

---

## इकाई 11 व्यवसायिक रिपोर्ट

---

### इकाई की रूपरेखा

- 11.0 उद्देश्य
- 11.1 प्रस्तावना
- 11.2 रिपोर्ट का अर्थ और परिभाषा
- 11.3 रिपोर्टों का महत्व
- 11.4 अच्छी रिपोर्ट के मुख्य तत्व
- 11.5 विभिन्न प्रकार की रिपोर्ट
  - 11.5.1 समाचार रिपोर्ट
  - 11.5.2 शैक्षणिक रिपोर्ट
  - 11.5.3 बाजार सर्वेक्षण
  - 11.5.4 बाजार सर्वेक्षण रिपोर्ट का नमूना
  - 11.5.5 आंतरिक जांच रिपोर्ट
- 11.6 सारांश
- 11.7 शब्दावली
- 11.8 बोध प्रश्नों के उत्तर
- 11.9 स्वपरख प्रश्न

---

### 11.0 उद्देश्य

---

इस इकाई का अध्ययन करने के बाद आप इस योग्य हो सकेंगे कि

- व्यवसाय रिपोर्टों की प्रकृति बता सकें;
- रिपोर्टों का महत्व समझा सकें;
- एक अच्छी रिपोर्ट के आवश्यक तत्व बता सकें;
- विभिन्न प्रकार की रिपोर्टों की सूची बना सकें; और
- व्यवसाय रिपोर्ट बना सकें।

---

## 11.1 प्रस्तावना

---

प्रत्येक संगठन में सूचना की बहुत महत्वपूर्ण भूमिका होती है। विभिन्न प्रकार की सूचना का संग्रहण करके उसे रिपोर्टों के रूप में प्रस्तुत करना होता है। इस प्रकार रिपोर्ट संप्रेषण का महत्वपूर्ण साधन है। व्यापारिक रिपोर्ट एक संप्रेषण है जिसमें व्यवस्थित रूप में तथ्यपूर्ण सूचना होती है। इस इकाई में आप रिपोर्ट के अर्थ, महत्व और इसके विभिन्न प्रकारों के बारे में अध्ययन करेंगे।

---

## 11.2 रिपोर्ट का अर्थ और परिभाषा

---

संगठनात्मक क्रिया का प्रत्येक पहलू सूचना का सृजन करता है। इस सूचना को एकत्रित करना होता है, उसका संवीक्षण करना होता है और उसे रिपोर्टों के रूप में प्रस्तुत करना होता है। प्रत्येक संगठन में आवश्यकता के अनुसार प्रति वर्ष हजारों रिपोर्ट बनायी जाती हैं। रिपोर्टों के विषय और लम्बाई भी अलग-अलग होती है। ये उच्च अधिकारियों को निर्णय लेने के लिए महत्वपूर्ण सूचनाएं प्रदान करती हैं। साधारण शब्दों में, रिपोर्ट "सूचना रखने वाले व्यक्ति द्वारा उनके उपयोग की इच्छा रखने वाले व्यक्ति को किया गया संप्रेषण है।" जॉनसन के अनुसार अच्छी व्यापारिक रिपोर्ट एक संप्रेषण है जिसमें तथ्यपूर्ण सूचना को संगठित कर स्पष्ट और सही भाषा में प्रस्तुत किया जाता है। उदाहरणस्वरूप कोई उत्पादक कम्पनी किसी स्थान पर नई उत्पादन इकाई स्थापित करने का निर्णय करती है और प्रोजेक्ट की व्यवहारिकता का मूल्यांकन करने के लिए टीम बनाती है। विभिन्न टीम प्रोजेक्ट स्थल का निरीक्षण कर अपनी रिपोर्ट तैयार करेगी। जमीन अधिगृहीत करने वाली टीम कई स्थानों का निरीक्षण कर भूमि स्वामियो से मोलभाव करेगी और अपनी रिपोर्ट तैयार करेगी। इसी प्रकार, दूसरी टीम जो आधारभूत ढांचागत सुविधाओं के लिए जिम्मेवार है, सम्बंधित विभागों जैसे बिजली आपूर्ति, जल आपूर्ति रेलवे से सम्पर्क कर। अपनी रिपोर्ट तैयार करेगी। एक अन्य टीम ऐसी भी हो सकती है जो माल की ढुलाई के विषय में रिपोर्ट तैयार करेगी। इस प्रकार एक ही प्रोजेक्ट प्रारम्भ करने के लिए कई रिपोर्ट तैयार करनी पड़ेगी।

**अतः रिपोर्ट तथ्यों, घटनाओं व मतों पर आधारित एक लिखित विवरण है और यह प्रायः इस सूचना के महत्व को संक्षिप्त और व्याख्यात्मक रूप में अभिव्यक्त करती है। यह पहले की उपलब्धियों, वर्तमान स्थितियों या संभावित भविष्य की घटनाओं के बारे में हो सकती है। संक्षेप में यह कहा जा सकता है कि**

- प्रत्येक रिपोर्ट तथ्यों, घटनाओं या मतों पर आधारित होती है।
- यह एक विशेष समय पर घटनाओं का चित्र प्रस्तुत करती है, जो प्रायः लिखित रूप में होता है।
- यह व्यवस्थित और संक्षिप्त रूप में सूचना प्रस्तुत करती है।
- भविष्य में प्रयोग करने के लिए रिकार्ड प्रदान करती है।

---

### 11.3 रिपोर्ट का महत्व

---

रिपोर्टों का संगठनों की कार्य प्रणाली में महत्वपूर्ण स्थान होता है। रिपोर्ट प्रबंध के मूल उपकरण हैं जिनका उपयोग निर्णय लेने में किया जाता है। प्रभावपूर्ण रिपोर्टों की सहायता से संगठन अपनी प्रतिष्ठा बढ़ा सकता है और सार्वजनिक संबंधों में सुधार कर सकता है। व्यापारिक रिपोर्टों के निम्नलिखित महत्व हैं:

- 1 **सूचना का वाहक** : रिपोर्टें पूरे संगठन में सूचना के वाहक के रूप में कार्य करती हैं। रिपोर्टें द्वारा प्रबंध संप्रेषण के माध्यम स्थापित करने में सफल होता है, जिससे विचारों, मतों, सुझावों और आदेशों का पूरे संगठन में प्रवाह स्थापित किया जा सकता है। रिपोर्टों से शेयरधारियों, निवेशकों, ग्राहकों, लेनदारों और सामान्य जनता को संगठन के बारे में आवश्यक जानकारी प्राप्त होती है।
2. **प्रबंध के लिए कार्यालय के कार्यों का मूल्यांकन व पुनर्विवेचन करने में सहायक**: रिपोर्टों से प्रबंध को कार्यालय के सभी कार्यों का निरंतर मूल्यांकन और पुनर्विवेचन करने में सहायता होती है। रिपोर्ट विभिन्न विभागों की क्रियाओं को समन्वित करने में सहायक होती है। इसके अतिरिक्त फर्म के व्यवसाय को प्रभावी तरीके से नियंत्रण करने में यह प्रबंधकों की सहायता भी करती हैं।
- 3 **कार्यों के निष्पादन का मापक** : रिपोर्ट विभागीय कार्य कुशलता को मापने के उपयोगी यंत्र हैं। विभिन्न विभागों के कार्य संबंधी आंकड़ें अर्थपूर्ण रूप में प्रस्तुत किए जाते हैं। इससे प्रबंध को प्रत्येक विभाग के कार्य का मूल्यांकन करने में सहायता मिलती है।
- 4 **रिपोर्ट आवश्यक परिवर्तन करने में सहायक होती हैं** : व्यापारिक वातावरण में परिवर्तनों से व्यापारिक फर्मों को खतरों और चुनौतियों का सामना करना पड़ता है। रिपोर्ट इन

परिवर्तनों के लिए उत्तरदायी कारकों का विश्लेषण करने के लिए बनायी जाती हैं। इससे व्यापारिक नीतियों में आवश्यक परिवर्तन करने में सहायता मिलती है।

- 5 **रिपोर्ट संगठन की प्रभावकारिता को मापने में सहायक होती हैं** : रिपोर्ट विभागीय क्रियाओं, कर्मचारियों और प्रबंध की प्रभाविता को मापने के लिए बनायी जाती हैं। यह पूरे संगठन की प्रभाविता को मापने में भी सहायक होती हैं।

---

#### 11.4 अच्छी रिपोर्ट के मुख्य तत्व

---

रिपोर्ट तैयार करना सरल कार्य नहीं है। इसके लिए विशेष प्रकार की निपुणता चाहिए। रिपोर्ट साहित्यिक कृति मात्र ही नहीं है, यह उससे भी कुछ अधिक है। इसकी कुछ सामान्य विशेषताएं हैं जिन्हें अच्छी तरह समझना उन व्यक्तियों के लिए आवश्यक होता है जो इनका संप्रेषण के प्रभावी साधन के रूप में प्रयोग करना चाहते हैं। यह विशेषताएं निम्नलिखित हैं:

- 1 **यथार्थता** : रिपोर्टों में दी गयी सूचना सही होनी चाहिए। गलत सूचना से प्रबंधकों के लिए बहुधा परेशानियाँ उत्पन्न हो सकती हैं। जहां तक संभव हो रिपोर्ट सही सूचना पर आधारित होनी चाहिए। उदाहरणस्वरूप, पिछले खण्ड में दिये गये प्रोजेक्ट के विषय में यदि टीम स्थान अथवा आधारभूत ढांचागत सुविधाओं की उपलब्धता के विषय में गलत रिपोर्ट देती है तो कम्पनी को भविष्य में काफी कठिनाई का सामना करना पड़ेगा।
- 2 **सरलता** : रिपोर्ट सरल होनी चाहिए। इससे निर्णय शीघ्र व आसानी से लिए जा सकते हैं। तथ्यों को जटिल रूप में प्रस्तुत करने की स्थिति में प्रबंधक सही निर्णय पर नहीं पहुंच पायेंगे।
- 3 **पूर्णता** : रिपोर्ट सभी दृष्टि से पूर्ण होनी चाहिए। इसमें किसी भी प्रकार की अस्पष्टता नहीं होनी चाहिए। उदाहरणस्वरूप यदि उपर्युक्त वर्णित प्रोजेक्ट के विषय में कोई आवश्यक सूचना उपलब्ध न होने की दशा में प्रबंधक अंतिम निर्णय नहीं ले पायेंगे।
- 4 **संक्षिप्तता** : उच्च अधिकारियों के पास लंबी रिपोर्ट पढ़ने के लिए पर्याप्त समय नहीं होता। इसलिए रिपोर्टों में सभी आवश्यक बातें संक्षेप में दी जानी चाहिए।

- 5 **आकृति** : जहां तक संभव हो रिपोर्ट का क्रम, व्यवस्था व रूपरेखा आकर्षक होनी चाहिए।
- 6 **पठनीयता** : रिपोर्ट ऐसी होनी चाहिए जिन्हें सरलता से पढ़ा जा सके। जहां तक संभव हो तकनीकी भाषा का प्रयोग नहीं करना चाहिए। लेखक को तथ्य प्रस्तुत करते समय सुशिष्ट और शुद्ध भाषा का प्रयोग करना चाहिए।
- 7 **विश्वसनीयता** : रिपोर्ट विश्वसनीय होनी चाहिए। इसके पढ़ने वालों के दिमाग में भ्रांति उत्पन्न नहीं होनी चाहिए।
- 8 **मितव्ययी** : रिपोर्ट लेखन बहुत महंगा नहीं होना चाहिए। इसके लिए मितव्ययी और मानक विधियों का प्रयोग किया जाना चाहिए।
- 9 **सामयिक** : रिपोर्ट पढ़ने वालों के पास समय पर पहुंचनी चाहिए, तभी यह उपयोगी हो सकती हैं। इनकी प्रस्तुति में यदि विलंब होता है तो ये उद्देश्यहीन हो जाती हैं।
- 10 **तर्कसंगत विषय वस्तु** : रिपोर्ट की विषय वस्तु तर्कसंगत तरीके से प्रस्तुत करनी चाहिए। इनमें जो तथ्य दिए जाते हैं वे निष्पक्ष रूप में होनी चाहिए। विशेष बातों के लिए स्वतः स्पष्ट शीर्षक या उपशीर्षक होने चाहिए।

### बोध प्रश्न क

1. व्यवसायिक रिपोर्ट क्या होती है?  
.....  
.....  
.....
2. अपने संगठन के लिए व्यवसायिक रिपोर्ट की कोई दो महत्व की बातें बताइये।  
.....  
.....  
.....
3. निम्नलिखित कथनों में से कौन से **सही** हैं और कौन से **गलत** हैं ?  
(i) रिपोर्ट सूचना का वाहक होती है।  
(ii) रिपोर्ट मूल रूप में अफवाहों पर आधारित होती है।

- (iii) कार्यालय रिपोर्ट भविष्य में संदर्भ के लिए रिकार्ड प्रदान करती है।
- (iv) रिपोर्ट कार्य के निष्पादन के मापन में सहायक नहीं होती।
- (v) अच्छी रिपोर्ट के लिए कोई समय सीमा नहीं होती।

---

## 11.5 विभिन्न प्रकार की रिपोर्ट

---

रिपोर्ट कई प्रकार की होती हैं। इन्हें कई आधार पर वर्गीकृत किया जा सकता है। जैसे कार्य, समय, वैधता, औपचारिकता आदि। आइये अब विभिन्न प्रकार की रिपोर्टों पर विस्तार से विचार करें।

### 11.5.1 समाचार रिपोर्ट

समाचार रिपोर्ट समाचार पत्रों में पाठकों को विश्व में हो रही घटनाओं से अवगत कराने के लिए प्रकाशित होती हैं। सामान्यतः समाचार रिपोर्ट की रचना निम्न प्रकार होती है।

1. शीर्षक
2. स्रोत, दिनांक, स्थान
3. घटना का वर्णन

नमूने के तौर पर एक समाचार रिपोर्ट नीचे दी गई है।

**कोविड – 19 : पिछले 24 घंटों में 29,557 मरीज पुनः स्वस्थ हुए : अभी तक एक दिन में पुनः स्वस्थ होने की अधिकतम संख्या**

प्रेस ट्रस्ट ऑफ इंडिया/बृहस्पतिवार जुलाई 23, 2020, नई दिल्ली पिछले 24 घण्टों में 29,557 कोविड-19 मरीज पुनः स्वस्थ हुए। यह एक दिन में पुनः स्वस्थ होने वालों की अब तक की अधिकतम संख्या है। इससे पुनः स्वस्थ होने की दर बढ़ कर 63.18 प्रतिशत हो गई। केन्द्रीय स्वास्थ्य मंत्रालय की बुधवार की विज्ञप्ति के अनुसार ध्यान देने योग्य है कि:

- 1 समाचार रिपोर्ट ध्यान आकर्षित करने वाले बड़े अक्षरों के शीर्षक से प्रारम्भ होती है।
- 2 इसके बाद क्रमशः समाचार का स्रोत (उपर्युक्त विषय में प्रेस ट्रस्ट ऑफ इंडिया), दिन, दिनांक और स्थान (जहां से समाचार प्रारम्भ हुआ) आते हैं।

- 3 **वर्णन:** रिपोर्ट का यह मुख्य भाग है जिसमें घटना का विस्तृत विवरण तथा उसका कारण इत्यादि दिये जाते हैं। वर्तमान सन्दर्भ में घटना के महत्व के अनुसार विवरण का विस्तार कम अथवा ज्यादा हो सकता है।

### 11.5.2 शैक्षणिक रिपोर्ट

शैक्षणिक रिपोर्ट एक ऐसा लिखित दस्तावेज है जिसमें किसी प्रयोग के परिणाम अथवा निरीक्षण, आदि का विवरण दिया जाता है और जो किसी प्रोजेक्ट के भाग के रूप में प्रस्तुत किया जाता है। उदाहरण के रूप में एम. फिल. का शोध निबंध अथवा पी. एच. डी. की थीसिस ऐसी शैक्षणिक रिपोर्ट हैं जो इन डिग्रियों की आवश्यकताओं को पूरा करने के अंग के रूप में प्रस्तुत की जाती हैं। शैक्षणिक रिपोर्ट एक विशिष्ट प्रारूप में तैयार की जाती है। विभिन्न उद्देश्यों के लिए शैक्षणिक रिपोर्टों का प्रारूप भिन्न हो सकता है। शैक्षणिक रिपोर्ट में साधारणतः निम्नलिखित खंड होते हैं:

1. प्रस्तावना
2. विषय समीक्षा
3. परिणाम
4. विवेचना
5. विधि अथवा प्रणाली
6. निष्कर्ष

प्रस्तावना भाग में उस विषय का जो अनुसंधान/अध्ययन के लिए चुना गया है, संक्षिप्त विवरण देते हुए यह स्पष्ट किया जाता है कि उसका वर्तमान परिपेक्ष्य में क्या महत्व है और अध्ययन के लिए क्यों चुना गया है। इसमें वर्तमान अध्ययन में प्राप्त विषय की नई जानकारियां भी सम्मिलित होती हैं।

विषय समीक्षा खंड में उस विषय पर पूर्व में किये गये अनुसंधान कार्य का संक्षिप्त विवरण सम्बंधित सन्दर्भ सहित किया जाता है। इसी के साथ अनुसंधान कार्य में कमी को भी चिन्हित किया जाता है। साधारणतः यही कमी अथवा रिक्ति वर्तमान अध्ययन का विषय होता है।

अध्ययन के परिणाम उपयुक्त प्रारूप में परिणाम खंड में दिये जाते हैं। आंकड़ों को साधारणतः तालिकाओं और चित्रों की सहायता से प्रस्तुत करते हैं।

अगले खंड में परिणामों की विवेचना की जाती है। अपने परिणामों के महत्व पर विशेषतः पिछले परिणामों के सन्दर्भ में, जोर दिया जाता है।

अध्ययन के लिए प्रयुक्त विधि को अगले खंड में स्पष्ट करते हैं। निरीक्षण में लिये गये सैम्पल-विस्तार और उन व्यक्तियों के चुनाव की विधि को जिनसे प्रश्नों के उत्तर प्राप्त किये गये हैं, स्पष्ट करता है। अपने परिणामों का निष्कर्ष तथा उनका महत्व अन्तिम खंड में देते हैं। निष्कर्ष खण्ड में परिणामों का सारांश और उनके महत्व का वर्णन किया जाता है।

### 11.5.3 बाजार सर्वेक्षण

बाजार सर्वेक्षण व्यापारिक उद्देश्य का एक महत्वपूर्ण क्रियाकलाप है। किसी भी उत्पाद अथवा सेवा को बाजार में उतारने से पहले बाजार का सर्वेक्षण और उसका विश्लेषण अत्यन्त आवश्यक है। इस रिपोर्ट में लक्षित क्रेताओं का फीडबैक, जैसे ग्राहकों की समर्थता, उनके क्रय करने की सम्भावना, उनकी अपेक्षाओं तथा आवश्यकताओं का विवरण होता है। इसी के साथ ग्राहकों की वरीयता, मूल्यों की प्रवृत्ति, प्रतिस्पर्धी समान उत्पादों इत्यादि के आंकड़े तथा उनसे निपटने की रणनीतियों का विवरण भी रिपोर्ट में सम्मिलित करते हैं। आंकड़े एकत्र करने के लिए उत्पाद अथवा सेवा की किस्म, तथा लक्षित क्रेताओं के अनुसार विभिन्न प्रकार के टैम्पलेट विकसित किये गये हैं जिनका उपयोग आवश्यकता अनुसार किया जा सकता है।

