

घटक १

आधुनिक कार्यालय व्यवस्थापन Modern Office Management

अनुक्रमणिका

१.० उद्दिष्टे

१.१ प्रस्तावना

१.२ विषय विवेचन

१.२.१ कार्यालय – अर्थ व व्याख्या

१.२.२ आधुनिक कार्यालयाची उद्दिष्टे

१.२.३ आधुनिक कार्यालयाचे महत्त्व

१.२.४ आधुनिक कार्यालयाची कार्ये

१.२.५ कार्यालयीन व्यवस्थापन

१.२.६ कार्यालयीन व्यवस्थापनाचे स्वरूप व व्याप्ती

१.२.७ कार्यालयीन व्यवस्थापनाचे घटक

१.२.८ कार्यालयीन व्यवस्थापनाची कार्ये

१.२.९. कार्यालयीन व्यवस्थापक

१.२.९.१ कार्यालयीन व्यवस्थापकाची कार्ये

१.२.९.२ कार्यालयीन व्यवस्थापकाची कर्तव्ये आणि जबाबदाऱ्या

१.३ परिभाषिक शब्द

१.४ स्वयं अध्ययन प्रश्न

१.५ सारांश

१.६ सरावासाठी स्वाध्याय

१.७ अधिक वाचनासाठी पुस्तके

१.० उद्दिष्टे

या घटकाच्या अध्ययनानंतर

- * कार्यालयाचे वर्णन करता येईल.
- * आधुनिक कार्यालयाची उद्दिष्टे व महत्त्व नमूद करता येईल.
- * आधुनिक कार्यालयाची कार्ये स्पष्ट करता येईल.
- * कार्यालयीन व्यवस्थापनाची माहिती देता येईल.
- * कार्यालयीन व्यवस्थापनाचे स्वरूप व घटक विशद करता येईल.
- * कार्यालयीन व्यवस्थापकाचे वर्णन करता येईल.

१.१ प्रस्तावना

आधुनिक काळात व्यापार, उद्योग, व्यवसाय व इतर सेवासंस्थांमध्ये कार्यालयास विशेष महत्त्व प्राप्त झालेले आहे. कार्यालयाचे कार्य हे कागदपत्रांशी संबंधित आणि लेखी स्वरूपाचे असते. व्यवसायाचे कार्य व्यवस्थित चालावे म्हणून कार्यालयात सर्व प्रकारच्या नोंदी ठेवल्या जातात. वेगवेगळ्या प्रकारची कागदपत्रे तयार केली जातात, हाताळली जातात तसेच कार्यालयातून बाह्य जगाशी संपर्क साधला जातो. संस्थेतील विविध विभागांच्या कार्यात समन्वय साधला जातो. व्यवसायसंस्थेतील कार्याचे नियोजन, संघटन, संचालन, सुसूत्रीकरण व नियंत्रण यांसारखी कार्ये करण्यासाठी व्यवस्थापनाला कार्यालयाचे साहाय्य मिळते. त्याचप्रमाणे उत्पादन, विक्री, अर्थपुरवठ व कर्मचारी व्यवस्थापन या क्षेत्रांत व्यवस्थापकीय कार्ये करण्यासाठी कार्यालयाची आवश्यकता असते. कार्यालयातून योग्य वेळी व योग्य व्यक्तींकडून पुरेशी माहिती पुरविली जाते. या माहितीच्या आधारावर अनेक प्रकारचे निर्णय घेतले जातात. म्हणून आधुनिक काळात कार्यालयास महत्त्वाचे स्थान प्राप्त झाल्याचे दिसून येते.

