

2

અસરકારક પત્રવ્યવહાર અને તેની જુદી-જુદી શૈલીઓ (Effective Letter Writing and its Various Styles)

આ પ્રકરણમાં તમે શું શીખશો ?

- 2.1 પ્રસ્તાવના
- 2.2 પત્રવ્યવહારનો ઇતિહાસ
- 2.3 પત્રવ્યવહારની લાક્ષણિકતાઓ
- 2.4 પત્રવ્યવહારના પ્રકારો
- 2.5 વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહારનો અર્થ
- 2.6 વાણિજ્યિક પત્રનું મહત્ત્વ
- 2.7 અસરકારક વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહાર
- 2.8 અસરકારક વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહારનાં લક્ષણો
- 2.9 વાણિજ્યિક પત્રોની શૈલી
 - 2.9.1 ફુલ્લી બ્લોક્ડ શૈલી
 - 2.9.2 મોડિફાઇડ બ્લોક્ડ શૈલી

2.1 પ્રસ્તાવના

આજના ઇન્ટરનેટ યુગમાં, અસરકારક સંદેશાવ્યવહારનું કૌશલ્ય વ્યાવસાયિક અને વ્યક્તિગત સફળતામાં મહત્ત્વનું પરિબળ છે. આજના યુગમાં ‘સ્થળ’ અને ‘સમય’ની સીમાઓને, સંદેશાવ્યવહારની આધુનિક પદ્ધતિઓ અને ઉપકરણોએ લગભગ ખતમ કરી નાંખી છે. સમાજનો દરેક વર્ગ એક બીજા સાથે સતત સંપર્કમાં રહેવા સંદેશાવ્યવહારની જુદી જુદી પદ્ધતિઓ શોધતો ગયો અને અપનાવતો થયો. પ્રવર્તમાન સમયની સંદેશાવ્યવહારની આધુનિક પદ્ધતિઓ ખૂબ જ ઝડપી, અસરકારક, સરળ અને સસ્તી છે અને તેથી જ લોકભોગ્ય બની છે. આપણા દેશના લોકોની કેળવણી, સ્વભાવ અને સંજોગોને લક્ષમાં રાખીને સંદેશાવ્યવહારની પદ્ધતિઓનું મૂલ્યાંકન કરીએ તો ધંધાકીય અને ઓફિશિયલ બાબતો માટે આજે પણ પત્રવ્યવહાર ઉપર આજનો માનવી વધુ આધાર રાખે છે. હા, પત્રવ્યવહારનું સ્વરૂપ બદલાયું છે પરંતુ મહત્ત્વ ઘટ્યું નથી.

2.2 પત્રવ્યવહારનો ઇતિહાસ

પત્રવ્યવહારનો ઇતિહાસ ખૂબ જ પ્રાચીન છે. વર્ષો પહેલાં, કબૂતરોનો ઉપયોગ સંદેશાની આપ-લે માટે થતો હતો. રાજાઓ અત્યંત ગોપનીય માહિતીને એક સ્થળેથી બીજા સ્થળે મોકલવા માટે દૂતનો ઉપયોગ કરતા હતા. માહિતી ઝાડનાં પાંદડા ઉપર, કપડાના અને ત્યાર બાદ કાગળના ટુકડા ઉપર લખીને મોકલાવતા હતા. ભારતમાં બ્રિટિશરાજ વખતે સંદેશાવ્યવહાર અને પત્રવ્યવહારને ખૂબ જ આયોજનબદ્ધ અને સુગઠિત સ્વરૂપ આપવામાં આવ્યું. તાર અને ટપાલ વિભાગની શરૂઆત કરવામાં આવી અને પત્રવ્યવહારનો વ્યાપ અને ઉપયોગ વધતો ગયો. ત્યાર બાદ, ભારત સરકારે સંદેશાવ્યવહારના તાર અને ટેલિફોન જેવા એ સમયનાં આધુનિક ઉપકરણોની પ્રજાને ભેટ આપી અને પત્રવ્યવહારને બહુ જ મહત્ત્વ આપ્યું. પોસ્ટકાર્ડ, આંતરદેશીય પત્ર, પરબીડિયું વગેરે જેવા પત્રવ્યવહારનાં ખૂબ જ સરળ અને કિફાયતી માધ્યમો લોકોમાં બહુ જ લોકપ્રિય થયા. પત્રવ્યવહારને વધુ ઝડપી બનાવવા માટે આપણા પોસ્ટ વિભાગ દ્વારા ‘સ્પીડ પોસ્ટ’ જેવી આધુનિક સેવાનો પ્રારંભ કરવામાં આવ્યો. ધંધાકીય, શૈક્ષણિક અને સામાજિક પત્રવ્યવહારને કારણે પત્રોની સંખ્યા વધતી ગઈ જેને લીધે આંગરિયા અને કુરિયરના રૂપમાં પત્રવ્યવહારની આપ-લેની ખાનગી પદ્ધતિની શરૂઆત થઈ. ઇન્ટરનેટના આગમન બાદ ઇ-મેલ જેવી પત્રવ્યવહારની અત્યંત આધુનિક સેવાનો પ્રારંભ થયો.

