ষ্য করো এবং (গ) ও (ঘ)নং প্রশ্নের উত্তর চিত্রের আলোকে প্রদান করো :



/চ. বো. ১৬/

ক. এনকোডিং কী?

১

খ. ই-কমার্স ধারণাটি বুঝিয়ে লেখো।

২

গ. চিত্রে কোন ধরনের যোগাযোগ পদ্ধতি ব্যবহার করা হয়েছে? বর্ণনা করো।

৩

ঘ. ব্যবসায়ের ক্ষেত্রে চিত্রে উল্লিখিত যোগাযোগ পদ্ধতিটির গুরুত্ব মূল্যায়ন করো।

৪

১৩ নং প্রশ্নের উত্তর

ক প্রাপক যাতে সহজেই মূল বিষয়টি উপলব্ধি করতে পারেন এজন্য প্রেরক যেসব শব্দ, সংকেত, প্রতীক বা কোডের সাহায্যে বোধগম্য ভাষায় সংবাদ প্রেরণ করেন, তাকেই এনকোডিং বলে।

খ ব্যবসায়ের অভ্যন্তরীণ ও বাহ্যিক বিভিন্ন পক্ষের সাথে ইন্টারনেট প্রযুক্তি ব্যবহার করে পণ্য বা সেবাকর্ম ক্রয়-বিক্রয়, লেনদেন কার্যক্রমকে ই-কমার্স বলে।

এক্ষেত্রে ব্যবসায়ীর জন্য ইন্টারনেট, কম্পিউটার, মডেম, ওয়েবসাইট, ডোমেইন এ বিষয়গুলো ব্যবহার করা গুরুত্বপূর্ণ। এতে ক্রেতা পণ্যের অর্ডার প্রদানে ইন্টারনেট ব্যবহার করে। বিক্রেতাও ইন্টারনেটের মাধ্যমে অর্ডার গ্রহণ ও বিপণন কাজ সম্পাদন করে।

গ উদ্দীপকে চিত্রটিতে তথ্য প্রবাহের ভিত্তিতে সমান্তরাল বা আনুভূমিক যোগাযোগ পদ্ধতি ব্যবহার করা হয়েছে।

এ ধরনের যোগাযোগ পদ্ধতিতে সংগঠন কাঠামোর বিভিন্ন বিভাগের (উৎপাদন, বিক্রয়, হিসাব) সমমর্যাদাযুক্ত ব্যক্তিদের মধ্যে যোগাযোগ হয়।

উদ্দীপকে চিত্রটিতে দেখা যাচ্ছে, উৎপাদন ব্যবস্থাপক, বিক্রয় ব্যবস্থাপক এবং হিসাব ব্যবস্থাপক একই সমান্তরালে অবস্থান করছে। তারা সবাই প্রতিষ্ঠানে একই পদমর্যাদার অধিকারী। প্রতিষ্ঠানে কাজের স্বার্থে তারা একে অপরের সাথে যোগাযোগ করছে। উৎপাদন ব্যবস্থাপক একই সাথে বিক্রয় ব্যবস্থাপক এবং হিসাব ব্যবস্থাপকের সাথে যোগাযোগ করছে। আবার বিক্রয় ব্যবস্থাপক অর্থ ব্যবস্থাপক ও উৎপাদন ব্যবস্থাপকের সাথে যোগাযোগ করছে। অর্থাৎ, সমান্তরালভাবে তাদের মধ্যে তথ্য সরবরাহ হচ্ছে। তাই বলা যায়, উদ্দীপকের চিত্রটি সমান্তরাল যোগাযোগ ব্যবস্থা নির্দেশ করছে।

ঘ উদ্দীপকে বর্ণিত সমান্তরাল যোগাযোগ পদ্ধতিটি ব্যবস্থাপকদের মধ্যে আন্তঃসম্পর্ক উন্নয়নে অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ।

যোগাযোগ এমন একটি প্রক্রিয়া যার সাহায্যে তথ্য ও ভাবের আদান-প্রদান করা যায়। ব্যবসায় প্রতিষ্ঠানেও এ যোগাযোগ ব্যবস্থা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। এর মাধ্যমে প্রতিষ্ঠানের সার্বিক কাজ সৃষ্টিভাবে সম্পাদন সম্ভব হয়।

উদ্দীপকে চিত্রটিতে একটি সমান্তরাল যোগাযোগ ব্যবস্থা ফুটে ওঠেছে, যার মাধ্যমে উৎপাদন ব্যবস্থাপক, বিক্রয় ব্যবস্থাপক এবং হিসাব ব্যবস্থাপক পরস্পরের সাথে যোগাযোগ করছে।

উদ্দীপকে সমান্তরাল যোগাযোগের ফলে প্রতিষ্ঠানের বিভাগীয় ব্যবস্থাপকদের মধ্যে সৃষ্টি সমন্বয় ঘটে। তাদের মধ্যে পারস্পরিক তথ্যের আদান-প্রদান হয়। ফলে সম্পর্কের উন্নয়ন হয়। তারা একে অপরকে সাহায্য সহযোগিতা করে কাজ সম্পাদন করে। এতে প্রতিষ্ঠানের কাজের অগ্রগতিও বৃদ্ধি পায়। এজন্য প্রাতিষ্ঠানিক লক্ষ্যার্জনে উক্ত যোগাযোগ পদ্ধতিটি খুবই গুরুত্বপূর্ণ।

প্রশ্ন ১৪ মি. কবীর এন্ড সন্স-এর পরিচালক আমেরিকায় হেড অফিস খুলে পৃথিবীর বিভিন্ন দেশে ব্যবসায় করেন। প্রতিটি দেশে তার প্রতিনিধি রয়েছে। সবসময়ই কম্পিউটার নেটওয়ার্কের মাধ্যমে প্রতিনিধিদের সাথে বার্তার আদান-প্রদান ঘটে। ব্যবসায়ের সার্বিক অবস্থা পর্যালোচনা ও করণীয় নির্দেশনার জন্য মাঝে মাঝে ইলেকট্রনিক কৌশল ব্যবহার করে আলোচনা অনুষ্ঠানের ব্যবস্থা করে। দূরে বসেও মনে হয় সবাই এক জায়গায় বসে আলোচনা করছে। এ ধরনের আলোচনা তার ব্যবসায়কে এগিয়ে নিয়ে যাচ্ছে।

/সি. বো. ১৬/

- ক. ক্ষুদে বার্তা কী? ১
খ. ফলাবর্তন বলতে কী বোঝায়? ব্যাখ্যা করো। ২
গ. উদ্দীপকে মি. কবির এন্ড সঙ্গ-এর পরিচালক কীভাবে বার্তা আদান-প্রদান করে? ব্যাখ্যা করো। ৩
ঘ. বৃহদায়তন প্রতিষ্ঠান পরিচালনায় যেভাবে আলোচনা অনুষ্ঠানের কথা বলা হয়েছে উদ্দীপকের আলোকে যথার্থ মূল্যায়ন করো। ৪

১৪ নং প্রশ্নের উত্তর

ক ক্ষুদে বার্তা (SMS) সেবা বলতে মোটোফোন ব্যবহার করে অন্য কোনো মহুতের মধ্যে সরবরাহকৃত সংক্ষিপ্ত বার্তাকে বোঝায়।

সহায়ক তথ্য

SMS-এর পূর্ণরূপ হলো Short Message Service।

খ ফলাবর্তন বলতে প্রেরকের সংবাদের পরিপ্রেক্ষিতে প্রাপকের প্রদত্ত প্রত্যুত্তর বা মনোভাব প্রকাশকে বোঝায়।

এর মাধ্যমে প্রাপকের নিকট তথ্যের বা সংবাদের বিষয়বস্তু স্পষ্ট হচ্ছে কি না, তা জানা যায়। এতে প্রেরক প্রাপকের মনোভাব বা উত্তর জানতে পারে। প্রয়োজনে একাধিকবার উত্তর-প্রত্যুত্তরের মধ্য দিয়ে যোগাযোগের উদ্দেশ্য অর্জিত হয়।

গ উদ্দীপকে মি. কবির এন্ড সঙ্গ-এর পরিচালক ইন্টারনেট ব্যবহার করে ই-মেইলের মাধ্যমে বার্তা আদান-প্রদান করে।

ই-মেইল হচ্ছে ইলেকট্রনিক মেইলের সংক্ষিপ্ত রূপ। এর মাধ্যমে ইন্টারনেট ব্যবহার করে একটি কম্পিউটার বা মোবাইল হতে অন্য কম্পিউটার বা মোবাইলে চিঠিপত্র, সংবাদ বা অন্য কোনো তথ্য দ্রুত আদান-প্রদান করা যায়।

উদ্দীপকে মি. কবির এন্ড সঙ্গ-এর পরিচালক আমেরিকায় হেড অফিস খুলে পৃথিবীর বিভিন্ন দেশে ব্যবসায় করেন। তারা কম্পিউটার নেটওয়ার্ক ব্যবহার করে বিভিন্ন দেশে অবস্থিত প্রতিনিধিদের সাথে তথ্যের আদান-প্রদান করেন। এছাড়া নেটওয়ার্কের মাধ্যমে লিখিতভাবে দ্রুত নির্ভুল তথ্য আদান-প্রদান করে প্রতিনিধিদের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করেন। সুতরাং বলা যায়, উদ্দীপকে মি. কবির এন্ড সঙ্গ-এর পরিচালক আমেরিকার হেড অফিসে বসে প্রতিনিধিদের ই-মেইলের মাধ্যমে বার্তা আদান-প্রদান করেন।

ঘ বৃহদায়তন ব্যবসায় পরিচালনায় ভিডিও কনফারেন্সিং-এর মাধ্যমে আলোচনা অনুষ্ঠানের কথা বলা হয়েছে।

এটি এক ধরনের টেলিকনফারেন্সিং ব্যবস্থা। এক্ষেত্রে টেলিভিশন বা মনিটরের পর্দায় কনফারেন্স-এ অংশগ্রহণকারী ব্যক্তিগণ ভিন্ন ভিন্ন স্থানে অবস্থান করেও পরস্পরের ছবি দেখে ও কথা শুনে আলোচনা করতে পারে। এ ব্যবস্থায় বিদেশে অবস্থান করেও যে কেউ পরস্পরের ছবি দেখে ও কথা শুনে যোগাযোগ করতে পারে। এতে দূরে অবস্থান করলেও মনে হয় সবাই একসাথে অবস্থান করছে।

উদ্দীপকে মি. কবির এন্ড সঙ্গ-এর পরিচালক আমেরিকার হেড অফিসে বসে বিভিন্ন প্রতিনিধি দেশের সাথে যোগাযোগ করেন। তিনি ব্যবসায়ের সার্বিক অবস্থা পর্যালোচনা ও করণীয় নির্দেশের জন্য মাঝে মাঝে ইলেকট্রনিক কৌশল ব্যবহার করে আলোচনা অনুষ্ঠানের ব্যবস্থা করেন। এতে দূরে থেকেও মনে হয় সবাই একই স্থানে বসে আলোচনা করছে।

বৃহদায়তন প্রতিষ্ঠান পরিচালনায় এ ভিডিও কনফারেন্সিং ব্যবহারে সময় ও শ্রমের সাশ্রয় হয়। ফলে ব্যবসায়কে দ্রুত লক্ষ্যের দিকে এগিয়ে নিয়ে যাওয়া যায়। এ পদ্ধতি ব্যবহারে মি. কবির এন্ড সঙ্গ-এর কর্মীরা সঠিক নির্দেশনা ও করণীয় সম্বন্ধে জানতে পারছে। ফলে নিরবচ্ছিন্নভাবে ব্যবসায়িক কার্যক্রম পরিচালিত হচ্ছে। সুতরাং, বৃহদায়তন প্রতিষ্ঠান পরিচালনায় ভিডিও কনফারেন্সিং যোগাযোগ ব্যবস্থা খুবই গুরুত্বপূর্ণ।

প্রশ্ন ১৫ মি. কবির একটি পেপার মিলের ব্যবস্থাপক। গুদামঘরে আগুন লেগে ১০০০ রিম কাগজ পুড়ে গেলে তিনি ৩ সদস্য বিশিষ্ট একটি তদন্ত কমিটি গঠন করেন এবং ৭ দিনের মধ্যে রিপোর্ট প্রদান করার জন্য নির্দেশ প্রদান করেন। কমিটির চেয়ারম্যান স্টোর ম্যানেজার

সদস্য, সহকারী কর্মী ব্যবস্থাপক ও সহকারী উৎপাদন ব্যবস্থাপক। কমিটি তদন্তপূর্ব ৭ দিনের মধ্যে ব্যবস্থাপকের কাছে রিপোর্ট প্রদান করেন।

/ব.কো. ১৬/

- ক. গণযোগাযোগ কী? ১
খ. মতামত গঠনে যোগাযোগের ভূমিকা ব্যাখ্যা করো। ২
গ. উদ্দীপকে তদন্ত কমিটি গঠন তথ্য প্রবাহের ধরন অনুযায়ী কোন ধরনের যোগাযোগের অন্তর্গত? বর্ণনা করো। ৩
ঘ. উদ্দীপকে বর্ণিত প্রতিষ্ঠানটিতে যোগাযোগের তথ্য প্রবাহে উল্লম্ব যোগাযোগ সঠিকভাবে প্রতিফলিত হয়েছে কিনা? তোমার মতামতের পক্ষে যুক্তি দাও। ৪

১৫ নং প্রশ্নের উত্তর

ক গণযোগাযোগ বলতে কোনো সংবাদ বা তথ্য নির্দিষ্ট মাধ্যম ব্যবহার করে ভৌগোলিক এলাকার মধ্যে দ্রুত প্রাপকের কাছে পৌঁছানোকে বোঝায়।

খ যোগাযোগের ফলে মতামতের পূর্ণ বিকাশ ঘটে। যোগাযোগ প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরীণ ও বাহ্যিক বিভিন্ন পক্ষের মধ্যে মতামত, ভাব, তথ্য বিনিময় করে সৃষ্টি পরিকল্পনা প্রণয়নে সহায়তা করে। এর মাধ্যমে সবার মতামতের ভিত্তিতে কোনো সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হলে তাতে কর্মীদের কাজে উৎসাহ বৃদ্ধি পায়। মতামত প্রদানের মাধ্যমে কাজ করায় কর্মীদের মাঝে জটিলতা দূর হয় এবং মনোবল উন্নত হয়। এভাবে মতামত যোগাযোগ গঠনে ভূমিকা পালন করে।

গ উদ্দীপকে তদন্ত কমিটি গঠন তথ্যপ্রবাহের ধরন অনুযায়ী উল্লম্ব যোগাযোগের অন্তর্গত।

সংগঠনের উচ্চ স্তর ও নিম্নস্তরের ব্যক্তিবর্গের মধ্যে তথ্যপ্রবাহের মাধ্যমে যোগাযোগ প্রতিষ্ঠা হলে তাকে উল্লম্ব যোগাযোগ বলে।

উদ্দীপকের মি. কবির একটি পেপার মিলের ব্যবস্থাপক। এ মিলের গুদামঘরে আগুন লেগে ১০০০ রিম কাগজ পুড়ে যায়। তাই তিনি ৩ সদস্যবিশিষ্ট একটি তদন্ত কমিটি গঠন করেন। তিনি তদন্ত কমিটিকে সাত দিনের মধ্যে রিপোর্ট প্রদানের নির্দেশ দেন। এ নির্দেশনা উদ্ভূতন কর্তৃপক্ষ থেকে অধীনস্থদের নিকট প্রবাহিত হয়েছে। এ ব্যবস্থায় উদ্ভূতন ও অধীনস্থ কর্মকর্তার মধ্যে যোগাযোগ সম্পাদিত হয়েছে, যার সাথে উল্লম্ব যোগাযোগের বৈশিষ্ট্যের মিল আছে। তাই বলা যায়, উদ্দীপকে তদন্ত কমিটি গঠন উল্লম্ব যোগাযোগের কাজ করেছে।

ঘ উদ্দীপকে বর্ণিত প্রতিষ্ঠানটির তথ্যপ্রবাহে উল্লম্ব যোগাযোগ সঠিকভাবে প্রতিফলিত হয়েছে।

এ যোগাযোগ সংগঠনের উদ্ভূতন এবং অধস্তন কর্মীদের মধ্যে সংঘটিত হয়। সাংগঠনিক বিভিন্ন কর্মকাণ্ডের সৃষ্টি সম্পাদন এবং লক্ষ্য অর্জনের জন্য এরূপ যোগাযোগ সম্পাদন করা হয়।

উদ্দীপকের মি. কবির পেপার মিলে আগুন লেগে কাগজ পুড়ে গেলে ৩ সদস্যবিশিষ্ট কমিটি গঠন করেন। কমিটির সদস্যগণ হলেন স্টোর ম্যানেজার, সহকারী কর্মী ব্যবস্থাপক ও সহকারী উৎপাদন ব্যবস্থাপক। তিনি তদন্ত কমিটিকে সাত দিনের মধ্যে রিপোর্ট প্রদানের নির্দেশ দেন। ফলে তথ্য উদ্ভূতন থেকে অধস্তনদের কাছে প্রবাহিত হয়েছে।

নির্দেশনা অনুযায়ী তদন্ত কমিটি আগুন লাগার কারণ উদ্ঘাটন করে রিপোর্ট তৈরি করে। কমিটি এ রিপোর্ট সাত দিনের মধ্যে ব্যবস্থাপকের কাছে প্রদান করে। এতে অধস্তন থেকে তথ্য উদ্ভূতনের নিকট প্রবাহিত হয়েছে। ফলে উক্ত প্রতিষ্ঠানে একই সাথে উদ্ভূতগামী ও নিম্নগামী যোগাযোগের প্রতিফলন ঘটেছে, যা উল্লম্ব যোগাযোগেরই বহিঃপ্রকাশ।

প্রশ্ন ১৬ মি. রায়হান রায়হান ট্রেডিং কর্পোরেশনের চেয়ারম্যান। তিনি তার প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন বিভাগের দায়িত্বপ্রাপ্ত প্রধানদের নির্দেশনা দেন। পরবর্তীতে বিভাগের প্রধানরা তাদের অধীনস্থদের এ নির্দেশিকা প্রদান করেন। তার প্রতিষ্ঠান বিদেশেও পণ্য রপ্তানি করে। এক্ষেত্রে তিনি সব সময় rayhan74@gmail.com এ ঠিকানাটি ব্যবহার করেন।

/ব.কো. ১৬/

- ক. অভ্যন্তরীণ যোগাযোগ কী? ১
খ. সমান্তরাল যোগাযোগের প্রয়োগ সম্পর্কে লেখো। ২
গ. রায়হান ট্রেডিং প্রতিষ্ঠানটিতে কোন ধরনের যোগাযোগ পদ্ধতিটি প্রচলিত তা ব্যাখ্যা করো। ৩
ঘ. তুমি কি মনে করো উদ্দীপকের বিদেশি ক্রেতাদের সাথে যোগাযোগ মাধ্যমটি যৌক্তিক? মতামত দাও। ৪

১৬ নং প্রশ্নের উত্তর

ক প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরে কর্মরত বিভিন্ন কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের মধ্যে বা এক বিভাগ হতে অন্য বিভাগে কোনো তথ্য বা সংবাদ আদান-প্রদান হলে তাকে অভ্যন্তরীণ যোগাযোগ বলে।

খ সংগঠন কাঠামোর বিভিন্ন বিভাগে একই মর্যাদাভুক্ত বা স্তরের কর্মীদের মধ্যে তথ্য বিনিময় হলে তাকে সমান্তরাল যোগাযোগ বলে।

তথ্য প্রবাহ অনুযায়ী যোগাযোগের অন্যতম ধরন হলো সমান্তরাল যোগাযোগ। প্রতিষ্ঠানের উৎপাদন বিভাগের প্রধান এবং বিক্রয় বিভাগের প্রধানের মধ্যে কোনো তথ্য বিনিময় হলে সমান্তরাল যোগাযোগ হয়ে থাকে।

গ রায়হান ট্রেডিং প্রতিষ্ঠানটিতে নিম্নগামী যোগাযোগ পদ্ধতি প্রচলিত। নিম্নগামী যোগাযোগ বলতে সংগঠনের উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ তার অধীনস্থ কর্মীদের নির্দেশ দান বা কোনো তথ্য বিনিময় করাকে বোঝায়। চিরাচরিত নিয়মে এ ধরনের যোগাযোগই বেশি ব্যবহৃত হয়ে থাকে। এ যোগাযোগের ফলে অধীনস্থরা পরিকল্পনা বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে নির্দেশনা পেয়ে থাকে।

মি. রায়হান রায়হান ট্রেডিং কর্পোরেশনের চেয়ারম্যান। তিনি প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন বিভাগের প্রধানদের নির্দেশনা প্রদান করেন। তার এ নির্দেশনা বিভাগীয় প্রধানরা অধীনস্থদের প্রদান করে। অর্থাৎ, রায়হান ট্রেডিং কর্পোরেশনের যোগাযোগ প্রক্রিয়া চেয়ারম্যান হতে বিভাগীয় প্রধান এবং পরবর্তীতে অধীনস্থরা পেয়ে থাকে। যোগাযোগের এ প্রক্রিয়াটি নিম্নগামী যোগাযোগের সাথে মিল আছে। তাই বলা যায়, রায়হান ট্রেডিং প্রতিষ্ঠানটিতে নিম্নগামী যোগাযোগ পদ্ধতি প্রচলিত।

ঘ উদ্দীপকে বিদেশি ক্রেতাদের সাথে যোগাযোগের ক্ষেত্রে ই-মেইল মাধ্যমটি ব্যবহৃত হয়েছে যা অত্যন্ত যৌক্তিক।

আইসিটি যোগাযোগ বিভিন্ন মাধ্যমে সংঘটিত হয়ে থাকে। এর জনপ্রিয় একটি মাধ্যম হলো ই-মেইলে যোগাযোগ। এতে প্রেরক ও গ্রাহকের নির্দিষ্ট ঠিকানা থাকে।

বিদেশে পণ্য রপ্তানির ক্ষেত্রে বিভিন্ন পক্ষের সাথে যোগাযোগে মি. রায়হান rayhan74@gmail.com ঠিকানাটি ব্যবহার করেন। এর ফলে মি. রায়হানের সশরীরে উপস্থিতির প্রয়োজন হয় না। নির্দিষ্ট ঠিকানা থাকায় এতে যোগাযোগের ক্ষেত্রে গোপনীয়তা রক্ষিত হয়। এছাড়া বিদেশে ভ্রমণ এবং বিভিন্ন পক্ষের সাথে যোগাযোগ সময় ও ব্যয়সাপেক্ষ। ই-মেইল ব্যবহারে সময় ও ব্যয় দুটোই কম এবং দ্রুত যোগাযোগ করা যায়। এ পদ্ধতিতে মি. রায়হান নির্ভুলভাবে তথ্য প্রেরণ করতে পারেন। প্রেরিত তথ্য প্রয়োজনে দলিল হিসেবেও ব্যবহার করতে পারেন। বিদেশি ক্রেতারাও মেইল বক্স ওপেন করেই প্রয়োজনীয় তথ্য পেতে পারে। উপরিউক্ত সুবিধার আলোকেই আমি মনে করি বিদেশি ক্রেতাদের সাথে যোগাযোগের ই-মেইল মাধ্যমটি যৌক্তিক।

প্রশ্ন ১৭ জনাব মনির সুপার স্টার টিউবস-এর মালিক। প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করে তিনি বিভিন্ন বিভাগের প্রধানদের নির্দেশনা প্রদান করেন। এতে করে আদেশ-নির্দেশ দিতে অনেক সময় বিলম্ব ঘটে এবং কাজ সঠিক সময়ে সম্পাদন সম্ভব হয় না। তাই প্রতিষ্ঠানের উন্নতির জন্য নির্দেশ দানের ক্ষেত্রে নতুন প্রযুক্তি ব্যবহারের চিন্তা করছেন যাতে দূর থেকে কথা বলে কার্যক্রম পর্যবেক্ষণ করা যায়।