इस बिन्दु को स्पष्ट करने के लिए यहाँ एक उदाहरण दिया जा सकता है। मान लीजिए कि कम्पनी बाजार में एक ऐसी वाशिंग मशीन उतारना चाहती है जिसमें पानी ज्यादा खर्च होता है। कम्पनी अपनी विपणन टीम को यह सर्वेक्षण करने के लिए कहेगी कि उस क्षेत्र में बिजली और पानी की आपूर्ति कैसी है और ग्राहकों द्वारा मशीन को खरीदने के कैसे अवसर हैं। इन तीनों में से किसी भी एक कारक की स्थिति संतोषजनक न होने की स्थिति में मशीन का बाजार में उतारना विफल हो जायेगा।

### बाजार सर्वेक्षण रिपोर्ट का महत्व

- 1 **लक्षित बाजार की पहचान करना:** इसकी सहायता से सम्भावित ग्राहकों की पहचान करना, उनकी वरीयता को समझना तथा खरीदने की उनकी सामर्थ्य आदि का पता लगाना सम्भव है। यह सूचना प्राप्त होने के पश्चात् नये उत्पादों और सेवाओं को विकसित किया जा सकता है।



- 2 **नई साझादारी विकसित करना:** बाजार सर्वेक्षण सम्भावित साझेदारों को चिन्हित करने में सहायता करता है जो आपके उत्पाद/सेवा को आगे बढ़ाने में सहयोग कर बढ़े लाभ को साझा कर सकते हैं।
- 3 **उपयुक्त विज्ञापन-सम्बंधी सामग्री तैयार करना :** बाजार सर्वेक्षण विज्ञापन-सम्बंधी सामग्री जैसे फ्लाइअर, हैण्डबिल, वेबसाइट और सोशल-मीडिया अकाउंट इत्यादि तैयार करने में सहायता करता है जिससे उत्पादों की बिक्री बढ़ाना सम्भव होता है। यह उन स्थानों को पहचानने में भी सहायता करता है जहां पर उत्पादों के विज्ञापन/पोस्टर इत्यादि लगाना उपयुक्त होता है।
- 4 **प्रतिस्पर्धियों को मात देने के लिए रणनीतियां विकसित करना :** बाजार सर्वेक्षण से प्रतिस्पर्धियों की अपेक्षा आपके उत्पादों के प्रति झुकाव अथवा असंतोष समझने में भी सहायता मिलती है। इस प्रकार आवश्यक होने पर उत्पादों में सुधार कर पुराने ग्राहकों को तो पुनः प्राप्त किया जा सकता है बल्कि नये ग्राहकों को भी आकर्षित करना सम्भव हो पाता है।
- 5 **व्यापार क्षेत्र का विस्तार :** बाजार सर्वेक्षण की सहायता से व्यापार के नये अवसर खोजने में मदद मिलती है। आप नई दिशाएं चिन्हित कर अपने व्यापार का विस्तार उसके अनुसार कर सकते हैं।
- 6 **निर्णय लेने में सहायक :** बाजार सर्वेक्षण व्यवसायिक प्रतिष्ठानों को उपयुक्त समय पर उपयुक्त निर्णय लेने में सहायक होते हैं। उदाहरण के रूप में यदि कम्पनी को अपना फ्रैन्चाइज किसी नये व्यापारिक प्रतिष्ठान को देना है तो बाजार सर्वेक्षण से यह मालूम हो सकता है कि वह किस प्रतिष्ठान को देना अधिक लाभप्रद होगा। इसके अतिरिक्त वर्तमान उत्पाद में सुधार आवश्यक है अथवा इसका उत्पादन पूर्ण बन्द कर देना चाहिए, मूल्य निर्धारण किस प्रकार किया जाये, आदि निर्णय बाजार सर्वेक्षण के आधार पर ही किये जाते हैं।

#### 11.5.4 बाजार सर्वेक्षण रिपोर्ट का नमूना

बाजार सर्वेक्षण रिपोर्ट में साधारणतः निम्नलिखित खंड होते हैं:

##### 1 शीर्षक

- 2 **तैयार करने वाले का नाम: व्यक्ति या कम्पनी**
- 3 **सारांश :** इसमें सर्वेक्षण का उद्देश्य और उसके परिणाम का उल्लेख संक्षिप्त रूप में किया जाता है। यदि कार्यवाही के लिए कोई सिफारिश की गई है तो वह भी यहीं पर संक्षिप्त रूप में दी जाती है।
- 4 **उद्देश्य:** इस खंड में सर्वेक्षण के उद्देश्य बिन्दुवार दिये जाते हैं। सर्वेक्षण के कारण का उल्लेख भी यहीं किया जाता है।
- 5 **पृष्ठभूमि :** इस क्षेत्र में पहले की स्थिति अथवा सूचना का संक्षिप्त विवरण भी आवश्यक है क्योंकि वर्तमान सर्वेक्षण का आधार यही सूचना होती है।
- 6 **लक्षित समूह :** इस खंड में उस जनसांख्यिकीय समूह/क्षेत्र का जिक्र किया जाता है जिसका बाजार सर्वेक्षण किया गया है। उदाहरण के रूप में यदि बाजार सर्वेक्षण राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र के 21 से 40 वर्ष की आयु के पुरुषों पर किया गया है तो यह लक्षित समूह कहलायेगा। लक्षित समूह का चयन उत्पाद/सेवा को ध्यान में रख कर किया जाता है अर्थात् वह उत्पाद/सेवा किस जनसांख्यिकीय समूह के अधिक काम आयेगी।
- 7 **विधि:** इस खंड में आंकड़ों को एकत्र करने की विधि का वर्णन किया जाता है। अर्थात् यह व्यक्तिगत साक्षात्कार के आधार पर अथवा प्रश्नावली के माध्यम से अथवा टेलीफोन द्वारा अथवा ऑनलाइन एकत्र किया गया। यहीं पर उन सांख्यिकीय विधियों को भी स्पष्ट किया जाता है जो आंकड़ों के विश्लेषण तथा आंकड़ों में गलतियों का लेखा जोखा लेने के लिये उपयोग में लाई गई।
- 8 **परिणाम :** इस खंड में एकत्र आंकड़ों को तालिकाओं के रूप में प्रस्तुत किया जाता है।
- 9 **विवेचन :** परिणामों का विवेचन इस खंड में करते हैं। विवेचन को आकर्षक बनाने के लिये तथा लक्षित समूह के विभिन्न खंडों में तुलना करने के लिए उपयुक्त चित्रों तथा शलाका-ग्राफ का उपयोग भी करते हैं। पहले के परिणामों की तुलना में वर्तमान परिणामों के महत्व और विश्वसनीयता पर भी प्रकाश डाला जाता है।

- 10 **निष्कर्ष** : परिणामों के विश्लेषण और विवेचन के आधार पर प्राप्त निष्कर्षों को इस खंड में प्रस्तुत किया जाता है। वास्तव में यह सर्वेक्षण का निचोड़ होता है।
- 11 **परिसीमाएं** : प्रत्येक अध्ययन अथवा सर्वेक्षण की कुछ परिसीमाएं होती हैं जिनको यहाँ पर स्पष्ट करना आवश्यक है। उदाहरण के रूप में यदि सर्वेक्षण राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र में किया गया है तो हो सकता है कि इसके परिणाम देश के दूसरे क्षेत्रों पर लागू न हो पाये। अथवा यदि यह एक आयु-समूह, अथवा लिंग अथवा आय-समूह पर किया गया है तो यह पूरे समाज के लिए वैध न हो। अतः यह आवश्यक है कि इन परिसीमाओं का उल्लेख किया जाय ताकि पाठक के सम्मुख एक स्पष्ट परिपेक्ष्य हो।
- 12 **परिशिष्ट** : रिपोर्ट के साथ संलग्न दस्तावेजों की सूची अन्त में दी जाती है। उदाहरण के रूप में प्रश्नावली, जिन प्रतिष्ठानों का सर्वेक्षण किया गया है उनकी सूची, संस्थाओं की सूची देना आवश्यक है।

### 11.5.5 आंतरिक जांच रिपोर्ट

आज के युग में मीडिया काफी जागरूक है। सरकार भी विभिन्न गतिविधियों पर कड़ी निगाह रखती है। ऐसे समय में कम्पनी में एक छोटी सी दुर्घटना भी समाज का ध्यान आकर्षित करती है। इस दिशा में तुरन्त कार्यवाही न करने की दशा में कम्पनी की छवि प्रभावित होती है। अनेक अप्रत्याशित घटनाओं जैसे कम्पनी के उत्पादन खंड में कोई लघु दुर्घटना, उत्पाद की प्रामाणिकता से समझौता, कर्मचारी द्वारा अनुशासनहीनता अथवा किसी कर्मचारी का अनावश्यक उत्पीड़न आदि के लिए आंतरिक जांच की आवश्यकता होती है। ऐसी अनेक घटनाओं के लिए कम्पनी में आंतरिक जांच कमेटी गठित रहती हैं जो निश्चित नियमों और प्रक्रिया का पालन करते हुए घटना की जांच करती है। इन सबका लिखित ब्यौरा ही आंतरिक जांच रिपोर्ट कहलाता है।

एक आंतरिक जांच रिपोर्ट को “3C” का पालन करना चाहिए।

**स्पष्ट (Clear)** : रिपोर्ट की भाषा स्पष्ट होनी चाहिए अर्थात् उसमें अस्पष्टता होना ठीक नहीं है। उसमें सामंजस्य और तर्क होना आवश्यक है।

**पूर्ण (Complete)** : इसमें घटना के सम्बंधित सभी मुद्दों का लेखा जोखा होना आवश्यक है।

**संक्षिप्त (Concise) :** यह स्पष्ट और सारगर्भित होनी चाहिए तथा अनावश्यक शब्दों का प्रयोग न हो तो अच्छा है।

आंतरिक जांच के रिपोर्ट के साधारणतः तीन भाग होते हैं।

1 **प्रारम्भ :** इसमें निम्नलिखित खंड होते हैं :

- **प्रबंधक सारांश :** शिकायत/घटना का संक्षिप्त विवरण दिया जाता है। इसके पश्चात् उन नियमों/नीति का जिक्र किया जाता है जिनके अन्तर्गत वह शिकायत/घटना आती है। जांच का दायरा क्या है और इसका क्या निष्कर्ष है, इसका संक्षिप्त विवरण दिया जाता है।
- **शिकायत का सारांश :** शिकायत /घटना का संक्षिप्त विवरण दिया जाता है।
- **जांच का सारांश :** जांच की प्रक्रिया को संक्षिप्त रूप से स्पष्ट किया जाता है।
- **निष्कर्ष/संस्तुति :** जांच का निष्कर्ष और की गई संस्तुति की रूप रेखा दी जाती है।

2 **मध्यम भाग :** इसमें निम्नलिखित भाग होते हैं:

- **तथ्यात्मक पृष्ठभूमि :** शिकायत अथवा घटना का उचित विस्तार से विवरण देते हैं।
- **जांच का दायरा :** जांच के केन्द्र बिन्दू अथवा उसके दायरे का उल्लेख किया जाता है, सम्बंधित नियमों, यदि हैं, जिनके अन्तर्गत जांच करनी है, का विवरण दिया जाता है।
- **सबूत/गवाह :** इस खंड में गवाहों के बयान और सबूतों का विवरण दिया जाता है।
- **सबूतों का विश्लेषण :** गवाहों के बयानों और सबूतों के विश्लेषण की विधि का वर्णन इस खंड में दिया जाता है।

3 **अन्तिम भाग :** अन्तिम भाग में निम्नलिखित खंड होते हैं:

- **जांच परिणाम :** जांच परिणामों का उल्लेख होता है।
- **निष्कर्ष और संस्तुति :** इस खंड में जांच के निष्कर्षों और आगे की कार्यवाही के लिये संस्तुतियों का विस्तृत विवरण दिया जाता है।
- **हस्ताक्षर तथा दिनांक**
- **परिशिष्ट :** संलग्न दस्तावेजों (जैसे गवाहों के लिखित बयान, घटना घटने के स्थान के फोटोग्राफ, आदि) की सूची दी जाती है।

आंतरिक जांच रिपोर्ट लिखते समय निम्नलिखित सिद्धान्तों का पालन करना चाहिए:

- निष्पक्ष रहने का प्रयत्न
- अनुभवी व्यक्ति सदृश प्रदर्शन
- निष्पक्ष तटस्थ क्रिया शब्दों का उपयोग
- सही विवरणात्मक क्रिया शब्दों का उपयोग
- एक जैसे कालात्मक वाक्यों का प्रयोग
- अनावश्यक विशेषणात्मक शब्दों का उपयोग न करना
- अनावश्यक सूचना देने से बचना

आंतरिक जांच रिपोर्ट की रूपरेखा का एक नमूना नीचे दिया गया है।

### आंतरिक जांच रिपोर्ट

अंतिम रिपोर्ट

दिनांक

मुद्दा

व्यवसाय का नाम, स्थान –

जांचकर्ता –

अधिशासी सारांश

शिकायत का सारांश

.....  
जांच का सारांश  
.....  
.....

निष्कर्ष  
.....  
.....

तथ्यात्मक पृष्ठभूमि  
.....  
.....

जांच का दायरा  
.....  
.....

गवाह  
.....  
.....

जांच परिणाम  
.....  
.....

संस्तुति  
.....  
.....

जांचकर्ता के हस्ताक्षर

दिनांक

परिशिष्ट

## बोध प्रश्न ख

1 किसी उपयुक्त नमूने सहित समाचार रिपोर्ट का वर्णन कीजिए।

.....  
.....  
.....  
.....

2 शैक्षणिक रिपोर्ट का क्या अर्थ है ?

.....  
.....  
.....

3 निम्नलिखित में से कौन से कथन **सत्य** अथवा **गलत** हैं ?

- (i) समाचार रिपोर्ट कम्पनी की प्रचार सामग्री होती है।
- (ii) शैक्षणिक रिपोर्ट में विषय समीक्षा सम्मिलित होती है।
- (iii) किसी उत्पाद को बाजार में उतारने से पहले बाजार सर्वेक्षण आवश्यक है।
- (iv) प्रतिस्पर्धा को मात देने के लिए बाजार सर्वेक्षण का उपयोग किया जाता है।
- (v) आंतरिक जांच रिपोर्ट का उपयोग नये साझेदार खोजने के लिये किया जाता है।

4 निम्नलिखित में रिक्त स्थान भरिए।

- (i) समाचार रिपोर्ट एक .....शीर्षक से प्रारम्भ होती है।
- (ii) विभिन्न शैक्षणिक रिपोर्ट में विभिन्न प्रकार का ..... होता है।
- (iii) ..... की पहचान करने के लिए बाजार सर्वेक्षण आवश्यक है।
- (iv) एक अच्छी आंतरिक जांच रिपोर्ट को ..... का पालन करना चाहिए।
- (v) आंतरिक जांच रिपोर्ट ..... और ..... होना चाहिए।

---

## 11.6 सारांश

---

रिपोर्ट तथ्यों, घटनाओं और मतों पर आधारित एक विवरण है। प्रबंधन द्वारा निर्णय लेने में यह सम्प्रेषण के रूप में कार्य करती है। आधुनिक संगठनों में रिपोर्टों की महत्वपूर्ण भूमिका होती है। प्रभावी रिपोर्ट से संगठन की प्रतिष्ठा बढ़ती है। रिपोर्ट सूचना के वाहक हैं जो बदलती हुई परिस्थितियों में प्रबंधन की सहायता करती हैं। एक अच्छी रिपोर्ट के आवश्यक अवयव हैं: यथार्थता, सरलता, पूर्णता, संक्षिप्तता, पठनीयता, विश्वसनीयता, मितव्ययता, सामायिकता और तर्कसंगत विषय वस्तु।

समाचार रिपोर्ट पाठकों को विश्व में हो रही घटनाओं से परिचित कराने के लिए समाचारपत्रों में प्रकाशित होती है। शैक्षणिक रिपोर्ट एक ऐसा लिखित दस्तावेज है जिसमें किसी प्रयोग, अध्ययन अथवा सर्वेक्षण के परिणाम सम्मिलित होते हैं और जिसको किसी प्रोजेक्ट के भाग के रूप में प्रस्तुत किया जाता है। यह एक निश्चित प्रारूप में तैयार की जाती है। विभिन्न प्रकार की शैक्षणिक रिपोर्टों के प्रारूप भिन्न हो सकते हैं। बाजार सर्वेक्षण रिपोर्ट व्यवसायिक संगठन का एक आवश्यक क्रियाकलाप है। किसी उत्पाद अथवा सेवा को बाजार में उतारने से पहले बाजार सर्वेक्षण तथा उसका विश्लेषण आवश्यक है। इसमें लक्षित समूह का ग्राहक सामर्थ्य, उनके द्वारा खरीदने की संभावना, उनकी अपेक्षाएं और आवश्यकताओं के बारे में फीडबैक लिया जाता है। आंतरिक जांच रिपोर्ट कम्पनी द्वारा अपने यहां घटी किसी घटना जैसे मामूली दुर्घटना, मानक मापदंडों की अनदेखी, किसी कर्मचारी द्वारा अनुशासनहीनता अथवा किसी कर्मचारी का अनावश्यक उतपीड़न आदि की जांच के लिए की जाती है। इस कार्य के लिए गठित कमेटी अपनी रिपोर्ट उचित संस्तुतियों सहित प्रस्तुत करती है।

---

## 11.7 शब्दावली

---

**फीडबैक :** किसी कार्य की प्रगति के विषय में सम्बंधित व्यक्ति की दी गई जानकारी।

**प्रारूप :** किसी दस्तावेज को लिखने की रचना, व्यवस्था, लेखन पद्धति आदि।

**आयाम :** किसी रिपोर्ट का दायरा अथवा महत्व।

**समकालीन :** एक ही काल (समय) से सम्बंधित।



**लक्षित बाजार :** वह बाजार जिस पर किसी उत्पाद को लोकप्रिय बनाने के लिए ध्यान केन्द्रित किया जाना है।

---

### 11.8 बोध प्रश्नों के उत्तर

---

क	3	(i) सत्य	(ii) गलत	(iii) सत्य	(iv) गलत	(v) गलत
ख	3	(i) गलत	(ii) सत्य	(iii) सत्य	(iv) सत्य	(v) गलत
	4	(i) आकर्षक	(ii) प्रारूप	(iii) लक्षित बाजार	(iv) 3Cs	(v) संक्षिप्त, तथ्यात्मक

---

### 11.9 स्वपरख प्रश्न

---

- 1) व्यवसाय रिपोर्ट से आप क्या समझते हैं ? उनकी प्रकृति और महत्व स्पष्ट कीजिए।
- 2) एक अच्छी रिपोर्ट के क्या अवयव होते हैं?
- 3) समाचार रिपोर्ट क्या है? इसके विभिन्न अवयवों का वर्णन कीजिए।
- 4) शैक्षणिक रिपोर्ट क्या है ? इसके विभिन्न भागों का वर्णन कीजिए।
- 5) बाजार सर्वेक्षण क्या है ? इसका महत्व स्पष्ट कीजिए।
- 6) आंतरिक जांच रिपोर्ट के विभिन्न खंडों का वर्णन कीजिए।