2.3 પત્રવ્યવહારની લાક્ષણિકતાઓ

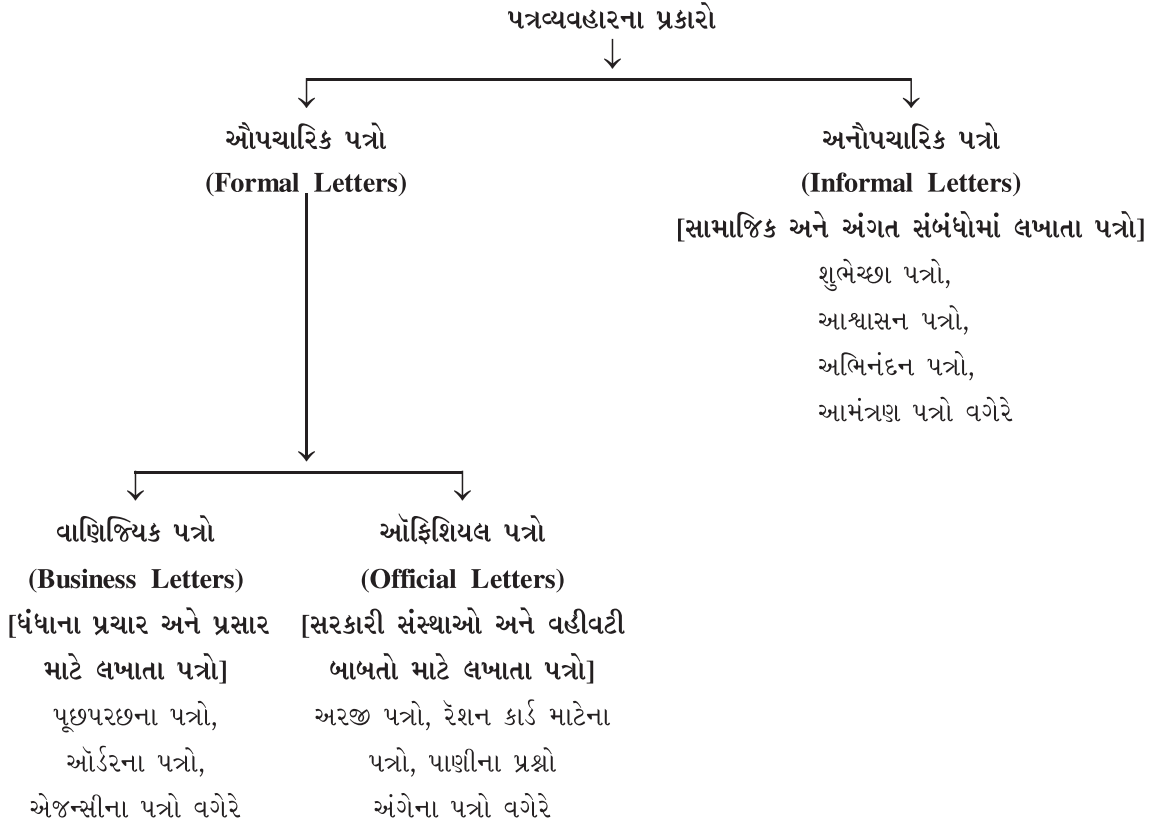
પત્રવ્યવહારની આગવી લાક્ષણિકતાઓએ પત્રવ્યવહારને માહિતી સંચાર ક્ષેત્રે ઊંચું સ્થાન અપાવ્યું છે અને તેનું મહત્ત્વ