(রাজটক উত্তরা মডেল কলেজ, ঢাকা)

- ক. এনকোডিং কি? ১
খ. 'ব্যবস্থাপনা একটি চলমান প্রক্রিয়া'— ব্যাখ্যা করো। ২

- গ. উদ্দীপকে জনাব মনিরের প্রতিষ্ঠানে নির্দেশ প্রদানে কোন ধঃ র যোগাযোগ পরিলক্ষিত হয়? ব্যাখ্যা করো। ৩
ঘ. প্রতিষ্ঠানের উন্নতির জন্য নতুন প্রযুক্তি ব্যবহারের যথার্থতা মূল্যায়ন করো। ৪

১৭ নং প্রশ্নের উত্তর

ক প্রেরকের তথ্য বা মনের ভাবকে বিভিন্ন শব্দ, সংকেত, প্রতীক বা কোডের সাহায্যে সহজ ও সুস্পষ্টভাবে সাজানোকে এনকোডিং বলে।

খ প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্য অর্জনের জন্য গৃহীত পারস্পরিক নির্ভরশীল ও ধারাবাহিক কার্যসমষ্টিকে ব্যবস্থাপনা প্রক্রিয়া বলে।

পরিকল্পনার মাধ্যমে শুরু হয়ে সংগঠিতকরণ, কর্মসংস্থান, নির্দেশনা, প্রেষণা, সমন্বয়সাধন ও নিয়ন্ত্রণের মাধ্যমে এর কাজ শেষ হয়। নিয়ন্ত্রণের মাধ্যমে প্রাপ্ত ফলাফলের ওপর ভিত্তি করে পুনরায় নতুন পরিকল্পনা প্রণয়ন করা হয়। এভাবে ব্যবস্থাপনার কাজগুলো চক্রাকারে চলতে থাকে। তাই বলা যায়, 'ব্যবস্থাপনা একটি চলমান প্রক্রিয়া'।

গ উদ্দীপকে জনাব মনিরের প্রতিষ্ঠানে নির্দেশ প্রদানে নিম্নগামী যোগাযোগ পরিলক্ষিত হয়।

এ যোগাযোগে সংগঠনের উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ তার অধীনস্থ কর্মীদের নির্দেশ দেয় বা তথ্য সরবরাহ করে। এরূপ যোগাযোগে সংবাদ নিচের দিকে প্রবাহিত হয়। এ যোগাযোগের মাধ্যমে উর্ধ্বতন নির্বাহীগণ প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্য, উদ্দেশ্য, নিয়ম, নীতি ইত্যাদি অধস্তনদের অবহিত করেন।

উদ্দীপকের জনাব মনির সুপার স্টার টিউবস-এর মালিক। তিনি প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেন। অতঃপর গৃহীত সিদ্ধান্ত অনুযায়ী তিনি বিভিন্ন বিভাগের প্রধানদের নির্দেশনা দেন। পরবর্তীতে বিভাগীয় প্রধানরা তাদের অধীনস্থদের নির্দেশনা প্রদান করেন। এতে প্রতিষ্ঠানের অধস্তনরা তাদের কাজ সম্পর্কে অবগত হন। এছাড়া এরূপ নির্দেশনার মধ্য দিয়ে প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্য ও নিয়ম-কানুন নির্ধারিত করে দেওয়া হয়। এতে দেখা যায়, যোগাযোগ ব্যবস্থা উচ্চস্তর থেকে নিচের দিকে ধাবিত হচ্ছে। তাই বলা যায়, উদ্দীপকের জনাব মনিরের প্রতিষ্ঠানে নিম্নগামী যোগাযোগ পরিলক্ষিত হয়।

ঘ নতুন প্রযুক্তি হিসেবে জনাব মনিরের টেলিফোন ব্যবহার প্রতিষ্ঠানের উন্নতির জন্য যথার্থ।

এর মাধ্যমে দূর থেকেও কম সময়ে যোগাযোগ করা যায়। এর দ্বারা দুই পক্ষ কথা বলে তথ্য-আদান-প্রদান করতে পারে। এতে কেউ কোনো তথ্য বুঝতে না পারলে সরাসরি প্রশ্ন করে জেনে নিতে পারে।

উদ্দীপকের জনাব মনির সুপার স্টার টিউবস-এর মালিক। প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন বিষয়ে তিনি সিদ্ধান্ত নেন। যে সিদ্ধান্ত মোতাবেক তিনি প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন বিভাগীয় প্রধানকে নির্দেশনা দিয়ে থাকেন। পরবর্তীতে বিভাগীয় প্রধানরা তাদের অধীনস্থদের নির্দেশনা দেন। এতে আদেশ-নির্দেশ প্রদানে অনেক সময় সমস্যা হয়। কারণ তথ্য মৌখিকভাবে একজনের কাছ থেকে অন্যজনের কাছে পৌছাতে অনেক সময় তথ্যের বিকৃতি ঘটে। ফলে কর্মীরা সব সময় সঠিক তথ্য পায় না। এতে তারা তাদের কাজ সম্পর্কে সঠিকভাবে অবগত হতে পারে না। এছাড়াও প্রতিষ্ঠানের উদ্দেশ্য ও নীতি-নীতি সম্পর্কে সঠিক ধারণা পায় না। ফলে প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্য অর্জন কঠিন হয়ে পড়ে। তাই প্রতিষ্ঠানের উন্নতির জন্য জনাব মনিরের টেলিফোন ব্যবহার করা উপযোগী হবে।

এর মাধ্যমে জনাব মনির সহজে প্রতিষ্ঠানের সব কর্মীর সাথে যোগাযোগ করতে পারবেন। এতে যার যার দায়িত্ব তাকে বুঝিয়ে দেওয়া সম্ভব হবে। ফলে তথ্যের বিকৃতি ঘটবে না। এছাড়া কর্মীরা যথাসময়ে সঠিক তথ্য পাবেন। এতে করে প্রতিষ্ঠানের কাজ সঠিক সময়ে সম্পাদিত হবে। পাশাপাশি কর্মীরা প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্য সম্পর্কে অবহিত হতে পারবেন। এতে তারা সে মোতাবেক কাজ সম্পাদন করবেন। ফলে প্রতিষ্ঠানের উন্নয়ন ঘটবে।



(রাজউক উত্তরা মডেল কলেজ, ঢাকা)

- ক. ফলাবর্তন কী? ১
খ. ভিডিও কনফারেন্স ও টেলিকনফারেন্সের মধ্যে পার্থক্য কী? ২
গ. উদ্দীপকে বর্ণিত চিত্রটি কোন ধরনের যোগাযোগ নির্দেশ করে? বর্ণনা করো। ৩
ঘ. উদ্দীপকে বর্ণিত যোগাযোগ পদ্ধতিটি কী আন্তঃসম্পর্ক উন্নয়নে সহায়ক? তোমার উত্তরের পক্ষে যুক্তি দাও। ৪

১৮ নম্বর প্রশ্নের উত্তর

ক. প্রেরকের সংবাদের পরিপ্রেক্ষিতে প্রাপকের উত্তর দেওয়া বা সাড়া দেওয়াকে ফলাবর্তন (Feedback) বলে।

খ. ভিডিও কনফারেন্স ও টেলিকনফারেন্স এর মধ্যকার পার্থক্য নিম্নরূপ-

ভিডিও কনফারেন্স	টেলিকনফারেন্স
১. যে ব্যবস্থায় ইন্টারনেট সংযোগ এর মাধ্যমে টেলিভিশন বা মনিটরের পর্দায় কয়েকজন ব্যক্তি মুখোমুখিভাবে সভায় অংশগ্রহণ করে তাকে ভিডিও কনফারেন্স বলে।	১. টেলিফোনের মাধ্যমে দুই বা ততোধিক ব্যক্তির মধ্যে অনুষ্ঠিত আলোচনা অনুষ্ঠানকে টেলিকনফারেন্স বলে।
২. ভিডিও কনফারেন্সিং এর মাধ্যমে একে অপরের ছবি দেখতে পায় এবং কথা শুনতে পায়।	২. এর মাধ্যমে শুধু একে অপরের কথা শুনতে পায়।
৩. এটি তুলনামূলকভাবে ব্যয়বহুল।	৩. এটি ভিডিও কনফারেন্স এর তুলনায় কম ব্যয়বহুল।

গ. উদ্দীপকে বর্ণিত চিত্রটি সমান্তরাল যোগাযোগ নির্দেশ করে।

এ ধরনের যোগাযোগে প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন বিভাগের (উৎপাদন, বাজারজাতকরণ, মানবসম্পদ, অর্থ ও হিসাব বিভাগ) সমমর্যাদার কর্মকর্তাদের মধ্যে তথ্য বিনিময় হয়ে থাকে। এতে পারস্পরিক সুসম্পর্ক গড়ে ওঠে। ফলে সমন্বয় সাধন সহজ হয়।

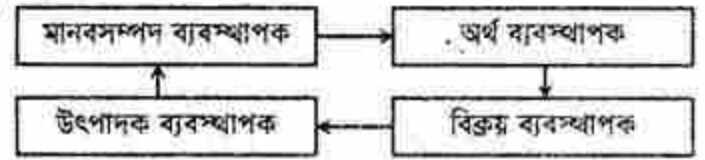
উদ্দীপকের উৎপাদন বিভাগ, বাজারজাতকরণ বিভাগ, অর্থ ও হিসাব বিভাগ এবং মানবসম্পদ বিভাগের সহকারী মহাব্যবস্থাপকগণ একই পদমর্যাদার অধিকারী। তারা প্রত্যেকে নিজ নিজ বিভাগের প্রধান হিসেবে দায়িত্ব পালন করছেন। প্রতিষ্ঠানের কাজের স্বার্থে তারা একে অপরের সাথে তথ্য বিনিময় করছেন। এছাড়া কোনো বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেয়ার ক্ষেত্রে তারা একে অপরের সাথে আলোচনা করে থাকেন। যার ফলে প্রতিনিয়ত তাদের মধ্যে তথ্য আদান-প্রদানের প্রয়োজন হয়। সুতরাং বলা যায়, উদ্দীপকের চিত্রটি সমান্তরাল যোগাযোগ পদ্ধতি নির্দেশ করে।

ঘ. উদ্দীপকে বর্ণিত সমান্তরাল যোগাযোগ আন্তঃসম্পর্ক উন্নয়নে সহায়তা করে।

এ যোগাযোগ পদ্ধতিতে সমশ্রেণির কর্মকর্তা-কর্মচারীগণ তথ্য আদান-প্রদান করে থাকেন। এতে প্রতিষ্ঠানের সব কাজ সূষ্ঠাভাবে সম্পাদন করা সম্ভব হয়। ফলে প্রতিষ্ঠানের উন্নয়ন ঘটে।

উদ্দীপকে উৎপাদন বিভাগ, বাজারজাতকরণ বিভাগ, মানবসম্পদ বিভাগ এবং অর্থ ও হিসাব বিভাগের মহাব্যবস্থাপকগণ একে অপরের সাথে যোগাযোগ করছেন। তারা সবাই সমান মর্যাদার অধিকারী। প্রাতিষ্ঠানিক কাজে তাদের মধ্যে তথ্য বিনিময় হয়ে থাকে। এছাড়া নিজেদের কাজ সম্পাদনে তথ্য বিনিময়ের প্রয়োজন হয়। এজন্য প্রতিটি বিভাগের সাথেই প্রতিনিয়ত যোগাযোগ স্থাপন করতে হয়, যা আন্তঃসম্পর্ক উন্নয়নে সাহায্য করে।

উদ্দীপকের বিভাগগুলো ভিন্ন হলেও একটি অপরাটর পরিপূরক। প্রতিটি বিভাগের মহাব্যবস্থাপকগণ একে অপরের কাজে সাহায্য করেন। এতে প্রতিষ্ঠানের কাজের অগ্রগতি বাড়ে। এছাড়া বিভাগীয় কোনো সমস্যা সমাধানে পারস্পরিক মতামত গ্রহণ করেন। ফলে তাদের মধ্যে সুসম্পর্ক সৃষ্টি হয়; যা প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্য অর্জনে সহায়তা করে।



(বাইজিয়াস স্কুল জ্যাক কলেজ, মতিরিব, ঢাকা)

- ক. ই-মেইল কী? ১
খ. টেলি কনফারেন্স কী? ব্যাখ্যা করো। ২
গ. উদ্দীপকের চিত্রটি কোন ধরনের যোগাযোগ পদ্ধতি নির্দেশ করে? ব্যাখ্যা করো। ৩
ঘ. উদ্দীপকে বর্ণিত যোগাযোগ পদ্ধতিটি আন্তঃসম্পর্ক উন্নয়নে সহায়ক কিনা বিশ্লেষণ করো। ৪

১৯ নম্বর প্রশ্নের উত্তর

ক. ই-মেইল (E-mail) বলতে এক কম্পিউটার থেকে ইন্টারনেটের মাধ্যমে অন্য কম্পিউটারে তথ্যের আদান-প্রদানকে বোঝায়।

সহায়ক তথ্য

E-mail এর পূর্ণরূপ হলো Electronic mail.

খ. পরস্পর ভৌগোলিকভাবে ভিন্ন ভিন্ন স্থানে অবস্থানরত কয়েকজন ব্যক্তির মধ্যে টেলিফোনের মাধ্যমে অনুষ্ঠিত আলোচনা অনুষ্ঠানকে টেলিকনফারেন্স বলে।

Tele শব্দের অর্থ দূর এবং Conferencing শব্দের অর্থ হলো আলোচনা। অর্থাৎ টেলি কনফারেন্সিং (Tele Conferencing) হলো আলোচকগণ পরস্পর দূরবর্তী স্থানে থেকেও টেলিফোনের সাহায্যে মতামত বিনিময় করার প্রক্রিয়া। এতে একসাথে একাধিক টেলিসংযোগ দিয়ে অনেকের সাথে মতবিনিময় করা যায়।

সহায়ক তথ্য

টেলি কনফারেন্সিং দুই ধরনের। যথা- ১. অডিও কনফারেন্সিং এবং ২. ভিডিও কনফারেন্সিং।

গ. উদ্দীপকের চিত্রটি সমান্তরাল যোগাযোগ পদ্ধতি নির্দেশ করে।

এ যোগাযোগের মাধ্যমে প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন (অর্থ, উৎপাদক, বিক্রয়) বিভাগে নিয়োজিত সমমর্যাদার কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মধ্যে তথ্য আদান-প্রদান হয়ে থাকে। এতে পারস্পরিক সম্পর্কের উন্নয়ন হয়। ফলে কাজের সমন্বয় সাধন সহজ হয়।

উদ্দীপকে, মানবসম্পদ ব্যবস্থাপক, অর্থ ব্যবস্থাপক, বিক্রয় ব্যবস্থাপক এবং উৎপাদন ব্যবস্থাপক সমশ্রেণির কর্মকর্তা। প্রতিটি বিভাগ আলাদা হলেও প্রাতিষ্ঠানিক প্রয়োজনে তাদের মধ্যে যোগাযোগের প্রয়োজন হয়। তারা সবাই একই পদমর্যাদার অধিকারী হওয়ায় পারস্পরিক কাজ সম্পাদনে তারা একে অপরের সাহায্য নিয়ে থাকেন। এমনকি বিভিন্ন বিষয়ে সিদ্ধান্ত নিতে পারস্পরিকভাবে আলোচনা করে থাকেন। যার ফলে প্রতিনিয়ত তাদের মধ্যে তথ্য আদান-প্রদানের প্রয়োজন হয়। সুতরাং বলা যায়, উদ্দীপকের চিত্রটি সমান্তরাল যোগাযোগ পদ্ধতি নির্দেশ করে।

ঘ. উদ্দীপকে বর্ণিত সমান্তরাল যোগাযোগ পদ্ধতিটি আন্তঃসম্পর্ক উন্নয়নে সাহায্য করে।

এ যোগাযোগ পদ্ধতিতে প্রতিষ্ঠানের সমমর্যাদার কর্মকর্তা-কর্মচারীগণ তথ্য বিনিময় করে থাকেন। এতে প্রতিষ্ঠানের সার্বিক কাজ সূষ্ঠাভাবে সম্পাদন করা সম্ভব হয়। ফলে লক্ষ্য অর্জন সহজ হয়।

উদ্দীপকে মানবসম্পদ ব্যবস্থাপক, অর্থ ব্যবস্থাপক, বিক্রয় ব্যবস্থাপক ও উৎপাদক ব্যবস্থাপক একই পদমর্যাদার অধিকারী। প্রাতিষ্ঠানিক

কাজে তাদের মধ্যে তথ্য সরবরাহ হয়ে থাকে। এছাড়া পারস্পরিক কাজ সম্পাদনে তাদের মধ্যে তথ্য-বিনিময়ের প্রয়োজন হয়। এজন্য প্রতিটি বিভাগের সাথেই যোগাযোগ স্থাপন করতে হয়, যা আন্তঃসম্পর্ক উন্নয়নে সহায়ক।

উদ্দীপকের বিভাগগুলো ভিন্ন হলেও প্রতিটি বিভাগই পারস্পরিকভাবে সম্পর্কযুক্ত। ব্যবস্থাপকগণ একে অপরের কাজ সম্পাদনে সাহায্য করেন। এতে কাজের অগ্রগতি হয়। প্রতিটি বিভাগের মধ্যে সমন্বয়সাধন সহজ হয়। এ যোগাযোগের মাধ্যমে তারা সিদ্ধান্ত নিতে পারস্পরিকভাবে আলোচনা করে থাকেন। ফলে তাদের মধ্যে সম্পর্কের উন্নয়ন ঘটে। কর্মীদের কর্মদক্ষতা বৃদ্ধি পায়। পাশাপাশি প্রতিষ্ঠানের সার্বিক উন্নয়ন ঘটে।

প্রশ্ন ২০ যেকোনো প্রতিষ্ঠানের সাফল্য লাভের উপায় হচ্ছে একটি সঠিক যোগাযোগ ব্যবস্থা, যা সবাইকে প্রতিষ্ঠানের নিয়ম-নীতি ও অন্যান্য সব বিষয় সম্পর্কে জ্ঞাত করে। সম্প্রতি একটি কলেজের অধ্যক্ষ নবীনবরণ অনুষ্ঠানে নবাগত শিক্ষার্থীদের উদ্দেশ্যে একটি স্বাগত বক্তব্য দেন, যেখানে প্রথম দিনই ছাত্র-ছাত্রী অভিভাবক সবাই কলেজের লক্ষ্য, উদ্দেশ্য, আদর্শ এবং নিয়ম-নীতি সম্পর্কে একটি স্বচ্ছ ধারণা পায়। ছাত্র, শিক্ষক ও অভিভাবক সবার সহায়তায় প্রতিষ্ঠানটি উত্তরোত্তর উন্নতি করেছে।

(নটর ডেম কলেজ, ঢাকা)

- ক. হ্যালো প্রভাব বলতে কী বুঝ? ১
- খ. যোগাযোগ প্রক্রিয়াটি ব্যাখ্যা করো। ২
- গ. উদ্দীপকে আনুষ্ঠানিকতার ভিত্তিতে কোন ধরনের যোগাযোগ সম্পাদিত হয়েছে বলে তুমি মনে করো এবং এর গুরুত্ব মূল্যায়ন করো। ৩
- ঘ. “যেকোনো প্রতিষ্ঠানের জন্য একটি সঠিক যোগাযোগ ব্যবস্থা সাফল্য লাভের পূর্বশর্ত”- উদ্দীপকের আলোকে বক্তব্যের সঠিকতা যাচাই করো। ৪

২০ নং প্রশ্নের উত্তর

ক কোনো ব্যক্তির এক-দু’টি বৈশিষ্ট্যের ভিত্তিতে তার সব বৈশিষ্ট্য বিচার করার প্রবণতাকে হ্যালো প্রভাব (Halo Effect) বলে।

খ দুই বা ততোধিক ব্যক্তি মধ্যে তথ্য বিনিময়ের জন্য যেসব প্রেরক, সংবাদমাধ্যম, প্রাপক, ফলাবর্তন ব্যবস্থা নেওয়া হয় তার সমষ্টিকেই যোগাযোগ প্রক্রিয়া বলে।

প্রেরক কোনো সংবাদ বা তথ্য কারো কাছে পাঠানোর ইচ্ছা পোষণ করলেই যোগাযোগ প্রক্রিয়ার সূচনা ঘটে। প্রাপ্ত সংবাদের পরিপ্রেক্ষিতে প্রাপক উত্তর প্রদান বা ফলাবর্তন (Feed back) প্রদান করে থাকে। এই ফলাবর্তন প্রদানের মাধ্যমেই যোগাযোগ প্রক্রিয়ার সমাপ্তি ঘটে।

গ উদ্দীপকে আনুষ্ঠানিকতার ভিত্তিতে আনুষ্ঠানিক যোগাযোগ সম্পাদিত হয়েছে বলে আমি মনে করি।

এ যোগাযোগ প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রণীত নিয়ম-নীতি, রীতি-পদ্ধতি অনুসরণ করে সংঘটিত হয়। যেমনঃ সাক্ষাৎকার, নোটিশ প্রদান, বিজ্ঞাপ্তি প্রদান, বক্তব্য প্রদান ইত্যাদি।

উদ্দীপকে সম্প্রতি একটি কলেজের অধ্যক্ষ নবীনবরণ অনুষ্ঠানে নবাগত শিক্ষার্থীদের উদ্দেশ্যে একটি স্বাগত বক্তব্য প্রদান করেন, যেখানে কলেজের লক্ষ্য, উদ্দেশ্য, আদর্শ এবং নিয়ম-নীতি সম্পর্কে তিনি বর্ণনা করেন। এতে কলেজের ছাত্র, শিক্ষক ও অভিভাবকসহ সবাই কলেজের সার্বিক নিয়ম-কানুন সম্পর্কে একটি স্বচ্ছ ধারণা পায়। এতে প্রতিষ্ঠানের সঠিক নিয়ম-কানুন সম্পর্কে সবাই অবগত হচ্ছে। ফলে সবাই তা যথাযথভাবে মেনে চলবে। এছাড়া কলেজের লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য অর্জনে সবাই তৎপর থাকবে। ফলে প্রতিষ্ঠানের শৃঙ্খলা বজায় থাকবে। পাশাপাশি প্রতিষ্ঠানের সুনাম বৃদ্ধি পাবে। সুতরাং উদ্দীপকে আনুষ্ঠানিক যোগাযোগ সম্পাদিত হয়েছে, যা প্রতিষ্ঠানের জন্য খুবই গুরুত্বপূর্ণ।

ঘ “যেকোনো প্রতিষ্ঠানের জন্য একটি সঠিক যোগাযোগ ব্যবস্থা সাফল্য লাভের পূর্বশর্ত”- বক্তব্যটি সম্পূর্ণ সঠিক।

যোগাযোগের মাধ্যমে দুই বা ততোধিক ব্যক্তি বা পক্ষের মধ্যে তথ্য আদান-প্রদান করা হয়। সুষ্ঠু যোগাযোগের ওপরই প্রতিষ্ঠানের সফলতা অনেকটা নির্ভর করে। এর মাধ্যমে প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্য অর্জন সহজ হয়। উদ্দীপকে একটি কলেজের অধ্যক্ষ নবীনবরণ অনুষ্ঠানে নতুন শিক্ষার্থীদের উদ্দেশ্যে একটি স্বাগত বক্তব্য প্রদান করেন, যেখানে তিনি কলেজের সার্বিক নিয়ম-কানুন, উদ্দেশ্য, লক্ষ্য, আদর্শ ইত্যাদি বর্ণনা করেন। এর মাধ্যমে কলেজের ছাত্র-ছাত্রী, শিক্ষক ও অভিভাবকসহ সবাই কলেজের সব নিয়ম, পদ্ধতি সম্পর্কে জানতে পারে। কলেজের সবার সহায়তায় প্রতিষ্ঠানটি উত্তরোত্তর উন্নতি করেছে। অধ্যক্ষের সঠিক যোগাযোগ ব্যবস্থা অনুসরণ করায় প্রতিষ্ঠানটি উন্নতির দিকে ধাবিত হয়েছে।