१.२ विषय विवेचन

१.२.१ कार्यालय – अर्थ व व्याख्या

कार्यालय म्हणजे कार्य करण्याचे ठिकाण किंवा कार्य करण्याचे स्थळ किंवा जागा होय. कार्यालयाच्या या व्याख्येवरून कार्यालयाच्या कार्याची कल्पना येत नाही; कारण कार्यालयात विविध प्रकारची कार्ये केली जातात. तसेच कार्यालय म्हणजे एखादी जागा किंवा इमारत नव्हे तर कार्यालयाची कार्ये जिथे चालतात तिथेच कार्यालय असते असे मानले जाते. कार्यालयात विविध कार्यासंबंधी माहिती गोळश करणे, माहितीचे विश्लेषण करणे, माहिती जतन करून ठेवणे व माहिती पुरविणे ही कार्ये चालतात. त्याचबरोबर संस्थेचे धोरण ठरविणे, धोरणाच्या अंमलबजावणीसाठी योजना तयार करणे, ती कार्यान्वित करणे, कामावर देखरेख व नियंत्रण ठेवणे आणि सर्व कार्यात समन्वय साधणे ही कार्ये व्यवस्थापनाला कार्यालयामार्फतच पार पाडावी लागतात.

थोडक्यात, कार्यालयाचा विचार करताना कार्यान्वित कार्याचा विचार महत्त्वाचा असतो. कार्यालयाची विशिष्ट जागा महत्त्वाची मानली जात नाही.

- * जॉर्ज टेरी यांच्या मते 'कार्यालय म्हणजे व्यवसायातील असे स्थान आहे की जेथे व्यवसायाची

नियंत्रण यंत्रणा असते; जेथे नोंदी ठेवल्या जातात व जेथून माहिती पुरविली जाते की ज्यामुळे व्यवसायाची कामे अधिक चांगल्या प्रकारे केली जातात व त्यांवर नियंत्रण ठेवले जाते. कार्यालय हे असे स्थान आहे की जेथे माहिती तयार करणे व पुरविणे हे महत्त्वाचे कार्य केले जाते. माहिती गोळा करणे, त्यावर प्रक्रिया करणे, माहितीचे संग्रहण करणे व आवश्यक तेव्हा माहिती पुरविणे ही कार्यालयाची कार्ये आहेत.”

*लिटिल फिल्ड यांच्या मते ‘कार्यालय हे व्यवसायाचे प्रशासन केंद्र आहे. नोंदी ठेवणे व संदेशवहन या दोन महत्त्वाच्या सेवा पुरविणे हे कार्यालयाचे प्रमुख उद्देश आहेत.

*डेनियर यांच्या मते ‘कार्यालय म्हणजे कारकुनी स्वरूपाची कार्ये जेथे केली जातात अशी जागा होय.’”

१.२.२ आधुनिक कार्यालयाची उद्दिष्टे

ही संकल्पना आजच्या परिभाषेत खूप व्यापक आहे आणि त्यात ग्राहक वर्ग, अभ्यागत (Visitors) याला कोणकोणत्या सुविधा उपलब्ध करता येतील याचा विचार केलेला असतो. कोणत्याही गोष्टीकरिता त्याला फार वेळ वाट पाहावी लागू नये याचा विचार केलेला दिसतो. ग्राहकाने, हितचिंतकाने, अभ्यागताने मनातून अपेक्षा केलेल्या सर्व रास्त सुविधांच्या पूर्ततेस प्राधान्य दिलेले असते. त्याने कार्यालयात प्रवेश केल्यापासून तो बाहेर जाईपर्यंत त्याची कशाचीही गैरसोय होणार नाही यावर लक्ष केंद्रित केलेले असते. त्या अनुषंगाने पुढील गोष्टी ध्यानात घेतल्या जातात.

(१) वाहनतळाची सोय : खरेदीस जाताना दुचाकी किंवा चारचाकी वाहनांची वापर ही गोष्ट आता सर्वसामान्य झाली आहे. काम करून पुन्हा बाहेर येईपर्यंत आपले वाहन सुरक्षित जागी ठेवता यावे ही त्याची प्राथमिक गरज असते. आजकाल या दृष्टीने (पार्किंगची सोय) विचार केलेला दिसतो.