સંદેશાવ્યવહારના આધુનિક યુગમાં પણ જળવાઈ રહ્યું છે. પત્રવ્યવહાર, વેપાર-ધંધાના ક્ષેત્રમાં મહત્વનું અંગ બની ગયો છે. પત્રવ્યવહારની લાક્ષણિકતાઓને નીચે મુજબ ગણાવી શકાય :

- (1) સંદેશાવ્યવહારની ખૂબ જ સરળ અને કિફાયતી પદ્ધતિ છે.
- (2) પત્ર લખનાર અને મેળવનાર બંને માટે ઉપયોગી છે.
- (3) 'સ્થળ,' 'અંતર' અને 'સમય'ની મર્યાદાઓ નડતી નથી.
- (4) જે માહિતી માટે પત્રવ્યવહાર કર્યો છે તેનો તે આધારરૂપ પુરાવો છે.
- (5) માહિતીને ગુપ્ત રાખી શકાય છે.
- (6) ભવિષ્યમાં જરૂર પડે તો જે-તે માહિતીનો પુનઃ ઉપયોગ કરી શકાય છે.
- (7) પત્રોને સરળતાથી મેળવી અને મોકલી શકાય છે.
- (8) પત્ર લખનાર અને મેળવનારને જોડતી કડી છે.
- (9) પત્રનું લખાણ જે-તે પેઢી કે સંસ્થાની છાપ ઊભી કરે છે.
- (10) પત્ર, જે-તે પેઢી કે સંસ્થાનું મૌન સ્વરૂપે પ્રતિનિધિત્વ કરે છે.

2.4 પત્રવ્યવહારના પ્રકારો

પત્રવ્યવહાર ઘણી બધી બાબતો માટે થતો હોય છે. જો પત્રો વહીવટી, ધંધાકીય અથવા સરકારી બાબતો માટે લખાતા હોય તો તેવા પત્રો ઔપચારિક પત્રો તરીકે ઓળખાય છે. જો પત્રો સામાજિક બાબતો અને સંબંધોની માવજત માટે લખાતા હોય તો તેવા પત્રો અનૌપચારિક પત્રો તરીકે ઓળખાય છે. ઔપચારિક પત્રો લખવાનો એક ઢાંચો હોય છે જ્યારે અનૌપચારિક પત્રો માટે આવો કોઈ નિશ્ચિત ઢાંચો હોવો જરૂરી નથી. પત્રવ્યવહારના પ્રકારોને કોષ્ટક દ્વારા નીચે પ્રમાણે સમજી શકાય :



2.5 વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહારનો અર્થ

પત્ર દ્વારા, લેખિત સ્વરૂપમાં, એક વ્યક્તિની બીજી વ્યક્તિ, એક સંસ્થાની બીજી સંસ્થા અથવા વ્યક્તિ અને સંસ્થા સાથે થતી માહિતીની પરસ્પર આપ-લે એટલે પત્રવ્યવહાર (Correspondence). જ્યારે આ પ્રકારનો પત્રવ્યવહાર વાણિજ્યિક બાબતો માટે થતો હોય તો તેને વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહાર (Commercial Correspondence) તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. વ્યાપારી લેવડ-દેવડ, સોદાની સમજ, નાણાકીય વ્યવહાર, માલસામાનનું ઉત્પાદન, વેચાણ, જાહેરાત, ધંધાકીય વાટાઘાટો, તકરાર, સમજૂતી અને સમાધાન જેવી વ્યાપાર વિષયક બાબતો માટે વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહાર કરવામાં આવે છે. બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો વાણિજ્યિક હેતુથી, ખાસ ઢાંચામાં અને ખાસ પ્રકારના શબ્દભંડોળનો ઉપયોગ કરીને થતો પત્રવ્યવહાર એટલે વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહાર.