উদ্দীপকে অধ্যক্ষ তার প্রতিষ্ঠানে আনুষ্ঠানিক যোগাযোগ অনুসরণ করেছেন, যা তার প্রতিষ্ঠানের উন্নতির জন্য সঠিক ছিল। কারণ এর মাধ্যমে তিনি সবাইকে প্রতিষ্ঠানের নিয়ম-কানুন সঠিকভাবে জানাতে পেরেছেন। এতে সবাই নির্ধারিত নিয়মগুলো মেনে চলেছে। প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য অর্জনে সবাই প্রতিষ্ঠানের আদর্শ অনুসরণ করেছে। ফলে প্রতিষ্ঠানটি উত্তরোত্তর উন্নতি করতে পারছে। অর্থাৎ অধ্যক্ষের সুষ্ঠু যোগাযোগ ব্যবস্থাই প্রতিষ্ঠানটির সফলতার মূল কারণ। তাই বলা যায়, যেকোনো প্রতিষ্ঠানের জন্যই একটি সঠিক যোগাযোগ ব্যবস্থা নিঃসন্দেহে সাফল্য লাভের পূর্বশর্ত।

প্রশ্ন ২১ মি. হিমেল বিকোবি এন্ড সন্স-এর ব্যবস্থাপনা পরিচালক। দীর্ঘদিন যাবৎ তিনি অত্যন্ত দক্ষতার সাথে ব্যবসায়িক কার্য পরিচালনা করায় ব্যবসায়িকভাবে তিনি বেশ সফল। ঢাকায় তার ব্যবসায় প্রতিষ্ঠানের হেড অফিস থাকলেও বিশ্বের বিভিন্ন দেশে তার ব্যবসায় বিস্তৃত। প্রতিটি দেশে তার প্রতিনিধি রয়েছে। সব সময় কম্পিউটার নেটওয়ার্কের মাধ্যমে প্রতিনিধিদের সাথে তথ্য আদান-প্রদান করেন। ব্যবসায়ের সার্বিক অবস্থা পর্যালোচনা ও করণীয় নির্দেশনার জন্য মাঝে মাঝে অবস্থানগত দূরত্ব থাকা সত্ত্বেও ইলেকট্রনিক কৌশল ব্যবহার করে আলোচনা অনুষ্ঠানের ব্যবস্থা করেন। এ ধরনের আলোচনা তার ব্যবসাকে এগিয়ে নিয়ে যাচ্ছে।

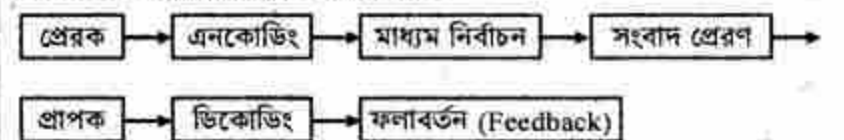
(হলি ক্রস কলেজ, ঢাকা)

- ক. এনকোডিং কী? ১
- খ. যোগাযোগ প্রক্রিয়া বলতে কী বুঝায় (চিত্র সহ)? ২
- গ. উদ্দীপকে বিকোবি এন্ড সন্স-এর ব্যবস্থাপনা পরিচালক কীভাবে বার্তা আদান-প্রদান করেন- ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. বৃহদায়তন ব্যবসায় প্রতিষ্ঠান পরিচালনায় যে আলোচনা অনুষ্ঠানের কথা বলা হয়েছে তা উল্লেখ করে উদ্দীপকের আলোকে তার যথার্থতা মূল্যায়ন করো। ৪

২১ নং প্রশ্নের উত্তর

ক প্রাপকের বোঝার সুবিধার জন্য প্রেরিত সংবাদ শব্দ বা প্রতীকের সাহায্যে সাজানো হলে তাকে এনকোডিং বলা হয়।

খ যোগাযোগ প্রক্রিয়া বলতে সম্পর্কযুক্ত কতগুলো পদক্ষেপ (প্রেরক, এনকোডিং, মাধ্যম, প্রাপক, ডিকোডিং)-এর সমষ্টিকে বুঝায়। নিম্নে যোগাযোগ প্রক্রিয়ার চিত্র দেয়া হলো-



চিত্র: যোগাযোগ প্রক্রিয়া

গ উদ্দীপকে বিকোবি এন্ড সন্স-এর ব্যবস্থাপনা পরিচালক ‘ই-মেইলে’ বার্তা আদান-প্রদান করে থাকেন।

ইন্টারনেট সংযোগের সাহায্যে এক কম্পিউটার থেকে অন্য কম্পিউটারে যোগাযোগ করাকে ই-মেইল বলে। বিশ্বের যেকোনো স্থান থেকে তথ্য আদান-প্রদানে এটি ব্যবহার করা যায়। এতে প্রেরক ও প্রাপকের নির্দিষ্ট ই-মেইল ঠিকানা প্রয়োজন হয়।

উদীপকে 'বিকোবি এন্ড সন্স'-এর হেড অফিস ঢাকায় অবস্থিত। বিশ্বের বিভিন্ন দেশে তাদের ব্যবসায় বিস্তৃত। প্রতিষ্ঠানটির ব্যবস্থাপনা পরিচালক মি. হিমেলের বিভিন্ন দেশের প্রতিনিধিদের সাথে যোগাযোগের প্রয়োজন হয়। এক্ষেত্রে তিনি কম্পিউটার নেটওয়ার্কের মাধ্যমে তথ্যের আদান-প্রদান করেন। এতে সরাসরি উপস্থিত না থেকেও তিনি সহজে যোগাযোগ স্থাপন করতে পারেন। তাছাড়া দ্রুত তথ্যের আদান-প্রদান সম্ভব হয়। এ ধরনের বৈশিষ্ট্যের সাথে ই-মেইলের মিল রয়েছে। সুতরাং বলা যায়, উদীপকের 'বিকোবি এন্ড সন্স'-এর ব্যবস্থাপনা পরিচালক 'ই-মেইল'-এর মাধ্যমে বার্তা আদান-প্রদান করেন।

ঘ উদীপকে 'ভিডিও কনফারেন্সিং'-এর মাধ্যমে আলোচনা করার কথা বলা হয়েছে, যা বৃহদায়তন ব্যবসায় প্রতিষ্ঠান পরিচালনায় যথার্থ। দূরবর্তী স্থানে অবস্থান করেও সভা বা আলোচনা অনুষ্ঠানের জন্য ভিডিও কনফারেন্সিং এক ধরনের টেলিকনফারেন্সিং ব্যবস্থা। এতে টেলিভিশন বা মনিটরের পর্দায় সভায় অংশগ্রহণকারী ব্যক্তিগণ একজন আরেকজনকে দেখতে পান। এছাড়া শব্দও শোনা যায়। তাই যেকোনো সভা দূরে বসেও সহজে সম্পাদন করা যায়।

উদীপকে 'বিকোবি এন্ড সন্স' বিভিন্ন দেশের প্রতিনিধিদের সাথে আলোচনায় ইলেকট্রনিক কৌশল ব্যবহার করে থাকেন। এতে দূরে অবস্থান করেও সহজে যোগাযোগ করা সম্ভব হয়। এ ধরনের আলোচনা তাদের ব্যবসাকে এগিয়ে নিচ্ছে।

ইলেকট্রনিক কৌশল ব্যবহার করে 'বিকোবি এন্ড সন্স'-এর ব্যবস্থাপনা পরিচালক অন্য দেশের প্রতিনিধিদের সাথে সহজে যোগাযোগ স্থাপন করতে পারেন। একই সাথে ছবি দেখা ও শব্দ শোনার ফলে দূরবর্তী স্থানে থেকেও সভায় অংশগ্রহণ করা যায়। এতে দ্রুত সিদ্ধান্ত গ্রহণ সম্ভব হয়। ঢাকায় থেকেও মি. হিমেল অন্য দেশে তার প্রতিষ্ঠানের ব্যবসায় নিয়ন্ত্রণ করতে পারেন। এতে সময় ও শ্রম উভয়ই সাশ্রয় হয়। ব্যবসায়িক কার্যক্রমও নিরবচ্ছিন্নভাবে চলতে থাকে।

অতএব, বৃহদায়তন ব্যবসায় প্রতিষ্ঠান পরিচালনায় ভিডিও কনফারেন্সিং-এর ব্যবহার উদীপকের আলোকে যথার্থ বলে আমি মনে করি।

প্রশ্ন-২২ ব্যবস্থাপক মিস সোহানা উৎপাদন বিভাগের সবকিছু দেখাশোনা করেন। তিনি বিক্রয় বিভাগের একজন কর্মীকে ডেকে তার বিভাগের যে জায়গাগুলোতে সমন্বয়ের অভাবে সমস্যা দেখা দিয়েছে, তা ভালো করে বুঝিয়ে দিলেন এবং পরবর্তী করণীয় বলে দিলেন। এতেও যখন সমস্যার সমাধান হলো না তখন বিক্রয় বিভাগের কর্মী তার ভুল স্বীকার করলো না বরং জানালো এরকম কোনো নির্দেশনা তাকে দেওয়া হয়নি।

(ঢাকা সিটি কলেজ)

- ক. ফলাবর্তন কী? ১
- খ. আনুষ্ঠানিক যোগাযোগ বলতে কী বুঝায়? ২
- গ. সংগঠনের স্তর বিচারে মিস সোহানা কোন ধরনের যোগাযোগ সম্পন্ন করেছিলেন? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. কোন ধরনের যোগাযোগ সম্পাদন করা হলে উদীপকের সমস্যাটি সমাধান হতো বলে তুমি মনে করো? ৪

২২ নং প্রশ্নের উত্তর

ক প্রেরকের সংবাদের প্রেক্ষিতে প্রাপকের উত্তর প্রদান বা সাড়া দেওয়াকে ফলাবর্তন (Feedback) বলে।

খ প্রতিষ্ঠানের নির্ধারিত নিয়ম-কানুন, রীতি-নীতি, পদ্ধতি ইত্যাদি অনুসরণ করে তথ্য আদান-প্রদান করাকে আনুষ্ঠানিক যোগাযোগ বলে। যেমন: সাক্ষাৎকার, নোটিশ বা বিজ্ঞাপিত প্রদান, বক্তব্য প্রদান ইত্যাদি।

এ ধরনের যোগাযোগে প্রতিষ্ঠানের সব কর্মকর্তা-কর্মচারীকে প্রতিষ্ঠানের সার্বিক নিয়ম-নীতি জানিয়ে দেওয়া হয়। এতে সবাই তাদের কাজের পদ্ধতি সম্পর্কে জানতে পারে। এছাড়া এর মাধ্যমে প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য সম্পর্কে অবহিত করা হয়। ফলে প্রতিষ্ঠানের সাফল্য অর্জন সম্ভব হয়।

গ সংগঠনের স্তর বিচারে মিস সোহানা কৌণিক যোগাযোগ সম্পন্ন করেছিলেন।

এ যোগাযোগের মাধ্যমে সংগঠনের এক বিভাগের উর্ধ্বতন বা অধস্তন কর্মী অন্য বিভাগের অধস্তন বা উর্ধ্বতন কর্মীর সাথে তথ্য বিনিময় করে থাকে। এরূপ যোগাযোগে তথ্য ভিন্ন দু'টি বিভাগে কোনাকুনিভাবে প্রবাহিত হয়।

উদীপকের মিস সোহানা উৎপাদন বিভাগের সবকিছু দেখাশোনা করেন। তিনি বিক্রয় বিভাগের একজন কর্মীকে ডেকে তার বিভাগের যে জায়গাগুলোতে সমন্বয়ের অভাব আছে, তা ভালো করে বুঝিয়ে দিলেন। অতঃপর তাকে পরবর্তী করণীয় সম্পর্কে বলে দিলেন। উদীপকে দেখা যায় মিস সোহানা উৎপাদন বিভাগের একজন ব্যবস্থাপক। তিনি উচ্চ স্তরের একজন কর্মী। কিন্তু বিক্রয় একটি আলাদা বিভাগ। এমনকি তিনি বিক্রয় বিভাগের যার সাথে যোগাযোগ করেছেন সে একজন নিম্নস্তরের কর্মী। এতে দেখা যায়, তথ্য ভিন্ন দু'টি বিভাগে কোনাকুনিভাবে প্রবাহিত হয়েছে। সুতরাং বলা যায়, উদীপকে কৌণিক যোগাযোগ সম্পন্ন হয়েছে।

ঘ আমি মনে করি, সমান্তরাল যোগাযোগ সম্পাদন করা হলে উদীপকের সমস্যাটির সমাধান হতো।

এ ধরনের যোগাযোগে প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন (ক্রয়, বিক্রয়, অর্থ, উৎপাদন) বিভাগের সমন্বয়াদাত্ত কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মধ্যে তথ্য বিনিময় হয়ে থাকে। এর মাধ্যমে প্রতিষ্ঠানের সার্বিক কাজ সুষ্ঠুভাবে সম্পাদন করা যায়। উদীপকের মিস. সোহানা একজন উৎপাদন ব্যবস্থাপক। তিনি প্রয়োজনে বিক্রয় বিভাগের একজন অধস্তন কর্মী ডেকে নেন। এতে তিনি তাকে তার জায়গাগুলোতে সমন্বয়ের অভাবে যে সমস্যা দেখা দিয়েছে তা ভালো করে বুঝিয়ে দিলেন। তারপর তার করণীয়গুলো বলে দিলেন। তার এ কৌণিক যোগাযোগের ফলেও সমস্যার সমাধান হলো না। কিন্তু বিক্রয় বিভাগের কর্মী তার ভুল স্বীকার করলো না। বরং সে জানালো তাকে এরকম কোনো নির্দেশনা দেওয়া হয়নি। এতে সমস্যা আরো জটিল হয়ে উঠল। এ অবস্থায়, সমান্তরাল যোগাযোগ সম্পাদন করা হলে সমস্যাটি সমাধান হতো। কারণ এর মাধ্যমে সমন্বয়াদাত্ত দু'জন কর্মীর মধ্যে তথ্য বিনিময় হতো। ফলে তারা পরস্পরের সমস্যা সম্পর্কে সহজেই উপলব্ধি করতে পারতো। অতঃপর দু'জনে পরামর্শ করে সমস্যাটি সমাধানে সহজে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে পারতো। এছাড়া তাদের সুসম্পর্ক গড়ে উঠতো। কারো মধ্যে ভুল-বোঝাবুঝি হতো না। সর্বোপরি প্রতিষ্ঠানে সুষ্ঠু সমন্বয় ঘটতো। অর্থাৎ, সমান্তরাল যোগাযোগ সম্পাদনের মাধ্যমে উদীপকের সমস্যাটি সমাধান হতো।

প্রশ্ন-২৩ PRL মাল্টিন্যাশনাল কোম্পানির মহাব্যবস্থাপক মি. রাজেশ বার্ষিক সাধারণ সভায় বিভাগীয় ব্যবস্থাপকদের কাছে থেকে বিভাগীয় কাজের প্রতিবেদন জমা নেন। এছাড়া বিভিন্ন বিভাগীয় কাজের অবস্থা ও কাজের গতিশীলতা বাড়ানোর জন্য ব্যবস্থাপকদের পরামর্শ নেন। সবশেষে মি. রাজেশ কোম্পানির লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের জন্য বিভিন্ন কৌশল সম্পর্কে কর্মীদেরকে দিক নির্দেশনা দেন এবং কোম্পানির পরবর্তী করণীয় সম্পর্কে কার্য পরিকল্পনা নির্ধারণ করেন। (ঢাকা কমার্স কলেজ)

- ক. যোগাযোগ কী? ১
- খ. 'তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিদ্যায়নকে ত্বরান্বিত করেছে'— ব্যাখ্যা করো। ২
- গ. উদীপকে তথ্য প্রবাহের ভিত্তিতে কোন ধরনের যোগাযোগ লক্ষ করা যায়? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্যার্জনে মি. রাজেশের অনুসৃত যোগাযোগ পদ্ধতির যৌক্তিকতা মূল্যায়ন করো। ৪

ক একাধিক ব্যক্তির মধ্যে তথ্য বা ভাবের আদান-প্রদানকে যোগাযোগ বলে।

খ ইন্টারনেট নির্ভর যোগাযোগ প্রযুক্তির মাধ্যমে তথ্য আদান-প্রদান ও যোগাযোগ স্থাপন সংশ্লিষ্ট আধুনিক কম্পিউটার নির্ভর ব্যবস্থাকে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বলে।

এ প্রযুক্তির আবিষ্কার ও প্রসারের ফলে বিশ্বায়ন ব্যবস্থায় গতি এসেছে। এ প্রযুক্তির সুবাদে মুহূর্তেই বিশ্বের এক প্রান্তের তথ্য অন্য প্রান্তে পৌঁছে দেয়া যাচ্ছে। ব্যবসায়িক বা ব্যক্তিগত কাজে পুরো বিশ্বই যেন আজ হাতের মুঠোয় চলে এসেছে। এজন্য বলা যায়, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিশ্বায়নকে ত্বরান্বিত করেছে।

গ উদ্দীপকে তথ্য প্রবাহের ভিত্তিতে উল্লম্ব যোগাযোগ লক্ষ করা যায়। এ ধরনের যোগাযোগ ব্যবস্থায় প্রতিষ্ঠানের উচ্চ ও নিম্ন স্তরের ব্যক্তিবর্গের মধ্যে তথ্যের আদান-প্রদান করা হয়। দুই পক্ষই তথ্য আদান-প্রদানের মাধ্যমে যোগাযোগ প্রতিষ্ঠা করে। এতে সিদ্ধান্ত নেয়া সহজ হয়।

উদ্দীপকে বর্ণিত প্রতিষ্ঠানের মহাব্যবস্থাপক বার্ষিক সাধারণ সভায় বিভাগীয় ব্যবস্থাপকদের কাছ থেকে বিভাগীয় কাজের প্রতিবেদন জমা নেন। তিনি তাদের কাছ থেকে বিভাগীয় কাজের অবস্থা ও গতিশীলতা বাড়ানোর জন্য ব্যবস্থাপকদের পরামর্শ নেন। সবশেষে তিনি কোম্পানির লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের জন্য বিভিন্ন কৌশল সম্পর্কে কর্মীদেরকে দিকনির্দেশনা দিয়ে থাকেন। তাই দেখা যায়, তিনি অধীনস্থদের কাছ থেকে তথ্য গ্রহণ করছেন আবার তাদেরকে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা তথ্য তথ্য প্রদান করছেন। এভাবে এক্ষেত্রে উভয় দিক হতে তথ্য আদান প্রদান হচ্ছে। এজন্য একে উল্লম্ব যোগাযোগ বলা যায়।

ঘ প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্যার্জনে মি. রাজেশের অনুসৃত উল্লম্ব যোগাযোগ পদ্ধতিটি অবশ্যই যৌক্তিক।

সংগঠনের দুই স্তরের ব্যক্তিবর্গের মধ্যে উল্লম্ব যোগাযোগ সংঘটিত হয়। এতে দুই পক্ষের কাছেই তথ্য সম্পর্কে স্বচ্ছ ধারণা থাকে। তাই সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও পরিকল্পনা বাস্তবায়ন সহজ হয়।

উদ্দীপকের PRL মাল্টিন্যাশনাল কোম্পানির মহাব্যবস্থাপক মি. রাশেদ। তিনি ব্যবস্থাপকদের কাছ থেকে পরামর্শ নেন। প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্য অর্জনের জন্য তিনি কর্মীদের দিকনির্দেশনা দেন। এতে উল্লম্ব যোগাযোগ সংঘটিত হয়।

এরূপ যোগাযোগের ফলে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ অধস্তনদের কাছ থেকে কার্যক্ষেত্রের বাস্তব অবস্থা সম্পর্কে জানতে পারবে। আবার এ থেকে অধীনস্থরাও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের মনোভাব ও লক্ষ্য-উদ্দেশ্য সম্পর্কে জানতে পারেন। এর ফলে উভয় পক্ষের মধ্যে ভুল-বোঝাবুঝির অবসান ঘটে এবং সুসম্পর্ক বজায় থাকে। এভাবে প্রতিষ্ঠানের কার্যপরিবেশের উন্নয়ন ঘটে ও উৎপাদনশীলতা বাড়ে। এতে প্রাতিষ্ঠানিক লক্ষ্যার্জন সহজ হয়। তাই বলা যায়, প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্যার্জনে মি. রাজেশের অনুসৃত যোগাযোগ পদ্ধতির যৌক্তিকতা রয়েছে।

প্রশ্ন ২৪ প্রতিযোগী কোম্পানিগুলো পণ্যমূল্য কমানোর ফলে মাঠ পর্যায়ে বিক্রয়কর্মীরা নানান প্রতিকূলতার সম্মুখীন হচ্ছে। এ বিষয়টি যথানিয়মে শীর্ষ নির্বাহীদের জানানো হলে পরিচালনা পর্ষদ পণ্যমূল্য ১৫% কমানোর সিদ্ধান্ত নিয়েছে। সাধারণ ব্যবস্থাপক মি. ইমরান ম্যানেজিং ডিরেক্টর থেকে এরূপ নির্দেশ পাওয়ার পর বিক্রয় ব্যবস্থাপককে অবহিত করেন। বিক্রয় ব্যবস্থাপক আঞ্চলিক বিক্রয় ব্যবস্থাপককে অবগত করে বার্তা দিলেন।

ক. পদোন্নতি কী? ১

খ. দলীয় সমঝোতার নীতি কীভাবে সমন্বয়কে সহায়তা করে? ব্যাখ্যা করো। ২

গ. উদ্দীপকে '১৫% মূল্য হ্রাসের বিষয়টি জানানো'— কোন ধরনের যোগাযোগ? ব্যাখ্যা করো। ৩

ঘ. উদ্দীপকে পক্ষসমূহ বিবেচনায় যে ধরনের যোগাযোগের ইঙ্গিত মিলেছে— একটি প্রতিষ্ঠান পরিচালনায় তার যথার্থতা বিশ্লেষণ করো। ৪

২৪ নং প্রশ্নের উত্তর

ক কর্মীর বর্তমান পদ থেকে উচ্চতর পদে পদায়নকে পদোন্নতি বলে।

খ প্রতিষ্ঠানের সব বিভাগ, উপ-বিভাগ ও ব্যক্তির মিলেমিশে চলার নীতিকে দলীয় সমঝোতার নীতি বলে।

এ নীতির মাধ্যমে প্রতিষ্ঠানের সবার মধ্যে দলবদ্ধতা, গতিশীলতা ও সহযোগিতার মনোভাব সৃষ্টি হয়। এতে যেকোনো কঠিন কাজ সহজে সম্পাদন করা যায়। কারণ প্রতিষ্ঠানের সবাই একই লক্ষ্য অর্জনের জন্য দলীয়ভাবে কাজ করে থাকে। এভাবেই দলীয় সমঝোতার নীতি সমন্বয়কে সহায়তা করে।

গ উদ্দীপকে ১৫% মূল্য হ্রাসের বিষয়টি জানানো নিম্নগামী যোগাযোগের অন্তর্গত।

এ ধরনের যোগাযোগে প্রতিষ্ঠানের উর্ধ্বতন নির্বাহীগণ অধস্তনদের সাথে যোগাযোগ করে থাকেন। এরূপ যোগাযোগে তথ্য প্রবাহ নিম্নগামী হয়। এর মাধ্যমে উর্ধ্বতন নির্বাহীগণ অধস্তনদের প্রয়োজনীয় আদেশ-নির্দেশ প্রদানসহ প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য, নিয়ম-কানুন ইত্যাদি জানিয়ে থাকেন।