---

## इकाई 12 व्यवसायिक रिपोर्ट लिखने की प्रक्रिया

---

### इकाई की रूपरेखा

- 12.0 उद्देश्य
- 12.1 प्रस्तावना
- 12.2 रिपोर्ट बनाने के सामान्य निर्देशन
- 12.3 रिपोर्ट लिखने की विधि
- 12.4 रिपोर्ट लेखन में विभिन्न चरण
- 12.5 लम्बी रिपोर्ट
  - 12.5.1 प्रारंभिक भाग
  - 12.5.2 विषय वस्तु
  - 12.5.3 अनुपूरक भाग
- 12.6 छोटी रिपोर्ट
  - 12.6.1 ज्ञापन-पत्र के रूप में
  - 12.6.2 कार्यवृत्त (विवरण) के रूप में
  - 12.6.3 पत्र के रूप में
- 12.7 सारांश
- 12.8 शब्दावली
- 12.9 बोध प्रश्नों के उत्तर
- 12.10 स्वपरख प्रश्न

---

### 12.1 उद्देश्य

---

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात् आप इस योग्य हो सकेंगे कि

- रिपोर्ट लेखन के नियम बता सकें;
- रिपोर्ट लेखन की विधि बता सकें;
- रिपोर्ट लिखने के विभिन्न चरण समझा सकें;
- लम्बी रिपोर्ट के विभिन्न भागों की व्याख्या दे सकें ; ओर
- विभिन्न रूपों में छोटी रिपोर्ट बना सकें ।

---

## 12.1 प्रस्तावना

---

इकाई 11 में आपने रिपोर्ट के अर्थ, महत्व, विशेषताओं, विषयवस्तु और इसके विभिन्न प्रकार के बारे में पढ़ा था। आपने रिपोर्टों के कुछ नमूने भी पढ़े थे। रिपोर्ट लिखने वाले को यह स्मरण रखना आवश्यक है कि रिपोर्ट लिखने का क्या उद्देश्य रिपोर्ट प्रस्तुत करने की समय सीमा क्या है और संगठन में जिस व्यक्ति को रिपोर्ट प्रस्तुत करनी है, उसका ओहदा क्या है। यह सब बातों का पालन तभी किया जा सकता है जबकि रिपोर्ट लिखते समय आप कुछ सिद्धान्तों का पालन करें। यह सिद्धान्त हैं: यथार्थता, सम्प्रेषण और संक्षिप्त परन्तु स्पष्ट शीर्षक आदि। सामयिक, सामान्य और विशेष रिपोर्ट लिखने की तैयारी से पहले रिपोर्ट लेखक को सभी तथ्य और आंकड़े उपलब्ध होने चाहिए। इससे भी अधिक आवश्यक यह है कि रिपोर्ट लिखने की प्रत्येक अवस्था में प्रस्तुतीकरण प्रभावी हो। टाइलर जी० हिक्स ने रिपोर्ट का नियोजन और रचना करने के लिए चार – पदीय पद्धति प्रस्तावित की है।

इस इकाई में भी आपको रिपोर्ट लेखन के बारे में बताया जाएगा। इसमें आप लेखन के सामान्य नियम, विधि और विभिन्न चरणों के बारे में पढ़ेंगे। विशिष्ट उद्देश्यों के लिये लम्बी व छोटी रिपोर्ट बनाने के बारे में भी आप इस इकाई में पढ़ेंगे।

---

## 12.2 रिपोर्ट बनाने के सामान्य निर्देशन

---

रिपोर्ट संगठन में सम्प्रेषण के माध्यम के रूप में प्रयोग की जाती हैं। किसी भी संगठन में सचिव के रूप में आपकी सफलता के लिये आप में प्रभावी रिपोर्ट लिखने की योग्यता का बहुत महत्व है। रिपोर्ट नैतिक या विशेष प्रकार की होती हैं। नैतिक रिपोर्टें साधारणतया अधीनस्थ कर्मचारियों द्वारा लिखी जाती हैं, जबकि विशेष रिपोर्टें उच्च अधिकारियों द्वारा बनायी जाती हैं। जिन अधिकारियों को रिपोर्टों की आवश्यकता होती है वे ही सामान्यतया निर्णय लेते हैं कि किसी विशेष विषय पर रिपोर्ट कौन तैयार करेगा। रिपोर्ट लिखने वाले को रिपोर्ट का उद्देश्य सदा ध्यान में रखना चाहिये। उसे उस समयावधि पर भी ध्यान देना चाहिये जिसमें रिपोर्ट तैयार करनी है और जिस अधिकारी को रिपोर्ट प्रस्तुत की जाती है, संगठन में उसके पद को भी ध्यान में रखना चाहिये। इन सब बातों को ध्यान में तभी रखा जा सकता है जब रिपोर्ट लिखते समय कुछ नियमों का पालन किया जाए। ये नियम निम्नलिखित हैं:

- 1 **परिशुद्धता (Accuracy)** : जैसा कि पिछली इकाई में बताया गया था, रिपोर्ट में दी गयी सूचना सही तथा विश्वसनीय होनी चाहिये। जहाँ भी आवश्यक हो रिपोर्ट के समर्थन में तथ्यपूर्ण आँकड़े पर्याप्त मात्रा में दिये जाने चाहिये। यह भी ध्यान रखना चाहिये कि आँकड़ों को एकत्र करने की विधि का उनकी परिशुद्धता पर बहुत प्रभाव पड़ता है। अतः रिपोर्ट के लिये सही सूचना प्राप्त करने की उपयुक्त विधि व उचित

स्रोतों का पता लगाना आवश्यक होता है। यदि सूचना सही नहीं होगी तो संभव है कि गलत निर्णय लिया जाए। इस प्रकार सही सूचना सही निर्णय लेने में सहायक होती है।

- 2 **सम्प्रेषण (Communication):** आप जानते ही हैं कि प्रत्येक रिपोर्ट किसी व्यक्ति या व्यक्तियों के समूह को सूचना प्रदान के लिये बनायी जाती है। जिस व्यक्ति के लिये रिपोर्ट बनायी गयी है यदि उसे यह प्राप्त नहीं होती तो रिपोर्ट उद्देश्यहीन होगी। रिपोर्टों को सूचना वाहक माना जाता है। संगठन में विभिन्न स्तरों पर काम करने वाले व्यक्तियों को इनकी आवश्यकता पड़ सकती है ताकि वे अपना कार्य ठीक प्रकार कर सकें और सही निर्णय ले सकें।
- 3 **संक्षिप्त व स्पष्ट शीर्षक :** रिपोर्ट का शीर्षक उसके विषय का सूचक होना चाहिये। शीर्षक आकर्षक भी होना चाहिये। इसलिये ऐसा शीर्षक चुनना चाहिये जो छोटा व स्पष्ट हो तथा जिससे रिपोर्ट की विषय सामग्री की झलक भी मिले। शुरू के पैराग्राफों में विचारार्थ विषय या रिपोर्ट लिखते समय ध्यान में रखी जाने वाली हिदायतों को तिथि सहित लिखना चाहिये ताकि रिपोर्ट का उद्देश्य शीघ्र ही पता लग सके।
- 4 **भाषा :** रिपोर्ट में ऐसी भाषा का प्रयोग किया जाना चाहिये जो इसका उपयोग करने वाले की समझ में आ सके। जहाँ तक संभव हो सरल भाषा का प्रयोग करना चाहिये। इसमें ऐसी अनावश्यक तकनीकी शब्दावली का प्रयोग नहीं करना चाहिये जो इनका उपयोग करने वालों की समझ में न आये।
- 5 **सामान्य प्रकृति (Routine nature):** सामान्य रिपोर्ट सामान्य विधि से ही बनायी जानी चाहिये। इससे इसे पढ़ने वाले को समझने में आसानी होगी। इस संदर्भ में औपचारिक रिपोर्ट अधिक उपयोगी होती हैं।
- 6 **पैराग्राफ :** रिपोर्ट को कई पैराग्राफ में विभक्त करना उचित है। विषय के प्रत्येक पहलू के लिये अलग पैराग्राफ होना चाहिये। उदाहरण के लिये सचिव द्वारा तैयार की जाने वाली साधारण सभा की रिपोर्ट में प्रत्येक प्रस्ताव व निर्णय अलग-अलग पैराग्राफ में लिखा जाना चाहिये।
- 7 **संक्षिप्त :** रिपोर्ट में प्रत्येक विषय को संक्षेप में दिया जाना चाहिये। यदि किसी मामले का विस्तार से विवरण देना आवश्यक हो तो उसे रिपोर्ट के साथ संलग्न कर देना चाहिये और इस संलग्न सामग्री का हवाला रिपोर्ट में उपयुक्त स्थान पर दे देना चाहिये।

- 8 **सिफारिशें** : यदि रिपोर्ट में सिफारिशें भी देनी हों तो उन्हें रिपोर्ट के अन्त में सिफारिशें या सुझाव शीर्षक के अन्तर्गत देना चाहिये। रिपोर्ट में जिन मामलों का अध्ययन, विश्लेषण या जाँच की गयी हों, सिफारिशें उन्हीं के सम्बन्ध में होनी चाहिये। प्रबन्धन साधारणतया ऐसी सिफारिशों के आधार पर ही निर्णय लेता है।
- 9 **हस्ताक्षर और तिथि** : रिपोर्ट तैयार करने वाले को अपना हस्ताक्षर करना चाहिये और तिथि लिखनी चाहिये। हस्ताक्षर से रिपोर्ट के निष्कर्षों की विश्वसनीयता स्थापित होती है। हस्ताक्षर करने वाला रिपोर्ट में दी गयी सूचना के लिये जिम्मेवार होता है। अतः हस्ताक्षर के बिना रिपोर्टों को स्वीकार नहीं किया जाता।

### बोध प्रश्न क

- 1 रिपोर्ट बनाने में परिशुद्धता का क्या महत्व है ?

.....

.....

.....

.....

- 2 रिपोर्ट का शीर्षक चुनते समय आप किन बातों पर ध्यान देंगे ?

.....

.....

.....

3. निम्नलिखित कथनों में से कौन से **सही** हैं और कौन से **गलत** हैं?

- i) रिपोर्टों का प्रयोग सम्प्रेषण के माध्यम के रूप में किया जाता है।
- ii) सामान्य रिपोर्ट केवल उच्च अधिकारियों द्वारा तैयार की जाती हैं।
- iii) रिपोर्ट में तथ्यों पर आधारित आँकड़े देना आवश्यक नहीं होता।
- iv) प्रत्येक रिपोर्ट दूसरों को संप्रेषित करने के लिये बनायी जाती है।
- v) रिपोर्ट में विषय के बारे में जानकारी संक्षेप में देनी चाहिये।
- vi) रिपोर्ट में सिफारिशें देना आवश्यक नहीं होता।
- vii) रिपोर्ट लेखक को रिपोर्ट पर अपना हस्ताक्षर करना चाहिये।

---

### 12.3 रिपोर्ट लिखने की विधि

---

रिपोर्ट लिखने के लिये सम्प्रेषण की योग्यता और रिपोर्ट को अर्थपूर्ण और व्यवस्थित तरीके से प्रस्तुत करने की योग्यता होनी चाहिये। रिपोर्ट लिखने वाले को उसके उद्देश्य का अच्छी तरह पता होना चाहिये। उसे यह पता होना चाहिये कि उसे किसी समस्या के प्रासंगिक वर्तमान तथ्यों को प्रस्तुत करना है या वास्तविक सूचना का विश्लेषण करके निष्कर्षों के आधार पर सिफारिशें प्रस्तुत करनी हैं। सामान्य या विशेष, किसी भी प्रकार की रिपोर्ट बनाने से पहले उसके पास प्रासंगिक आँकड़े और तथ्य होने चाहिये। रिपोर्ट को प्रभावी बनाने के लिये पर्याप्त सावधानी बरतनी चाहिये। रिपोर्ट लिखने में निम्नलिखित कदम उठाने आवश्यक होते हैं:

- 1 रिपोर्ट का उद्देश्य निर्धारित करना
- 2 रिपोर्ट के प्राप्तकर्ता को जानना
- 3 आवश्यक आँकड़े एकत्र करना
- 4 आँकड़ों का वर्गीकरण व विश्लेषण करना
- 5 रिपोर्ट की रूपरेखा बनाना
- 6 अन्तिम रिपोर्ट बनाना
- 7 रिपोर्ट प्रस्तुत करना

1 **रिपोर्ट का उद्देश्य निर्धारित करना** : प्रत्येक रिपोर्ट का कोई उद्देश्य होता है और यह ध्यान रखना चाहिये कि रिपोर्ट जिस उद्देश्य के लिये बनायी गयी हो वह उससे पूरा हो। रिपोर्ट लिखने वाले को ध्यान में रखना चाहिये कि रिपोर्ट सूचना प्रदान करने के लिये है या निर्णय लेने के लिये आँकड़ों का विश्लेषण करने के लिये है या किसी समस्या का समाधान करने के लिये है। ऐसी रिपोर्ट बेकार होगी जो अपने उद्देश्य को पूरा न करे। अतः रिपोर्ट लिखने में सबसे पहला कार्य उद्देश्य का पता लगाना होता है।

2 **रिपोर्ट के प्राप्तकर्ता या उसका उपयोग करने वाले को जानना** : रिपोर्ट लिखने से पहले उसका उपयोग करने वालों की संगठन में पदस्थिति तथा उनकी रुचि, संख्या, निपुणता आदि के बारे में जानना चाहिये।

**निपुणता** : रिपोर्ट लेखक को पता होना चाहिये कि उसका प्रयोग करने वालों को विषय वस्तु का कितना ज्ञान है और विषय का यदि कोई तकनीकी पहलू है तो क्या उन्हें उसका भी ज्ञान है।

**रुचि** : रिपोर्ट में दिये जाने वाले तथ्यों के बारे में उसके उपयोगकर्ता की रुचि पता होनी चाहिये जिससे अनुमान लग सके कि रिपोर्ट पर कितनी गंभीरता से विचार हो

सकेगा। उदाहरण के लिये किसी समस्या पर लिखी गयी रिपोर्ट उन प्रबंधकों के लिये अधिक रुचिपूर्ण होगी जो उस समस्या से सम्बन्धित हैं।

**संगठन में पदस्थिति :** रिपोर्टों के उपयोगकर्ता अधिकारी या विभागीय अध्यक्ष या पर्यवेक्षक हो सकते हैं। रिपोर्ट के उपयोगकर्ता का संगठन में जो पद है, रिपोर्ट का विवरण, प्रस्तुतीकरण की शैली आदि उसी के अनुसार होनी चाहिये। उदाहरण के लिये घटती हुई बिक्री के बारे में रिपोर्ट बिक्री प्रबंधक और प्रबंध निदेशक को अलग-अलग तरीके से प्रस्तुत की जाएगी या उत्पादन प्रबंधक व बिक्री प्रबंधक को भी अलग-अलग तरीके से प्रस्तुत की जाएगी।

3. **आवश्यक आँकड़े एकत्र करना :** रिपोर्ट के उद्देश्य और उपयोगकर्ताओं को अच्छी तरह जानने के बाद विभिन्न स्रोतों से आँकड़े एकत्र करने पर ध्यान देना चाहिये। आँकड़े तथ्य और अंक होते हैं। प्राथमिक आँकड़े, साक्षात्कार, अवलोकन, प्रश्नावली आदि द्वारा प्राप्त किये जाते हैं। फाइलों, दस्तावेजों, प्रकाशित व अप्रकाशित रिपोर्ट से आँकड़े प्राप्त करने के द्वितीय स्रोत हैं। आँकड़े किस स्रोत से प्राप्त करने चाहिये यह रिपोर्ट के उद्देश्य पर निर्भर करता है। आँकड़ों की परिशुद्धता और विश्वसनीयता का रिपोर्ट लेखन में बहुत महत्व होता है।
4. **आँकड़ों का वर्गीकरण व विश्लेषण :** जब तक एकत्र किये गये आँकड़ों के उद्देश्य ध्यान में रखकर वर्गीकरण व विश्लेषण न किया जाए तब तक ये उपयोगी नहीं हो सकते। आँकड़ों के वर्गीकरण व विश्लेषण के कोई निश्चित नियम नहीं हैं। रिपोर्ट की प्रभावकारिता आँकड़ों के उचित रूप से विश्लेषण करने, सही तरह से उनकी व्याख्या करने और उचित निष्कर्ष निकालने की योग्यता पर निर्भर करती हैं।
5. **रिपोर्ट की रूपरेखा बनाना :** आँकड़ों के वर्गीकरण के पश्चात् रिपोर्ट की रूपरेखा तैयार करनी चाहिये। रिपोर्ट का गठन ही उसकी स्वीकार्यता को निर्धारित करता है। लम्बी रिपोर्ट के कई भाग हो सकते हैं। रिपोर्ट बनाते समय तीन मुख्य भागों पर ध्यान देना चाहिये: (i) प्रस्तावना (ii) रिपोर्ट का मुख्य भाग और (iii) निष्कर्ष तथा सिफारिशें। ये तीन ही किसी रिपोर्ट का अधिकांश भाग होते हैं। इस अवस्था में रिपोर्ट के दो मुख्य पहलुओं पर निर्णय लेना आवश्यक होता है।
  - 1) प्रस्तावना: रिपोर्ट के मुख्य भाग तथा निष्कर्ष व सिफारिशों को किस क्रम में प्रस्तुत किया जाए।
  - 2) रिपोर्ट के मुख्य भाग, जो इसका सबसे बड़ा भाग होता है, को कैसे संगठित किया जाये।

जहाँ तक रिपोर्ट के तीनों भागों के क्रम का प्रश्न है, निम्नलिखित तीन विकल्पों में से किसी भी एक को अपनाया जा सकता है:

विकल्प 1	विकल्प 2	विकल्प 3
प्रस्तावना	प्रस्तावना	निष्कर्ष
मुख्य भाग	निष्कर्ष	प्रस्तावना
निष्कर्ष	मुख्य भाग	मुख्य भाग

पहला विकल्प तब अपनाया जा सकता है जब संभावना हो कि उपयोक्ता रिपोर्ट को पढ़े बिना निष्कर्षों को नहीं समझ सकेगा। यह विधि उस स्थिति में भी अपनायी जाती है जब रिपोर्ट के निष्कर्ष उपयोक्ताओं के मत के विपरीत हों। पहले विकल्प के प्रस्तुतीकरण का क्रम प्राप्त करने वाले को निष्कर्षों को मानने से पहले पूरी रिपोर्ट पढ़ने को प्रेरित करता है।

विकल्प 2 और 3 निम्नलिखित चार स्थितियों में से किसी में भी अपनाये जा सकते हैं : 1) जब रिपोर्ट पढ़ने वाला सबसे पहले निष्कर्ष जानना चाहता हो, 2) प्राप्तकर्ता में रिपोर्ट के अन्य भागों को पढ़े बिना निष्कर्षों को समझने की क्षमता हो, 3) जब निष्कर्ष रिपोर्ट में दी गयी सूचना की व्याख्या करने में सहायक हो और इसे पढ़ने से रिपोर्ट को समझना सरल हो, और (4) प्राप्तकर्ता के मतानुसार निष्कर्ष स्वीकार्य हो।