2.6 વાણિજ્યિક પત્રનું મહત્ત્વ

કોઈ પણ દેશની નાણાકીય બાબતોના મહત્ત્વના સ્તંભોમાંનો એક સ્તંભ છે વ્યાપાર. લોકો માટે વ્યાપાર એ રોજગાર અને આવક પ્રાપ્ત કરવાનું એક સાધન છે. ધંધો અને રોજગારનાં વલણો સતત બદલાતા રહેતા હોય છે. બદલાતા પ્રવાહમાં ટકી રહેવા અને પ્રગતિ કરવા માટે ધંધા સાથે સંકળાયેલા ગ્રાહકો, ઉત્પાદકો, વિતરકો, પેઢીઓ, સંસ્થાઓ, સરકાર અને કર્મચારીઓ સાથે સતત પત્રો દ્વારા સંપર્કમાં રહેવું પડે છે. ધંધાના પ્રચાર અને પ્રસાર માટે, કેટલીક બાબતોની ચોખવટ માટે અને નિરંતરપણે લોકમાનસમાં રહેવા માટે વાણિજ્યિક પત્રો મહત્ત્વનું યોગદાન આપે છે. વાણિજ્યિક પત્ર એક સેલ્સમેનની ગરજ સારે છે. વાણિજ્યિક પત્રો વ્યાપારિક પ્રવૃત્તિઓને વેગવંતી બનાવે છે. માલસામાન વિશે ગ્રાહકોને માહિતગાર કરીને ધંધાકીય છાપ (Image) ઊભી કરે છે.

વાણિજ્યિક પત્રો, કોઈ પણ ધંધાકીય પેઢી માટે જાહેરાતનું સૌથી સરળ, સસ્તું અને અસરકારક માધ્યમ છે એમ કહીએ તો કદાચ જરાય ખોટું નથી. ટૂંકમાં, વાણિજ્યિક પત્ર એ વાણિજ્યિક પ્રવૃત્તિનું અભિન્ન અંગ છે.

2.7 અસરકારક વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહાર

ધંધાના વિકાસ અને પ્રગતિ માટે વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહાર મહત્ત્વનું સાધન છે. તેથી જ વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહાર અસરકારક હોવો જરૂરી છે. જો આપણો પત્રવ્યવહાર, જે ધંધાકીય હેતુ માટે લખાયો હોય તે સિદ્ધ કરે તો તેવા પત્રવ્યવહારને આપણે અસરકારક વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહાર કહી શકીએ. જે વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહાર માલસામાનના વેચાણમાં વધારો કરે, ગ્રાહક સાથે થયેલી ગેરસમજને દૂર કરે, ઉઘરાણીની રકમને મેળવી આપે, ગ્રાહકો સાથે લાંબા ગાળાનો સંબંધ વિકસાવે અને વ્યાપારિક પેઢીની હકારાત્મક છાપ ઊભી કરે તેને અસરકારક વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહાર કહી શકાય. અસરકારક વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહાર પરિણામલક્ષી અને સ્પષ્ટ હેતુથી કરવામાં આવે છે તેથી જ તે કાળજીપૂર્વક થવો જોઈએ. આપણે લખેલો વાણિજ્યિક પત્ર અસરકારક વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહારનાં લક્ષણો ધરાવતો હોવો જોઈએ.

2.8 અસરકારક વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહારનાં લક્ષણો

જો પત્ર લખતી વખતે વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહારની લાક્ષણિકતાઓ ધ્યાનમાં લેવામાં આવે તો અસરકારક વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહાર બની શકે. અસરકારક વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહારની લેખન શૈલી સરળ હોવી જોઈએ, પત્રવ્યવહારનું લખાણ સંક્ષિપ્ત, સ્પષ્ટ અને ગ્રાહકલક્ષી અભિગમવાળું હોવું જોઈએ. પત્રમાં વિષયવસ્તુની રજૂઆત પદ્ધતિસર, વાતચીત સ્વરૂપે, વિવેકપૂર્ણ ભાષામાં અને યોગ્ય શબ્દભંડોળનો ઉપયોગ કરીને થવી જોઈએ. અસરકારક વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહારનાં મુખ્ય લક્ષણો નીચે મુજબ છે :

(1) સ્પષ્ટતા (Clarity) (2) સંક્ષિપ્તતા (Conciseness) (3) સંપૂર્ણતા (Completeness) (4) વાસ્તવિકતા (Concreteness) (5) વાચકલક્ષી અભિગમ (Consideration) (6) સચોટતા (Correctness) અને (7) વિવેકપૂર્ણતા (Courtesy).

ઉપર્યુક્ત તમામ લક્ષણોને ઉદાહરણ દ્વારા ટૂંકમાં સમજાવે.