উদ্দীপকের প্রতিযোগী কোম্পানিগুলো পণ্যমূল্য কমিয়ে দেয়। ফলে মাঠ পর্যায়ের বিক্রয় কর্মীরা প্রতিকূলতার সম্মুখীন হচ্ছে। এ বিষয়টি যথা নিয়মে শীর্ষ নির্বাহীদের জানানো হচ্ছে। ফলে পরিচালনা পর্ষদ পণ্যমূল্য ১৫% হ্রাসের সিদ্ধান্ত নেয়। সাধারণ ব্যবস্থাপক মি. ইমরান একজন মধ্যস্তরের ব্যবস্থাপক। তিনি ম্যানেজিং ডিরেক্টর অর্থাৎ উচ্চ স্তরের ব্যবস্থাপক থেকে এ নির্দেশনা পান। পরবর্তীতে তিনি বিষয়টি বিক্রয় ব্যবস্থাপককে জানান। অতঃপর বিক্রয় ব্যবস্থাপক আঞ্চলিক বিক্রয় ব্যবস্থাপককে বিষয়টি জানিয়ে বার্তা দিলেন। এতে দেখা যায়, তথ্য উচ্চস্তর থেকে পর্যায়ক্রমে নিম্নস্তরে প্রবাহিত হয়েছে। এসব বৈশিষ্ট্য নিম্নগামী যোগাযোগের সাথে সংগতিপূর্ণ। তাই বলা যায়, উদ্দীপকে ১৫% মূল্য হ্রাসের বিষয়টি জানানো নিম্নগামী যোগাযোগের অন্তর্গত।

ঘ পক্ষসমূহ বিবেচনায় উদ্দীপকে অভ্যন্তরীণ যোগাযোগের ইঙ্গিত মিলেছে, যা একটি প্রতিষ্ঠান পরিচালনায় যথার্থ।

এ ধরনের যোগাযোগে প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরীণ পক্ষসমূহের মধ্যে তথ্য বিনিময় হয়ে থাকে। প্রাতিষ্ঠানিক কাজসমূহ সুষ্ঠুভাবে সম্পাদন করার জন্য এরূপ যোগাযোগ স্থাপন করা হয়। এর মাধ্যমে লক্ষ্য অর্জন সহজ হয়।

উদ্দীপকে প্রতিষ্ঠানটির পরিচালনা পর্ষদ পণ্যমূল্য ১৫% হ্রাসের সিদ্ধান্ত নিয়েছে। এ বিষয়টি ম্যানেজিং ডিরেক্টর সাধারণ ব্যবস্থাপককে জানায়। অতঃপর সাধারণ ব্যবস্থাপক বিক্রয় ব্যবস্থাপককে জানান। পরবর্তীতে বিক্রয় ব্যবস্থাপকের কাছ থেকে বিষয়টি আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক জানতে পারে। এতে দেখা যায়, তথ্য প্রতিষ্ঠানের উচ্চস্তর থেকে নিম্নস্তরে জানানো হয়েছে, প্রতিষ্ঠানের বাইরের কোনো পক্ষকে নয়। এভাবে উদ্দীপকে অভ্যন্তরীণ যোগাযোগ সম্পাদিত হয়েছে।

এতে তথ্য শুধু প্রতিষ্ঠানের ভিতরে সরবরাহ হয়েছে। ফলে প্রতিষ্ঠানের গোপনীয়তা বজায় থাকবে। পাশাপাশি কাজের গতি বৃদ্ধি পাবে। এছাড়া এতে সবাই লক্ষ্য অর্জনে সচেষ্ট হবে। এমনকি—এর মাধ্যমে সবাই সঠিক নির্দেশনা পাবে। ফলে পরস্পরের মধ্যে ভুলভ্রান্তির অবসান হবে, যা প্রতিষ্ঠান পরিচালনায় জরুরি। সুতরাং, একটি প্রতিষ্ঠান পরিচালনায় অভ্যন্তরীণ যোগাযোগ অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ।

প্রশ্ন ২৫ নিচের চিত্রটি লক্ষ্য করো:



- ক. সিদ্ধান্ত গ্রহণ কী? ১
- খ. 'পরিকল্পনা ব্যবস্থাপনার অন্যান্য কাজের ভিত্তি'- ব্যাখ্যা করো। ২
- গ. উদ্দীপকের প্রদত্ত চিত্রটি কোন প্রক্রিয়া নির্দেশ করে? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. উদ্দীপকে উল্লিখিত প্রক্রিয়ায় চিত্রে 'A' চিহ্নিত উপাদানটির ভূমিকা মূল্যায়ন করো। ৪

২৫ নং প্রশ্নের উত্তর

ক সমস্যা সমাধান বা পরিকল্পনা গ্রহণে একাধিক বিকল্প থেকে সর্বোত্তম বিকল্প বাছাইকেই সিদ্ধান্ত গ্রহণ বলে।

খ ভবিষ্যতে কী করা হবে, তা আগে থেকে ঠিক করাই হলো পরিকল্পনা। ব্যবস্থাপনা প্রক্রিয়ার প্রথম কাজ পরিকল্পনা। এর মাধ্যমে ভবিষ্যতের কার্যাবলি সঠিকভাবে সম্পাদনের জন্য উপাদানসমূহ সংগঠিত করা হয়। পরিকল্পনার আলোকেই ব্যবস্থাপনার কর্মসংস্থান, নির্দেশনা ও প্রেষণা কাজগুলো সম্পাদন করতে হয়। এছাড়া নিয়ন্ত্রণের ক্ষেত্রে এটি আদর্শমান হিসেবে ব্যবহৃত হয়। তাই পরিকল্পনাকে ব্যবস্থাপনার অন্যান্য কাজের ভিত্তি বলা হয়।

গ উদ্দীপকের প্রদত্ত চিত্রটি 'যোগাযোগ প্রক্রিয়া' নির্দেশ করে। দুই বা ততোধিক পক্ষের মধ্যে যোগাযোগের ক্ষেত্রে কতগুলো ধারাবাহিক পদক্ষেপ (প্রেরক, মাধ্যম নির্বাচন, প্রাপক, ফলাবর্তন) এর প্রয়োজন হয়। এ পদক্ষেপগুলোর সমষ্টিই হলো যোগাযোগ প্রক্রিয়া। এক্ষেত্রে প্রেরক কারো কাছে সংবাদ পাঠিয়ে এ প্রক্রিয়া শুরু করেন। সংবাদ পাওয়ার পর প্রাপকের ফলাবর্তন (Feedback) প্রদানের মাধ্যমে প্রক্রিয়াটি শেষ হয়।

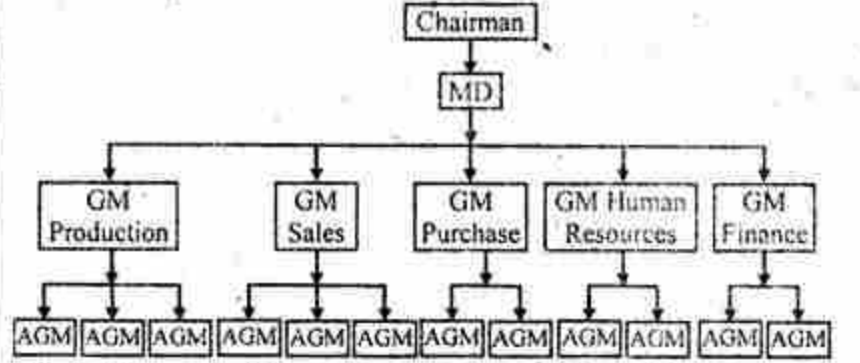
উদ্দীপকের চিত্রে একটি প্রক্রিয়া নির্দেশ করা হয়েছে। এটি শুরু হয়েছে 'তথ্যের উৎস' ধাপটির মাধ্যমে, শেষ হয়েছে 'A' চিহ্নিত ফলাবর্তন ধাপটির মাধ্যমে। এ দুটি ধাপের মাঝে প্রেরক, এনকোডিং, সংবাদ, মাধ্যম, প্রাপক, ডিকোডিং রয়েছে। ধারাবাহিক এ ধাপগুলোর সাথে যোগাযোগ প্রক্রিয়ার মিল রয়েছে। সুতরাং বলা যায়, উদ্দীপকের চিত্রটি যোগাযোগ প্রক্রিয়া নির্দেশ করে।

ঘ উদ্দীপকে উল্লিখিত চিত্রে 'A' চিহ্নিত উপাদানটি হলো ফলাবর্তন, (Feedback) যা যোগাযোগ প্রক্রিয়াকে চলমান রাখতে সহায়তা করে।

প্রেরকের সংবাদের উত্তরে প্রাপকের মনোভাব প্রকাশ হলো ফলাবর্তন। এর মাধ্যমে প্রাপকের কাছে সংবাদ বা তথ্য পৌঁছানো সম্পর্কে জানা যায়, প্রেরক এর সাহায্যে প্রাপকের মতামত পাওয়ার পর প্রয়োজনে আবার তথ্য পাঠাতে পারে।

উদ্দীপকের চিত্রে প্রদত্ত ধারাবাহিক উপাদানগুলো (প্রেরক, এনকোডিং, মাধ্যম, প্রাপক) যোগাযোগ প্রক্রিয়ার নির্দেশ করে। 'A' চিহ্নিত ফলাবর্তন উপাদানটি এ প্রক্রিয়ার শেষ ধাপ। এর মাধ্যমে প্রাপকের প্রেরিত তথ্য প্রেরক জানতে পারে। 'A' চিহ্নিত উপাদানটি উদ্দীপকে অনুপস্থিত থাকলে যোগাযোগ প্রক্রিয়া অসম্পূর্ণ থেকে যাবে। প্রেরক তার পাঠানো তথ্যের উত্তর না পাওয়ায় পরবর্তীতে করণীয় সম্পর্কে জানতে পারবে না। এছাড়া দুপক্ষের মধ্যে পরবর্তীতে আর যোগাযোগ হওয়া সম্ভব হবে না। এতে ভুল-বোঝাবুঝির সৃষ্টি হবে। এছাড়া তাদের মধ্যে সুসম্পর্কে বজায় থাকবে না। এর ফলে যোগাযোগ প্রক্রিয়াটি আর চলমান থাকবে না। অতএব, যোগাযোগ প্রক্রিয়াকে গতিশীল রাখতে 'A' চিহ্নিত ফলাবর্তন (Feedback) উপাদানটির গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রয়েছে।

প্রশ্ন ২৬ জনাব ফাহিম 'Z' লি.-এর এম.ডি। প্রতিষ্ঠানটির সাংগঠনিক কাঠামো নিম্নরূপ:



প্রতিষ্ঠানটিতে সাংগঠনিক চিত্র মোতাবেক বিভিন্ন বিভাগের সঙ্গে যোগাযোগ করা হয়। বিক্রয় বিভাগের প্রত্যেক AGM-এর অধীনে ২০ জন করে মার্কেটিং অফিসার আছে। কিন্তু ইদানীং তদারকির অভাবে বিক্রয় হ্রাস পাচ্ছে এবং লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী বিক্রয় বিভাগ কাজ করতে পারছে না।

(গাব্বীপুর ক্যান্টনমেন্ট কলেজ)

- ক. ফলাবর্তন কী? ১
- খ. যোগাযোগ বলতে কী বোঝায়? ২
- গ. 'Z' লি.-এর G.M. উৎপাদন ও G.M. বিক্রয়ের মধ্যে কোন ধরনের যোগাযোগ পরিলক্ষিত হয়? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. 'Z' লি.-এর বিক্রয় বাড়ানোর জন্য সমন্বয়ের কোন কৌশল গ্রহণ করা যেতে পারে? মতামত দাও। ৪

২৬ নং প্রশ্নের উত্তর

ক প্রেরকের সংবাদ অনুযায়ী প্রাপকের উত্তর প্রদান বা সাড়া দেওয়াকে ফলাবর্তন (Feedback) বলে।

খ দুই বা ততোধিক ব্যক্তি বা পক্ষের মধ্যে সংবাদ, তথ্য এবং ভাবের বিনিময়ই হলো যোগাযোগ।

যোগাযোগের মূল উপাদান হলো প্রেরক, সংবাদ, মাধ্যম বা চ্যানেল, প্রাপক এবং ফলাবর্তন (Feedback)। প্রেরকের তথ্য প্রেরণের মধ্য দিয়ে যোগাযোগের সূচনা ঘটে। প্রাপ্ত তথ্যের উত্তর প্রদানের মাধ্যমে প্রাপক এর ইতি টানে। যোগাযোগের মাধ্যমেই এক প্রতিষ্ঠানের সাথে আরেক প্রতিষ্ঠানের তথ্যের বিনিময় ঘটে।

গ 'Z' লি.-এর GM উৎপাদন ও GM বিক্রয় এর মধ্যে সমান্তরাল যোগাযোগ পরিলক্ষিত হয়।

এ ধরনের যোগাযোগ প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন (ক্রয়, বিক্রয়, উৎপাদন) বিভাগে একই মর্যাদাভুক্ত কর্মীদের মধ্যে তথ্য বিনিময় হয়ে থাকে। প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন বিভাগের মধ্যে তথ্য বিনিময়ের প্রয়োজন পড়ে। এসব বিভাগের একই মর্যাদাভুক্ত কর্মীদের মধ্যে সমান্তরাল যোগাযোগ সংঘটিত হয়।

উদ্দীপকের চিত্র মোতাবেক প্রতিষ্ঠানটিতে বিভিন্ন বিভাগের সাথে যোগাযোগ সংঘটিত হয়। কিন্তু লক্ষ করা যায়, প্রতিষ্ঠানের উৎপাদন ও বিক্রয় বিভাগের GM সমমর্যাদার অধিকারী। তাদের মধ্যে পারস্পরিক তথ্যের আদান-প্রদান হয়। তারা একে অপরকে কাজে সাহায্য করে। এতে প্রতিষ্ঠানের কাজের অগ্রগতি বৃদ্ধি পায়। ফলে প্রতিষ্ঠানিক লক্ষ্য অর্জন সহজ হয়। সমান্তরালভাবে তাদের মধ্যে তথ্য সরাবরাহ হয়। সুতরাং বলা যায়, 'Z' লি.-এর GM উৎপাদন ও GM বিক্রয়ের মধ্যে সমান্তরাল যোগাযোগ পরিলক্ষিত হয়।

ঘ 'Z' লি. এর বিক্রয় বাড়ানোর জন্য সমন্বয়ের তত্ত্বাবধান পরিসরের কৌশল গ্রহণ করা যেতে পারে।

এ কৌশলে একজন নির্বাহীর সরাসরি তত্ত্বাবধানে নির্দিষ্ট সংখ্যক কর্মী নিয়োজিত থাকে। এতে তত্ত্বাবধান কাজ সহজ হয়। ফলে প্রতিষ্ঠানের কাজে অগ্রগতি বৃদ্ধি পায়।

উদ্দীপকের 'Z' লি. প্রতিষ্ঠানটিতে বিভিন্ন (উৎপাদক, ব্যবস্থাপক, ক্রেতা, বিক্রেতা) কর্মকর্তা-কর্মচারী নিয়োজিত। তাদের মধ্যে তথ্য আদান-প্রদান হয়। বিক্রয় বিভাগের প্রত্যেক AGM এর অধীনে ২০ জন করে মার্কেটিং অফিসার আছে। কিন্তু কিছুদিন যাবৎ তদারকির অভাবে বিক্রয় হ্রাস পাচ্ছে। এমতাবস্থায় বিক্রয় বাড়ানোর লক্ষ্যে 'Z' লি.-এর তত্ত্বাবধান পরিসর কৌশল গ্রহণ করা উপযোগী হবে।

এ কৌশল অবলম্বনের মাধ্যমে নির্বাহী অধীনস্থদের সহজেই তদারকি করতে পারবেন। কেননা এতে কতজন কর্মীর কাজ তত্ত্বাবধান করতে হবে, তা নির্দিষ্ট করা থাকে। ফলে কার্যক্ষেত্রে সমস্যা হলে সহজে চিহ্নিত করা যায়। এরপর সেগুলো সমাধানের ব্যবস্থা নেয়া যায়। এতে নির্বাহী তার অধীনস্থ কর্মীদের সহজেই নিয়ন্ত্রণ করতে পারবেন। এতে লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী কাজ সম্পাদন করা যাবে। ফলে প্রতিষ্ঠান উন্নতির দিকে ধাবিত হবে। এজন্যই 'Z' লি. এ তত্ত্বাবধান পরিসরের কৌশল প্রয়োগ করা যথোপযুক্ত হবে।

প্রশ্ন ২৭ মি. শোভন যোগাযোগে ইলেকট্রনিক প্রযুক্তিকে সব সময় অগ্রাধিকার দেন। তিনি তার ব্যবসায়িক পক্ষগুলোর সাথে ইন্টারনেট প্রযুক্তির সাহায্যে নিজস্ব ওয়েব ঠিকানা ব্যবহার করে তথ্য আদান-প্রদান করেন। ইদানীং তিনি পণ্য আমদানি করার সিদ্ধান্ত নিয়েছেন।

[রাজশাহী সরকারি মহিলা কলেজ, চট্টগ্রাম সিটি কর্পোরেশন অফিস কলেজ]

- ক. গণযোগাযোগ কী? ১
- খ. দ্বিমুখী যোগাযোগ সম্পর্কে লেখো। ২
- গ. উদ্দীপকে ব্যবহৃত ইলেকট্রনিক যোগাযোগ পদ্ধতিটি ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. তুমি কি মনে করো মি. শোভন তার পছন্দমতো যোগাযোগমাধ্যম ব্যবহার করে আমদানি প্রক্রিয়া সম্পন্ন করতে পারবে? যুক্তিসহ মতামত দাও। ৪

২৭ নং প্রশ্নের উত্তর

ক ভৌগোলিকভাবে বিভিন্ন স্থানে থাকা জনগোষ্ঠীর কাছে একই সংবাদ একসাথে দ্রুত প্রেরণের জন্য ব্যবহৃত যোগাযোগ ব্যবস্থাকে গণযোগাযোগ বলে।

খ দুই পক্ষ থেকেই তথ্য আদান-প্রদানের মাধ্যমে যে যোগাযোগ করা হয় তা-ই দ্বিমুখী যোগাযোগ।

এ যোগাযোগে প্রেরক প্রাপকের কাছে তথ্য প্রেরণ করে। প্রাপ্ত তথ্যের ভিত্তিতে প্রাপক প্রেরককে তার প্রতিক্রিয়া ব্যক্ত করে। এভাবে প্রেরক ও প্রাপকের মধ্যে দ্বিমুখী যোগাযোগ সংঘটিত হয়।

গ উদ্দীপকে মি. শোভন ইলেকট্রনিক যোগাযোগের ই-মেইল (E-mail) পদ্ধতি ব্যবহার করেন।

এ পদ্ধতিতে ইন্টারনেটের মাধ্যমে এক কম্পিউটার বা মোবাইল থেকে অন্য কম্পিউটারে বা মোবাইলে তথ্য আদান-প্রদান করা হয়। এর মাধ্যমে অল্প সময়ে দ্রুত তথ্য আদান-প্রদান করা যায়। এছাড়া খুব কম খরচে এই যোগাযোগ সম্পন্ন হয়।

উদ্দীপকে, মি. শোভন যোগাযোগে ইলেকট্রনিক প্রযুক্তিকে সব সময় অগ্রাধিকার দেন। তিনি তার ব্যবসায়িক পক্ষগুলোর সাথে ইন্টারনেট প্রযুক্তির সাহায্যে যোগাযোগ করেন। এতে তিনি নিজস্ব ওয়েব ঠিকানা ব্যবহার করেন। ফলে তার ব্যবসায় গোপনীয়তা রক্ষা পায়। পাশাপাশি সময় ও খরচ কম লাগে। এ পদ্ধতিতে তথ্য বিনিময়ের জন্য তার স্বশরীরে উপস্থিত থাকার প্রয়োজন হয় না। সহজেই প্রয়োজনীয় তথ্য সংরক্ষণ করা যায়। সুতরাং উদ্দীপকে মি. শোভন ই-মেইলের মাধ্যমে যোগাযোগ প্রক্রিয়া সম্পাদন করেন।

ঘ আমি মনে করি মি. শোভন তার পছন্দমতো যোগাযোগের ই-মেইল মাধ্যম ব্যবহার করে আমদানি প্রক্রিয়া সম্পন্ন করতে পারবেন।

এ পদ্ধতিতে ইন্টারনেটের মাধ্যমে তথ্য আদান-প্রদান করা হয়। এর মাধ্যমে যেকোনো স্থানে তাৎক্ষণিকভাবে তথ্য বিনিময় করা যায়। এতে ব্যবসায়িক কাজ দ্রুত ও সহজে সম্পন্ন হয়।

উদ্দীপকে মি. শোভন যোগাযোগে ইলেকট্রনিক প্রযুক্তিকে সব সময় প্রাধান্য দেন। তিনি ইন্টারনেটের মাধ্যমে তার ব্যবসায়িক তথ্য আদান-প্রদান করে থাকেন। ইদানীং তিনি পণ্য আমদানি করার সিদ্ধান্ত নিয়েছেন। বর্তমানে পণ্য আমদানি-রপ্তানির জন্য ইন্টারনেটের অনেক মাধ্যম ব্যবহার করা হয়। এগুলোর মধ্যে মি. শোভন ই-মেইলের মাধ্যমে তার আমদানি প্রক্রিয়া সম্পন্ন করতে পারবেন।

এ পদ্ধতিতে আমদানি প্রক্রিয়ায় মি. শোভন সহজ ও কম সময়ে আমদানিকারককে ফরমালেশ প্রদান করতে পারবেন। এতে তিনি ফরমালেশকৃত পণ্য সম্পর্কে দ্রুত অবগত হবেন। এছাড়া পণ্য আমদানির তারিখ সম্পর্কে অবগত করে তথ্য প্রেরণ করবেন। এসব তথ্যাদি ই-মেইলে সংরক্ষিত থাকবে। ফলে প্রয়োজনে তা ভবিষ্যৎ দলিল হিসেবে ব্যবহৃত হবে। এভাবে মি. শোভন ই-মেইল ব্যবহার করে আমদানি প্রক্রিয়া সম্পন্ন করতে পারবেন।

প্রশ্ন ২৮ মি. জাকির একটি কোম্পানির কর্মচারী। তিনি প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন সমস্যা ও সম্ভাবনা নিয়ে উর্ধ্বতনের সাথে যোগাযোগ করেন। আবার প্রতিষ্ঠানটি তাদের এজেন্টদের সাথে মোবাইল ফোনে যেকোনো বিষয়ে পরামর্শ করে। এছাড়া বিদেশি ব্যবসায়ীদের সাথে তথ্য আদান-প্রদানে ইন্টারনেট ব্যবহার করে। ফলে দ্রুত তথ্য পাওয়া সম্ভব হয়। এতে প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্যার্জন সহজ হয়েছে।

[গাবনা সরকারি মহিলা কলেজ]

- ক. যোগাযোগ প্রক্রিয়া কী? ১
- খ. ফলাবর্তন বলতে কী বোঝায়? ২
- গ. মি. জাকিরের যোগাযোগ প্রক্রিয়া আনুষ্ঠানিকতার ভিত্তিতে কোন ধরনের? উদ্দীপকের আলোকে ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. 'যান্ত্রিক যোগাযোগ উদ্দীপকের প্রতিষ্ঠানকে গতিশীল করেছে'- যৌক্তিকতা মূল্যায়ন করো। ৪

২৮ নং প্রশ্নের উত্তর

ক প্রেরকের কাছে সংবাদ প্রেরণের ক্ষেত্রে ধারাবাহিক ও পরস্পর সম্পর্কযুক্ত পদক্ষেপের সমষ্টিকে যোগাযোগ প্রক্রিয়া বলে।

খ প্রেরকের সংবাদের বিপরীতে প্রাপকের প্রত্যুত্তর বা সাড়া দেওয়াই হলো ফলাবর্তন (Feedback)।

এর মাধ্যমে প্রাপকের কাছে প্রেরিত সংবাদের বিষয়বস্তু স্পষ্ট হয়েছে কিনা তা জানা যায়, এতে প্রেরক প্রাপকের মনোভাব জানতে পারে। প্রয়োজনে একাধিকবার উত্তর-প্রত্যুত্তরের মাধ্যমে যোগাযোগ সম্পন্ন করা যায়। অর্থাৎ যোগাযোগ প্রক্রিয়া গতিশীল রাখার সহায়তাকারী উপাদান হলো ফলাবর্তন।