(२) लिफ्टची सोय : आजकाल कार्यालये बहुमजली इमारतीत असतात. जिने चढण्याचा त्रास (कर्मचारी, अभ्यागत, ग्राहक वर्गाचा) वाचावा यासाठी इमारतीमध्ये लिफ्टची सोय केलेली असते व लिफ्टमन असतो. जनरेटर बसवून लिफ्ट बंद पडणार नाही याची काळजी घेण्यात येते.

(३) स्वागत कक्ष : कार्यालयात येणाऱ्या व्यक्तींची दखल घेण्यासाठी या विभागात कर्मचारी वर्ग असतो. पुष्कळ कार्यालयांत कामकाज प्रारंभ होईपर्यंत थांबण्याची पाळी येते. वेटिंग रूममध्ये तशी सोय केलेली असते. पिण्याचे पाणी, स्वच्छता गृह यांची सोयही पाहिली जाते. स्वागत कक्षात पुरेसा प्रकाश आणि आरामदायक बैठकव्यवस्था, वृत्तपत्रे व पंखे या सोईचा विचार केलेला असतो.

(४) फलकांची सोय : पुष्कळशा कार्यालयांत आजकाल मार्गदर्शक फलक मराठीतून किंवा इंग्रजीतून लावलेले असतात. केबिनबाहेर अधिकाऱ्यांच्या नावाचे फलक लावलेले असतात. त्यामुळे कोणत्या विभागात आपले काम होईल याची अभ्यागताला पटकन कल्पना येते. चौकशीत विनाकारण वाया जाणारा वेळ वाचतो.

(५) रोख व्यवहार विभाग : हा विभाग कचेरीत प्रवेश करताच चटकन नजरेस येईल अशा ठिकाणी असतो. बँका, विमा कंपन्या व शासकीय कचेऱ्यांत येणाऱ्या लोकांमध्ये पन्नास टक्क्यांपेक्षा जास्त लोक हप्ता भरणा करणे व पैसे काढणे यासाठीच आलेले असतात. त्यांचे काम पटकन होते आणि ते कार्यालयातून बाहेरही पडतात.

(६) काऊंटरवरच्या सेवा : आजकाल प्रत्येक कर्मचाऱ्यास संगणक उपलब्ध केलेले असतात. आता फाईल्स, फोल्डर्स व रजिस्टर्स यांची काऊंटरवरची संख्या अत्यंत कमी झालेली आहे. संगणकाच्या मदतीने प्रमाणपत्र देणे व रोखीची पावती देणे ही कामे पटकन आणि सफाईदारपणे केली जातात. त्यामुळे

कार्यालयात प्रारंभी वाटणारी गर्दी कमी-कमी होत जाते.

(७) **कर्मचाऱ्यांसाठी सोई** : गर्दीच्या काळात कर्मचारी वर्गावर मानसिक व बौद्धिक ताण पडतो. त्याचाही विचार व्यवस्थापनाने केलेला असतो. कर्मचारी वर्गाला विविध उपकरणे व साधने पुरविलेली असतात. त्यामुळे फारशा हालचाली न करताही तो ग्राहकास उत्तम सेवा तुरंत देऊ शकतो. उदा., इंटरकॉम, कॅश मोजणारे मशीन, आकडेमोड करणारी यंत्रे या सुविधा भरपूर ठिकाणी आढळतात. ग्राहकांनी खरेदी केल्यावर चटकन बिल मिळण्याची सोय शॉपिंग मॉल, उपाहारगृहे, प्रवासी संस्था, रुग्णालये यांतून केलेली असते. त्यामुळे ग्राहक हा केंद्रबिंदू समजून त्याच्या गरजा काय असतील याचा विचार कार्यालयाचे आधुनिकीकरण करताना केलेला असतो. खेळती हवा, भरपूर प्रकाश, उत्तम रंगसंगतीने केलेली सजावट यांकडेही लक्ष पुरविले जाते. हे सर्व करताना काही उद्दिष्टे व्यावसायिकांसमोर असतात, ती पुढीलप्रमाणे -

(क) ग्राहक वर्ग व अभ्यागत यांचे लक्ष वेधले जावे, कार्यालयाला आवर्जून भेट द्यावी अशी इच्छा मनात निर्माण व्हावी.