(1) સ્પષ્ટતા (Clarity) : પત્રનું લખાણ સ્પષ્ટ હોવું જોઈએ તેથી પત્ર વાંચનારના મનમાં કોઈ ગેરસમજ ઊભી ના થાય.

અસ્પષ્ટ લખાણ : અમારા ત્યાંથી માલસામાન ખરીદનારને 20 % વળતર આપવામાં આવશે.

સ્પષ્ટ લખાણ : અમારા ત્યાંથી એક સાથે રૂપિયા 5000/-ના માલસામાનની ખરીદી ઉપર, ખરીદનારને 20 % વળતર આપવામાં આવશે.

(2) સંક્ષિપ્તતા (Conciseness) : સંક્ષિપ્તતા એ પત્રનો આત્મા છે. યોગ્ય શબ્દોનો ઉપયોગ કરીને પત્ર ટૂંકમાં લખવો જોઈએ. સંક્ષિપ્તતાથી પત્રનો ખર્ચ ઘટે છે, પત્ર અસરકારક બને છે અને વાચકનો સમય બચાવે છે.

અસંક્ષિપ્ત લખાણ : અમે ચોપડીઓ, ચિત્રપોથી, કાગળો, નોટબુક્સ, પેન્સિલ, રબર, રંગ જેવી વસ્તુઓ ખરીદવા માંગીએ છીએ.

સંક્ષિપ્ત લખાણ : અમે સ્ટેશનરીની વિવિધ વસ્તુઓ ખરીદવા માંગીએ છીએ.

(3) સંપૂર્ણતા (Completeness) : પત્રની વિગતો સંપૂર્ણ હોવી જોઈએ. અધૂરી વિગતવાળો પત્ર, પત્ર વાંચનારના મનમાં કેટલીક વખત દ્વિધા ઊભી કરે છે. આ સંજોગોમાં ફરીવાર પત્રવ્યવહાર કરવો પડે છે, જેનાથી બંને પક્ષો વચ્ચેની વ્યાપારિક પ્રવૃત્તિ ધીમી પડે છે. જે વેપાર માટે નુકસાનકારક છે.

અધૂરું લખાણ : તમારા ઓર્ડર પ્રમાણે માલસામાન મોકલાવી દીધો છે.

સંપૂર્ણ લખાણ : તમારા 12મી એપ્રિલના ઓર્ડર પ્રમાણે 20 નંગ ધાબળા અને 15 નંગ ઓશીકાં, રાજ ટ્રાન્સપોર્ટ દ્વારા, આજ રોજ મોકલાવી આપ્યા છે.

(4) વાસ્તવિકતા (Concreteness) : પત્રનું લખાણ વાસ્તવિક હોવું જોઈએ. પત્રના લખાણ માટે શબ્દોની પસંદગી એવી કરવી જોઈએ કે જેથી પત્ર વાંચનારના માનસપટ ઉપર શબ્દોનો એક જ અર્થ નીકળે અને તેના મનમાં કોઈ ગૂંચવાડો ઊભો ના થાય.

અવાસ્તવિક લખાણ : અમે કેટલીક ખુરશીઓ ખરીદવા માંગીએ છીએ.

વાસ્તવિક લખાણ : અમે 25 નંગ, 7 નંબરવાળી ખુરશીઓ ખરીદવા માંગીએ છીએ.

(5) વાચકલક્ષી અભિગમ (Consideration) : પત્ર લખનારનો અભિગમ વાચકલક્ષી હોવો જોઈએ. પત્રનું લખાણ અને શબ્દોની પસંદગી, પત્ર મેળવનાર ગ્રાહકના હોદ્દા, મોભા અને સમજણ અનુસાર હોવી જોઈએ. ગ્રાહકનાં વલણ અને અભિગમને મહત્વ આપવું જોઈએ.

સ્વલક્ષી અભિગમ : અમે, ધંધાના વ્યાપ અને નફા માટે ગોધરામાં નવી શાખા ખોલી રહ્યા છીએ.

વાચકલક્ષી અભિગમ : અમે, આપના જેવા નિયમિત ગ્રાહકોની સગવડ માટે આપના શહેરમાં નવી શાખા ખોલી રહ્યા છીએ.