रिपोर्ट के मुख्य भाग के संगठन से संबंधित दूसरा पहलू भी महत्वपूर्ण है। जैसा कि पहले बताया जा चुका है, रिपोर्ट, का मुख्य भाग इसका सबसे बड़ा भाग होता है। अतः इसे संगठित करना आवश्यक है ताकि इसका वांछित प्रभाव पड़ सके।

- 6 अन्तिम रिपोर्ट बनाना :** रिपोर्ट की रूपरेखा तैयार हो जाने के बाद उसे लिखना शुरू करना चाहिये। उचित प्रस्तुतीकरण से रिपोर्ट की प्रभावकारिता बढ़ जाती है। रिपोर्ट में सामान्य प्रयोग के प्रतीकों का प्रयोग करना चाहिये। मुख्य भाग में दी गयी सूचना के लिये तालिकाओं, रेखाचित्रों (graphs) व आरेखों (diagrams) का प्रयोग किया जा सकता है। रेखाचित्रों (जैसे कि हिस्टोग्राम, आवृत्ति वक्र, आवृत्ति बहुभुज आदि) और चित्रों (जैसे पाई चित्र, बार चित्र आदि) की सहायता से रिपोर्ट का सारांश आसानी से समझा जा सकता है। रिपोर्ट लिखने वाले की रिपोर्ट लिखने की शैली उसकी प्रकृति व उद्देश्य के अनुरूप होनी चाहिये। रिपोर्ट लिखते समय निम्नलिखित सुझावों पर ध्यान देना उपयोगी हो सकता है।



- i) भाषा की उपयुक्तता पर ध्यान दें। जहाँ तक संभव हो अपरिचित शब्दों का प्रयोग न करें।
- ii) अरुचिपूर्ण भाषा का प्रयोग न करें।
- iii) औपचारिक व्यवसायिक रिपोर्टों में अवैयक्तिक शैली का प्रयोग करें।
- iv) जहाँ तक संभव हो सकारात्मक दृष्टिकोण अपनायें।
- v) प्रत्येक पैराग्राफ में केवल एक ही विषयवस्तु का विवरण दिया जाए।
- vi) अनावश्यक पुनरावृत्ति न करें।
- vii) टाइपिंग व व्याकरण की अशुद्धियाँ न रहें इसके लिये ध्यान से जाँच करें।

यह ध्यान रखना चाहिये कि आँकड़ों के वर्गीकरण और विश्लेषण करने का उद्देश्य उपयोगी सिफारिशें करने में इनकी सहायता लेना होता है। आँकड़ों के आधार पर निष्कर्ष निकालने में लेखक पूर्णतया स्वतंत्र होता है। लेकिन सिफारिशें युक्तियुक्त होनी चाहिये। यदि रिपोर्ट लिखने वाला सुझावों को प्रमाणित कर सकता है तो रिपोर्ट के प्राप्तकर्ता को उन्हें मानने में कोई हिचकिचाहट नहीं होगी। रिपोर्ट के अन्तिम प्रारूप में सभी मुख्य सिफारिशें आनी चाहिये।

- 7 **रिपोर्ट प्रस्तुत करना** : प्रत्येक रिपोर्ट तैयार करने के बाद उसे उपयुक्त अधिकारी को विचारार्थ व निर्णय लेने के लिये प्रस्तुत की जानी चाहिये।

### बोध प्रश्न ख

- 1 रिपोर्ट लेखन के महत्वपूर्ण चरण बताइये।

.....

.....

.....

- 2 रिपोर्ट का उद्देश्य जानना क्यों आवश्यक होता है?
- .....
- .....
- 3 रिपोर्ट को प्रस्तुत करने के लिये कौन सी विधियाँ अपनायी जा सकती हैं?
- .....
- .....
- 4 रिपोर्ट के मुख्य भाग क्या हैं? यह रिपोर्ट में किस क्रम में आते हैं?
- .....
- .....
- 5 निम्नलिखित कथनों में से कौन से **सही** हैं और कौन से **गलत** हैं ?
- i) रिपोर्ट लिखने वाले को किसी और के विचारों को स्वीकार नहीं करना चाहिये ।
- ii) आँकड़ों का प्रयोग करने और निष्कर्ष निकालने में रिपोर्ट के लेखक को पूर्ण स्वतंत्रता होती है ।
- iii) निष्कर्ष हमेशा रिपोर्ट के अन्त में प्रस्तुत किये जाते हैं ।
- iv) रिपोर्ट तैयार करते समय उसके प्राप्त करने वालों की रुचि पर ध्यान देना आवश्यक नहीं होता ।
- v) एक अच्छी रिपोर्ट में कम रेखाचित्र और आरेख होते हैं ।

## 12.4 रिपोर्ट लेखन में विभिन्न चरण

व्यापारिक रिपोर्ट बनाने की विस्तृत विधि तो आप जान ही गये हैं। अब हम रिपोर्ट बनाने में विभिन्न चरणों का अध्ययन करेंगे। टेलर जी. हिक्स के अनुसार रिपोर्ट की योजना बनाने व उसे संगठित करने में चार चरण होने चाहिये।

### चरण 1 : सामग्री तैयार करना

- सूचना, तथ्य व उदाहरण एकत्र करें।
- यह जाँच करें कि सभी आवश्यक सूचना हैं।
- रिपोर्ट का उद्देश्य निश्चित करें: इसे कौन पढ़ेगा? उसे इसकी आवश्यकता क्यों है? उसे क्या चाहिये? वह इसका किस प्रकार उपयोग करेगा?

## चरण 2 : रिपोर्ट की योजना बनाना

- सामग्री का वर्गीकरण करें।
- रूपरेखा बनाएं।
- मुख्य व गौण विषय शीर्षकों की सूची बनायें।

## चरण 3 : रिपोर्ट लिखना

- विषय और उद्देश्य लिखें और प्रस्तावना की रूपरेखा बनायें।
- रिपोर्ट के मुख्य भाग में साधनों, विधियों और परिणामों का वर्णन करें।
- निष्कर्षों और सिफारिशों का सार प्रस्तुत करें। आवश्यक बातों को उचित महत्व दें।
- रिपोर्ट को सारांश के रूप में एक या दो पैराग्राफों में दें।
- विषय-सूची बनाएं और उदाहरणों, तालिकाओं, परिशिष्टों और ग्रंथों की सूची बनाएं।

## चरण 4 : रिपोर्ट की आलोचना

- पूरी रिपोर्ट, इसकी योजना व इसके भागों की जाँच करें।
- शीर्षक, विषय-सूची, प्रस्तावना और सारांश की अनुरूपता की जाँच करें।
- यह जाँच करें कि वाक्य व पैराग्राफ समानुपाती हों।
- शब्दों की, वाक्यों की संरचना की और एक विषय से दूसरे विषय पर संक्रमण की जाँच करें।

---

## 12.5 लम्बी रिपोर्ट

---

आपको अब तक रिपोर्ट लेखन के विभिन्न पहलुओं के बारे में बताया गया, जैसे सामान्य नियम, विधि, विभिन्न चरण आदि। अब हम रिपोर्ट लेखन के व्यावहारिक पहलुओं पर विचार करेंगे। अलग-अलग प्रकार की रिपोर्टों की शैली व प्रस्तुतीकरण भी अलग-अलग होता है। व्यवसायिक रिपोर्टों को उनकी लम्बाई के आधार पर दो वर्गों में बांटा जाता है: 1) लम्बी रिपोर्ट और 2) छोटी रिपोर्ट। लम्बी रिपोर्ट का प्रारूप छोटी रिपोर्ट से भिन्न होता है। पहले हम लम्बी रिपोर्ट की संरचना पर विचार करेंगे और अगले भाग में छोटी रिपोर्ट की संरचना पर विचार किया जाएगा।

लम्बी रिपोर्ट के साधारणतया तीन भाग होते हैं: (1) प्रारंभिक भाग, (2) विषय और (3) अनुपूरक भाग। इनमें से प्रत्येक भाग के उप-भाग हो सकते हैं। नीचे दिये गये चित्र (12.1) में ये तीनों मुख्य भाग व उनके उप-भाग दिखाये गये हैं।

### लम्बी रिपोर्ट के भाग

प्रारंभिक भाग	विषय	अनुपूरक भाग
शीर्षक	प्रस्तावना	अन्त में टिप्पणियाँ
मुखपृष्ठ	मुख्य भाग	परिशिष्ट
प्राधिकरण दस्तावेज	निष्कर्ष	ग्रंथ सूची
विषय-सूची		अनुक्रमणिका
तालिका-सूची		
चित्र-सूची		
सारांश		

### चित्र 12.1 लम्बी रिपोर्ट के भाग

#### 12.5.1 प्रारंभिक भाग (Preliminary Part)

लम्बी रिपोर्ट के प्रारंभिक भाग में बहुत से विषयों का उल्लेख किया जाता है। विषयों की प्रकृति सामान्यतः रिपोर्ट की स्थिति, प्रकृति और विषय-वस्तु पर निर्भर करती है। उदाहरण के लिये, औपचारिक रिपोर्ट में अनौपचारिक रिपोर्ट से अधिक विषय होते हैं। अधिकांश औपचारिक रिपोर्टों के प्रारंभिक भाग में निम्नलिखित को शामिल किया जाता है :

- 1 **शीर्षक (Title Fly):** प्रत्येक रिपोर्ट का एक शीर्षक होता है। शीर्षक संक्षिप्त और रिपोर्ट की विषय-वस्तु का सूचक होना चाहिये।
- 2 **मुखपृष्ठ (Title Page):** सभी व्यवसायिक रिपोर्टों का मुखपृष्ठ होना आवश्यक है। इसमें रिपोर्ट का शीर्षक, लिखने वाले का नाम व पद, रिपोर्ट प्रस्तुत करने की तारीख और उस व्यक्ति का नाम व पद जिसके लिये रिपोर्ट बनायी गयी है, आते हैं।

- 3 **प्राधिकरण दस्तावेज (Authorisation Document):** उस पत्र की एक प्रतिलिपि प्रारंभिक भाग में शामिल करनी चाहिये जिसके द्वारा संगठन के किसी सक्षम व्यक्ति ने रिपोर्ट बनाने के लिये प्राधिकृत किया है।
- 4 **विषय-सूची (Table of Content):** इसमें रिपोर्ट के विभिन्न भागों (अध्यायों) तालिकाओं, चित्रों, परिशिष्टों, ग्रंथसूची, आदि की सूची दी जाती है। इसमें अध्यायों के शीर्षकों की पृष्ठ संख्याएं भी दी जाती है।
- 5 **तालिकाओं की सूची (List of Tables) :** तालिकाओं की सूची विषय सूची के बाद अलग से दी जाती है। इसमें तालिका की संख्या, तालिका शीर्षक और प्रत्येक तालिका की पृष्ठ संख्या दी जाती है। इस सूची को उसी क्रम में बनाया जाता है जिस क्रम में तालिकाएं रिपोर्ट में दी गयी हैं।
- 6 **चित्रों की सूची :** तालिकाओं की सूची के बाद चित्रों की सूची दी जाती है। इसका प्रारूप वैसा ही होता है जैसा कि तालिकाओं की सूची का होता है। इसमें चित्रों की क्रमसंख्या, शीर्षक व पृष्ठ संख्या दी जाती है। इस सूची में भी चित्रों को उसी क्रम में लिखा जाता है जिस क्रम में वे रिपोर्ट में हैं।
- 7 **सारांश :** यह पूरी रिपोर्ट का संक्षिप्त विवरण होता है। इससे रिपोर्ट प्राप्त करने वाले को पूरी रिपोर्ट पढ़े बिना उसके बारे में अपना मत बनाने में सहायता मिलती है। सामान्यता सारांश में कुछ ही पैराग्राफ होते हैं और इसे एक पृष्ठ तक ही सीमित रखा जाता है।

### 12.5.2 विषय वस्तु (Text)

रिपोर्ट के प्रारंभिक और अनुपूरक भाग के बीच के भाग को विषय वस्तु कहते हैं। यह रिपोर्ट का मुख्य भाग होता है। इसके तीन भाग होते हैं: 1) प्रस्तावना, 2) मुख्य भाग, और 3) निष्कर्ष, इन तीनों भागों के क्रम के बारे में आपको पहले ही बताया जा चुका है। आइये अब इन पर संक्षेप में विचार करें।

- 1) **प्रस्तावना :** सामान्यतया प्रस्तावना में रिपोर्ट की भूमिका, उद्देश्य, आँकड़े एकत्र करने की विधि, विश्लेषण तथा रिपोर्ट का गठन प्रस्तुत किया जाता है। इससे पढ़ने वाले को यह ज्ञात हो जाता है कि वह रिपोर्ट के मुख्य भाग में क्या पढ़ेगा।
- 2) **मुख्य भाग :** यह रिपोर्ट का सबसे महत्वपूर्ण भाग है। इसमें विषय का विस्तृत विवरण, तालिकाएं, चित्र, रेखाचित्र आदि होते हैं।

- 3) **निष्कर्ष** : रिपोर्ट पढ़ने वाले ने अभी जो कुछ पढ़ा है उसका यह सारांश होता है। इसमें रिपोर्ट की महत्वपूर्ण बातों का उल्लेख किया जाता है और मुख्य भाग के विभिन्न खण्डों की ऐसी बातों का भी उल्लेख किया जाता है, जो एक दूसरे से भिन्न हों। इस खण्ड के अन्त में निष्कर्षों के आधार पर सिफारिशें भी दी जाती हैं।

### 12.5.3 अनुपूरक भाग (Supplementary Part)

अनुपूरक भाग रिपोर्ट का अन्तिम भाग होता है। इसमें क्या-क्या शामिल किया जाएगा यह रिपोर्ट की प्रकृति पर निर्भर करता है। परंतु कुछ सामान्य मदों को इसमें अवश्य ही शामिल किया जाता है, जैसे कि अन्त में दी जाने वाली टिप्पणियाँ, परिशिष्ट, ग्रन्थसूची और अनुक्रमणिका। अब इनमें से प्रत्येक के बारे में संक्षेप में अध्ययन करेंगे।

- 1 **अन्त में दी जाने वाली टिप्पणियाँ, (अंत टिप्पण)** : फुटनोट देना एक सामान्य प्रथा है। ये पृष्ठ के अन्त में दिये जाते हैं। कभी-कभी फुटनोट पृष्ठ न देकर इन्हें विषय के तुरंत बाद एक अलग पृष्ठ पर दिया जाता है। ऐसी स्थिति में इन्हें अंत टिप्पण (end note) कहा जाता है। इन्हें उसी क्रम में देना चाहिये जिस क्रम में रिपोर्ट में इनका उल्लेख किया गया है।
- 2 **परिशिष्ट (Appendix or Annexure)**: कभी-कभी किसी मामले का ब्यौरा देना रिपोर्ट के लिये उपयोगी हो सकता है। लेकिन इसे विषय के साथ देने से पाठक का ध्यान भंग हो सकता है। इसलिये ऐसे ब्यौरे रिपोर्ट के अन्त में परिशिष्टों के रूप में देना अधिक उपयुक्त होता है। वास्तव में कोई भी प्रासंगिक विषय सामग्री अनुपूरक भाग में परिशिष्ट के रूप में प्रस्तुत की जा सकती है। प्रश्नावली, पत्र, ज्ञापन-पत्र व अन्य संबंधित सामग्री सामान्यतया उचित शीर्षक व क्रम संख्या के साथ परिशिष्ट के रूप में रिपोर्ट में शामिल की जाती है।
- 3 **ग्रन्थसूची (Bibliography)**: यह ऐसे दस्तावेजों, प्रकाशनों, रिपोर्टों आदि से संबंधित संदर्भों की एक सूची होती है, जिन्हें रिपोर्ट तैयार करते समय ध्यान में रखा गया है। यह उन पाठकों के लिये उपयोगी होती है जिन्हें अतिरिक्त सूचना चाहिये। साधारणतया यह वर्णानुक्रमिक होती है।
- 4 **अनुक्रमणिका (Index)** : यह महत्वपूर्ण विषयों व शब्दों की एक वर्णानुक्रमिक सूची है जिसमें प्रत्येक विषय व शब्द के सामने वह पृष्ठ संख्या लिखी जाती है जिस पृष्ठ में

उसका प्रयोग किया गया है। आवश्यकतानुसार अनुक्रमणिका अनुपूरक भागों में वर्णक्रम में भी बनायी जा सकती है।

जैसा कि पहले बताया जा चुका है यह आवश्यक नहीं है कि सभी लम्बी रिपोर्टों में ऊपर बताये गये भाग ही हों। कभी-कभी इससे अधिक भाग भी हो सकते हैं, जैसे कि भूमिका, प्राक्कथन, आभार-स्वीकृति, आदि।

---

## 12.6 छोटी रिपोर्ट

---

पिछले भाग में आपने लम्बी रिपोर्टों की विशेषताओं के बारे में पढ़ा। कार्यालय सचिव को बहुत सी छोटी रिपोर्ट भी लिखनी होती है। छोटी रिपोर्ट का प्रारूप लम्बी रिपोर्ट के प्रारूप से भिन्न होता है। छोटी रिपोर्टों की तुलना में लम्बी रिपोर्टों के अधिक भाग होते हैं और उन्हें विस्तार से लिखा जाता है। छोटी रिपोर्ट कई रूपों में बनायी जा सकती हैं।

किस रूप में यह बनायी जाए यह उद्देश्य, संदर्भ और प्राप्तकर्ता पर निर्भर करता है। ऐसी रिपोर्ट साधारणतया तीन रूपों में बनायी जाती है।

- 1) ज्ञापन-पत्र के रूप में (Memorandum Form)
- 2) कार्यवृत्त (विवरण) के रूप में (Minutes Form)
- 3) पत्र के रूप में

आइये अब इन तीनों पर उदाहरण सहित विस्तार से विचार करें।

### 12.6.1 ज्ञापन-पत्र के रूप में

ज्ञापन-पत्र लिखित सम्प्रेषण का सर्वाधिक प्रयोग किया जाने वाला रूप है। इसका प्रयोग साधारणतया एक ही संगठन के सदस्यों में समोषण के लिये किया जाता है। अन्तर्विभागीय और अन्तर्शाखा सम्प्रेषण में इसका आसानी से प्रयोग किया जा सकता है या इसे रिकार्ड या संदर्भ हेतु फाइल में रखने के लिये भी बनाते हैं।

इसका प्रारूप सरल होता है। ज्ञापन-पत्र लिखने में पत्र की बारीकियों से बचा जाता है। इसका उद्देश्य सरल और शीघ्र सम्प्रेषण होता है। इसके लिये संगठन बहुधा छपे हुए फार्मों का प्रयोग करते हैं। इसका एक प्रारूप नीचे दिया गया है।

XYZ Manufacturing Company Ltd.  
New Delhi

To : \_\_\_\_\_  
From : \_\_\_\_\_  
Dated : \_\_\_\_\_  
Subject : \_\_\_\_\_

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

कभी-कभी छपे हुए ज्ञापन फार्मों में मूल के साथ-साथ रंगीन कोड वाली दो कार्बन प्रतियां भी होती हैं। प्राप्तकर्ता द्वारा उत्तर लिखने के लिए इसमें स्थान भी हो सकता है। ज्ञापन के फार्मेट को अच्छी तरह से समझने के लिए उदाहरण 1, 2 और 3 का ध्यान देकर अध्ययन करें।

**उदाहरण 1**

विपणन विभाग के प्रशासन अधिकारी श्री विनय कुमार ने श्री रवि टंडन, विपणन मैनेजर को ज्ञापन के रूप में एक संक्षिप्त रिपोर्ट दी है जिसमें उन्होंने कार्यालय के कार्यों में कुछ कमियों को बताया है।

**EXCEL LABORATORIES LIMITED**  
**New Delhi**

**To : Ravi Tandon, Manager, Marketing Division**  
**From : Vinay Kumar, Administrative Officer, Marketing Division**  
**Date : January 1, 2020**  
**Subject : Report on certain defects in the office practices.**

As desired, I have thoroughly examined our office practices and identified certain defects, which need to be removed immediately. The main defects are outlined below among with suggestions for consideration, as follows:



- 1 Our filing system is centralised. The Marketing Division has expanded its operations in recent years considerably. The number of products has increased from 4 to 18. With centralised filing system, it takes a long time to locate and get relevant files. The processing of records has also become very complicated because of centralised filing. I, therefore, recommend the introduction of decentralised filing system as soon as possible.
- 2 Regarding office machines, old and obsolete machines introduced at the time of setting up of the office are still being used. They are mostly outdated and obsolete. Electronic typewriters, dictating machines, electronic stencil duplicators, adding machines and computers must be introduced in order to improve the efficiency of office operations.
- 3 The Communication system also has some defects. Currently every file is being scrutinised by four officials. They are taking their own time to process and send the file to other sections. Decision making is thus lacking in promptness because of delayed communication. Despatch of letters to outsiders is also taking too much time. We have therefore, to introduce addressing and mailing machines, franking machines, letter-folding machines, inserting machines, envelop sealing machines, to avoid delay in despatch of mail.