গ মি. জাকিরের যোগাযোগ প্রক্রিয়াটি আনুষ্ঠানিকতার ভিত্তিতে আনুষ্ঠানিক যোগাযোগ।

প্রতিষ্ঠানের নিয়ম-নীতি মেনে যে যোগাযোগ সংঘটিত হয় তা-ই আনুষ্ঠানিক যোগাযোগ। এক্ষেত্রে কর্মচারীগণ নির্দিষ্ট পদ্ধতি অনুসরণ করে উর্ধ্বতনদের সাথে যোগাযোগ করেন। সাক্ষাৎকার, বিজ্ঞপ্তি প্রদান, আবেদনপত্র এগুলো আনুষ্ঠানিক যোগাযোগের অন্তর্ভুক্ত।

উদ্দীপকে মি. জাকির একটি কোম্পানির কর্মচারী। তিনি প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন সমস্যা ও সম্ভাবনা নিয়ে উর্ধ্বতনের সাথে যোগাযোগ করেন। এক্ষেত্রে নির্দিষ্ট নিয়ম-নীতি অনুসরণ করে যোগাযোগের প্রয়োজন হয়। সাক্ষাৎকারের মাধ্যমে সমস্যা নিয়ে উর্ধ্বতন কর্মকর্তা তার সাথে আলোচনা করেন। এ যোগাযোগের সাথে আনুষ্ঠানিক যোগাযোগের মিল রয়েছে। সুতরাং বলা যায়, মি. জাকিরের সাক্ষাৎকারের মাধ্যমে যোগাযোগ প্রক্রিয়াটি আনুষ্ঠানিকতার ভিত্তিতে আনুষ্ঠানিক যোগাযোগ।

ঘ 'যান্ত্রিক যোগাযোগ উদ্দীপকের প্রতিষ্ঠানকে গতিশীল করেছে'— উক্তিটি যথার্থ।

যান্ত্রিক প্রযুক্তি ব্যবহার করে দুই বা ততোধিক পক্ষের মধ্যে তথ্য বিনিময় হলে তা হলো যান্ত্রিক যোগাযোগ। মোবাইল ফোন, টেলিভিশন, রেডিও, ইন্টারনেট এগুলো হলো যান্ত্রিক যোগাযোগের মাধ্যম। এই মাধ্যমগুলো ব্যবহারের ফলে প্রেরক ও প্রাপক একইসাথে যোগাযোগ করতে পারে। এতে কম সময়ে যোগাযোগ প্রক্রিয়া সম্পন্ন হয়।

উদ্দীপকে প্রতিষ্ঠানটি তাদের এজেন্টদের সাথে মোবাইল ফোনে যেকোনো বিষয়ে পরামর্শ করে। এছাড়া বিদেশি ব্যবসায়ীদের সাথে তথ্য আদান-প্রদানে ইন্টারনেট ব্যবহার করে। ফলে দ্রুত তথ্য পাওয়া সম্ভব হয়। এতে প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্যার্জন সহজ হয়েছে।

মোবাইল ফোনে, ইন্টারনেট ব্যবহার করে যোগাযোগ করায় উদ্দীপকের প্রতিষ্ঠানটি যান্ত্রিক মাধ্যম ব্যবহার করেছে। এতে বিশ্বের যেকোনো জায়গায় যে কারো সাথে তারা সহজে যোগাযোগ করতে পারছে। একই সাথে উত্তর-প্রত্যুত্তর পাওয়ার ফলে কম সময় লাগছে। এছাড়া খরচও কম হচ্ছে। যোগাযোগের এ পদ্ধতির ব্যবহার তাদের প্রতিযোগিতামূলক ব্যবসায় জগতে টিকে থাকতে সহায়তা করেছে। অতএব, দ্রুত যোগাযোগ প্রক্রিয়া সম্পন্ন করায় যান্ত্রিক যোগাযোগ উদ্দীপকের প্রতিষ্ঠানকে গতিশীল করেছে।

প্রশ্ন-২৯ মি. M ও মি. P আন্তর্জাতিক বাণিজ্যের সাথে জড়িত। তারা গার্মেন্টস সামগ্রী রপ্তানি ও যন্ত্রসামগ্রী আমদানি করেন। নিজেদের কর্মীদের সাথে তাদের প্রতিষ্ঠানটি যেকোনো পরামর্শে ভিডিও কনফারেন্স ও অডিও কনফারেন্স প্রযুক্তি ব্যবহার করে থাকেন। বিদেশি ব্যবসায়ীদের সাথে প্রয়োজনে তারা তথ্য আদান-প্রদানের ক্ষেত্রে ফ্যাক্স ও ই-মেইল ব্যবহার করেন।

(কুমিল্লা কমান্স কলেজ)

- ক. ক্ষুদ্র বার্তা সেবা কী? ১
- খ. ফলাবর্তন বলতে কী বোঝায়? ব্যাখ্যা করো। ২
- গ. উদ্দীপকের প্রতিষ্ঠানে নিজেদের কর্মীদের মধ্যে কোন ধরনের শাব্দিক যোগাযোগ সংগঠিত হয়েছে? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. উদ্দীপকে বিদেশি ব্যবসায়ীদের সাথে তথ্য আদান-প্রদানে ব্যবহৃত যোগাযোগ পদ্ধতির ধরন উল্লেখপূর্বক গুরুত্ব মূল্যায়ন করো। ৪

২৯ নং প্রশ্নের উত্তর

ক মোবাইল ফোন ব্যবহার করে শব্দ বা চিহ্নের সাহায্যে লিখিত সংক্ষিপ্ত সংবাদ আদান-প্রদানকে ক্ষুদ্র বার্তা সেবা (Short Message Service বা SMS) বলা হয়।

খ প্রেরকের সংবাদের বিপরীতে প্রাপকের প্রত্যুত্তর বা সাড়া প্রদানই হলো ফলাবর্তন। (Feedback) এর মাধ্যমে প্রাপকের কাছে প্রেরিত সংবাদের বিষয়বস্তু স্পষ্ট হয়। ফলে প্রেরক প্রাপকের মনোভাব জানতে পারে। প্রয়োজনে একাধিকবার উত্তর-প্রত্যুত্তরের মাধ্যমে যোগাযোগ করা যায়, অর্থাৎ যোগাযোগ প্রক্রিয়া গতিশীল রাখতে সহায়তাকারী উপাদান হলো ফলাবর্তন।

গ উদ্দীপকের প্রতিষ্ঠানে নিজেদের কর্মীদের মধ্যে শাব্দিক যোগাযোগের মৌখিক যোগাযোগ ধরনটি সংঘটিত হয়েছে।

মৌখিক শব্দ বা ভাষার মাধ্যমে তথ্য বিনিময় করা হলো মৌখিক যোগাযোগ। সরাসরি কথোপকথন, সভা সাফাৎকার, টেলিফোনে কথোপকথন এগুলো মৌখিক যোগাযোগের অন্তর্গত। এছাড়া যান্ত্রিক মাধ্যম (মোবাইল ফোন, ইন্টারনেট, ভিডিও কনফারেন্সিং, অডিও কনফারেন্সিং) ব্যবহার করেও মৌখিক যোগাযোগ করা হয়ে থাকে।

উদ্দীপকে মি. M ও মি. P আন্তর্জাতিক বাণিজ্যের সাথে জড়িত। তাদের প্রতিষ্ঠানে কর্মীদের সাথে পরামর্শে ভিডিও ও অডিও কনফারেন্স প্রযুক্তি ব্যবহার করে থাকেন। এতে কর্মীদের সাথে সরাসরি যোগাযোগ স্থাপন করা যায়। তারা একই সাথে উত্তর-প্রত্যুত্তর প্রদানের মাধ্যমে যোগাযোগ

করতে পারেন। প্রতিষ্ঠানটির ব্যবহৃত প্রযুক্তিতে একে অপরের ছবি দেখতে ও শব্দ শুনতে পান। যোগাযোগের এ ধরনের বৈশিষ্ট্যের সাথে মৌখিক যোগাযোগের মিল রয়েছে। সুতরাং বলা যায়, সরাসরি যোগাযোগের ফলে উদ্দীপকের প্রতিষ্ঠানের নিজেদের কর্মীদের মধ্যে 'মৌখিক যোগাযোগ' সংঘটিত হয়েছে।

ঘ উদ্দীপকে বিদেশি ব্যবসায়ীদের সাথে তথ্য আদান-প্রদানে লিখিত যোগাযোগ পদ্ধতি ব্যবহৃত হয়েছে, যা স্থায়ী দলিল হিসেবে কাজ করে।

লিখিত শব্দ ও বাক্য দ্বারা তথ্য বিনিময় করা হলে তা-ই লিখিত যোগাযোগ চিঠি, ই-মেইল, ফ্যাক্স, পত্রিকা এগুলোর মাধ্যমে লিখিত যোগাযোগ করা হয়ে থাকে। এ ধরনের যোগাযোগে তথ্য সংরক্ষণ করা যায়। ফলে পরবর্তীতে প্রয়োজনে প্রমাণ হিসেবে ব্যবহার করা যায়।

উদ্দীপকে মি. M ও মি. P বিদেশি ব্যবসায়ীদের সাথে তথ্য আদান-প্রদানে ফ্যাক্স ও ই-মেইল ব্যবহার করেন। এ মাধ্যমগুলোর ফলে তারা দ্রুত লিখিত তথ্য বাইরে পাঠাতে পারছেন। লিখিত হওয়ায় প্রয়োজনে প্রমাণ হিসেবে তথ্যগুলো ব্যবহার করতে পারবেন।

উদ্দীপকের প্রতিষ্ঠানটি ফ্যাক্স ও ই-মেইলে লিখে তথ্য প্রেরণ করে থাকে। অর্থাৎ বিদেশি ব্যবসায়ীদের সাথে তথ্য আদান-প্রদানে লিখিত যোগাযোগ পদ্ধতি ব্যবহার করা হয়। এতে ভবিষ্যতে ব্যবসায়ীদের সাথে সমস্যা সমাধানে লিখিত তথ্য প্রমাণ হিসেবে কাজ করবে। এছাড়া তথ্য লিখিত হওয়ায় বিদেশি ব্যবসায়ীগণ তথ্য সম্পর্কে সম্পূর্ণ ধারণা পাবেন। এছাড়া পরবর্তীতে প্রয়োজনে প্রতিষ্ঠানটি পুনরায় তথ্য ব্যবহার করতে পারবে। অতএব, উদ্দীপকে বিদেশি ব্যবসায়ীদের সাথে তথ্য আদান-প্রদানে ব্যবহৃত লিখিত যোগাযোগ পদ্ধতির গুরুত্ব রয়েছে।

প্রশ্ন-৩০ 'ভাই ভাই ইলেকট্রনিক্স কর্পার' ইংল্যান্ডের সামিট ইলেকট্রনিক্স থেকে পণ্য আমদানি করতে চায়। প্রতিষ্ঠানটির ব্যবস্থাপনা পরিচালক জনাব হুমায়ুন পণ্যের তালিকা তৈরি করে এর কাছ থেকে কম্পিউটারের মাধ্যমে sumit.eng@yahoo.com-এ ফরমায়েশ পাঠান। সামিট ইলেকট্রনিক্স ফরমায়েশ পাওয়ার ১০ দিনের মধ্যে পণ্য প্রেরণের আশ্বাস দেয়।

(চাঁদপুর সরকারি মহিলা কলেজ)

- ক. বাহ্যিক যোগাযোগ কী? ১
- খ. যোগাযোগের ফলাবর্তন বলতে কী বোঝায়? ২
- গ. 'ভাই ভাই ইলেকট্রনিক্স কর্পার' কোন পদ্ধতিতে ফরমায়েশ প্রদান করেছে? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. উক্ত পদ্ধতির ব্যবহার ভাই ভাই ইলেকট্রনিক্স কর্পারের জন্য কতটুকু যুক্তিযুক্ত বলে তুমি মনে করো। ৪

৩০ নং প্রশ্নের উত্তর

ক প্রতিষ্ঠানের পক্ষ হতে বাইরের কোনো পক্ষের (ক্রেতা, সরবরাহকারী, পাওনাদার) সাথে তথ্য বা সংবাদ বিনিময় করা হলে তাকে বাহ্যিক যোগাযোগ বলে।

খ প্রেরকের সংবাদ অনুযায়ী প্রাপকের উত্তর প্রদানকে বলা হয় ফলাবর্তন (Feedback)।

ফলাবর্তনের মাধ্যমে প্রাপকের কাছে তথ্য বা সংবাদ পৌঁছানো সম্পর্কে জানা যায়। এতে প্রেরক প্রাপকের কাছ থেকে সংবাদ সম্পর্কিত মতামত জানতে পারে। এছাড়া প্রাপকের মনোভাবও বোঝা যায়। প্রেরক ও প্রাপকের এই যোগাযোগ প্রক্রিয়া চলমান রাখতে ফলাবর্তন আবশ্যিক।

গ 'ভাই ভাই ইলেকট্রনিক্স কর্পার' লিখিত যোগাযোগের 'ই-মেইল (Electronic Mail)' পদ্ধতিতে ফরমায়েশ প্রদান করেছে।

ই-মেইল একটি লিখিত যোগাযোগ পদ্ধতি, যার মাধ্যমে শব্দ ও বাক্য লিখে সংবাদ বিনিময় করা হয়। এক কম্পিউটার থেকে অন্য কম্পিউটারে ইন্টারনেট সংযোগের সাহায্যে যোগাযোগের ক্ষেত্রে এটি ব্যবহৃত হয়। এতে- yahoo, hotmail, g-mail এ ধরনের পোর্টালগুলো ব্যবহারের প্রয়োজন হয়। উদ্দীপকে 'ভাই ভাই ইলেকট্রনিক্স কর্পার'

ইংল্যান্ডের সামিট ইলেকট্রনিক্স-এর কাছ থেকে পণ্য আমদানি করতে চায়। তাই প্রতিষ্ঠানটির ব্যবস্থাপনা পরিচালক কম্পিউটারের মাধ্যমে sumit.eng@yahoo.com-এ ফরমারেশ পাঠান। এটি একটি ই-মেইল ঠিকানা। এ ঠিকানায় কম্পিউটারের কী-বোর্ডের সাহায্যে বা মোবাইল ফোনে তথ্য লিখে পাঠাতে হয়। এতে ইন্টারনেট সংযোগের প্রয়োজন হয়। এ ধরনের বৈশিষ্ট্য ই-মেইল পদ্ধতির সাথে সম্পর্কযুক্ত। সুতরাং বলা যায়, 'ভাই ভাই ইলেকট্রনিক্স কর্পার' ই-মেইল পদ্ধতিতে ফরমারেশ প্রদান করেছে।

ঘ দূত যোগাযোগ ই-মেইল পদ্ধতির ব্যবহার 'ভাই ভাই ইলেকট্রনিক্স কর্পার' এর জন্য সম্পূর্ণ যুক্তিযুক্ত বলে আমি মনে করি।

ই-মেইলের মাধ্যমে প্রেরক ও প্রাপক নিজেদের ই-মেইল ঠিকানার মাধ্যমে যোগাযোগ করে থাকেন। এতে সরাসরি উপস্থিত থাকার প্রয়োজন হয় না। যেকোনো স্থান থেকে যেকোনো সময়ে কম্পিউটারে ইন্টারনেট সংযোগের মাধ্যমে ই-মেইল ব্যবহার করে যোগাযোগের মাধ্যমে দূত তথ্য বিনিময় করা যায়।

উদ্দীপকে 'ভাই ভাই ইলেকট্রনিক্স কর্পার' কম্পিউটারের মাধ্যমে sumit.eng@yahoo.com-এ ফরমারেশ পাঠায়। yahoo পোর্টাল ব্যবহার করায় এটি একটি ই-মেইল ঠিকানা। দূত দেশের বাইরে পণ্যের ফরমারেশ পাঠানোর ক্ষেত্রে প্রতিষ্ঠানটি এই ই-মেইল ব্যবহার করে।

'ভাই ভাই ইলেকট্রনিক্স কর্পার' সরাসরি উপস্থিত না থেকে সামিট ইলেকট্রনিক্স এ ফরমারেশ পাঠাতে পেরেছে। এতে নির্দিষ্ট ই-মেইল ঠিকানা ব্যবহার করা হয়েছে। ফলে দুই পক্ষের তথ্যের গোপনীয়তা বজায় থাকবে। তাছাড়া ই-মেইলে তথ্য সংরক্ষণের সুবিধা রয়েছে। ফলে দুই পক্ষের ভুল-বোঝাবুঝি হলে তা প্রমাণ হিসেবে কাজ করবে। যেকোনো সময় যেকোনো স্থান থেকে যোগাযোগ করতে পারায় সময় ও খরচ সাশ্রয় হবে। অতএব, ই-মেইল পদ্ধতির ব্যবহার 'ভাই ভাই ইলেকট্রনিক্স কর্পার'-এর জন্য সম্পূর্ণ যুক্তিযুক্ত বলে আমি মনে করি।

প্রশ্ন-৩১ সুরমা লিমিটেড ঢাকা শহরের একটি প্রতিষ্ঠিত আবাসিক হোটেল। প্রতিষ্ঠানের বিভাগীয় ব্যবস্থাপকগণ সহজেই একে অন্যের সাথে যোগাযোগ করেন। এক বিভাগের ব্যবস্থাপক প্রয়োজনে অন্য বিভাগের অধীন কর্মকর্তাদের সাথে সহজেই যোগাযোগ করে থাকে। কিন্তু বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের সঙ্গে যোগাযোগের সময় জেনারেল ম্যানেজার জনাব আহবাব নিজেই সম্পন্ন করেন। এতে প্রতিষ্ঠানগুলো তার কথাকে গুরুত্ব দেয়। অন্য প্রতিষ্ঠানের সাথে তার নিজের সম্পর্ক গড়ে ওঠায় প্রতিষ্ঠান চালাতে তার সুবিধা হচ্ছে।

(জাদাবাদ ক্যান্টনমেন্ট পাবলিক স্কুল এন্ড কলেজ, সিলেট)

- ক. ফলাবর্তন কী? ১
- খ. টেলিভিশনে প্রচারিত বিজ্ঞাপন কোন ধরনের যোগাযোগ? ২
বুঝিয়ে লেখো।
- গ. পক্ষসমূহের অংশগ্রহণের ভিত্তিতে উদ্দীপকের যোগাযোগ ৩
কোন ধরনের? ব্যাখ্যা করো।
- ঘ. জেনারেল ম্যানেজারের যোগাযোগ কোন ধরনের ৪
প্রতিবন্ধকতা তৈরি করতে পারে? বিশ্লেষণ করো।

৩১ নং প্রশ্নের উত্তর

ক প্রেরকের সংবাদের পরিপ্রেক্ষিতে প্রাপকের উত্তর প্রদান বা সাড়া দেওয়াকে ফলাবর্তন (Feedback) বলে।

খ টেলিভিশনে প্রচারিত বিজ্ঞাপন গণযোগাযোগের অন্তর্ভুক্ত। গণযোগাযোগ বলতে বিভিন্ন স্থানে থাকা জনগোষ্ঠীর কাছে একই সংবাদ একসাথে পৌঁছানোর জন্য ব্যবহৃত যোগাযোগ ব্যবস্থাকে বোঝায়। এরূপ যোগাযোগ মূলত প্রতিষ্ঠানের পক্ষ থেকে বাইরের জনগণের উদ্দেশ্যে প্রচারিত হয়। টেলিভিশনের প্রচারিত তথ্য বা সংবাদ একই সাথে বিপুল সংখ্যক জনগোষ্ঠী জানতে পারে। তাই বলা যায়, টেলিভিশনে প্রচারিত বিজ্ঞাপন গণযোগাযোগের অন্তর্ভুক্ত।

গ পক্ষসমূহের অংশগ্রহণের ভিত্তিতে উদ্দীপকের যোগাযোগটি অভ্যন্তরীণ যোগাযোগ।

এ ধরনের যোগাযোগে প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরীণ পক্ষসমূহ নিজেদের মধ্যে সংবাদ বিনিময় করে থাকে। এ যোগাযোগের মাধ্যমে সাংগঠনিক কর্মকাণ্ড সুষ্ঠুভাবে সম্পাদিত হয়।

উদ্দীপকের সুরমা লিমিটেড ঢাকা শহরের একটি প্রতিষ্ঠিত আবাসিক হোটেল। প্রতিষ্ঠানের বিভাগীয় ব্যবস্থাপকগণ সহজেই একে অন্যের সাথে যোগাযোগ করেন। এছাড়া প্রতিষ্ঠানের ভিন্ন বিভাগের মধ্যে প্রয়োজনে যোগাযোগ সংঘটিত হয়। এতে তারা পরস্পর পরস্পরকে কাজ সম্পাদনে সাহায্য করেন। প্রয়োজনে প্রতিষ্ঠানের ব্যবস্থাপকগণ অধস্তনদের সাথে যোগাযোগ করে থাকেন। অধস্তন কর্মীরাও বিভাগীয় ব্যবস্থাপকদের সাথে বিভিন্ন কারণে তথ্য আদান-প্রদান করে থাকেন। এতে দেখা যায়, প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরের কর্মকর্তা-কর্মীদের যোগাযোগ সংঘটিত হয়। সুতরাং বলা যায়, উদ্দীপকের যোগাযোগটি অভ্যন্তরীণ যোগাযোগ।

ঘ জেনারেল ম্যানেজারের যোগাযোগ 'ব্যক্তিগত প্রতিবন্ধকতা' তৈরি করতে পারে।

কার্যকর যোগাযোগের ক্ষেত্রে সংবাদ প্রেরক এবং প্রাপকের ব্যক্তিগত কিছু অসুস্থতা, পারিবারিক সমস্যা থাকতে পারে, যা কার্যকর যোগাযোগে নেতিবাচক প্রভাব ফেলে। যোগাযোগের এ ধরনের প্রতিবন্ধকতাসমূহ ব্যক্তি প্রতিবন্ধকতার অন্তর্গত।

উদ্দীপকের সুরমা লিমিটেড একটি প্রতিষ্ঠিত আবাসিক হোটেল। প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরীণ বিভিন্ন পক্ষ প্রয়োজনে নিজেদের মধ্যে তথ্য আদান-প্রদান করে। কিন্তু জেনারেল ম্যানেজার জনাব আহবাব বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের সাথে নিজে যোগাযোগ স্থাপন করেন। তিনি বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান থেকে নিজে তথ্য সংগ্রহ করেন। এই তথ্যের আলোকেই প্রতিযোগী প্রতিষ্ঠানের অবস্থান ও কৌশল জানা যায়। ফলে সিন্ধান্ত গ্রহণ সহজ হয়। তবে জেনারেল ম্যানেজারের এ ধরনের যোগাযোগ ব্যক্তিগত প্রতিবন্ধকতা সৃষ্টি করতে পারে। ফলে কার্যকর যোগাযোগ ব্যাপকভাবে ক্ষতিগ্রস্ত হবে। কেননা অনেক সময় জেনারেল ম্যানেজার অসুস্থ থাকতে পারেন। অথবা তার পারিবারিক কোনো সমস্যার কারণে তথ্য সংগ্রহের প্রতি অনাগ্রহ বা অমনোযোগিতা তৈরি হতে পারে। এতে অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের তথ্য সংগ্রহ করা কঠিন হয়ে যাবে, যা প্রতিষ্ঠানের কাজ সম্পাদন বা সিন্ধান্ত গ্রহণে প্রকটভাবে সমস্যায় ফেলতে পারে। এতে ভবিষ্যতে প্রতিষ্ঠানে ক্ষতি হওয়ার আশঙ্কা রয়েছে। তাই বলা যায়, জেনারেল ম্যানেজারের প্রতিবন্ধকতা ব্যক্তিগত প্রতিবন্ধকতা তৈরি করতে পারে।