(6) સચોટતા (Correctness) : વાણિજ્યિક પત્રનું લખાણ ભાષા અને હકીકતની દૃષ્ટિએ સાચું હોવું જોઈએ. લખાણમાં રહેલી ભાષાકીય ભૂલ અને ખોટી વિગત, પત્ર લખનાર પેઢીની ખરાબ છાપ ઊભી કરે છે અને પ્રતિષ્ઠાને હાનિ પહોંચાડે છે.

ભૂલભરેલું લખાણ : તમારી પત્ર મળી હતી.

સચોટ લખાણ : તમારો પત્ર મળ્યો.

(7) વિવેકપૂર્ણતા (Courtesy) : વાણિજ્યિક પત્રનું લખાણ અને ભાષા, વિવેકપૂર્ણ અને સૌજન્યસભર હોવાં જોઈએ. વિવેકપૂર્ણ ભાષા ગ્રાહક અને વેપારી વચ્ચેના સંબંધોને વધુ ગાઢ અને સન્માનજનક બનાવે છે. ‘તમારો આભાર’, ‘મહેરબાની કરીને’, ‘ક્ષમા કરશો’ જેવા શબ્દપ્રયોગો પત્રને વિવેકપૂર્ણ બનાવે છે.

અવિવેકપૂર્ણ લખાણ : તમે ખરીદેલા માલ-સામાનનાં નાણા ચૂકવવામાં તમે બેદરકાર છો.

વિવેકપૂર્ણ લખાણ : મહેરબાની કરીને, આપે ખરીદેલા માલ-સામાનનાં નાણાંની ચુકવણી સત્વરે કરવા વિનંતી.

ઉપર્યુક્ત ખાસિયતો ધરાવતા પત્રો, ધંધાકીય હેતુ સિદ્ધ કરે છે અને વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહારને અસરકારક બનાવે છે. તદુપરાંત, વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહારને અસરકારક બનાવવા માટે પત્રનું માળખું અને તેનું લખાણ બંને મહત્વનાં છે.

2.9 વાણિજ્યિક પત્રોની શૈલી (Style of Business Letters)

વાણિજ્યિક પત્રો લખવા માટે, વ્યાપારિક પેઢીઓ, જુદી-જુદી શૈલીઓનો ઉપયોગ કરતી હોય છે. દરેક પેઢી પોતાની રૂઢિ, પ્રથા અને અનુકૂળતાને ધ્યાનમાં રાખીને પત્રલેખનની શૈલી પસંદ કરે છે. સામાન્ય રીતે, વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહારમાં નીચે રજૂ કરેલી શૈલીઓનો ઉપયોગ થતો હોય છે :

- ફુલ્લી બ્લૉક્ડ શૈલી
- મોડિફાઇડ બ્લૉક્ડ શૈલી
- સેમી ઇન્ડેન્ટેડ શૈલી
- ફુલ્લી ઇન્ડેન્ટેડ શૈલી
- હેન્ગિંગ ઇન્ડેન્ટેડ શૈલી
- નોમા શૈલી

- પ્રવર્તમાન સમયમાં વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહારમાં નીચેની બે શૈલીઓ વધુ પ્રચલિત છે : (1) ફુલ્લી બ્લોકડ શૈલી (2) મોડિફાઈડ બ્લોકડ શૈલી. આ બંને શૈલીઓનાં માળખાં નીચે મુજબ છે :

2.9.1 કુલ્લી બ્લૉક્ડ શૈલી (Fully Blocked Style) :

- પત્રલેખનની સૌથી આધુનિક પદ્ધતિ છે.
- પત્રની તારીખ, આંતરિક સરનામું, સંબોધન, મુખ્ય ભાગ, શુભેચ્છાદર્શક સમાપન અને સહી પત્રની ડાબી બાજુમાં કરવામાં આવે છે.
- આ શૈલીમાં વિરામચિહ્નનો ઉપયોગ કરવામાં આવતો નથી.
- આ પત્રની બધી જ માહિતી ડાબી બાજુએ આવતી હોવાથી પત્રનો જમણો ભાગ બિલકુલ ખાલી લાગે છે.
- ટાઈપ કરવામાં આ શૈલી ખૂબ સરળ છે.