As a result of the aforesaid defects, office procedures have become complicated, resulting in inordinate delay in work flow. I would therefore request that appropriate steps be initiated for modernising the office systems and providing necessary machines and equipment to improve efficiency.

**VINAY KUMAR**

**उदाहरण 2** नीचे ज्ञापन के रूप में एक दूसरी संक्षिप्त रिपोर्ट दी जा रही है जिसे क्रय अधिकारी ने प्रबंध निदेशक को प्रस्तुत किया है। यह रिपोर्ट कार्यालय के फर्नीचरों और लेखन-सामग्री के मानकीकरण के संबंध में है।

**Hyderabad Electrical Company Ltd.**  
**HYDERABAD**

**To** : **Rathi Ram Bhardwaj, Managing Director**  
**From** : **Madhu Chaterjee, Purchase Officer**  
**Date** : **January 1, 2020**  
**Subject** : **Standardisation of office furniture and stationery.**

Furniture is required in every office. It involves one-time investment in assets for a long period. The use of stationery also involves a fairly amount of expenditure of a recurring nature, Standardisation of office furniture and stationery is important. Furniture or stationery items should be identical in terms of quality, size or description. Standards must be laid down for almost every type of furniture and stationery. The process of standardisation involves laying down of the exact size, quality dimensions and their specification in respect of each item of supply.

The criteria for the selection of various items of furniture and stationery should be clearly laid down. Due care should be taken before shifting from one brand of supply to another. If an item is satisfactory, no purpose is served by changing the brand of the item. However, in some cases, a new product may be superior or better in quality. Hence, samples of these products should be tested from time to time under similar conditions. The service and efficiency claimed for the items should be analysed and if the price is higher, an attempt should be made to determine whether the difference in price is justified. This would give one an idea as to whether a particular brand item should be replaced or continued. Identical furniture should be used and numbered. Proper action may please be taken to introduce standard furniture and stationery items for office use.

**MADHU CHATERJEE**

**उदाहरण 3** इस उदाहरण में किसी कंपनी के पर्सनल मैनेजर ने प्रबंध निदेशक को ज्ञापन के रूप में एक संक्षिप्त रिपोर्ट प्रस्तुत की है जिसमें उसने अधिक बोनस के लिए श्रमिकों के आंदोलन के संबंध में लिखा है।

**HINDUSTAN MACHINE TOOLS PVT. LTD  
NEW DELHI**

**To** : **Ashok Mittal, Managing Director**  
**From** : **Arun Grover, Personal Manager**  
**Date** : **January 1, 2020**  
**Subject** : **Agitation for higher bonus to workmen**

You are aware that workers of our organisation have been agitating from some time demanding higher bonus. We have been declaring and paying bonus in cash to the workers for the last ten years. This year our production has increased by 50% over that of the last year. Sales have also improved because of wide marketing network of facilities and successful marketing. Last year, we paid bonus at the rate of 30 days salary. This year we propose to declare bonus at the rate of 33 days salary. But workers are not agreeable to this proposal. They have started agitation demanding that they should be paid 40 days salary as bonus. They put forth the following points in support of their demand.

1. Production and sales have increased.
2. Standardised products are produced.
3. Profits have increased.
4. Other competitive firms are paying more bonus than that is declared by us now.

I hope you will take appropriate action to resolve the problem and prevent the agitation of workmen taking any serious turn.

**ARUN KUMAR**

### **12.6.2 कार्यवृत्त (विवरण) के रूप में**

समितियों और उपसमितियों की रिपोर्ट साधारणतया विवरण के रूप में प्रस्तुत की जाती हैं। जब भी कोई संगठन या कोई समिति या उप-समिति नियुक्त करता है तो उस समिति या उप-समिति को जो विषय सौंपा गया होता है उसे उसकी जाँच की रिपोर्ट प्रस्तुत करनी होती है। जब समिति की बैठक होती है तो उस बैठक की कार्यवाही विवरण के रूप में

रिकार्ड की जाती है और इस विवरण को समिति के सदस्यों व संगठनों में दिलचस्पी लेने वाले व्यक्तियों को भेजा जाता है। विषय वस्तु और उद्देश्य ऐसे भी हो सकते हैं कि समितियों को लम्बी रिपोर्ट देनी पड़े। लेकिन कार्यवृत्त के रूप में रिकार्ड की जाने वाली सभाओं की कार्यवाही की रिपोर्ट छोटी होती है। सभी संगठन विवरण तैयार करने के कुछ मानक प्रारूप अपनाते हैं। मानक प्रारूप में शुरू के पैराग्राफ में समिति का नाम, बैठक का स्थान, तारीख और समय दिया जाता है। अगले पैरा में उपस्थित सदस्यों और अनुपस्थित सदस्यों के नाम दिये जाते हैं। इसके बाद समिति की कार्यवाही विस्तार से लिखी जाती है। अन्त में समिति अध्यक्ष का हस्ताक्षर होता है जो विवरण को प्रमाणित करता है। नीचे कार्यवृत्त के रूप में एक समिति की रिपोर्ट का उदाहरण दिया गया है।

#### उदाहरण 4

भारत कम्यूनिकेशन्स लिमिटेड विभिन्न प्रकार के टेलीफोन उपकरणों का उत्पादन करने वाली कंपनी है। इस कंपनी में पांच सदस्यों वाली एक स्थायी समिति है, जिसके सदस्य विपणन प्रबंधक, उत्पादन प्रबंधक, वित्त प्रबंधक और भंडार प्रबंधक हैं तथा समिति की अध्यक्षता प्रबंध निदेशक करते हैं। यह समिति समय-समय पर प्रत्येक उत्पाद की बिक्री की समीक्षा करती है और बिक्री का जो लक्ष्य निर्धारित किया गया है उसे प्राप्त करने के लिए उपाय का सुझाव देती है। समिति की पांचवी बैठक के कार्यवृत्त को नीचे दिया गया है।

### **MINUTES OF THE FIFTH MEETING OF THE SALES REVIEW COMMITTEE HELD ON 1ST APRIL 2020 AT 2.30 PM IN THE COMMITTEE ROOM - 1**

- |    |   |          |
|----|---|----------|
| 1. | Mr. Satish Agarwal<br>Managing Director   | Chairman |
| 2  | Mr. Anil Madan<br>Member Marketing        | Member   |
| 3. | Mr. Narayana Prasad<br>Production Manager | Member   |
| 4  | Mr. Ramesh Sippy<br>Stores Manager        | Member   |

Ms. Madhu Srivastav could not attend the meeting due to illness.

The Committee studied the trend sales of Product—3 in domestic as well as international markets. It is found that sales of the product have been declining during the last six months. The following important reasons have been identified for declining sales of the products.

1. Due to competition, other firms are selling goods at cheaper prices compared to our product. While there were five firms producing the same product earlier, there are at present more than 10 firms in the field.
2. Our advertising expenditure is far less compared to the competitive firms. Further, the advertising strategies used by the company are not effective.
3. We have only four marketing zones in the entire country. Because of limited number of zones, the company is not in a position to distribute the products throughout the country and the product is not available at all places. Hence, there is need to increase the number of zones and sales depots for effective distribution throughout the country.
4. Regarding the foreign markets, our product is of low quality compared to the competing products. Further, there are still some restriction on export of electronic and electrical goods. Due to these reasons export sales have not shown any progress.

Corrective measures should be taken in the immediate future to improve the sales.

**SATISH AGARWAL**

### 12.6.3 पत्र के रूप में

जैसा कि पहले बताया जा चुका है। ज्ञापन-पत्र और कार्यवृत्त के रूप में छोटी रिपोर्ट संगठन में आन्तरिक संप्रेषण के लिये बनायी जाती हैं। बाह्य संप्रेषण के लिये बहुत सी छोटी रिपोर्ट पत्र के रूप में प्रस्तुत की जाती हैं। ऐसी रिपोर्ट पत्र जैसी ही दिखाई देती है। इसमें पत्र की सभी विशेषताएं होती हैं, जैसे भेजने वाले का पता, तारीख, अभिवादन, मुख्य भाग, हस्ताक्षर, आदि। कभी-कभी अभिवादन व मुख्य भाग के बीच के स्थान में विषय का नाम भी लिख दिया जाता है। साधारणतया यह रिपोर्ट कम्पनी के लैटर हैड पर टाइप की जाती हैं।

उदाहरण 5 और 6 पत्रों के रूप में छोटी रिपोर्टों के उदाहरण हैं।

### **Illustration 5**

**SRI AUTOMOBILE COMPANY DELAERS ASSOCIATION  
N-33 SAKET, NEW DELHI 110 030**

To

Date: 31-3-2020

The Managing Director  
Sri Automobile Company Ltd.  
MADRAS-21

Dear Sir,

A meeting of the dealers of your company was held on 14th March 2020 at the office of the association in New Delhi. We discussed different matters relating to products and sales of the automobiles manufactured by Sri Automobile Co. The following suggestions have emerged for deliberations at the meeting:

- 1 It is necessary to ensure that the time gap between order booking and delivery is minimised and the Vehicles reach the dealers immediately after production.
- 2 Dealers margin should be increased from 12% to 15%
- 3 Booking of vehicles by customers should be scrutinised by the dealers.
- 1 The company should bear the entire advertising expenditure. The dealers must be given discretion to advertise locally in their respective areas.
- 5 Dealers have agreed to send reports to the company on weekly sales and stock levels.

The management of the company is requested to initiate necessary steps on the points stated above and communicate the decisions to the dealers as early as possible.

Thanking you,

Yours faithfully,

Naveen Bhatia  
President

**SBI FUNDS MANAGEMENT LTD**

**XXXXXXXXXX**

Date: XXXX

To  
The Editor,  
Capital Market  
401, Swastik Chambers  
Chembur  
Mumbai - 71

Dear Sir,

Sub: A rejoinder to your article on Mutual Funds published in the issue dated October 11-24, 2020

Your cover story on Mutual Funds in the issue dated Oct. 11-24, 2020, is a well-researched and lucidly presented article. We, however, find certain oddities in comparison and questionable presumptions which have unfortunately crept in. To set the record straight and put the study in the right perspective, we request you to publish this rejoinder.

- 1 Our 2020 growth scheme Magnum Multiplier plus (MMPS) was launched in Feb. 20 and by June, only 33% of the corpus of Rs.972 cr was deployed in equities. The net asset value taken by you at Rs. 10.18 was accordingly of a portfolio in its preliminary stage of construction and

you have curiously compared it with growth schemes launched in 2019, whose portfolios had stabilised long before. Importantly, MMPS 93 is the only scheme you have taken for comparison, omitting other schemes launched in 2020 like Dhanavikas, Grand Master and Master Growth, as the relative NAVs were not available.

- 2 In any equity investment of a fund, outlook for growth is medium to long-term and, be that as it may, the relative strength of the portfolio can emerge only in course of time. It is therefore premature to compare the growth of such a scheme over a narrow time frame of three months with others which have achieved stability in their basic investment structure.
3. If at all an evaluation of performance of any new scheme is to be carried out in an absolute time frame during the process of initial investment, the more appropriate benchmark would have been the average index level of entry and compare the growth in NAV vis-a-vis the growth in the Stock Exchange Index. It will be of interest to know that based on the above parameter, the NAV of the Magnum Multiplier Plus Scheme showed a growth of 9.72% during the June-August period, as against the Sensex growth of 7.4%.

**General Manager**

**बोध प्रश्न ग**

- 1 हिक्स द्वारा बताये गये वे चार चरण बताइये जो व्यवसायिक रिपोर्टों की योजना बनाने और संगठित करने के लिये अपनाये जाने चाहिए।

.....  
.....  
.....

- 2 लम्बी रिपोर्टों के तीन प्रमुख भाग बताइये।

.....  
.....  
.....  
.....  
.....



3 छोटी रिपोर्टों के विभिन्न रूप बताइये।

4 विषय-सूची और तालिकाओं की सूची में भेद कीजिये।

5 श्रेणी क और श्रेणी ख की मदों के उचित जोड़ बनाइये।

श्रेणी क	श्रेणी ख
क) ज्ञापन-पत्र	1) प्राथमिक भाग
ख) पत्र-रिपोर्ट	2) सभाएं
ग) ग्रंथसूची	3) बाह्य संप्रेषण
घ) कार्यवृत्त	4) आन्तरिक संप्रेषण
ङ) सारांश	5) संदर्भ

6 निम्नलिखित कथनों में से कौन से सही हैं और कौन से गलत हैं ?

- प्राधिकरण दस्तावेज सभी लम्बी रिपोर्टों का प्रारंभिक भाग में होता है।
- पत्र-रिपोर्ट प्रायः कम्पनी के लैटर हैड पर टाइप की जाती हैं।
- कार्यवृत्त के रूप में छोटी रिपोर्ट अधिकतर बाह्य संप्रेषण के लिये बनायी जाती हैं।
- रिपोर्ट बनाते समय उसके प्राप्तकर्ता की रुचि को भी ध्यान में रखना चाहिये।

## 12.7 सारांश

रिपोर्ट संगठन में संप्रेषण के माध्यम के रूप में प्रयोग की जाती हैं। रिपोर्ट बनाते समय निम्नलिखित नियमों को ध्यान में रखना चाहिये: (1) सूचना की परिशुद्धता (2) प्रभावी संप्रेषण (3) संक्षिप्त व स्पष्ट शीर्षक (4) उपयुक्त भाषा. (5) नैतिक शैली (6) उचित पैराग्राफ बनाना (7) संक्षिप्त (8) सिफारिशें शामिल करना (9) हस्ताक्षर और प्रस्तुत करने की तारीख।

रिपोर्ट लिखने की प्रक्रिया में सात कार्य करने आवश्यक हैं: (1) उद्देश्य निर्धारित करना, (2) रिपोर्ट प्राप्त करने वाले की पहचान करना, (3) आँकड़े एकत्र करना, (4) आँकड़ों का वर्गीकरण व विश्लेषण करना, (5) रिपोर्ट की रूपरेखा बनाना, (6) अन्तिम रिपोर्ट बनाना, और (7) रिपोर्ट प्रस्तुत करना। इसी प्रक्रिया को टेलर जी. हिक्स ने चार चरणों में स्पष्ट किया है। (1) सामग्री तैयार करना, (2) रिपोर्ट की योजना बनाना (3) रिपोर्ट लिखना और (4) रिपोर्ट की आलोचना करना।

रिपोर्टों की लम्बाई के आधार पर उन्हें दो वर्गों में बाँटा जाता है: (1) लम्बी रिपोर्ट और (2) छोटी रिपोर्ट। लम्बी रिपोर्टों का प्रारूप छोटी रिपोर्टों के प्रारूप से भिन्न होता है।

लम्बी रिपोर्टों का कोई निर्धारित ढाँचा नहीं होता। लम्बी रिपोर्ट के भागों को तीन शीर्षकों के अन्तर्गत वर्गीकृत किया जा सकता है। (1) प्रारंभिक भाग (2) विषय (3) अनुपूरक भाग। प्रारंभिक भाग में शीर्षक, मुख पृष्ठ, प्राधिकरण दस्तावेज, विषय-सूची, तालिकाओं की सूची, चित्रों की सूची और सारांश आदि आते हैं। विषय के अन्तर्गत प्रस्तावना, मुख्य भाग व निष्कर्ष आते हैं। अनुपूरक भाग में टिप्पणियाँ, परिशिष्ट, ग्रंथसूची और अनुक्रमणिका आदि आते हैं। लम्बी रिपोर्टों में सबसे पहले प्रारंभिक भाग, उसके बाद विषय और अन्त में अनुपूरक भाग होता है।

छोटी रिपोर्टों की संरचना लम्बी रिपोर्टों से अधिक सरल होती है। छोटी रिपोर्ट तीन रूपों में प्रस्तुत की जा सकती है (1) ज्ञापन-पत्र के रूप में (2) कार्यवृत्त के रूप में और (3) पत्र के रूप में। संगठन में आन्तरिक संप्रेषण के लिये पहले दो रूपों का प्रयोग किया जाता है और बाह्य संप्रेषण के लिये छोटी रिपोर्ट पत्र के रूप में प्रस्तुत की जाती है। ज्ञापन-पत्र के रूप में रिपोर्ट प्रस्तुत करने से पत्र की बहुत सी बारीकियों से बचा जा सकता है और संप्रेषण सरलता से और शीघ्रता से हो सकता है। समिति की बैठक की कार्यवाही को कार्यवृत्त (विवरण) के रूप में समिति के सदस्यों व संगठन के अन्य इच्छुक व्यक्तियों को दिया जाता है। पत्र-रिपोर्ट पत्र जैसी ही दिखायी देती है।

---

## 12.8 शब्दावली

---

**सारांश (Abstract) :** यह पूरी रिपोर्ट का सार होता है।

**परिशिष्ट (Appendices):** रिपोर्ट के लिये उपयुक्त सामग्री जिसे अनुपूरक भाग के रूप में प्रस्तुत किया जाता है।

**ग्रंथसूची (Bibliography):** उन स्रोतों की सूची जिन्हें रिपोर्ट लिखने वाले ने रिपोर्ट लिखते समय ध्यान में रखा है।

**गणना विधि (Census Method) :** सभी इकाइयों का सर्वेक्षण करके सूचना प्राप्त करने की विधि।

**अनुक्रमणिका (Index) :** रिपोर्ट में दिये गये महत्त्वपूर्ण विषयों व शब्दों की एक वर्णानुक्रमिक सूची। यह लम्बी रिपोर्ट के अनुपूरक भाग में दी जाती है।

**रिपोर्ट का प्रस्तुतीकरण (Presentation of Report) :** उपयुक्त अधिकारी को रिपोर्ट प्रस्तुत करना।

**प्राथमिक स्रोत (Primary Source) :** वे स्रोत जिनसे प्रथम बार आँकड़े एकत्र किये गये हों।

**प्रश्नावली (Questionnaire) :** आँकड़े एकत्र करने के लिये तैयार किये गये प्रश्नों की सूची।

**रिसीवर (Receiver) :** वह व्यक्ति जिसके लिये रिपोर्ट बनायी जाती है।

**रिपोर्टर (Reporter) :** रिपोर्ट बनाने वाला व्यक्ति।

**द्वितीयक स्रोत (Secondary Source) :** आँकड़े प्राप्त करने के वे स्रोत जहाँ आँकड़े अन्य व्यक्तियों द्वारा एकत्र किये गये हों।

**अधीनस्थ (Subordinate) :** वह व्यक्ति जो किसी अन्य के आदेशानुसार कार्य करता है।

**विषय-सूची (Table of contents) :** रिपोर्ट के विभिन्न भागों की सूची।

---

## 12.9 बोध प्रश्नों के उत्तर

---

क 3 (i) सही (ii) गलत (iii) गलत (iv) सही (v) सही (vi) गलत (vii) सही

ख 5 (i) गलत (ii) सही (iii) गलत (iv) गलत (v) गलत

ग 5 (क) 4 (ख) 3 (ग) 5 (घ) 2 (ङ) 1.