প্রশ্ন-৩২ মি. আবিদ ও মি.সাকিব আন্তর্জাতিক বাণিজ্যের সাথে জড়িত। তারা গার্মেন্টস সামগ্রী রপ্তানী ও যন্ত্রসামগ্রী আমদানি করেন। নিজেদের কর্মীদের সাথে প্রতিষ্ঠানটি যেকোনো পরামর্শ ভিডিও কনফারেন্স ও অডিও কনফারেন্স প্রযুক্তির মাধ্যমে গ্রহণ করে। বিদেশি ব্যবসায়ীদের সাথে প্রয়োজনে তারা তথ্য আদান-প্রদানের ক্ষেত্রে ফ্যাক্স ও ই-মেইল ব্যবহার করেন।

(যশোর সরকারি মহিলা কলেজ)

- ক. যোগাযোগ প্রক্রিয়া কী? ১
- খ. ফলাবর্তন বলতে কী বোঝায়? ২
- গ. উদ্দীপকের প্রতিষ্ঠানের নিজেদের কর্মীদের মধ্যে কোন ধরনের ৩
আক্ষরিক/শাব্দিক যোগাযোগ সংঘটিত হয়েছে? ব্যাখ্যা করো।
- ঘ. উদ্দীপকে বিদেশি ব্যবসায়ীদের সাথে তথ্য আদান-প্রদানের ৪
ব্যবহৃত যোগাযোগ পদ্ধতিটির ধরন উল্লেখপূর্বক গুরুত্ব মূল্যায়ন করো।

৩২ নং প্রশ্নের উত্তর

ক দুই বা ততোধিক পক্ষের সাথে যোগাযোগের জন্য যেসব ধারাবাহিক পদক্ষেপ অতিক্রম করতে হয় তার সমষ্টিকে যোগাযোগ প্রক্রিয়া বলে।

সহায়ক তথ্য

প্রেরক, সংবাদ, মাধ্যম, প্রাপক এবং ফলাবর্তন যোগাযোগ প্রক্রিয়ার উপকরণ।

খ প্রেরকের সংবাদের পরিপ্রেক্ষিতে প্রাপকের উত্তর প্রদান বা সাড়া দেওয়াকে ফলাবর্তন (feedback) বলে।

ফলাবর্তনের মাধ্যমে প্রাপকের কাছে তথ্যের বিষয়বস্তু স্পষ্ট হচ্ছে কিনা, তা জানা যায়। এতে প্রেরক প্রাপকের মনোভাব জানতে পারে। প্রয়োজনে একাধিকবার উত্তর-প্রত্যুত্তরের মাধ্যমে যোগাযোগের উদ্দেশ্য অর্জিত হয়।

গ উদ্দীপকের প্রতিষ্ঠানের নিজেদের কর্মীদের মধ্যে মৌখিক যোগাযোগ সংঘটিত হয়েছে।

এ যোগাযোগ মুখে শব্দ বা বাক্য উচ্চারণের মাধ্যমে তথ্য বিনিময় করা হয়। এ যোগাযোগ সাধারণত সরাসরি কথোপকথন, সাক্ষাৎকার, টেলিফোনে কথোপকথনের মাধ্যমে সংঘটিত হয়। এ ধরনের যোগাযোগে মুখের কথাই সংবাদের মূল বাহন।

উদ্দীপকে মি. আদিব ও মি. সাকিব আন্তর্জাতিক বাণিজ্যের সাথে জড়িত। তারা নিজেদের কর্মীদের সাথে যেকোনো পরামর্শে ভিডিও কনফারেন্স ও অডিও কনফারেন্স প্রযুক্তির মাধ্যম গ্রহণ করেন। এর মাধ্যমে কর্মীদের সাথে তারা সরাসরি যোগাযোগ করে থাকেন। এতে কর্মীদের সাথে তারা সরাসরি কথা বলে তাদেরকে নির্দেশনা প্রদান করেন। কর্মীদের মতামতও শুনে থাকেন। যদিও এভাবে যোগাযোগ স্থাপন করার জন্য তাদেরকে ইলেকট্রনিক মাধ্যম গ্রহণ করতে হয়। তবে এতে তারা কম খরচে সরাসরি কর্মীদের সাথে কথা বলতে পারেন। তাই বলা যায়, উদ্দীপকের প্রতিষ্ঠানের নিজেদের কর্মীর সাথে মৌখিক যোগাযোগ সংঘটিত হয়েছে।

ঘ উদ্দীপকে বিদেশি ব্যবসায়ীদের সাথে তথ্য আদান-প্রদানে ব্যবহৃত লিখিত যোগাযোগ পদ্ধতিটি অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ।

এ পদ্ধতিতে তথ্য লিখিতভাবে আদান-প্রদান করা হয়। এতে ভাষা বা শব্দ অর্থপূর্ণভাবে লিখে উপস্থাপন ও প্রকাশ করা হয়। ব্যবসায় যোগাযোগে এটি অধিকতর কার্যকরী।

উদ্দীপকে মি. আদিব ও মি. সাকিব আন্তর্জাতিক বাণিজ্যের সাথে জড়িত। তারা নিজেদের কর্মীদের সাথে যেকোনো প্রয়োজনে মৌখিকভাবে যোগাযোগ করেন। কিন্তু বিদেশি ব্যবসায়ীদের সাথে প্রয়োজনে তারা লিখিতভাবে যোগাযোগ করে থাকেন। এ ক্ষেত্রে তারা তথ্য আদান-প্রদানের জন্য ফ্যাক্স ও ই-মেইল ব্যবহার করেন। ব্যবসায়ীরা প্রাপ্ত তথ্যের ভিত্তিতে তাদের মতামতও লিখিত মাধ্যমে প্রদান করে থাকেন। এমনকি তারা নিজেদের প্রয়োজনেও লিখিত যোগাযোগ অনুসরণ করেন।

এক্ষেত্রে মি. আদিব ও মি. সাকিব তাদের যোগাযোগের বিষয়বস্তুর স্থায়ী রেকর্ড রাখতে পারছেন, যা পরবর্তীতে তারা প্রয়োজনবোধে পুনরায় ব্যবহার করতে পারবেন। এছাড়া এ পদ্ধতিতে যোগাযোগের মাধ্যমে তথ্য স্বয়ংক্রিয়ভাবে কম্পিউটারে সংরক্ষিত হবে, যা ভবিষ্যৎ দলিল হিসেবে ব্যবহার করতে পারবেন। তাছাড়া লিখিতভাবে যোগাযোগের ফলে নির্ভুলভাবে তথ্য বিনিময় হবে। এতে পরস্পরের মধ্যে ভুল-বোঝাবুঝি হ্রাস পাবে। সুতরাং বলা যায়, উদ্দীপকে বিদেশি ব্যবসায়ীদের সাথে তথ্য আদান-প্রদানে লিখিত যোগাযোগ অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ।

প্রশ্ন ৩৩ সেইজ ইন্টারন্যাশনাল লি. একটি আন্তর্জাতিকমানের সিরামিকস্ উৎপাদনকারী প্রতিষ্ঠান। প্রতিষ্ঠানের বিক্রয় বিভাগের ব্যবস্থাপক টেলিফোনে উৎপাদন বিভাগের একজন সহকারী ব্যবস্থাপকের কাছে উৎপাদন সংক্রান্ত তথ্য জানতে চায়। কিন্তু উৎপাদন বিভাগের সহকারী ব্যবস্থাপক বিক্রয় ব্যবস্থাপককে যথেষ্ট তথ্য দিয়ে সহায়তা করেনি। ফলে বিক্রয় বিভাগ ও উৎপাদন বিভাগের মধ্যে দূরত্ব সৃষ্টি হয়। তাছাড়া প্রতিষ্ঠানের অন্য বিভাগগুলোর মধ্যেও পারস্পরিক তথ্য আদান-প্রদানের ক্ষেত্রে সহযোগিতার অভাব পরিলক্ষিত হচ্ছে।

(বরিশাদ সরকারি মহিলা কলেজ)

ক. সাংগঠনিক যোগাযোগ কী?

খ. 'প্রেরিত বার্তার সমরূপতা বজায় রাখার ক্ষেত্রে লিখিত যোগাযোগের কোনো বিকল্প নেই' - ব্যাখ্যা করো।

গ. সেইজ ইন্টারন্যাশনাল-এর বিক্রয় বিভাগের ব্যবস্থাপকের সাথে উৎপাদন বিভাগের সহকারী ব্যবস্থাপকের মধ্যে সংঘটিত যোগাযোগটি কোন ধরনের? ব্যাখ্যা করো।

ঘ. বিভিন্ন বিভাগের মধ্যে সৃষ্ট দূরত্ব ঘুচিয়ে ফেলার জন্য সেইজ ইন্টারন্যাশনাল লি.-এর করণীয় কী? যৌক্তিক মতামত দাও।

৩৩ নম্বর প্রশ্নের উত্তর

ক একটি প্রতিষ্ঠান বা সংগঠন পরিচালনার জন্য যে যোগাযোগ করা হয় তাকে সাংগঠনিক যোগাযোগ বলে।

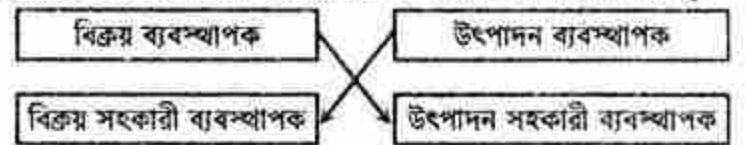
খ শব্দ ও বাক্য লিখে মনের ভাব প্রকাশ ও বিনিময় করাই হলো লিখিত যোগাযোগ।

মৌখিকভাবে কোনো বার্তা বিভিন্ন জনের কাছে তুলে ধরলে তথ্যের কিছুটা বিকৃতি ঘটতে পারে। কিন্তু লিখিত যোগাযোগের ক্ষেত্রে এ সুযোগ থাকে না। কেননা এতে তথ্য সুন্দর ও সুস্পষ্টভাবে লেখা থাকে। তাই বলা যায়, প্রেরিত বার্তার সমরূপতা বজায় রাখার ক্ষেত্রে লিখিত যোগাযোগের কোনো বিকল্প নেই।

গ সেইজ ইন্টারন্যাশনাল-এর বিক্রয় বিভাগের ব্যবস্থাপকের সাথে উৎপাদন বিভাগের সহকারী ব্যবস্থাপকের মধ্যে সংঘটিত যোগাযোগটি কৌণিক যোগাযোগ।

এ ধরনের যোগাযোগে এক বিভাগের উর্ধ্বতন বা অধস্তন অন্য বিভাগের অধস্তন বা উর্ধ্বতনের সাথে যোগাযোগ করে থাকেন। এরূপ যোগাযোগ বার্তা এক বিভাগ থেকে অন্য বিভাগে কোনাকুনিভাবে প্রবাহিত হয়। এতে সব সময় সঠিক তথ্য সরবরাহ হয় না।

উদ্দীপকে সেইজ ইন্টারন্যাশনাল লি. একটি আন্তর্জাতিকমানের সিরামিকস্ উৎপাদনকারী প্রতিষ্ঠান। প্রতিষ্ঠানের বিক্রয় বিভাগের ব্যবস্থাপক টেলিফোনে উৎপাদন বিভাগের একজন সহকারী ব্যবস্থাপকের সাথে যোগাযোগ করেছেন। বিক্রয় এবং উৎপাদন প্রতিষ্ঠানের আলাদা দুটি বিভাগ। বিভাগ দুটির ব্যবস্থাপক ও সহকারী ব্যবস্থাপকের মধ্যে আড়াআড়িভাবে তথ্য বিনিময় হয়েছে, যা কৌণিক যোগাযোগকে নির্দেশ করে। তাদের যোগাযোগের প্রবাহচিত্রটি নিম্নরূপ—



সুতরাং উদ্দীপকে সংঘটিত যোগাযোগটি কৌণিক যোগাযোগ।

ঘ বিভিন্ন বিভাগের মধ্যে সৃষ্ট দূরত্ব ঘুচিয়ে ফেলার জন্য সেইজ ইন্টারন্যাশনাল লি.-এর করণীয় হলো সমান্তরাল যোগাযোগ ব্যবস্থা গ্রহণ করা।

এ যোগাযোগ ব্যবস্থায় প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন বিভাগের (উৎপাদক, বিক্রয়, অর্থ বিভাগ) সমমর্যাদাভূত কর্মকর্তাদের মধ্যে তথ্য বিনিময় হয়ে থাকে। এ পদ্ধতিতে সঠিক তথ্য সরবরাহ করা সম্ভব হয়। ফলে পারস্পরিক সম্পর্কের উন্নয়ন ঘটে।

উদ্দীপকের সেইজ ইন্টারন্যাশনাল লি. প্রতিষ্ঠানের বিক্রয় বিভাগের ব্যবস্থাপক উৎপাদন বিভাগের সহকারী ব্যবস্থাপকের সাথে যোগাযোগ করেছেন। তিনি সহকারী ব্যবস্থাপকের কাছে উৎপাদন সংক্রান্ত তথ্য জানতে চান। কিন্তু সে সঠিক তথ্য প্রদানে ব্যর্থ হয়। ফলে বিভাগ দুটির মধ্যে ভুল-বোঝাবুঝির সৃষ্টি হয়। তাছাড়া প্রতিষ্ঠানের অন্য বিভাগগুলোর মধ্যেও দূরত্ব সৃষ্টি হয়। এতে পারস্পরিক সহযোগিতার অভাবও দেখা দিচ্ছে।

সেইজ ইন্টারন্যাশনাল লি.-এর উক্ত সমস্যা সমাধানের জন্য সমান্তরাল যোগাযোগ ব্যবস্থা নেয়া উচিত। সমন্বয়ের কর্মকর্তাদের মধ্যে যোগাযোগ হবে বিধায় সঠিক তথ্য সরবরাহ সম্ভব হবে। এতে প্রতিষ্ঠানের যোগাযোগ ব্যবস্থার ভারসাম্য বজায় থাকবে। ফলে একে অপরের প্রতি আস্থা ও বিশ্বাসের সৃষ্টি হবে। তাদের মধ্যকার দূরত্ব হ্রাস পাবে। একে অপরের কাজে সহযোগিতা করবে। এতে প্রতিষ্ঠানের শৃঙ্খলা ফিরে আসবে।

প্রশ্ন ৩৪ মি. মিয়া বিদেশি উৎপাদকের দেশীয় এজেন্ট হিসেবে অনেক দিন কাজ করেছেন। সকালে অফিসে এসেই ম্যানেজারকে ডেকে পাঠান। কী মাল বন্দর থেকে গুদামে এসে পৌঁছেছে, শিপমেন্ট পর্যায়ে কী রয়েছে-এগুলো জেনে নেন। বিভিন্ন স্থানের ডিলারদের সাথে ফোনে কথা বলেন। বিক্রয়ের অবস্থা জানেন ও উৎসাহিত করেন। ডিলাররা মালের কোনো অর্ডার দিলে তা তিনি টেলিফোনে গ্রহণ করেন না। তাদেরকে স্বাক্ষরযুক্ত ফরমায়েশ পাঠাতে বলেন। মাল পাঠানোর পর সেগুলো সযত্নে সংরক্ষণ করে রাখেন।

(কবি নজরুল সরকারি কলেজ, ঢাকা)

- ক. উদ্ভগামী যোগাযোগ কী? ১
- খ. তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি ব্যবসায় গুরুত্বপূর্ণ কেন? ২
- গ. উদ্ভগামী মি. মিয়া অফিসে এসে যেভাবে যোগাযোগ করেন শাদিক পদ্ধতি বিচারে তার ধরন ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. মালের ফরমায়েশ দিতে মি. মিয়ার ভিন্ন পদ্ধতিতে যোগাযোগ করতে বলায় যৌক্তিকতা উদ্ভগামীর আলোকে বিশ্লেষণ করো। ৪

৩৪ নং প্রশ্নের উত্তর

ক প্রতিষ্ঠানের অধীনস্থ কর্মীগণ কোনো সংবাদ বা তথ্য নিয়ে উদ্ভগামী কর্তৃপক্ষের সাথে যোগাযোগ করলে তাকে উদ্ভগামী যোগাযোগ বলে।

খ ইন্টারনেট নির্ভর যোগাযোগ প্রযুক্তির মাধ্যমে তথ্যবিনিময় ও যোগাযোগের আধুনিক ব্যবস্থাই হলো তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি। এর মাধ্যমে ব্যবসায়িক প্রয়োজনীয় তথ্যসমূহ দ্রুত বিনিময় করা সম্ভব। ফলে সিদ্ধান্ত গ্রহণও সহজ হয়। এছাড়া এর মাধ্যমে যোগাযোগে খরচ কম হয়। পাশাপাশি তথ্য সংরক্ষণ করতেও এটি কার্যকরী। তাই তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি ব্যবসায় অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ।

গ উদ্ভগামীর মি. মিয়া অফিসে এসে যেভাবে যোগাযোগ করেন তা মৌখিক যোগাযোগের অন্তর্গত।

এ পদ্ধতিতে মুখে শব্দ উচ্চারণের মাধ্যমে যোগাযোগ সংঘটিত হয়। এটি একটি প্রত্যক্ষ যোগাযোগ ব্যবস্থা। এর মাধ্যমে প্রেরক এবং প্রাপক সরাসরি কথোপকথনের মাধ্যমে তথ্য বিনিময় করে থাকে।

উদ্ভগামী মি. মিয়া বিদেশি উৎপাদকের দেশীয় এজেন্ট হিসেবে অনেক দিন কাজ করেছেন। তিনি সকালে অফিসে এসেই ম্যানেজারকে ডেকে পাঠান। কী মাল বন্দর থেকে গুদামে এসে পৌঁছেছে তা তার কাছ থেকে জেনে নেন। এছাড়া শিপমেন্ট পর্যায়ে কী রয়েছে, সে তথ্যও জেনে নেন। মি. মিয়া ম্যানেজারের সাথে সরাসরি মৌখিকভাবে তথ্য আদান-প্রদান করছেন। প্রতিষ্ঠানের যেকোনো বিষয়ে তিনি তার সাথে সামান্যসামান্য আলাপ-আলোচনা করে থাকেন। এছাড়া নির্দেশনা প্রদানের ক্ষেত্রেও তিনি সরাসরি যোগাযোগ করে থাকেন। এ থেকে বোঝায় যায়, উদ্ভগামী মি. মিয়া অফিসে এসে মৌখিকভাবে যোগাযোগ করেন।

ঘ মালের ফরমায়েশ দিতে মি. মিয়ার ভিন্ন পদ্ধতিতে বা লিখিত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করতে বলা অত্যন্ত যৌক্তিক।

এ পদ্ধতিতে লিখিতভাবে সংবাদ বা তথ্য বিনিময় হয়ে থাকে। এক্ষেত্রে যোগাযোগে ভাষা বা শব্দ অর্থপূর্ণভাবে লিখে উপস্থাপন ও প্রকাশ করা হয়। ব্যবসায়িক যোগাযোগে এটি অত্যন্ত সহায়ক।

উদ্ভগামীর মি. মিয়া অফিসের এসে সবার সাথে মৌখিকভাবে যোগাযোগ করে থাকেন। এছাড়া বিভিন্ন স্থানের ডিলারদের সাথেও তিনি ফোনে কথা বলেন। এর মাধ্যমে তিনি বিক্রয়ের অবস্থা জানেন এবং উৎসাহিত করেন। কিন্তু ডিলাররা মালের কোনো অর্ডার দিলে তা তিনি টেলিফোনে গ্রহণ করেন না।

তাদেরকে স্বাক্ষরযুক্ত ফরমায়েশ পাঠাতে বলেন। মাল পাঠানোর পর সেগুলো সযত্নে সংরক্ষণ করে রাখেন। এক্ষেত্রে তিনি লিখিত যোগাযোগের প্রতি গুরুত্ব দিয়েছেন। লিখিত ফরমায়েশপত্র পণ্যের

সঠিক বর্ণনা দেওয়া থাকে। ফলে সে অনুযায়ী পণ্য প্রেরণে তার সুবিধা হয়। এছাড়া ফরমায়েশদাতার স্বাক্ষর থাকায় প্রতারণার ঝুঁকি কম থাকে। এছাড়াও তিনি স্থায়ী রেকর্ড রাখতে পারেন, যা পরবর্তীতে ভবিষ্যৎ দলিল হিসেবে ব্যবহার করতে পারবেন। তাছাড়া এ পদ্ধতিতে প্রয়োজনীয় তথ্যাবলি কাগজে কলমে লেখা থাকে। এতে তথ্য বিকৃতি হয় না। পাশাপাশি ভুল-বোঝাবুঝির আশঙ্কা কমে যায়। সুতরাং উদ্ভগামীর মালের ফরমায়েশ দিতে মি. মিয়ার লিখিত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করতে বলা- সঠিক এবং যথার্থ।

প্রশ্ন ৩৫ জনাব সালাম তার রপ্তানিকারক প্রতিষ্ঠানকে ১০,০০০ একক পণ্য দ্রুত পাঠানোর জন্য ই-মেইল যোগে খবর পাঠান। সেই সাথে এলসি (Letter of credit) এর কপি স্ক্যান করে ই-মেইল পাঠানো হয়। রপ্তানিকারক পণ্য জাহাজে শিপমেন্ট করার খবর ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র জনাব সালাম বরাবর প্রেরণ করেন। জনাব সালাম প্রয়োজনীয় দলিলসমূহ পণ্য খালাস ও পরবর্তী প্রয়োজনের জন্য সংরক্ষণ করেন।

(সরকারি হরগঙ্গা কলেজ, মুন্সিগঞ্জ)

- ক. হ্যালো প্রভাব কী? ১
- খ. যোগাযোগ কীভাবে ব্যবস্থাপনা কাজে সহায়তা করে? বুঝিয়ে লেখো। ২
- গ. ই-মেইল এক্ষেত্রে যোগাযোগ প্রক্রিয়ার কোন ধাপ হিসেবে বিবেচিত হবে? তা ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. শাদিক যোগাযোগের যে পদ্ধতি ব্যবহৃত হচ্ছে তাতে কারো পক্ষেই লেনদেন অস্বীকার সম্ভব হবে না-তুমি কি সমর্থন করো? মতের পক্ষে যুক্তি দাও। ৪

৩৫ নং প্রশ্নের উত্তর

ক কোনো ব্যক্তির সাধারণ কোনো বৈশিষ্ট্যের ওপর ভিত্তি করে তার সামগ্রিক চারিত্রিক বৈশিষ্ট্যকে বিচার করাকে হ্যালো প্রভাব বলে।

খ দুই বা ততোধিক ব্যক্তির মধ্যে তথ্য বা সংবাদ আদান-প্রদানের প্রক্রিয়া হলো যোগাযোগ।

ব্যবস্থাপনার কার্যাবলি (পরিকল্পনা, সংগঠন, নির্দেশনা) সঠিকভাবে সম্পাদনের ক্ষেত্রে যোগাযোগ প্রয়োজন। এর মাধ্যমে কর্মীদের সঠিকভাবে কাজের নির্দেশনা দেয়া যায়। তথ্য সংগ্রহ ও মতামত বিনিময়ের ক্ষেত্রেও এটি প্রয়োজন। এর ফলে কর্মীদের দায়িত্ব গ্রহণ ও পালনের কাজ সঠিকভাবে সম্পন্ন হয়। এভাবেই যোগাযোগ ব্যবস্থাপনা কাজে সহায়তা করে।

গ উদ্ভগামী বর্ণিত ই-মেইল যোগাযোগ প্রক্রিয়ার 'মাধ্যম নির্বাচন' ধাপ হিসেবে বিবেচিত হবে।

যে উপায় অবলম্বন করে সংবাদ প্রাপকের নিকট পৌঁছানো হয় তা-ই মাধ্যম। যোগাযোগকারী সংবাদ প্রেরণযোগ্য করে তৈরি করার পর গ্রাহকের কাছে পৌঁছানোর জন্য মাধ্যম নির্বাচনের প্রয়োজন হয়। যোগাযোগের মাধ্যম হিসেবে মৌখিক কথাবার্তা, চিঠি, মোবাইল, ই-মেইল, পত্র-পত্রিকা- এগুলো ব্যবহৃত হয়ে থাকে।