કુલ્લી બ્લૉક્ડ શૈલીનું માળખું

2.9.2 મોડિફાઇડ બ્લૉક્ડ શૈલી (Modified Blocked Style) :

- પત્રલેખનની સૌથી પ્રચલિત પદ્ધતિ છે.
- આંતરિક સરનામું, સંબોધન, મુખ્ય ભાગને પત્રની ડાબી બાજુએ લખવામાં આવે છે.
- પત્રની તારીખ, શુભેચ્છાદર્શક સમાપન અને સહી પત્રની જમણી બાજુએ લખવામાં આવે છે.
- આ શૈલીમાં વિરામચિહ્નનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે.
- આ પત્રની બધી જ માહિતી બંને બાજુએ વહેંચાયેલી હોવાથી પત્રનો દેખાવ સંતુલિત લાગે છે.
- ટાઈપ કરવામાં આ શૈલીમાં થોડુંક ધ્યાન રાખવું પડે છે.

મોડિફાઇડ બ્લૉક્ડ શૈલીનું માળખું

[illegible]

આ પ્રકરણમાં તમે શું શીખ્યા ?

આ પ્રકરણમાં તમે પત્રવ્યવહારનો ઇતિહાસ, લાક્ષણિકતાઓ અને તેના બે પ્રકારો જેવા કે, ઔપચારિક પત્રો અને અનૌપચારિક પત્રોમાં શું તફાવત છે તે જાણ્યું. તદુપરાંત, પત્રવ્યવહાર અને વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહાર વચ્ચેની ભેદરેખા સમજી, વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહારનો અર્થ અને તેનું મહત્ત્વ, અસરકારક વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહાર માટેનાં સાત લક્ષણો જેવાં કે, સ્પષ્ટતા, સંક્ષિપ્તતા, સંપૂર્ણતા, વાસ્તવિકતા, વાચકલક્ષી અભિગમ, સચોટતા અને વિવેકપૂર્ણતાની સમજ કેળવી. પત્રો લખવા માટેની જુદી-જુદી શૈલીઓથી માહિતગાર થયા અને એ પણ જાણ્યું કે ફુલ્લી બ્લૉક્ડ શૈલી અને મોડિફાઇડ બ્લૉક્ડ શૈલી અત્યારના સમયમાં વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહારમાં વધુ પ્રચલિત છે.

સ્વાધ્યાય

1. નીચેના પ્રશ્નોના જવાબનો સાચો વિકલ્પ પસંદ કરી લખો :

(1) વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહારમાં નીચેનામાંથી કઈ શૈલી વધુ પ્રચલિત છે :

(A) સેમી ઇન્ડેન્ટેડ શૈલી

(B) ફુલ્લી બ્લૉક્ડ શૈલી

(C) ફુલ્લી ઇન્ડેન્ટેડ શૈલી

(D) હેન્ગિંગ ઇન્ડેન્ટેડ શૈલી

(2) નીચેનામાંથી કયો પત્ર અનૌપચારિક પત્ર છે ?

(A) આશ્વાસનના પત્રો

(B) અરજી પત્રો

(C) રેશનકાર્ડ માટેના પત્રો

(D) પૂછપરછના પત્રો

2. નીચેના પ્રશ્નોના ટૂંકમાં જવાબ લખો :

(1) પત્રવ્યવહાર એટલે શું ?

(2) અનૌપચારિક પત્રોનાં ઉદાહરણો આપો.

(3) વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહારમાં વધુ પ્રચલિત શૈલીઓ જણાવો.

(4) અસરકારક વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહારનાં મુખ્યત્વે કુલ કેટલા લક્ષણો છે ? તેની સંખ્યા જણાવો.

3. નીચેના પ્રશ્નોના મુદ્દાસર જવાબ આપો :

(1) પત્રવ્યવહારના પ્રકારોને કોષ્ટક દોરીને સમજાવો.

(2) ઔપચારિક પત્રો એટલે શું ? તેના પ્રકારો જણાવો.

(3) વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહારનો અર્થ સમજાવો.

(4) અસરકારક વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહાર એટલે શું ?

4. નીચેના પ્રશ્નોના વિસ્તારપૂર્વક જવાબ આપો :

(1) પત્રવ્યવહારની લાક્ષણિકતાઓ વર્ણવો.

(2) વાણિજ્યિક પત્ર શૈલીની યાદી આપી વધુ પ્રચલિત શૈલીઓને માળખું આપી સમજાવો.

(3) અસરકારક વાણિજ્યિક પત્રવ્યવહારનાં લક્ષણો વિગતવાર સમજાવો.