6 (i) गलत (ii) सही (iii) गलत (iv) सही

---

## 12.10 स्वपरख प्रश्न

---

- 1 रिपोर्ट लेखन के विभिन्न नियम क्या हैं? ।
- 2 रिपोर्ट लेखन की विधि बताइये।
- 3 रिपोर्ट लेखन में विभिन्न चरण कौन-कौन से होते हैं?
- 4 लम्बाई के आधार पर रिपोर्टों का वर्गीकरण करें और प्रत्येक वर्ग की रिपोर्टों की विशेषताएं बतायें।
- 5 लम्बी रिपोर्ट के विभिन्न भागों का विवेचन कीजिये।
- 6 विभिन्न प्रकार की छोटी रिपोर्टों की विशेषताएं संक्षेप में बताइये।
- 7 कम्पनी की सांविधिक सभा पर एक रिपोर्ट लिखें।
- 8 एक बड़े संगठन में कम्प्यूटर प्रणाली का प्रयोग शुरू करने पर एक रिपोर्ट लिखें।
- 9 कम्पनी में अनुसंधान व विकास अवसरों की एक रिपोर्ट लिखें।
- 10 लेखा विभाग के आधुनिकीकरण पर एक रिपोर्ट लिखें।

---

## इकाई 13 संक्षेपण लेखन

---

### इकाई की रूपरेखा

- 13.0 उद्देश्य
- 13.1 प्रस्तावना
- 13.2 संक्षेपण क्या है?
- 13.3 अच्छे संक्षेपण के लक्षण
- 13.4 संक्षेपण लिखने की विधियां
- 13.5 संक्षेपण लेखन में कठिनाइयां
- 13.6 कुछ उदाहरण
- 13.7 सारांश
- 13.8 शब्दावली
- 13.9 बोध प्रश्नों के उत्तर
- 13.10 स्वपरख प्रश्न

---

### 13.0 उद्देश्य

---

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात् आप इस योग्य हो सकेंगे कि

- 'संक्षेपण' शब्द का अर्थ स्पष्ट कर सकें;
- श्रेष्ठ संक्षेपण के लक्षणों की रूपरेखा बता सकें;
- संक्षेपण लेखन की कठिनाइयों को बता सकें;
- संक्षेपण लेखन की विधियों का वर्णन कर सकें; और
- दिए हुए परिच्छेद का संक्षेपण लिख सकें।

---

### 13.1 प्रस्तावना

---

इकाई 12 में विभिन्न प्रकार की रिपोर्ट तैयार करने के बारे में आप पढ़ चुके हैं। इस इकाई में आप सचिवालय के एक अन्य प्रमुख कार्य के बारे में पढ़ेंगे और वह कार्य है संक्षेपण (precis writing)। इसमें किसी लेख, भाषण या पत्र-व्यवहार को समझ कर उसे संक्षेप में लिखा जाता है। किसी लेख, भाषण अथवा कहानी का संक्षेपण लिखने के लिए पहले इसको ध्यानपूर्वक पढ़ कर इसका अर्थ समझना आवश्यक है। संक्षेपण लिखने के लिए यह आवश्यक है कि व्यक्ति उस सामग्री को बढ़े ध्यान से पढ़े जिसका संक्षेपण करना है। संक्षेपण का प्रमुख उद्देश्य यह है कि व्यक्ति केवल तथ्यों और वास्तविक सूचना पर ध्यान केन्द्रित करे ताकि व्यर्थ की बातों पर समय बर्बाद न हों। व्यवसायिक प्रतिष्ठानों और

सरकारी विभागों के अतिरिक्त कुछ अन्य क्षेत्रों में यह आवश्यक होता है कि दस्तावेजों को शीघ्रता से पढ़ कर उनका वास्तविक उद्देश्य समझा जायें। वकीलों, पत्रकारों, विद्यार्थियों और व्यवसायिक अधिकारियों के सचिवों के लिए यह आवश्यक होता है कि वह अपने दैनिक कार्यों में संक्षेपण लिखने की कला का लगातार इस्तेमाल करें। वकीलों को अपने मुकदमों के प्रमुख बिन्दुओं का संक्षेपण करना पड़ता है। इसी प्रकार संपादकों और संवादाताओं को समाचारों और भाषणों का सारांश तैयार करना पड़ता है। इसी प्रकार विद्यार्थियों को व्याख्यानों और पुस्तक-सामग्री से संक्षिप्त टिप्पणियां बनानी पड़ती हैं इस इकाई में आप इन सब बातों के बारे में विस्तार से पढ़ेंगे।

---

## 13.2 संक्षेपण क्या है ?

---

Precis एक फ्रेंच शब्द है, जिसकी उत्पत्ति लैटिन भाषा के Praecissus शब्द से हुई है। इसका अर्थ काटना, संक्षिप्त करना है और यह अंग्रेजी भाषा के शब्द 'Precise' से सम्बन्धित है।

संक्षेपण किसी लिखित विषय के मुख्य विचारों का सारांश या भावार्थ होता है। इस प्रकार, संक्षेपण का अर्थ है संक्षेप करना। यह ध्यान करने, समझने तथा संक्षेप करने का अभ्यास है। किसी लेख, भाषण अथवा कहानी का सारांश करने के लिए पहले उसे ध्यान से पढ़ना होगा और उसका सही अर्थ समझना होगा। संक्षेपण में लेखक को अपना ध्यान उस विषय सामग्री पर केन्द्रित करना पड़ता है जिसका सारांश करना है।

किसी परिच्छेद का सारांश लिखने के लिए यद्यपि सारांश की लम्बाई निश्चित नहीं होती, परन्तु सामान्यतः यह आशा की जाती है कि सारांश उस परिच्छेद का एक-तिहाई होना चाहिए। सारांश को संक्षेपण कहते हैं और संक्षेपण का अर्थ है सारांश लिखना। इसमें एक लम्बे परिच्छेद या लेख में निहित मुख्य विचारों को छोटा करके एक विवरण तैयार किया जाता है। सरल शब्दों में, संक्षेपण किसी लम्बे परिच्छेद का निचोड़ या वास्तविक अर्थ होता है। संक्षेपण, भावानुवाद नहीं है। परन्तु साथ ही संक्षेपण में मुख्य परिच्छेद की आवश्यक बातों को इस ढंग से प्रस्तुत करना चाहिए जिससे पाठक उस परिच्छेद के मुख्य विचारों को सरलता से समझ सके।

संक्षेपण का प्रमुख उद्देश्य यह है कि व्यक्ति केवल उन्हीं तथ्यों और सूचना पर ध्यान दें जो आवश्यक है और अनावश्यक बातों पर समय व्यर्थ न करें। दस्तावेजों का शीघ्रता से पढ़ने की आवश्यकता व्यापारिक प्रतिष्ठानों, सरकारी विभागों और कुछ अन्य कार्यों में होती है। वकील, पत्रकार और व्यवसायिक अधिकारियों के सचिव अपने दैनिक कार्यों में लगातार संक्षेपण लिखने की कला का इस्तेमाल करते हैं। वकीलों को अपने मुकदमों के प्रमुख बिन्दुओं को लिखना होता है। सम्पादकों और संवादाताओं को भी समाचारों और भाषाओं

को संक्षिप्त रूप में लिखना पड़ता है, इसी प्रकार विद्यार्थियों को भी व्याख्यानों और पुस्तकों से संक्षिप्त नोट बनाने होते हैं। व्यापार में संक्षेपण लेखन का महत्व इस बात में है कि लम्बे दस्तावेजों को छोटे रूप में किस प्रकार प्रस्तुत किया जाये। ये बड़े औद्योगिक प्रतिष्ठानों में कार्यकारी अधिकारी और प्रबंधक सभी महत्वपूर्ण बिन्दुओं को संक्षेपण में देख पाते हैं। इस प्रकार वे लम्बे दस्तावेजों और सम्प्रेषण को पढ़ने से बच जाते हैं और समय व्यर्थ नहीं होता है। प्रत्येक संगठन में सचिव का एक महत्वपूर्ण कार्य व्यापारिक दस्तावेजों, जैसे पत्रों, रिपोर्ट और सभाओं, के कार्यवृत्त का संक्षेपण बनाना होता है।

किसी परिच्छेद का अच्छा संक्षेपण लिखने के लिए बहुत अधिक अभ्यास की आवश्यकता होती है। संक्षेपण लिखते समय ध्यान रखने वाली बातें इस प्रकार हैं:

- 1 सबसे पहले उस परिच्छेद को दो या तीन बार ध्यान से पढ़ना चाहिए, जिससे उसकी विषय-वस्तु ठीक से समझ में आ जाए। संक्षेप में, संक्षेपण का पहला कदम परिच्छेद को अच्छी तरह समझना होता है।
- 2 द्वितीय, परिच्छेद के अनावश्यक वर्णन को छोड़कर आवश्यक विचारों की मुख्य बातों को लिखना आवश्यक है।

---

### 13.3 अच्छे संक्षेपण के लक्षण

---

अच्छे संक्षेपण के लक्षणों को निम्नलिखित प्रकार से बतलाया जा सकता है :

- 1 संक्षेपण केवल किसी परिच्छेद के मुख्य विचारों की सूची मात्र नहीं है। विचारों को तर्कसंगत क्रम में इस प्रकार लिखा जाता है जिससे संक्षेपण मूल लेख के समान पढ़ा जा सके।
- 2 अच्छे संक्षेपण में मूल परिच्छेद के मुख्य विचारों का समावेश होना चाहिए, अनावश्यक विस्तृत विवरण, जैसे उदाहरणों आदि को शामिल नहीं किया जाता। जहां तक संभव हो, विचारों को उसी क्रम में लिखना चाहिए जिसमें वे मूल लेख में हैं। हमें यह स्मरण रखना चाहिए कि संक्षेपण में ऐसी कोई बात नहीं जोड़नी चाहिए जो मूल परिच्छेद में न हो। मूल विषय-वस्तु पर अपने विचार या टिप्पणी देने की आवश्यकता नहीं है।
- 3 संक्षेपण की भाषा स्पष्ट, संक्षिप्त व सुनिश्चित होनी चाहिए। परन्तु इसके साथ ही मूल लेख की शैली व भाव को भी बनाए रखना चाहिए।

- 4 संक्षेपण सदैव ही अप्रत्यक्ष रूप में लिखा जाना चाहिए।
- 5 जहां तक सम्भव हो, अच्छा संक्षेपण लेखक की अपनी भाषा में होना चाहिए।
- 6 यह निर्धारित लम्बाई से अधिक बड़ा या छोटा नहीं होना चाहिए। साधारणतः, मूल लेख के एक-तिहाई तक संक्षेपण की सीमा निश्चित की जाती है।

### बोध प्रश्न क

- 1 संक्षेपण की परिभाषा कीजिए।

.....

.....

.....

- 2 संक्षेपण का महत्व लिखिए।

.....

.....

.....

- 3 अच्छे संक्षेपण के चार लक्षणों को सूचीबद्ध कीजिए।

.....

.....

.....

.....

---

### 13.4 संक्षेपण लिखने की विधियां

---

किसी परिच्छेद का अच्छा संक्षेपण लिखने के लिए बहुत अधिक अभ्यास की आवश्यकता होती है। संक्षेपण लिखते समय ध्यान रखने वाली बातें इस प्रकार हैं:

1. सबसे पहले उस परिच्छेद को दो या तीन बार ध्यान से पढ़ना चाहिए, जिससे उसकी विषय-वस्तु ठीक से समझ में आ जाए। संक्षेप में, संक्षेपण का पहला कदम परिच्छेद को अच्छी तरह समझना होता है।



- 2 द्वितीय, परिच्छेद के अनावश्यक वर्णन को छोड़कर आवश्यक विचारों की मुख्य बातों को लिखना आवश्यक है। इस अवस्था में परिच्छेद का संक्षेपण किया जाता है। पुनरावृत्ति, उदाहरणों व चित्रों को हटा देना चाहिए। वाक्यों व खंडों के स्थान पर शब्द या छोटे वाक्य आदि का प्रयोग करके छोटा करना चाहिए। परिच्छेद को सिकोड़ते समय, चयन तथा सामान्यीकरण का प्रयोग अक्सर लाभकारी होता है। जहां तक हो सके मूल परिच्छेद के शब्दों या वाक्यों का प्रयोग संक्षेपण में नहीं करना चाहिए। परन्तु यह अवश्य ध्यान में रखना चाहिए कि वाक्यों को एक दूसरे से जुड़ा होना चाहिए जिससे परिच्छेद के विचारों के परस्पर सम्बन्धों को दर्शाया जा सके। संक्षेपण, मूल परिच्छेद का सारांश होता है, यह अपने आप में निरन्तर पाठ्य योग्य होना चाहिए।
- 3 संक्षेपण की लम्बाई को ध्यान में रखते हुए एक प्रारंभिक या कच्चा मसौदा तैयार कर लेना चाहिए।
- 4 यदि संक्षेपण का शीर्षक देना आवश्यक है तो संक्षिप्त शीर्षक दिया जाना चाहिए जो परिच्छेद के विचारों को प्रकट करे।
- 5 अन्तिम मसौदा या प्रारूप तैयार करते समय हमें यह ध्यान रखना चाहिए कि संक्षेपण में समस्त महत्वपूर्ण मुद्दों को शामिल कर लिया गया है। यह भी देखना चाहिए कि संक्षेपण ठीक से पढ़ा जा सके और वह निर्धारित लम्बाई की सीमा के भीतर हो। इसका उपयुक्त शीर्षक देना चाहिए।

जब कोई व्यक्ति अच्छा संक्षेपण लिख लेता है तो उसका यह अर्थ होता है कि वह स्पष्ट सोच सकता है और यह अन्तर कर सकता है कि क्या आवश्यक है और क्या अनावश्यक।

---

### 13.5 संक्षेपण लेखन में कठिनाइयां

---

संक्षेपण में प्रायः निम्नलिखित कठिनाइयों का सामना करना पड़ता है :

**यथार्थता या विशुद्धता :** संक्षेपण की पहली कठिनाई तथ्यों को सीधी तरह से प्रस्तुत करने की है। हमें ऐसा कुछ भी नहीं लिखना चाहिए जो तथ्यों पर आधारित न हो। संक्षेपण को एक बार ध्यान से पढ़ना महत्वपूर्ण होता है जिससे सुनिश्चित हो सके कि जो लिखा गया है वह सही है।

**अपनी भाषा का प्रयोग :** दूसरी कठिनाई मूल परिच्छेद के विचारों को संक्षेपण में लिखने के लिए अपने शब्दों के प्रयोग करने के सम्बन्ध में है। इस कठिनाई पर काबू पाने के लिए

सर्वश्रेष्ठ तरीका यह है कि परिच्छेद को तीन-चार बार ध्यान से पढ़ा जाए और फिर मूल परिच्छेद को देखे बिना संक्षेपण लिखा जाए। इस प्रकार, संक्षेपण लेखक को मूल परिच्छेद के शब्दों का प्रयोग करने के लोभ से बचने के लिए अपने ही शब्दों का प्रयोग करना चाहिए। यदि मूल परिच्छेद के कुछ शब्दों या वाक्यों का प्रयोग किया गया है तो उन्हें रेखांकित कर देना चाहिए। दोहराते समय रेखांकित शब्दों के स्थान पर अपने शब्दों का प्रयोग करना चाहिए। यदि किन्हीं शब्दों को परिवर्तित करना असम्भव हो, तो परिच्छेद के शब्दों को सार में रखा जा सकता है।

**विवरण का चुनाव :** तीसरी कठिनाई है कि संक्षेपण में किस विवरण को शामिल किया जाए। केवल उन्हीं विवरणों को छांटना चाहिए जो महत्वपूर्ण हों। उदाहरणार्थ, दो व्यक्ति रेस्टोरेंट में जाते हैं, खाने की बहुत प्रकार की वस्तुओं का आदेश देते हैं और लम्बी बातचीत में लग जाते हैं। संक्षेपण लिखते समय खाने-पीने की प्रत्येक वस्तु का नाम लिखना आवश्यक नहीं है। यदि उनमें से एक व्यक्ति अधिक शराब पी लेता है, तब यह तथ्य अवश्य ही लिखा जा सकता है कि उस व्यक्ति ने जो भी बात कही है वह शराब के नशे की हालत में कही है। इसी प्रकार, समस्त वार्तालाप को लिखना आवश्यक नहीं है, केवल सम्बन्धित तथा महत्वपूर्ण मुद्दों को ही लिखना चाहिए। कुछ बातें अधिक महत्वपूर्ण हो सकती हैं और लेखक को महत्व का ध्यान रखते हुए विवरण का चुनाव करना चाहिए।

**निष्कर्षों से बचना :** क्योंकि संक्षेपण परिच्छेद का तथ्यपूर्ण सारांश होता है, अतः लेखक को तथ्यों के आधार पर अपने निष्कर्षों को लिखने से बचना चाहिए। संक्षेपण में व्यक्तिगत या निजी राय का कोई स्थान नहीं होता, अतः विवरण पर ही ध्यान रखना चाहिए।

**छोटे-छोटे वाक्यों से बचना :** संक्षेपण लिखते समय यद्यपि महत्वपूर्ण तथ्यों पर ध्यान रखना चाहिए, परन्तु छोटे-छोटे और टूटे-फूटे वाक्यों से बचना चाहिए। आइए एक उदाहरण लेते हैं।

मेरी ने चर्च की तरफ चलना आरम्भ कर दिया है। वह वृद्ध परन्तु प्रसन्न है। वह छड़ी की सहायता से चलती है। वह इस प्रकार अनेक बार चल चुकी है।

यहां पर चार वाक्य हैं, सभी वाक्य छोटे-छोटे हैं जो कर्ता से आरम्भ होते हैं और क्रिया बाद में आती है। इस प्रकार के छोटे-छोटे वाक्य झटकेदार प्रकृति के होते हैं। इस प्रकार के परिच्छेद का संक्षेपण करते समय विवरण की उसी तरह देते हुए वाक्यों की संख्या निम्न प्रकार से कम की जानी चाहिए:

मेरी ने अपने घर से चर्च तक की सैर आरम्भ कर दी। वह वृद्ध महिला है, अतः सहारे के लिए उसे छड़ी की आवश्यकता है, परन्तु वह प्रसन्न है।

## बोध प्रश्न ख

1 संक्षेपण लिखने में आने वाली तीन कठिनाइयां बताइए।

.....