উদ্ভগামী জনাব সালাম তার রপ্তানিকারক প্রতিষ্ঠানকে দ্রুত পণ্য পাঠানোর জন্য ই-মেইল যোগে খবর পাঠান। সেই সাথে এলসি (Letter of Credit)-এর কপি স্ক্যান করে ই-মেইল পাঠানো হয়। এই ই-মেইলের মাধ্যমেই রপ্তানিকারক পণ্য পাঠানোর সংবাদ দিয়েছেন। এতে দু'পক্ষের মধ্যেই যোগাযোগ সংঘটিত হয়েছে। এক্ষেত্রে তথ্য আদান-প্রদানে ই-মেইল যোগাযোগের মাধ্যম হিসেবে ব্যবহৃত হয়েছে। সুতরাং বলা যায়, ই-মেইল এক্ষেত্রে যোগাযোগ প্রক্রিয়ার মাধ্যম নির্বাচন ধাপ হিসেবে বিবেচিত হবে।

ঘ শাব্দিক যোগাযোগের 'লিখিত পদ্ধতি' ব্যবহৃত হওয়ায় কারো পক্ষেই লেনদেন অস্বীকার সম্ভব হবে না- আমি এ মত সমর্থন করি। শব্দ ও বাক্য লিখে মনের ভাব প্রকাশ ও তথ্য বিনিময় করা হলো লিখিত যোগাযোগ। চিঠি, ই-মেইল, এসএমএস, পত্রিকা এগুলো লিখিত যোগাযোগের মাধ্যম। এ ধরনের যোগাযোগে তথ্য সংরক্ষণ করা যায়। ফলে পরবর্তীতে তা প্রমাণ বা দলিল হিসেবে কাজ করে।

উদ্দীপকে জনাব সালাম রপ্তানিকারকের সাথে যোগাযোগের ক্ষেত্রে ই-মেইল ব্যবহার করেন, এছাড়া রপ্তানিকারকের প্রেরিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংরক্ষণ করেন, যাতে পরবর্তীতে যেকোনো প্রয়োজনে সেগুলো ব্যবহার করতে পারেন।

জনাব সালাম রপ্তানিকারকের সাথে ই-মেইলে যোগাযোগ করায় তথ্য সংরক্ষণ করতে পারেন। এ সংরক্ষিত তথ্য পরবর্তীতে রপ্তানিকারকের সাথে যেকোনো সমস্যার সমাধানে ব্যবহার করতে পারবেন। দু'পক্ষের কাছে তথ্য সংরক্ষিত থাকায় কেউই লেনদেন সম্পর্কিত তথ্য অস্বীকার করতে পারবেন না। লিখিত যোগাযোগ হওয়ায় এতে ভুল-বোঝাবুঝিও হবে না। অতএব, শাব্দিক যোগাযোগের লিখিত পদ্ধতি ব্যবহার করায় কারো পক্ষেই লেনদেন অস্বীকার করা সম্ভব হবে না।

প্রশ্ন ৩৬ জনাব রাকিব তার জুতা তৈরির কারখানার সংখ্যা বাড়িয়েছেন। ঢাকায় বসেই তিনি দেশের বিভিন্ন জেলায় অবস্থিত তার শো-রুমগুলোর পর্যবেক্ষণ করতে পারেন। হঠাৎ একদিন উৎপাদন সম্পর্কিত একটি সমস্যা নিয়ে তার সব বিভাগীয় প্রধানদের সাথে মিটিং করার প্রয়োজন পড়ে। তাও আবার তাৎক্ষণিকভাবে।

[সরকারি ইয়ার্সিন কলেজ, সারিদ্দপুর]

- ক. ই-মেইল কী? ১
- খ. তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি কীভাবে বিশ্বকে গ্রামে পরিণত করেছে? ব্যাখ্যা করো। ২
- গ. উদ্দীপকে উদ্ভূত সমস্যা তাৎক্ষণিকভাবে কোন যোগাযোগের মাধ্যমে ব্যবহার করে সমাধানের জন্য মিটিং করা সম্ভব? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. জনাব রাকিবের ব্যবসায় সম্প্রসারণের পেছনে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির ভূমিকা নিরূপণ করো। ৪

৩৬ নং প্রশ্নের উত্তর

ক এক কম্পিউটার বা মোবাইল থেকে ইন্টারনেটের মাধ্যমে অন্য কম্পিউটার বা মোবাইলে তথ্য আদান-প্রদানকে ই-ইমেল (E-mail) বলে।

সহায়ক চিত্র



E-mail শব্দটি ইংরেজি Electronic mail শব্দের সংক্ষিপ্ত রূপ।

খ ইন্টারনেট নির্ভর যোগাযোগ প্রযুক্তির মাধ্যমে তথ্য আদান-প্রদান ও যোগাযোগের আধুনিক ব্যবস্থাকে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বলে।

গ্রামের মানুষ মানেই কাছের মানুষ। ICT-এর মাধ্যমে কাছের ও দূরের পার্থক্য মুছে গেছে। এর বিভিন্ন (টেলিভিশন, ফোন, ইন্টারনেট, ই-মেইল, টেলি কনফারেন্স) মাধ্যম তথ্য বিনিময়কে সহজ করেছে। এছাড়া এর মাধ্যমে দূরে থেকেও পরস্পরকে দেখা-শোনা অত্যন্ত সহজ হয়েছে। তাই বলা যায়, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিশ্বকে গ্রামে পরিণত করেছে।

গ উদ্দীপকে উদ্ভূত সমস্যা সমাধানের জন্য তাৎক্ষণিকভাবে যোগাযোগের টেলিকনফারেন্স মাধ্যম ব্যবহার করে মিটিং করা সম্ভব।

এ পদ্ধতিতে টেলিফোন সংযোগের মাধ্যমে ভৌগোলিকভাবে ভিন্ন ভিন্ন স্থানে থাকা ব্যক্তিরা তথ্য বিনিময় বা আলাপ-আলোচনা করে থাকেন। এটি দুই ধরনের হয়ে থাকে। যেমন: অডিও কনফারেন্স এবং ভিডিও কনফারেন্স।

উদ্দীপকের জনাব রাকিব তার জুতা তৈরির কারখানার সংখ্যা বাড়িয়েছেন। ঢাকায় বসেই তিনি দেশের বিভিন্ন জেলায় অবস্থিত তার শো-রুমগুলোর পর্যবেক্ষণ করতে পারেন। হঠাৎ একদিন উৎপাদন সম্পর্কিত একটি সমস্যা নিয়ে তার সব বিভাগীয় প্রধানদের সাথে মিটিং করার প্রয়োজন পড়ে। তাও আবার তাৎক্ষণিকভাবে। এ অবস্থায়

তাৎক্ষণিকভাবে যোগাযোগ স্থাপনের জন্য তার টেলিকনফারেন্স মাধ্যম ব্যবহার করা উত্তম। এতে তিনি দ্রুত সব বিভাগীয় প্রধানদের সাথে মিটিং করতে পারবেন। ফলে ব্যয় ও সময় কম লাগবে। এছাড়া তিনি চাইলে ভিডিও কনফারেন্সিং-এর মাধ্যমে একে অপরকে দেখে আলোচনা করতে পারবেন। ফলে উদ্ভূত সমস্যা সমাধান করা সহজ হবে। সুতরাং বলা যায়, উদ্দীপকে উদ্ভূত সমস্যা তাৎক্ষণিকভাবে যোগাযোগের টেলিকনফারেন্সিং মাধ্যম ব্যবহার করাই উত্তম।

ঘ জনাব রাকিবের ব্যবসায় সম্প্রসারণের পেছনে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির ভূমিকা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ।

ইন্টারনেট নির্ভর যোগাযোগ প্রযুক্তির মাধ্যমে তথ্য বিনিময় ও যোগাযোগের আধুনিক ব্যবস্থাই হলো তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি। এটি ছাড়া আধুনিক প্রতিযোগিতাপূর্ণ ব্যবসায় কার্যক্রম কল্পনাই করা যায় না। উদ্দীপকের জনাব রাকিব তার জুতা তৈরির কারখানায় সংখ্যা বাড়িয়েছেন। ঢাকায় বসেই তিনি দেশের বিভিন্ন জেলায় অবস্থিত তার শো-রুমগুলোর পর্যবেক্ষণ করতে পারেন। হঠাৎ একদিন উৎপাদন সম্পর্কিত একটি সমস্যা নিয়ে তার সব বিভাগীয় প্রধানদের সাথে মিটিং করার প্রয়োজন পড়ে। তাও আবার তাৎক্ষণিকভাবে। এতে তিনি তার ব্যবসায় পরিচালনার ক্ষেত্রে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির ব্যবহার করতে পারে, যা তার ব্যবসায় সম্প্রসারণে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে তিনি এক স্থানে অবস্থান করে তার সব শো-রুম সহজেই পরিচালনা করতে পারেন। ফলে তার সময় ও খরচ কম লাগে। এমনকি এর মাধ্যমে তিনি সঠিকভাবে তথ্য সরবরাহ করতে সক্ষম হন। এছাড়া একত্রে সবার সাথে সরাসরি যোগাযোগ করতে পারেন। ফলে সবার মতামত নেয়া সম্ভব। এতে সমস্যা সমাধান ও সিদ্ধান্ত গ্রহণ সহজ হয়। সর্বোপরি এর মাধ্যমে তিনি ব্যবসায় সহজে পরিচালনা ও নিয়ন্ত্রণ করতে পারেন, যা তার ব্যবসায় সম্প্রসারণে সাহায্য করেছে। সুতরাং, জনাব রাকিবের ব্যবসায় সম্প্রসারণের পেছনে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির ভূমিকা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ।

প্রশ্ন ৩৭ ফয়সাল সাহেব একজন ব্যবসায়ী। তিনি অবসর সময়ে ঘরে বসে টিভি দেখছিলেন। টিভিতে দুবাইয়ে অনুষ্ঠিত বাংলাদেশের বাণিজ্য মেলার ওপর একটি প্রতিবেদন দেখাচ্ছিল। ফয়সাল সাহেব সেখানে 'পারটেক্স কর্পোরেশন' নামের একটি কোম্পানির পণ্য বিক্রয়ের পরিমাণ জানতে পেরে বেশ চমৎকৃত হলেন। তিনি তৎক্ষণাৎ মনে মনে তার নিজ জেলায় ওই কোম্পানির পরিবেশক হওয়ার সিদ্ধান্ত নিলেন।

[কুড়িগ্রাম সরকারি কলেজ]

- ক. ব্যবসায় যোগাযোগ কী? ১
- খ. যোগাযোগ বলতে কী বোঝায়? ২
- গ. উদ্দীপকের ঘটনা দ্বারা কোন ধরনের যোগাযোগ সংঘটিত হয়েছে? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. পারটেক্স কর্পোরেশনের সাথে ফয়সাল সাহেবের ব্যবসায় যোগাযোগ সম্পন্ন হওয়া নির্ভর করে ফলাবর্তনের ওপর-মন্তব্যটির যথার্থতা যাচাই করো। ৪

৩৭ নং প্রশ্নের উত্তর

ক ব্যবসায় সংক্রান্ত বিষয় নিয়ে দুই বা ততোধিক পক্ষের মধ্যে তথ্যের আদান-প্রদানকে ব্যবসায় যোগাযোগ বলা হয়।

খ দুই বা ততোধিক ব্যক্তির মধ্যে তথ্য বা সংবাদ আদান-প্রদানের প্রক্রিয়াই হলো যোগাযোগ (Communication)।

মানুষের জীবনের প্রতিটি ক্ষেত্রে তথ্য বা ভাবের আদান-প্রদানের প্রয়োজন হয়। টেলিফোন, ফ্যাক্স, ই-মেইল, চিঠি, ইশারা, আকার-ইঙ্গিত এই মাধ্যমগুলো ব্যবহার করে আদান-প্রদান হয়ে থাকে। এভাবে ব্যক্তি নিজের মনের ভাব অপরের কাছে জানিয়ে থাকে, একেই বলা হয় যোগাযোগ।

গ টিভির সাহায্যে তথ্য প্রেরণ করায় উদ্দীপকের ঘটনা দ্বারা গণযোগাযোগ সংঘটিত হয়েছে।

বিভিন্ন স্থানে ছড়িয়ে থাকা জনগণের কাছে দ্রুত তথ্য পাঠানোর ব্যবস্থা হলো গণযোগাযোগ। এতে সবার কাছে একই সংবাদ একই সময়ে পৌঁছানো যায়। রেডিও, টেলিভিশন, সংবাদপত্র, ফুদে বার্তা (SMS) এই মাধ্যমগুলো গণযোগাযোগে ব্যবহৃত হয়ে থাকে।

উদ্দীপকে ব্যবসায়ী ফয়সাল সাহেব ঘরে বসে টিভি দেখছিলেন। টিভিতে দুবাইয়ে অনুষ্ঠিত বাংলাদেশের বাণিজ্য মেলায় ওপর একটি প্রতিবেদন দেখাচ্ছিল। সেখানে 'পারটেক্স কর্পোরেশন' কোম্পানির বিক্রয়ের পরিমাণ জানতে পেরে তিনি চমৎকৃত হলেন, টিভিতে এ খবরটি প্রচারিত হওয়ায় ফয়সাল সাহেব বাংলাদেশে অবস্থান করে তথ্যটি জানতে পেরেছেন। এছাড়া ঐ সময়ে যারা প্রতিবেদনটি দেখছিলেন, সবাই একই সময়ে তথ্যটি পেয়েছেন। অর্থাৎ 'পারটেক্স কর্পোরেশন' একই সংবাদ একই সময়ে বিশ্বের বিভিন্ন প্রান্তের মানুষের কাছে পৌঁছে দিয়েছে। এ ধরনের বৈশিষ্ট্যের সাথে গণযোগাযোগের মিল রয়েছে। সুতরাং বলা যায়, উদ্দীপকের ঘটনায় গণযোগাযোগ সংঘটিত হয়েছে।

ঘ 'পারটেক্স কর্পোরেশনের' সাথে ফয়সাল সাহেবের ব্যবসায় যোগাযোগ সম্পন্ন হওয়া নির্ভর করে ফলাবর্তনের (Feedback) ওপর—মন্তব্যটি যথার্থ।

প্রেরকের সংবাদের বিপরীতে প্রাপকের সাদা প্রদানই হলো ফলাবর্তন। এর মাধ্যমে প্রেরক প্রাপকের মনোভাব সম্পর্কে জানতে পারে। যোগাযোগ প্রক্রিয়াকে গতিশীল রাখে এটি।

উদ্দীপকে ফয়সাল সাহেব টিভির মাধ্যমে 'পারটেক্স কর্পোরেশন' কোম্পানির বিক্রয়ের পরিমাণ জেনে চমৎকৃত হয়েছেন। তখনই সিদ্ধান্ত নিলেন নিজ জেলায় ওই কোম্পানির পরিবেশক হওয়ার। এক্ষেত্রে তার 'পারটেক্স কর্পোরেশন'-এর কাছে তথ্য প্রেরণের প্রয়োজন হবে। এর বিপরীতে কোম্পানিটি তার তথ্যের উত্তর প্রদান করলে যোগাযোগ প্রক্রিয়াটি সম্পন্ন হবে।

ফয়সাল সাহেবের প্রেরিত সংবাদে 'পারটেক্স কর্পোরেশন' সাদা প্রদান করলে তা হবে ফলাবর্তন। তথ্যের উত্তর না পেলে তিনি বুঝতে পারবেন না তথ্যটি কোম্পানির কাছে পৌঁছেছে কি না। এছাড়া পরবর্তীতে আর যোগাযোগ করা সম্ভব হবে না। কারণ যোগাযোগ প্রক্রিয়ার ফলাবর্তন না হলে তিনি নতুন তথ্য প্রেরণ করতে পারবেন না। অতএব, প্রেরিত সংবাদের প্রত্যুত্তর পাওয়ার মাধ্যমে 'পারটেক্স কর্পোরেশনের' সাথে ফয়সাল সাহেবের ব্যবসায় যোগাযোগ সম্পন্ন হওয়া নির্ভর করে ফলাবর্তনের ওপর।

প্রশ্ন ৩৮ জনাব সজীব একটি সোয়েটার কারখানার সুপারভাইজার। তিনি সব কর্মীর কাজ পর্যবেক্ষণ করেন এবং তাদের নির্দেশনা ও পরামর্শ দেন। তিনি প্রতিষ্ঠানটির ব্যবস্থাপকের সাথে নিয়মিত যোগাযোগ স্থাপন করেন এবং কোনো সুপারিশ থাকলে তা অবহিত করেন। ব্যবস্থাপক জনাব সজীবের সুপারিশ বিবেচনা করে বিভিন্ন সিদ্ধান্ত গ্রহণ করেন এবং তা জনাব সজীবের মাধ্যমেই কর্মীদের জানিয়ে দেন।

রিংপুর সরকারি কলেজ

- ক. প্রত্যক্ষ যোগাযোগ কোনটি? ১
- খ. লিখিত যোগাযোগকে আনুষ্ঠানিক যোগাযোগ বলা হয় কেন? ২
- গ. উদ্দীপকে উল্লিখিত জনাব সজীবের যোগাযোগ প্রক্রিয়াটি কোন প্রকৃতির? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. উদ্দীপকে জনাব সজীবের সুপারিশ ব্যবস্থাপকের জন্য কতটা সহায়ক তা বিশ্লেষণ করো। ৪

৩৮ নং প্রশ্নের উত্তর

ক প্রত্যক্ষ যোগাযোগ হলো মৌখিক যোগাযোগ।

খ প্রেরক কোনো সংবাদ বা তথ্য লিখিতভাবে প্রাপকের কাছে প্রেরণ করলে তাকে লিখিত যোগাযোগ বলে।

এ যোগাযোগ প্রক্রিয়ায় অফিসিয়াল নিয়ম-কানুন অনুসরণ করা হয়। এতে বার্তার প্রয়োজনীয় ব্যাখ্যা, প্রাসঙ্গিক বিষয়বস্তু সংযুক্ত করা আবশ্যিক। তাই লিখিত যোগাযোগকে আনুষ্ঠানিক যোগাযোগ বলা হয়।

গ উদ্দীপকে উল্লিখিত জনাব সজীবের যোগাযোগ প্রক্রিয়াটি উর্ধ্বগামী যোগাযোগ।

এ পদ্ধতিতে প্রতিষ্ঠানের অধীনস্থ কর্মীরা কোনো সংবাদ বা তথ্য নিয়ে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সাথে যোগাযোগ করে থাকেন। এ ক্ষেত্রে তথ্যপ্রবাহ উর্ধ্বমুখী হয়। এতে অধীনস্থ কর্মীরা উর্ধ্বতন নির্বাহীগণের প্রেরিত সংবাদের প্রেক্ষিতে উত্তর প্রদান করে থাকেন।

উদ্দীপকের জনাব সজীব একটি সোয়েটার কারখানার সুপারভাইজার। তিনি ব্যবস্থাপনার নিম্ন স্তরে কর্মরত। তিনি সব কর্মীর কাজ পর্যবেক্ষণ করেন। এছাড়া তিনি তাদের নির্দেশনা ও পরামর্শ প্রদান করেন। তিনি প্রতিষ্ঠানটির মধ্য স্তরের ব্যবস্থাপকের সাথে নিয়মিত যোগাযোগ করেন। তাছাড়া কোনো সুপারিশ থাকলে তা তাকে জানান। প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ তথ্য তিনি ব্যবস্থাপকের সাথে বিনিময় করেন। এমনকি প্রতিষ্ঠানে নিয়োজিত কর্মীদের মতামতও সরবরাহ করে থাকেন। এতে তথ্য উপরের দিকে প্রবাহিত হয়। তাই বলা যায়, জনাব সজীবের যোগাযোগটি উর্ধ্বগামী।

ঘ উদ্দীপকে জনাব সজীবের সুপারিশ ব্যবস্থাপকের জন্য অত্যন্ত সহায়ক।

প্রতিষ্ঠানের প্রয়োজনীয় তথ্য (কাজের অবস্থা, পণ্য বাজার, প্রতিযোগীদের অবস্থা) সম্পর্কে নিম্ন পর্যায়ের কর্মীরাই বেশি ধারণা রাখেন। এসব তথ্য অধস্তন কর্মী তার উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের কাছে প্রেরণ করেন। এতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত নিতে সুবিধা হয়।

উদ্দীপকে জনাব সজীব একটি সোয়েটার কারখানার সুপারভাইজার। তিনি সব কর্মীর কাজের তদারকি করেন। কর্মীদের নির্দেশনা ও পরামর্শ প্রদান করেন। তিনি প্রতিষ্ঠানের ব্যবস্থাপকের সাথে প্রতিনিয়ত তথ্য বিনিময় করেন। এছাড়া কোনো সুপারিশ থাকলে তা জানান। ব্যবস্থাপক জনাব সজীবের সুপারিশ বিবেচনা করে বিভিন্ন সিদ্ধান্ত নেন।

জনাব সজীব প্রতিষ্ঠানের অধস্তন কর্মীদের তদারকি করায় তিনি প্রতিষ্ঠানের কাজ সম্পর্কে ভালো জানেন। এমনকি প্রতিষ্ঠানের প্রয়োজনীয় তথ্য (যেমন পণ্য বাজার, প্রতিযোগীদের অবস্থা, শ্রমিকদের চাহিদা, কাজ ইত্যাদি) তিনিই বেশি জানেন। এসব তথ্য তিনি ব্যবস্থাপকের সাথে আদান-প্রদান করেন। ফলে ব্যবস্থাপক প্রতিষ্ঠানের সার্বিক অবস্থা সম্পর্কে জানতে পারেন। এতে প্রতিষ্ঠান সঠিকভাবে পরিচালনা করা সহজ হয়। প্রতিষ্ঠানের উৎপাদন মান বৃদ্ধি পায়। সর্বোপরি প্রতিষ্ঠানের উন্নয়ন সাধিত হয়। তাই বলা যায়, সিদ্ধান্ত গ্রহণে জনাব সজীবের সুপারিশ ব্যবস্থাপকের জন্য অত্যন্ত সহায়ক।

প্রশ্ন ৩৯ জনাব নিশাত একটি বড় ডিজাইন হাউজের মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা। দেশের বিভিন্ন স্থানে তাদের শো-রুম আছে। তিনি তার প্রতিষ্ঠানে সদ্য আনা নতুন ডিজাইনের মাধ্যমে ঢাকার অফিসে বসেই বিভিন্ন স্থানের শো-রুম কর্মকর্তাদের সাথে সভা অনুষ্ঠান করেন। কিন্তু চট্টগ্রামের আঞ্চলিকতা পরিহার করতে না পারায় জটিল শব্দগুলোর অর্থ অনেকে উদ্ভাস করতে অসমর্থ হয়। ফলে তারা নির্বাহীর কথা শোনার প্রতি মনোযোগ হারিয়ে ফেলে।

শিয়ার আবুজোফ সরকারি কলেজ, চট্টগ্রাম

- ক. ফুদে বার্তা সেবা কী? ১
- খ. নিম্নগামী যোগাযোগ বলতে কী বোঝায়? ২
- গ. জনাব নিশাত কোন ধরনের যোগাযোগ ব্যবস্থা গ্রহণ করেন? ব্যাখ্যা দাও। ৩
- ঘ. কার্যকর যোগাযোগ ব্যবস্থার জন্য জনাব নিশাতকে যে বাধা দূর করতে হবে তা ব্যাখ্যা করো। ৪

৩৯ নং প্রশ্নের উত্তর

ক মুঠোফোন (Cellular Phone) ব্যবহার করে সংক্ষেপে বার্তা লিখে বিশ্বের যেকোনো স্থানে সংবাদ বিনিময়ের সহজ ব্যবস্থাকে ফুদে বার্তা সেবা বলে।