.....

.....

.....

2 बताइए कि निम्नलिखित **सही** हैं अथवा **गलत** ?

- i) संक्षेपण ध्यान देने, समझने तथा संक्षिप्त करने का अभ्यास है।
- ii) मूल परिच्छेद के विचार या समझ को संक्षेपण में रखना चाहिए।
- iii) मूल के शब्दों व वाक्यों को संक्षेपण में रखना चाहिए।
- iv) संक्षेपण में मूल परिच्छेद के सभी विचारों का समावेश करना आवश्यक नहीं है।
- v) संक्षेपण सदैव प्रत्यक्ष भाषा में लिखना चाहिए।
- vi) संक्षेपण का शीर्षक छोटा और विषय को बताने वाला होना चाहिए।
- vii) जिस विषय-सामग्री का आप संक्षेपण लिखना चाहते हैं आप उसका संक्षेपण तब तक नहीं लिख सकते जब तक कि आपने उसे ध्यान से पढ़ और समझ न लिया हो।

---

### 13.6 कुछ उदाहरण

---

इस इकाई के पिछले भाग में आप संक्षेपण का अर्थ, इसके विशेष लक्षणों, लेखन में आने वाली कठिनाइयों तथा सारांश लेखन की विधि के बारे में पढ़ चुके हैं। अब आप किसी परिच्छेद का संक्षेपण लिख सकेंगे। आइए अब कुछ अभ्यास करते हैं।

#### अभ्यास 1

निम्नलिखित परिच्छेद में यूरोप की औद्योगिक क्रांति का तथा श्रमिकों की सुधरी हालत का वर्णन किया गया है। इसमें 292 शब्द हैं। अब हम 100 शब्दों में इसका संक्षेपण लिखते हैं और उपयुक्त शीर्षक देते हैं। सबसे पहले इस परिच्छेद को ध्यानपूर्वक पढ़िए। .

शताब्दी की महत्वपूर्ण विशेषता श्रमिकों के रहन-सहन के स्तर में सुधार, अधिक राजनैतिक शक्ति, अधिक धन और आराम तथा स्वास्थ्य, सुरक्षा व शिक्षा की बेहतर सुविधाएं हैं।

आरम्भिक समयकाल में समाज अधिकांशतः दो वर्गों में बंटा हुआ था, एक वह जो श्रम करता था और दूसरा वह जो श्रम नहीं करता था। राजाओं, पादरियों, सैनिकों, नेताओं, शासकों आदि की छोटी-सी संख्या बहुत आराम से रहती थी और बहुत कम काम करती थी। जनसंख्या के अधिकांश भाग को बहुत कम आराम प्राप्त था, वे बहुत अधिक कार्य करते थे और उनके पास शायद ही कोई राजनैतिक शक्ति थी। कुछ समाज में एक और बहुत बदनसीब वर्ग था, जिन्हें गुलाम कहते थे, उन्हें कुछ भी अधिकार प्राप्त नहीं थे।

यूरोप की औद्योगिक क्रांति के परिणामस्वरूप उत्पादन बहुत बड़ी मात्रा में होने लगा और श्रमिक अपनी गरीबी से असंतुष्ट रहने लगे। फैक्ट्री के मालिकों को कुशल श्रमिकों की आवश्यकता हुई और धीरे-धीरे उन्होंने महसूस किया कि व्यापार में टिके रहने के लिए उन्हें अपने श्रमिकों को कुछ सुविधाएं देनी पड़ेंगी। जैसा कि अन्य सुधारों में होता है, जागृति धीरे-धीरे फैली कि श्रमिकों का भी ध्यान किया जाए। क्योंकि श्रमिक किसी भी स्वामी के लिए काम करने के लिए स्वतन्त्र थे, अतः अच्छे स्वामी बढ़िया श्रमिकों को चुन सके और पुराने फैशन के स्वामियों को निम्न स्तर के श्रमिक ही उपलब्ध रहे। इस प्रकार की स्थिति से स्तर में चहुमुखी सुधार हुआ और अच्छे स्वामियों ने काम करने की शर्तों में और अधिक सुधार कर दिया। ट्रेड यूनियन आन्दोलन, जिसमें श्रमिकों के संगठन बने, के कारण इन सुधारों में गति आई। यह सुधार निचले स्तर की फैक्ट्रियों में अधिक हुआ, क्योंकि वहां पर असंतुष्ट श्रमिकों के हड़ताल पर जाने की धमकी का सामना स्वामियों को प्रायः करना पड़ता था।

अब क्योंकि श्रमिक वर्ग को अच्छी काम करने की सुविधाएं होने लगी हैं, हड़ताल पर जाने की आवश्यकता कम हो गई है और अब स्वामियों तथा श्रमिकों ने ही अच्छी तरह से समझ लिया है कि उनका जीवन एक-दूसरे पर निर्भर करता है। (292 शब्द)

जैसा कि पहले बताया जा चुका है, अब आप इस परिच्छेद को दो या तीन बार ध्यानपूर्वक पढ़ें। परिच्छेद को पढ़ने के पश्चात् मुख्य मुद्दों की सूची बनाइए। अब आप निम्नलिखित रिक्त स्थान में इस परिच्छेद के मुख्य मुद्दे लिखने का प्रयास करें।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

हमारे विचार में आप जिन मुद्दों को लिखेंगे, वे निम्नलिखित मुद्दों जैसे होंगे। आपने जिन मुद्दों को सूचीबद्ध किया है, उनकी तुलना निम्नलिखित से कीजिए।

## मुख्य मुद्दे

- 1 वर्तमान शताब्दी में श्रमिक वर्ग को रहन-सहन की बेहतर सुविधाएं उपलब्ध हैं।
- 2 सभ्यता के आरम्भ काल में राजाओं आदि तथा आम जनता की हालत में बहुत अधिक अन्तर था।
- 3 श्रमिक वर्ग के भाग्य पर औद्योगिक क्रांति का महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ा है।
- 4 ट्रेड यूनियनों का आरम्भ।

उपर्युक्त तथ्यों के आधार पर, अब हम संक्षेपण का एक कच्चा मसौदा बना सकते हैं।

## पहला मसौदा

इस शताब्दी का एक महत्वपूर्ण लक्षण श्रमिकों के रहन-सहन की स्थिति में सुधार है। यह अधिक शक्ति, धन, आराम तथा सुरक्षा के रूप में है। एक समय ऐसा था जब राजा, नेता, पुजारी आदि कुछ भी काम किए बिना या थोड़ा सा काम करके आराम से रहते थे, जबकि अधिकांश जनता सभी प्रकार के अनेक काम करती थी और उन्हें बहुत ही कम अधिकार व आराम प्राप्त थे। कुछ देशों में गुलामी की प्रथा भी थी, जिन्हें कोई भी अधिकार प्राप्त नहीं था। यूरोप की औद्योगिक क्रांति के दौरान उत्पादन बढ़ा और श्रमिकों में असन्तोष की भावना बढ़ने लगी। उत्पादन बढ़ाने के लिए नियोक्ताओं को बेहतर काम की सुविधाएं उपलब्ध करानी पड़ी। कुछ नियोक्ताओं ने यह भी महसूस किया कि श्रमिकों की हालत में सुधार होना चाहिए। चतुर नियोक्ताओं ने सर्वोत्तम श्रमिकों को चुन लिया। इससे उनमें प्रतिस्पर्धा बढ़ी और श्रमिकों की हालत में सुधार हुआ। इसके तुरन्त बाद श्रमिकों के अधिकारों के लिए लड़ने और हड़ताल आदि कराने के लिए ट्रेड यूनियनों का उदय हुआ। अब नियोक्ताओं और श्रमिकों दोनों ने ही परस्पर निर्भरता के महत्व को जान लिया है और हड़तालें लुप्त हो रही हैं [148 शब्द]

उपर्युक्त परिच्छेद में 148 शब्द हैं। शब्दों की संख्या 100 तक करना आवश्यक है जिससे कि यह मूल परिच्छेद का एक-तिहाई रह जाए। अब हम इस परिच्छेद को और छोटा करते हैं जिससे संक्षेपण लगभग 100 शब्दों में हो जाए। आप निम्नलिखित परिच्छेद को पढ़िए और देखिए कि लगभग 100 शब्दों में सभी वाक्यों को कैसे छोटा करके संक्षेपण लिखा गया है।

## अन्तिम मसौदा

इस शताब्दी की बहुत महत्वपूर्ण विशिष्टता श्रमिकों की हालत में सुधार है। सभ्यता के आरम्भ में, राजा, पुजारी आदि कम काम करके आराम से रहते थे, जबकि अधिकांश जनता अधिक मेहनत करती थी। उन्हें कम अधिकार व आराम प्राप्त था। कुछ समाजों में गुलाम भी होते थे। औद्योगिक क्रांति के दौरान उत्पादन बढ़ा और श्रमिकों में असन्तोष की भावना भी बढ़ी। चतुर नियोक्ताओं ने काम काज की बेहतर शर्तें प्रदान करके सर्वोत्तम श्रमिकों को आकर्षित कर लिया, इससे उत्पादन में भी सुधार हुआ। कुछ नियोक्ताओं ने सोचा कि श्रमिकों को बेहतर सुविधाएं प्राप्त करने का अधिकार है। जल्द ही श्रमिकों के अधिकारों के लिए लड़ने के लिए और हड़ताल करने के लिए ट्रेड यूनियनों का गठन हुआ। अब नियोक्ताओं और श्रमिकों, दोनों ने ही परस्पर निर्भरता को जान लिया है। (लगभग 107 शब्द)

**इसका शीर्षक यह हो सकता है औद्योगिक क्रांति तथा श्रमिक वर्ग**

### अभ्यास – 2

आइए अब एक ओर परिच्छेद लेते हैं और उसका संक्षेपण लगभग 85 शब्दों में लिखने का प्रयत्न करते हैं तथा शीर्षक भी सुझाते हैं। यह परिच्छेद विज्ञापन से सम्बन्धित है। अब इस परिच्छेद को पढ़ते हैं।

बार बार दोहराए जाने वाले विज्ञापन का मुख्य उद्देश्य ग्राहकों में उत्पाद की याद बनाए रखने में सहायता करना है। इस विषय में सामान्य नियम उसी प्रकार हैं जैसा कि बजाज आटोमोटिव्स लिमिटेड ने अपनाया है: "आप बजाज का मुकाबला नहीं कर सकते।" एक वाक्यांश को दोहराना अथवा प्रत्येक विज्ञापन में ट्रेड मार्क या नाम को शामिल करने का इरादा यह है कि श्रोता पाठक उस नाम या वाक्यांश या चित्र को हमेशा याद रखें। विज्ञापनकर्ता का उद्देश्य तब पूर्ण हो जाता है जब ग्राहक दुकान में प्रवेश करता है। उदाहरण, जब ग्राहक टूथपेस्ट के लिए प्रवेश करता है और दुकानदार उससे पूछता है "श्रीमान् कोई विशेष ब्रांड नाम?" ग्राहक वही नाम लेता है जो उसके दिमाग में होता है। यह आवश्यक नहीं है कि ग्राहक तर्कपूर्ण ढंग से उस निर्णय पर पहुंचा है और न किसी विशेष ब्रांड नाम के टूथपेस्ट के लिए उसके मन में जोरदार भावना है, बल्कि यह इसलिए है कि एक विशिष्ट ब्रांड नाम उसने बार-बार देखा है और उसके मस्तिष्क में एक अच्छे टूथपेस्ट के साथ वह नाम जुड़ गया है। कुछ ट्रेड मार्क इतने लोकप्रिय हो जाते हैं कि वे वस्तु या उत्पाद के वास्तविक नाम को ही हटा देते हैं, जैसे "वैसलीन"। यह "पैट्रोलियम जैली" का जाना-पहचाना ट्रेड नाम है। बार-बार दोहराए जाने वाले विज्ञापनों ने भूतकाल में काफी सफलता प्राप्त की है, परन्तु आजकल जब निजी वस्तुएं या उत्पाद में काफी

किस्में आ गयी हैं जो उसी उद्देश्य के लिए प्रयोग की जा सकती हैं तब बार-बार दोहराए जाने वाले विज्ञापनों का महत्व समाप्त हो जाता है क्योंकि ग्राहक के मस्तिष्क में अनेक नामों के होने से भ्रम हो जाता है कि वह किस उत्पाद को खरीदे, जैसे सिगरेट, तम्बाकू, साबुन, चाकलेट, चाय तथा ऐसी अन्य वस्तुएं जो अधिकतर उपयोग की जाती हैं। (248 शब्द)

अब इस परिच्छेद के मुख्य मुद्दों की संक्षिप्त रूपरेखा बनाइए, जैसा कि पिछले अभ्यास में किया है।

### मुख्य मुद्दे

- 1 विज्ञापन का सबसे सरल स्वरूप दोहराना है, इससे व्यक्तियों को याद रखने में सहायता मिलती है।
- 2 मस्तिष्क में छाप अंकित करने के लिए एक वाक्यांश या ट्रेड नाम या चिह्न का प्रयोग बार-बार किया जाता है।
- 3 ग्राहक उसी उत्पाद की मांग करता है जिसका नाम उसके दिमाग पर अंकित होता है।
- 4 दोहराए जाने वाले विज्ञापन अब कम प्रभावशाली होते जा रहे हैं।

अब आप संक्षेपण के अन्तिम मसौदे को लिखने का प्रयास कर सकते हैं और निम्नलिखित संक्षेपण से उसकी तुलना कर सकते हैं।

### संक्षेपण

बार-बार दोहराना, विज्ञापन का सबसे सरल स्वरूप है। विज्ञापन में किसी विशेष वाक्यांश, ट्रेड चिह्न या नाम के बार-बार दोहराने का उद्देश्य है कि ग्राहक के मस्तिष्क में वह अंकित हो जाए और वह उसी उत्पाद को खरीदे। वास्तव में कुछ ट्रेड नाम इतने प्रसिद्ध हो गये हैं कि वह उत्पाद के नाम के स्थान पर प्रयोग होने लगे हैं जैसे "वैसलीन"। आजकल बाजार में उपभोग्य उत्पादों की संख्या बहुत बढ़ गयी है। (87 शब्द)

इसका शीर्षक यह दिया जा सकता है –**पुनरावृत्ति द्वारा विज्ञापन**

अब हम एक और परिच्छेद लेते हैं और उसका संक्षेपण लगभग 100 शब्दों में लिखने का प्रयत्न करते हैं और इसके शीर्षक के बारे में भी सुझाव देते हैं। यह परिच्छेद पर्यटन उद्योग पर कोविड-19 के प्रभाव पर है (अन्तर्राष्ट्रीय मुद्रा कोष से लिया गया)

## आइये अब परिच्छेद पढ़ें।

कोविड-19 महामारी से पहले विश्व-अर्थव्यवस्था में यात्रा और पर्यटन ने एक महत्वपूर्ण स्थान प्राप्त कर लिया था। विश्व जी. डी. पी. में इसका अंशदान 10 प्रतिशत था और यह विश्व भर में 320 मिलियन (32 करोड़) जॉब प्रदान करता था।

1950 में जेट युग की शुरूआत हुई थी। उस समय केवल 25 मिलियन लोगो ने विदेश यात्रा की। परन्तु वर्ष 2019 में यह संख्या 1.5 बिलियन (150 करोड़) तक पहुँच गई थी और यात्रा और पर्यटन का क्षेत्र इस अंश तक फैल गया था कि कई अर्थव्यवस्थाओं के लिए तो इसके असफल होने की कल्पना भी नहीं की जा सकती थी।

परस्पर-सम्बंधित देशों के इस नये युग में इतने बड़े पैमाने पर वैश्विक महामारी का होना अपने आप में पहली घटना है। इसके कारण 100 मिलियन जॉब खतरों में पड़ गई हैं। इनमें से अधिकतर जॉब माइक्रो, लघु और माध्यम दर्जे के उद्गमों में है जिनमें महिलाओं का हिस्सा ज्यादा है। संयुक्त राष्ट्र विश्व पर्यटन (UNWTO) संगठन के अनुसार पर्यटन कार्यबल का लगभग 54 प्रतिशत महिलाओं द्वारा निर्मित पर्यटन-आधारित देश इस संकट का हानिकारक प्रभाव अन्य अर्थव्यवस्थाओं की अपेक्षा अधिक लम्बे समय तक महसूस करेंगे। जो सम्पर्क-प्रमुख सेवाएं जो पर्यटन और यात्रा क्षेत्रों का एक प्रमुख भाग हैं इस महामारी द्वारा अपेक्षाकृत अधिक प्रभावित हुई हैं। यह तब तक बना रहेगा जब तक कि लोग पुनः समूहों में यात्रा प्रारम्भ न करें।

कैरीबियन कम्युनिटी (CARICOM) के महासचिव इर्विन लारॉक ने सितम्बर में सम्पन्न एक अप्रत्यक्ष कार्यक्रम में कहा "ऐसा कोई रास्ता दिखाई नहीं पड़ रहा है जिसके सहारे हम इस गड्डे से निकल सकें जिसमें हम इस समय पड़े हैं।"

कैरीबियन सेशिलस, मॉरिशस और प्रशांत महासागर के श्वेत रेतीले समुद्री तटों से बैंगकॉक की पिछली गलियों और अफ्रीका के विशाल राष्ट्रीय पार्कों तक सभी देश यह संघर्ष कर रहे हैं कि बिना महामारी को फैलाये किस प्रकार पर्यटकों को पुनः आकर्षित किया जाये। इसके दो ही हल दिखाई देते हैं: अत्यधिक धनाढ्य पर्यटकों को आकर्षित किया जाये जो अपनी पर्यटक-नौकाओं में अपने आपको क्वारंटाइन कर लें अथवा उनको जो एक वर्ष के लम्बे समय तक रह कर ऑनलाइन अपना कार्य कर सकें और साथ ही उष्णकटिबंधीय दृश्यों का भी आनन्द ले सकें।

पर्यटन से होने वाली आय का 2019 का स्तर 2023 से पहले पहुँचने की आशा नहीं है। इस वर्ष की प्रथम छमाही में विश्व भर में पर्यटकों का आगमन 65 प्रतिशत से भी अधिक गिर गया और अप्रैल से तो लगभग रुक ही गया। अन्तर्राष्ट्रीय मुद्रा कोष की पर्यटक पर



शोध के अनुसार इसकी तुलना में पर्यटक आगमन वैश्विक आर्थिक संकट के समय केवल 8 प्रतिशत और 2003 में सार्स महामारी के कारण 17 प्रतिशत कम हुआ था।

## मुख्य बिन्दु

- 1) कोविड-19 से पहले यात्रा का वैश्विक जी.डी.पी. में योगदान 10 प्रतिशत था।
- 2) इसके कारण विश्व भर में 320 मिलियन जॉब थी।
- 3) वैश्विक महामारी के कारण 100 मिलियन जॉब पर संकट आ गया है।
- 4) पर्यटन पर निर्भर देश इस संकट का बुरा प्रभाव काफी लम्बे समय तक महसूस करेंगे।

अब आप संक्षेपण का अंतिम रूप लिख कर उसकी तुलना नीचे दिये गये संक्षेपण से करें।

## संक्षेपण

कोविड-19 महामारी के कारण 100 मिलियन जॉब पर संकट छा गया है जिनमें से अनेक माइक्रो, लघु और मध्यम स्तर के प्रतिष्ठानों में है जिन पर नियुक्त कर्मचारियों में महिलाओं का बड़ा भाग है जो पर्यटन कार्यदल का 54 प्रतिशत अंश है। पर्यटन पर निर्भर देशों पर बड़ा बुरा प्रभाव पड़ा है क्योंकि इस उद्योग में सम्पर्क सेवाएं मुख्य हैं। इसके कारण यात्रा-क्षेत्र महामारी से बुरी तरह से प्रभावित हुआ है और यह संकट तब तक बना रहेगा जब तक कि पर्यटक समूह में यात्रा करते समय अपने आपको सुरक्षित न महसूस करने लगे। कैरीबियन सेशलस, मॉरिशस और प्रशांत महासागर के श्वेत रेतीले समुद्री-तटों से लेकर बैंगकाक की पिछली गलियों और अफ्रीका के विस्तृत राष्ट्रीय पार्को तक सभी इस समस्या से जूझ रहे हैं कि किस प्रकार पर्यटकों को बिना संक्रमण फैलाये किस प्रकार आकर्षित किया जाये (120 शब्द)

इसका सम्भावित शीर्षक निम्नलिखित हो सकता है:

## कोविड-19 का पर्यटन पर प्रभाव

### अभ्यास 4

हम एक अन्य परिच्छेद लेते हैं और इसका संक्षेपण लगभग 100 शब्दों में लिखने का प्रयत्न करते हैं। यह परिच्छेद दिल्ली में टीकाकरण से सम्बंधित है। (हिन्दुस्तान टाइम्स 8 मार्च, 2021 से रूपांतरित)

आइये इसको पढ़ें

सरकारी आंकड़ों के अनुसार दिल्ली में 1 महा पूर्व प्रारम्भ हुए कोविड-19 टीकाकरण अभियान के अन्तर्गत आज तक 3 लाख लोगो को टीका लग चुका है। सोमवार को 27000 लोगो को टीका लगा। आंकड़ों के अनुसार इनमें से 1.35 लाख स्वास्थ्य कल्याण कर्मचारी और 1.71 लाख अग्रिम पंक्ति के कर्मचारी हैं। अधिकारियों ने बताया कि सोमवार को 306 केन्द्रों पर 27,219 लोगो को टीका लगा जिसमें 5,459 ऐसे लोग सम्मिलित हैं। जिनको टीके की दूसरी खुराक लगी। कुल मिला कर इस समूह के लगभग 88 प्रतिशत लोग आये। उन्होंने यह भी बताया कि आठ मामूली हानिकारक मामले (AEFI, Adverse Events following Immunisation) भी सामने आये। आज तक 1,35,034 स्वास्थ्य कल्याण कर्मचारियों को टीका लग चुका है। इसके अतिरिक्त अधिकारियों द्वारा दिये गये आंकड़ों के अनुसार कुल 1,71,079 अग्रिम पंक्ति के कर्मचारियों को भी टीका लग चुका है। अग्रिम पंक्ति के कर्मचारियों में पुलिस कर्मचारी, सिविल सुरक्षा स्टाफ, सफाई कर्मचारी तथा अन्य सम्मिलित हैं। टीकाकरण अभियान जो 16 जनवरी को प्रारम्भ हुआ था, अब तेज हो गया है, देश भर में टीकाकरण अभियान 16 जनवरी को प्रारम्भ किया गया था और दिल्ली में पहले दिन 8,117 लक्षित स्वास्थ्य कल्याण कर्मचारियों में से कुल 4,319 (53 प्रतिशत) को 81 केन्द्रों पर टीका लगा। डाक्टरों के अनुसार टीके के दूसरी खुराक 28 दिन के अन्तर से दी जाती है। 13 फरवरी को कुल 13,768 लोगों को टीका लगाया गया और स्वास्थ्य कल्याण कर्मचारियों को दूसरी खुराक दी गई जिनको 28 दिन पहले खुराक दी गई थी। 16 जनवरी को प्रारम्भ टीकाकरण अभियान के दूसरे दिन टीका लेने वालों की संख्या 3,598 (लक्षित का 44 प्रतिशत) थी। पहले दिन मामूली और 1 गंभीर हानिकारक प्रभाव खबरों में आने के पश्चात् टीका लेने वालों की संख्या में तेजी से गिरावट आई। परन्तु तीसरे दिन इस संख्या में काफी सुधार हुआ और वह 4,936 (48 प्रतिशत) तक पहुँच गई।

### संक्षेपण

दिल्ली में टीकाकरण अभियान 16 जनवरी को प्रारम्भ हुआ। पहले दिन शहर में 81 केन्द्रों पर 8,117 लक्षित स्वास्थ्य कल्याण कार्यकर्ताओं में से कुल 4,319 (53 प्रतिशत) को टीका

लगा आज तक 1,34,034 स्वास्थ्य कल्याण कार्यकर्ताओं को टीका लग चुका है। अधिकारियों द्वारा दिये गये आंकड़ों के अनुसार कुल 1,71,079 पंक्ति के कर्मचारियों को भी टीका लग चुका है, अग्रिम पंक्ति के कर्मचारियों में पुलिस कर्मचारी सिविल सुरक्षा स्टॉफ, सफाई कर्मचारी तथा अन्य सम्मिलित हैं। डॉक्टरों के अनुसार टीके की दूसरी खुराक पहली खुराक से 28 दिन के अन्तर से दी जाती है। 13 फरवरी को कुल 13,768 लोगों को टीके की खुराक दी गई और दूसरी खुराक उन स्वास्थ्य कल्याण कर्मचारियों को दी गई जिनको पहली खुराक 28 दिन पहले लगी थी। दिल्ली में 1 माह पहले टीकाकरण प्रारम्भ होने के पश्चात् आज तक तीन लाख लोगों को कोविड-19 टीका लग चुका है। सरकारी आंकड़ों के अनुसार सोमवार को 27000 व्यक्तियों को टीका लगा (120 शब्द)

इसका निम्नलिखित शीर्षक हो सकता है:

### दिल्ली में टीकाकरण अभियान

#### मुख्य बिन्दू

- 1) दिल्ली में आज की तारीख तक तीन लाख से अधिक लोगों को टीका लग चुका है।
- 2) इनमें से 1.35 लाख से अधिक स्वास्थ्य कल्याण कर्मचारी हैं। और
- 3) 1.71 लाख से अधिक अग्रिम पंक्ति के कर्मचारी हैं।
- 4) टीकाकरण अभियान जो 16 जनवरी को प्रारम्भ हुआ था, पिछले एक सप्ताह में तेज हो गया है।

#### बोध प्रश्न ग

निम्नलिखित परिच्छेद का 160 शब्दों में संक्षेपण लिखिए और उपयुक्त शीर्षक बताइए। संक्षेपण का अन्तिम मसौदा लिखने से पहले, इस परिच्छेद के मुख्य मुद्दों को लिखिए।

19वीं शताब्दी के उत्तरार्द्ध में पूंजी तथा 'श्रम' में वृद्धि हुई और इन्होंने आधुनिक पद्धति पर अपने-अपने संगठनों का निर्माण किया। अनेक पुरानी पारिवारिक फर्मों का स्थान सीमित दायित्व वाली कम्पनियों ने ले लिया, जिनका प्रबन्ध वेतनभोगी मैनेजर करते थे। नये युग की तकनीकी आवश्यकताओं को इस परिवर्तन ने पूर्ण किया। इसके लिए पेशेवर व्यक्तियों को नियुक्त किया गया और इसके परिणामस्वरूप पारिवारिक फर्मों के प्रबन्ध में जो

कार्यकुशलता में कमी आई थी, वह कम हुई। यह व्यक्तिगत प्रयास से हटकर सामूहिक प्रयास तथा राज्य द्वारा व्यापार की ओर एक कदम था। रेल कम्पनियां, जो कि अभी भी निजी व्यवसाय थी और जो उनके शेयरधारियों के लाभ के लिए काम करती थी, पुराने पारिवारिक व्यवसायों की तरह नहीं थीं। वे पार्लियामेंट के द्वारा बनाए गये कानून द्वारा अस्तित्व में थीं और राजकीय नियंत्रण के बदले उन्हें विशेषाधिकार तथा अधिकार प्रदान किए गये। लगभग उसी समय बड़ी-बड़ी म्युनिसिपलटियों ने करदाताओं को बिजली, ट्राम तथा अन्य सुविधाएं प्रदान करने का व्यवसाय आरम्भ कर दिया। सीमित दायित्व वाली कम्पनियों तथा म्युनिसिपल व्यवसाय के आरम्भ हो जाने के महत्वपूर्ण परिणाम निकले। पूंजी और उद्योग के इतने बड़े पैमाने पर अप्रत्यक्ष प्रचलन से शेयरधारियों के एक बड़े वर्ग का उदय हुआ और उनकी संख्या व महत्व में भी वृद्धि हुई। यह तत्व राष्ट्रीय जीवन में ऐसा था जो भूमि तथा भू-स्वामियों के हितों से हटकर केवल पूंजीपतियों के मनमाने व्यवहार के लिए था और यह व्यवसाय के उत्तरदायी प्रबन्धन से भी हटकर था। उन्नीसवीं शताब्दी में अधिकांश रूप में ब्रिटिश पूंजी की सहायता से अमरीका, अफ्रीका, भारत, आस्ट्रेलिया तथा यूरोप के कुछ भागों में विकास कार्य हुआ और संसार में औद्योगीकरण की ओर बढ़ने से ब्रिटिश शेयरधारी बहुत अधिक अमीर हुए। बॉर्नमाऊथ और ईस्टबॉर्न जैसे नगरों का विकास एक ऐसे धनी अवकाश प्राप्त वर्ग के लिए हुआ जिनका समाज से कोई सम्बन्ध नहीं था, उनका सम्बन्ध केवल प्राप्त होने वाले लाभांश से था और वे कभी-कभी प्रबन्ध को डराने के लिए शेयरधारियों की सभा में भाग लेने चले जाते थे। इसकी दूसरी तरफ शेयरों को रखने का अर्थ था आराम और स्वतन्त्रता। आगे चलकर विक्टोरिया काल के कुछ लोगों ने इसका उपयोग सभ्यता के विकास के लिए किया।

शेयरधारियों को कम्पनी के कर्मचारियों के जीवन और उनकी आवश्यकताओं के बारे में कोई जानकारी नहीं थी और पूंजी और श्रम के सम्बन्धों पर उनका प्रभाव भी अच्छा नहीं था। कम्पनी के लिए काम करने वाला वेतनभोगी मैनेजर, कर्मचारियों और उनकी आवश्यकताओं के अधिक निकट होता था, फिर भी वह कर्मचारियों के बारे में इतनी व्यक्तिगत जानकारी नहीं रखता था जितनी कि पुराने समय के बाप-दादाओं के द्वारा किए जाने वाले व्यापार में होती थी। कार्य संचालन के आकार और कर्मचारियों की संख्या में इतनी अधिक वृद्धि हो गई कि व्यक्तिगत सम्बन्ध रखना असम्भव हो गया। सौभाग्यवश ट्रेड यूनियनों के बढ़ते हुए संगठन और शक्ति के कारण, विशेष तौर से हस्तकौशल व्यवसाय में, कर्मचारी प्रबन्धकों के साथ बराबरी की हैसियत से व्यवहार करने के योग्य हो सके। हड़ताल और तालाबन्दी ने दोनों पक्षों को एक-दूसरे की शक्तियों का आदर करना सिखाया और उचित बातचीत के महत्व को समझाया।



**अप्रत्यक्ष रूप (Indirect Speech) :** जब वक्ता के कहे गये शब्दों को लिखा नहीं जाता परन्तु भाषण का सही अर्थ या टिप्पणी को कर्मवाच्य (passive voice) में दिया जाता है।

**वाक्यांश (Phrase) :** शब्दों का ऐसा समूह जिसमें न तो कर्ता होता है और न विधेय और जो एक वाक्य में एक इकाई के रूप में कार्य करता है।

---

### 13.9 बोध प्रश्नों के उत्तर

---

ख 2 (i) सही (ii) गलत (iii) गलत (iv) गलत (v) गलत (vi) सही (vii) सही

ग परिच्छेद के मुख्य मुद्दे इस प्रकार हैं:

1 उन्नीसवीं शताब्दी के उत्तरार्द्ध में, ब्रिटेन में उद्योगों का बड़े और अव्यक्तिगत आधार पर संगठित किया गया !

- पारिवारिक फर्म, सीमित दायित्व वाली कम्पनियां बन गईं, तथा
- म्युनिसिपलटियों ने भी व्यवसाय आरम्भ कर दिया।

2 शेयरधारियों का वर्ग

- बड़ा और अधिक महत्वपूर्ण हो गया, तथा
- उत्तरदायित्व के बिना निवेश।

3 श्रम सम्बन्धों में गिरावट हुई क्योंकि

- शेयरधारियों का गैरजिम्मेदार व्यवहार,
- शेयरधारियों को श्रमिक वर्ग की हालत का ज्ञान नहीं था,
- बड़ी कम्पनियों का उदासीन व्यवहार,
- ट्रेड यूनियनों के विकास से श्रमिक प्रबन्ध का मुकाबला कर सके,
- विवादों का परिणाम हुआ कि दोनों एक-दूसरे का आदर करने लगे और उचित बातचीत होने लगी।

4 औद्योगिक सम्बन्धों ने एक नया मोड़ लिया।

संक्षेपण का यह स्वरूप हो सकता है:

1850 और 1900 के दौरान ब्रिटिश उद्योग बड़े पैमाने पर और अव्यक्तिक ढंग से संगठित हुआ। पुरानी पारिवारिक, व्यापारिक फर्मों का स्थान सीमित दायित्व वाली कम्पनियों ने ले लिया और म्युनिसिपलटियों ने अधिक व्यक्तियों को नियुक्त करके करदाताओं को सेवाएं उपलब्ध करनी आरम्भ कर दी। इसके कारण शेयरधारियों

की संख्या और महत्व में वृद्धि हुई, जो बहुत कम प्रयास से अधिक धन प्राप्त कर सके। ब्रिटेन के विश्व-व्यापी व्यापार और निवेश के कारण वे धन कमा सके और उनका कोई सम्बन्ध या उत्तरदायित्व नहीं था कि यह धन किस प्रकार किया जा रहा है। शेयरधारियों को उत्तरदायित्वहीनता, श्रमिक किस हालत में रहते हैं इससे अनभिज्ञता और कम्पनियों के बड़े आकार ने व्यक्तिगत सम्बन्धों को प्रभावित किया और इससे श्रम और पूंजी में मन-मुटाव बढ़ा। परन्तु ट्रेड युनियनों के बढ़ते हुए प्रभाव और अनुशासन के कारण प्रबन्धकों के अनुचित व्यवहार के प्रति विरोध हुआ। हड़ताल और तालाबन्दी ने दोनों पक्षों को एक-दूसरे का आदर करना सिखाया और वे उचित आधार पर बातचीत करने लगे। इस प्रकार पारिवारिक व्यापार के पेतृक व्यवहार से अब औद्योगिक सम्बन्ध संगठन के आधार में बदल गये।

इसका शीर्षक यह हो सकता है: — **औद्योगिक सम्बन्धों का नया स्वरूप**

---

### 13.10 स्वपरख प्रश्न

---

- 1 अच्छे संक्षेपण की विशेषताएं बताइए।
- 2 संक्षेपण के विभिन्न चरणों का वर्णन कीजिए।
- 3 संक्षेपण में आपके समक्ष क्या कठिनाइयां आती हैं?
- 4 निम्नलिखित परिच्छेद का लगभग 115 शब्दों में संक्षेपण लिखिए। मूल में जिन शब्दों या वाक्यांशों का प्रयोग किया गया है जहां तक हो सके उनका प्रयोग न करें। शीर्षक लिखिए और शब्दों की संख्या भी लिखिए।

यदि किसी व्यापारिक क्रिया में कुछ विशेष न किया जाए तो इसे साहसीपन नहीं कहेंगे। वास्तव में किसी व्यक्ति को उद्यमी तब तक नहीं कह सकते जब तक वह कुछ नया आरम्भ नहीं करता या अपने काम में कुछ भिन्नता नहीं लाता। इसे परिवर्तन या नवीनता कहते हैं, इसका अर्थ है दूसरों से भिन्न कार्य करना। उद्यमी सदैव ही इस तलाश में रहता कि वह व्यक्तियों की आवश्यकताओं को पूरा करने का कोई अनूठा तरीका अपनाए। वे नये उत्पादों या उत्पादन के नये तरीकों के निवेशक हो भी सकते हैं और नहीं भी, परन्तु वे व्यापार में प्रयोग करने के लिये नयी खोजों के उपयोगों की संभावनाओं को पहले देख पाते हैं। कुछ अन्य व्यक्तियों को भी उसी आविष्कार की जानकारी तो होती है परन्तु वे व्यापार में उसकी व्यावहारिक उपयोगिता को नहीं समझ पाते अथवा वे उत्साही नहीं होते या उनमें विश्वास की कमी होती है इसलिए वे लाभ नहीं उठा पाते।

आजकल के प्रतिस्पर्धा के बाजार में उद्यमी तभी सफल हो सकता है जब वह अपने व्यापार में नवीनता लाता रहे। नवीनता कोई बहुत बड़ी या चमत्कारिक हो यह आवश्यक नहीं है। पुरानी वस्तु में कुछ परिवर्तन या अतिरिक्त शुल्क के बिना कुछ अतिरिक्त सेवाएं प्रदान करना या रंगीन पैकिंग करना या विभिन्न वजन के पैकटों में वस्तुएं बेचना या इसी प्रकार के अन्य कार्यों से लाभकारी नवीनता होती है। परन्तु यदि वही कार्य उसी प्रकार अनेक उत्पादकों द्वारा किया जाता है तब उद्यमी को नवीनता लाने के अन्य प्रकार सोचने पड़ेंगे। नवीन विचारों के लिए कल्पना करना ज्ञान से अधिक महत्वपूर्ण होता है। उद्यमी को कल्पनाशील होना चाहिए और उसमें नये ढंग से सोचने की क्षमता होनी चाहिए।

फलों के रस का उदाहरण लीजिए। आजकल फलों का रस बोतलों की अपेक्षा छोटे-छोटे डिब्बों में बेचा जाने लगा है जिससे कि उपभोक्ता उसे आसानी से ले जा सकें और रस पीने के बाद डिब्बे को फेंक दे। यह एक नवीनता है। एक और उदाहरण लेते हैं। आपने हेनरी फोर्ड का नाम सुना होगा जिसने अमरीका में फोर्ड मोटर कम्पनी स्थापित की। उसने मोटर का अविष्कार नहीं किया था, परन्तु उसने बड़ी मात्रा में उत्पादन करने के तरीकों का उपयोग किया और कम कीमत पर सवारी गाड़ी उपलब्ध कराई जिससे अधिक से अधिक व्यक्ति कार खरीद सकें।