খ. প্রতিষ্ঠানের উর্ধ্বতন নির্বাহীগণ যখন অধস্তনদের সাথে যোগাযোগ করেন তখন তাকে নিম্নগামী যোগাযোগ বলে।

এ কারণে যোগাযোগ সংবাদপ্রবাহ নিম্নগামী হয়। অর্থাৎ ওপর থেকে নিচের দিকে সংবাদ প্রবাহিত হয়। এরূপ যোগাযোগের মাধ্যমে উর্ধ্বতন নির্বাহীগণ অধস্তনদের আদেশ, নির্দেশ, উপদেশ ও পরামর্শ দেন। তাছাড়াও নিম্নগামী যোগাযোগের মাধ্যমে উর্ধ্বতন নির্বাহীগণ অধস্তনদেরকে প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্য, উদ্দেশ্য, নিয়ম নীতি ইত্যাদি অবহিত করেন।

গ. উদ্দীপকের জনাব নিশাত টেলিকনফারেন্সিং (Teleconferencing) যোগাযোগ ব্যবস্থা গ্রহণ করেন।

ইংরেজিতে Tele শব্দের অর্থ দূর এবং Conferencing শব্দের অর্থ আলোচনা বা মতের আদান প্রদান। টেলিকনফারেন্সিং বলতে ইলেক্ট্রনিক পদ্ধতি ব্যবহার করে ভৌগোলিকভাবে ভিন্ন ভিন্ন স্থানে অবস্থান করা কয়েকজন ব্যক্তির সময়সীমায় অনুষ্ঠিত আলোচনা করাকে বোঝায়। এর মাধ্যমে দ্রুততার সাথে স্বল্প ব্যয়ে কার্যকর যোগাযোগ ব্যবস্থা করা যায়। জনাব নিশাত একটি বড় ডিজাইন হাউজের মুখ্য নির্বাহী কর্মকর্তা। দেশের বিভিন্ন স্থানে প্রতিষ্ঠানটির শো-রুম আছে। তিনি উক্ত প্রতিষ্ঠানে সদ্য আনা ডিজাইন ব্যবহার করে বিভিন্ন স্থানের কর্মকর্তাদের সাথে সভা অনুষ্ঠান করেন। এ ধরনের সভা অনুষ্ঠানের মাধ্যমে তিনি সহজেই ভৌগোলিকভাবে দূরে অবস্থিত কর্মকর্তাদের সাথে যোগাযোগের বাধা দূর করেন। টেলিকনফারেন্সিং এর মাধ্যমে অনুষ্ঠিত যোগাযোগ ব্যবস্থার সাথে নিশাতের যোগাযোগ ব্যবস্থার মিল পাওয়া যায়। তাই বলা যায়, জনাব নিশাত টেলিকনফারেন্সিং-এর মাধ্যমে যোগাযোগ করেন।

ঘ. কার্যকর যোগাযোগ ব্যবস্থার জন্য জনাব নিশাতকে ভাষাগত বাধা দূর করতে হবে।

ভাষার ভিন্নতার কারণে যোগাযোগে যে বাধার সৃষ্টি হয় তাকে যোগাযোগের ভাষাগত বাধা বলে। এক জায়গার ভাষা অন্য জায়গায় বোধগম্য নাও হতে পারে। সাধারণত যোগাযোগের সময় জটিল শব্দ, আঞ্চলিক শব্দ, কারিগরি শব্দ ইত্যাদি ব্যবহার করলে ভাষাগত বাধার সৃষ্টি হয়। যার ফলে কার্যকর যোগাযোগ ব্যাহত হয়।

জনাব নিশাত একটি বড় ডিজাইন হাউজের নির্বাহী কর্মকর্তা। তিনি টেলিকনফারেন্সিং-এর মাধ্যমে প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন শাখার কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করেন। কিন্তু জনাব নিশাতের ভাষায় চট্টগ্রামের আঞ্চলিকতা থাকায় সব কর্মকর্তা তার ভাষা বুঝতে পারেন না। যার ফলে উন্নত যোগাযোগ ব্যবস্থা নেওয়ার পরও যোগাযোগে বাধার সৃষ্টি হয়। কার্যকর যোগাযোগ ব্যবস্থা করার জন্য জনাব নিশাতকে ভাষাগত বাধা দূর করতে হবে।

ভাষাগত বাধার কারণে কার্যকর যোগাযোগ ব্যবস্থা ব্যাহত হয়। যোগাযোগের সময় আঞ্চলিকতা, স্থানীয় পরিভাষা ইত্যাদি ব্যবহারের ফলে ভাষাগত বাধার সৃষ্টি হয়। ফলে যোগাযোগকারীগণ একে অন্যের কথা শোনার প্রতি মনোযোগ হারিয়ে ফেলেন। প্রতিষ্ঠানিক লক্ষ্য অর্জনে ভাষাগত বাধা নেতিবাচক প্রভাব ফেলে। তাই কার্যকর যোগাযোগ ব্যবস্থা করার জন্য উদ্দীপকের নিশাতকে ভাষাগত বাধা দূর করতে হবে।

প্রশ্ন ▶ ৪০ হাবিব সিরামিক, খাদিম শাখার ব্যবস্থাপক মারুফ সাহেব প্রধান অফিসের প্রেরিত সব তথ্য বিজ্ঞপ্তি ও চিঠির মাধ্যমে কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের জানিয়েছেন। এছাড়া গুরুত্বপূর্ণ নির্দেশনা নোটিশ বোর্ডে টাঙ্গান ও শাখা ব্যবস্থাপকদের কপি প্রদান করেন। কিন্তু তবুও প্রধান অফিসের অর্ডার মোতাবেক পণ্য প্রেরণ করা যাচ্ছে না। এই বিষয়টির সমস্যা থেকে মুক্তি পেতে মারুফ সাহেব তার সকল পরিকল্পনা ও নির্দেশনা সভা ডেকে আলাপ-আলোচনা করে ব্যাখ্যা দিতে শুরু করলেন।

(সিলেট কমার্স কলেজ)

গ. প্রথম অবস্থায় মারুফ কোন পদ্ধতিতে যোগাযোগ সম্পাদন করেছেন? ব্যাখ্যা করো। ৩

ঘ. "কার্যকর যোগাযোগের ক্ষেত্রে দ্বিতীয় পদ্ধতিই উত্তম"— মূল্যায়ন করো। ৪

৪০ নং প্রশ্নের উত্তর

ক. SMS-এর পূর্ণরূপ হলো Short Message Service।

খ. প্রেরকের সংবাদের পরিপ্রেক্ষিতে প্রাপকের উত্তর প্রদান বা সাড়া দেওয়াকে ফলাবর্তন (Feedback) বলে।

এর মাধ্যমে প্রেরকের কাছে প্রেরিত সংবাদের বিষয়বস্তু স্পষ্ট হয়। প্রেরক প্রাপকের মনোভাব বুঝতে পারে। তার পরিপ্রেক্ষিতে পুনরায় উত্তর দেয়া হয়। এভাবে যোগাযোগ প্রক্রিয়া গতিশীল থাকে। ফলে যোগাযোগের উদ্দেশ্য অর্জিত হয়।

গ. উদ্দীপকে প্রথম অবস্থায় মারুফ আনুষ্ঠানিক পদ্ধতিতে যোগাযোগ সম্পাদন করেছেন।

এ পদ্ধতিতে প্রতিষ্ঠানের নিয়ম-কানুন, পদ্ধতি অনুসরণ করে তথ্য বিনিময় করা হয়। এ যোগাযোগ বিভিন্নভাবে হয়ে থাকে। যেমন : সাফাৎকার, আবেদনপত্র, নোটিশ বা বিজ্ঞপ্তি প্রদান ইত্যাদি।

উদ্দীপকের মারুফ সাহেব প্রধান অফিসের প্রেরিত তথ্যসমূহ বিজ্ঞপ্তি ও চিঠির মাধ্যমে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জানিয়ে দেন। এছাড়া গুরুত্বপূর্ণ নির্দেশনা নোটিশ বোর্ডে টাঙ্গান ও শাখা ব্যবস্থাপকদের কপি প্রদান করেন। এ থেকে দেখা যায়, তিনি কর্মীদের সাথে সরাসরি যোগাযোগ করেন না। প্রতিষ্ঠানের যাবতীয় নিয়ম-কানুন অনুযায়ী পরোক্ষভাবে কর্মীদের সাথে তথ্য আদান-প্রদান করেন। এ তথ্য অনুযায়ী নিম্নস্তরের কর্মীরা মারুফ সাহেবের নির্দেশনা পালন করে। এসব বৈশিষ্ট্য দেখে বোঝা যায়, প্রথম অবস্থায় মারুফ সাহেব যোগাযোগের আনুষ্ঠানিক পদ্ধতি ব্যবহার করেছেন।

ঘ. কার্যকর যোগাযোগের ক্ষেত্রে দ্বিতীয় বা আনুষ্ঠানিক পদ্ধতিই উত্তম— উক্তিটি যৌক্তিক।

এ পদ্ধতিতে প্রতিষ্ঠানের কোনো প্রকার নির্ধারিত নিয়ম-কানুন বা আনুষ্ঠানিকতা ছাড়াই তথ্য বিনিময় করা হয়। এ যোগাযোগের মাধ্যমে কর্মীদের সাথে সরাসরি তথ্য আদান প্রদান করা হয়। এতে সঠিক তথ্য পাওয়া যায়।

উদ্দীপকে মারুফ সাহেব হাবিব সিরামিক, খাদিম শাখার একজন ব্যবস্থাপক। তিনি প্রথমে কর্মীদের সাথে আনুষ্ঠানিক পদ্ধতিতে যোগাযোগ করেন। প্রধান অফিসের অর্ডার অনুযায়ী পণ্য সময়মতো প্রেরণ করা যাচ্ছে না। কারণ কর্মীরা সঠিক সময়ে সঠিক তথ্য পাচ্ছে না। এমনকি তথ্য পাওয়ার পর তা সম্পর্কে সঠিক ধারণা নিতে পারছেন না। সরাসরি যোগাযোগ না হওয়ায় তারা তাদের সমস্যাগুলোও সমাধান করতে পারছেন না। এসব সমস্যা থেকে মুক্তি পেতে মারুফ সাহেব তার সব পরিকল্পনা ও নির্দেশনা সভা ডেকে আলোচনা করে ব্যাখ্যা দিতে শুরু করলেন, যা কার্যকর যোগাযোগের ক্ষেত্রে অধিক উত্তম।

সরাসরি আলোচনার ফলে কর্মীরা সঠিক সময়ে সঠিক তথ্য পাবেন। এছাড়া প্রাপ্ত তথ্যের যথার্থতা বুঝতে সহজ হবে। ফলে কাজ সম্পাদনও সহজ হবে। এর মাধ্যমে প্রতিষ্ঠানের সবার সাথে একই সময়ে যোগাযোগ হবে। এতে সময় কম লাগবে। এছাড়া একসাথে সবার উপস্থিতির কারণে সিদ্ধান্ত গ্রহণ সহজতর হবে। তাই কার্যকর যোগাযোগের ক্ষেত্রে মারুফ সাহেবের আনুষ্ঠানিক পদ্ধতি অনুসরণ করাই উত্তম।

ক. SMS-এর পূর্ণরূপ কী?

১

খ. ফলাবর্তন বলতে কী বোঝায়?

২

২৮৩. প্রাপ্ত সংবাদের প্রত্যুত্তর প্রদানকে কী বলে? (জ্ঞান)

(সমসূচন হক খান স্কুল এন্ড কলেজ, ঢাকা)

- (ক) সংবাদ (খ) ভাষণ
(গ) ফলাবর্তন (ঘ) অবহিতকরণ (ঙ)

২৮৪. শব্দ বহির্ভূত যোগাযোগ কোনটি? (জ্ঞান) (সমসূচন হক খান স্কুল এন্ড কলেজ, ঢাকা)

- (ক) চিঠি (খ) আলোচনা
(গ) সাক্ষাৎ (ঘ) সংকেত (ঙ)

২৮৫. প্রাপক তথ্য পাওয়ার পর নিজের মত করে সাজানোকে কী বলা হয়? (জ্ঞান) (হুদা রুশ কলেজ, ঢাকা)

- (ক) ধারণা (খ) ডিকোডিং
(গ) এনকোডিং (ঘ) ফলাবর্তন (ঙ)

২৮৬. কোনটি মৌখিক যোগাযোগের মাধ্যম? (জ্ঞান) (ঢাকা কমার্স কলেজ)

- (ক) ফিল্ম চিত্র (খ) ফ্যাক্স
(গ) মোবাইল (ঘ) টেলিগ্রাম (ঙ)

২৮৭. ই-মেইলে সংবাদ প্রেরণের জন্য কোনটি প্রয়োজন? (জ্ঞান) (ঢাকা কমার্স কলেজ)

- (ক) টেলিফোন লাইন (খ) সফটওয়্যার
(গ) ইন্টারনেট (ঘ) ফ্যাক্স মেশিন (ঙ)

২৮৮. নিম্নগামী যোগাযোগ সাধারণত কোন প্রকৃতির? (জ্ঞান) (ঢাকা কমার্স কলেজ)

- (ক) অভ্যন্তরীণ (খ) ব্যাহিক
(গ) মাধ্যম (ঘ) প্রাপক (ঙ)

২৮৯. যোগাযোগ প্রক্রিয়ায় ফলাবর্তনের পরবর্তী পদক্ষেপ কোনটি? (জ্ঞান) (ঢাকা কমার্স কলেজ)

- (ক) তথ্যের উৎস (খ) প্রেরক
(গ) মাধ্যম (ঘ) প্রাপক (ঙ)

২৯০. তথ্য ও যোগাযোগের অন্যতম মাধ্যম হচ্ছে—

(অনুধাবন) (দিনাজপুর সরকারি কলেজ)

- i. ই-মেইল
ii. ভিডিও কনফারেন্স
iii. বুলেটিং বোর্ড সিস্টেম
নিচের কোনটি সঠিক?

- (ক) i ও ii (খ) ii ও iii
(গ) i ও iii (ঘ) i, ii ও iii (ঙ)

২৯১. যোগাযোগের ক্ষেত্রে প্রতিষ্ঠানের বাহ্যিক পক্ষ হলো— (অনুধাবন) (সমসূচন হক খান স্কুল এন্ড কলেজ, ঢাকা)

- i. সাধারণ সম্প্রদায় ii. বিনিয়োগকারী
iii. শ্রমিক-কর্মী
নিচের কোনটি সঠিক?

- (ক) i ও ii (খ) i ও iii
(গ) ii ও iii (ঘ) i, ii ও iii (ঙ)

২৯২. কোনো প্রতিষ্ঠানে ICT ব্যবহারে যে সমস্যা সৃষ্টি

হতে পারে তা হলো— (অনুধাবন) (ঢাকা কমার্স কলেজ)

- i. ব্যয় বৃদ্ধি
ii. ভাইরাস আক্রমণ
iii. গোপন তথ্য ফাঁস
নিচের কোনটি সঠিক?

- (ক) i ও ii (খ) i ও iii
(গ) ii ও iii (ঘ) i, ii ও iii (ঙ)

২৯৩. ই-মেইলের জন্য আবশ্যিক হলো— (অনুধাবন)

(বি এ এক শাহীন কলেজ, তেজগাঁও, ঢাকা)

- i. কম্পিউটার ii. ইন্টারনেট
iii. প্রেরকের ঠিকানা
নিচের কোনটি সঠিক?

- (ক) i ও ii (খ) i ও iii
(গ) ii ও iii (ঘ) i, ii ও iii (ঙ)

২৯৪. লিখিত যোগাযোগ পদ্ধতির অন্তর্ভুক্ত হলো—

(অনুধাবন) (রাজউক উত্তরা মডেল স্কুল এন্ড কলেজ, ঢাকা)

- i. প্রতীক ii. ওয়েব পেজ
iii. টেলিভিশন
নিচের কোনটি সঠিক?

- (ক) i ও ii (খ) i ও iii
(গ) ii ও iii (ঘ) i, ii ও iii (ঙ)

২৯৫. আইসিটি-এর লিখিত যোগাযোগের মাধ্যম হলো—

(অনুধাবন) (ঢাকা সিটি কলেজ)

- i. ডয়েস মেইল ii. ফ্যাক্স
iii. ই-মেইল
নিচের কোনটি সঠিক?

- (ক) i ও ii (খ) i ও iii
(গ) ii ও iii (ঘ) i, ii ও iii (ঙ)

২৯৬. অভ্যন্তরীণ যোগাযোগের বিভিন্ন মাধ্যম হলো—

(অনুধাবন) (বীরশ্রেষ্ঠ নূর মোহাম্মদ রাইফেলস পারলিক স্কুল এন্ড কলেজ, ঢাকা)

- i. সমান্তরাল যোগাযোগ ii. গণযোগাযোগ
iii. নিম্নমুখী যোগাযোগ
নিচের কোনটি সঠিক?

- (ক) i (খ) i ও ii
(গ) i ও iii (ঘ) i, ii ও iii (ঙ)

২৯৭. যোগাযোগের ধরন হচ্ছে— (অনুধাবন) (সরকারি

হুদা রুশ কলেজ, গাবনা)

- i. লিখিত ii. মৌখিক
iii. সাংকেতিক
নিচের কোনটি সঠিক?

- (ক) i ও ii (খ) i ও iii
(গ) ii ও iii (ঘ) i, ii ও iii (ঙ)

২৯৮. তথ্য ও যোগাযোগের অন্যতম মাধ্যম হচ্ছে —

(অনুধাবন) / কুমিয়া কমান্ড কনসেজ/

- i. ই-মেইল ii. ডিডিও কনফারেন্স
iii. বুলেটিং বোর্ড সিস্টেম
নিচের কোনটি সঠিক?

- ক) i ও ii খ) ii ও iii
গ) ii ও iii ঘ) i, ii ও iii

২৯৯. যোগাযোগের গুরুত্ব হলো — (উচ্চতর দক্ষতা) / ফেনী সরকারি কলেজ/

- i. আন্তর্জাতিক সম্পর্ক প্রতিষ্ঠা
ii. সুষ্ঠু সমন্বয়সাধন
iii. ব্যবস্থাপনিক দক্ষতার উন্নয়ন
নিচের কোনটি সঠিক?

- ক) i ও ii খ) i ও iii
গ) ii ও iii ঘ) i, ii ও iii

উদ্দীপকটি পড়ো এবং ৩০০ ও ৩০১ নং প্রশ্নের উত্তর দাও।
মি. হক বড় ব্যবসায়ী। বিশ্বের বেশ কটি দেশে তার ব্যবসায় প্রসারিত। মাঝে মাঝেই তিনি বিদেশস্থ শাখা ম্যানেজারদের সাথে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির ব্যবহার করে সভা অনুষ্ঠান করেন। তিনি এতে বিভিন্ন সুবিধা পাচ্ছেন। / নাসিরা আল-আইজিয়া কলেজ, ঢাকা/

৩০০. মি. হক যে প্রক্রিয়ায় সভা অনুষ্ঠান করেন তা নিচের কোনটি? (প্রয়োগ)

- ক) টেলেক্স খ) ই-মেইল
গ) টেলিকনফারেন্সিং ঘ) মাল্টিমিডিয়া

৩০১. মি. হকের ব্যবহৃত পদ্ধতির সুবিধা হলো—

(উচ্চতর দক্ষতা)

- i. এতে সময় বাঁচে
ii. খরচ কম
iii. সরাসরি আলোচনার সুফল পাওয়া যায়
নিচের কোনটি সঠিক?

- ক) i ও ii খ) i ও iii
গ) ii ও iii ঘ) i, ii ও iii

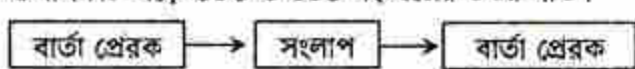
উদ্দীপকটি পড়ো এবং ৩০২ নং প্রশ্নের উত্তর দাও।

ববি ও রবি দুই জনের একটি প্রতিষ্ঠানে সম্পদ মর্যাদায় অধিষ্ঠিত। প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন বিষয় নিয়ে প্রায়ই তাদের মধ্যে আলাপ-আলোচনা হয়। / সাদুল হক খান স্কুল এন্ড কলেজ, ঢাকা/

৩০২. উদ্দীপকে ববি ও রবির মধ্যে কোন প্রকারের যোগাযোগ ঘটে? (প্রয়োগ)

- ক) নিম্নগামী খ) উর্ধ্বগামী
গ) কৌণিক ঘ) সমান্তরাল

উদ্দীপকটি পড়ে ৩০৩ ও ৩০৪ নং প্রশ্নের উত্তর দাও।



/ হানি ক্রস কলেজ, ঢাকা/

৩০৩. চিত্রে যোগাযোগ মডেলটি কোন ধরনের মডেলের

উদাহরণ? (প্রয়োগ)

- ক) সাধারণ ও প্রাথমিক
খ) আধুনিক
গ) সনাতন
ঘ) এটি যোগাযোগের কোন মডেল নয়

৩০৪. উক্ত মডেলে কোন মৌলিক উপাদানটি অনুপস্থিত? (উচ্চতর দক্ষতা)

- ক) ডিকোডিং খ) ফলাবর্তন
গ) এনকোডিং ঘ) মাধ্যম

উদ্দীপকটি পড়ো এবং ৩০৫ ও ৩০৬ নং প্রশ্নের উত্তর দাও।
মি. আজাদ একজন গার্মেন্টস ব্যবসায়ী। তিনি জাপানের মি. শানজু এর সাথে ৩০০ পণ্য বিক্রয়ের জন্য যোগাযোগ করেন। কিন্তু শানজু তার এ যোগাযোগ এর প্রেক্ষিতে কোন ধরনের সাড়া প্রদান করেনি। ফলে তিনি বুঝতে পারছেন না মি. শানজু তার পণ্য কিনতে আগ্রহী কি না? / বি এ এফ লাইন কলেজ, ভেঙ্গাইও, ঢাকা/

৩০৫. উদ্দীপকে বর্ণিত জাপানের ব্যবসায়ী মি. শানজু-এর এরূপ সাড়া প্রদান না করায় যোগাযোগে কীসের অভাব রয়েছে? (প্রয়োগ)

- ক) মাধ্যম খ) ফলাবর্তন
গ) বার্তা ঘ) তথ্য

৩০৬. উদ্দীপক অনুযায়ী যোগাযোগ কার্যাবলির বহির্ভূত — (উচ্চতর দক্ষতা)

- i. অবহিত করা ii. পরিকল্পনা করা
iii. প্ররোচিত করা
নিচের কোনটি সঠিক?

- ক) i ও ii খ) i ও iii
গ) ii ও iii ঘ) i, ii ও iii

উদ্দীপকটি পড়ো এবং ৩০৭ ও ৩০৮ নং প্রশ্নের উত্তর দাও।

মি. হক বড় ব্যবসায়ী। বিশ্বের বেশ কটি দেশে তার ব্যবসায় প্রসারিত। মাঝে মাঝেই তিনি বিদেশস্থ শাখা ম্যানেজারদের সাথে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির ব্যবহার করে সভা অনুষ্ঠান করেন। তিনি এতে বিভিন্ন সুবিধা পাচ্ছেন। / ড. বন্দনার মোশাররফ হোসেন কলেজ, কুমিল্লা/

৩০৭. মি. হক যে প্রক্রিয়ায় সভা অনুষ্ঠান করেন তা কোনটি? (প্রয়োগ)

- ক) টেলেক্স খ) ই-মেইল
গ) টেলি কনফারেন্সিং ঘ) মাল্টিমিডিয়া

৩০৮. মি. হকের ব্যবহৃত পদ্ধতির সুবিধা হলো—

(উচ্চতর দক্ষতা)

- i. এতে সময় বাঁচে
ii. এতে খরচ কমে
iii. সরাসরি আলোচনার সুফল পাওয়া যায়
নিচের কোনটি সঠিক?

- ক) i ও ii খ) i ও iii
গ) ii ও iii ঘ) i, ii ও iii