(ख) व्यवसायाची प्रतिष्ठा वाढावी व व्यवसायाला नावलौकिक प्राप्त व्हावा की, ज्यामुळे ग्राहकाला पुन्हा गरज निर्माण होईल तेव्हा मागील अनुभवाची आपोआप आठवण होईल व तो पुनःपुन्हा आपल्याच कचेरीत येईल.

(ग) उत्तम आणि जलद सेवांच्या माध्यमातून व्यवसायात सेवा व वस्तूंची मागणी वाढेल. ग्राहक वर्ग, गुंतवणूकदार व ठेवीदार यांच्यात विश्वासचे वातावरण निर्माण होईल. विश्वास हाच सर्व यशाचा पाया असतो.

(घ) कर्मचारी वर्गाचासुद्धा मानसिक त्रास व तणाव कमी होऊन ते अधिक उत्साहाने कामे करतील आणि व्यवस्थापनाला सहकार्य देतील असाही आधुनिकतेमागचा दृष्टिकोन असतो.

१.२.३ आधुनिक कार्यालयाचे महत्त्व

आधुनिक काळातील व्यवसायात कार्यालयाला महत्त्वाचे स्थान प्राप्त झालेले आहे. कार्यालयाच्या कार्यक्षमतेवरच उद्योग/व्यवसायाची कार्यक्षमता अवलंबून असते.

* “एखाद्या मुख्य स्प्रिंगची घड्याळ्यात जितकी आवश्यकता असते तितकीच आवश्यकता कार्यालयाची व्यवसायात असते.” - प्रा. डिस्सी

* “यशस्वी व्यापार व्यवसायसंस्थेचे कार्यालय हे माणसाच्या मेंदूसारखे कार्य करित असते. व्यवसायाचे सारे नियंत्रण आणि मार्गदर्शन येथूनच होत असते.”

व्यवसायाचे यश अगर अपयश हे कार्यालयाच्या कामावर अवलंबून असते. कार्यालयीन कामाचा दर्जा जितका श्रेष्ठ असेल तितक्या प्रमाणात व्यवसायाची प्रतिष्ठ वाढते व व्यवसायाची जनमानसात प्रतिमा उंचावते. पुढील मुद्द्यांच्या आधारे कार्यालयाचे गुणधर्म किंवा वैशिष्ट्ये (महत्त्व) स्पष्ट करता येते.

(१) **व्यवसायाच्या अस्तित्वाचे प्रतीक** : कार्यालय असल्यामुळे संस्थेच्या व व्यवसायाच्या अस्तित्वाची जाणीव होते. कार्यालयावरून संस्थेत नेमका कोणता व्यवसाय चालतो याची कल्पना येते. विशेषतः बँका, विमा कंपन्या यांच्या व्यवसायाची त्यांच्या कार्यालयावरूनच जाणीव होते. कोणत्याही व्यवसायसंस्थेचे कार्यालय म्हणजे तिच्या व्यावसायिक कार्याचे प्रतीकच असते.

(२) **अद्ययावत माहितीचे केंद्र** : कोणत्याही संस्थेच्या कार्यालयात त्या संस्थेच्या कारभारासंबंधी संपूर्ण माहिती संग्रहित करून ठेवली जाते. तसेच ती माहिती योग्य वेळी उपलब्ध करून दिली जाते. या माहितीचा उपयोग पूर्वानुमान, नियोजन आणि नियंत्रण या कार्यांसाठी केला जातो. संस्थेचे व्यवस्थापक, संचालक व इतरांना जेव्हा संस्थेविषयी माहिती हवी असते तेव्हा ती उपलब्ध करून देण्याचे कार्य कार्यालयास करावे लागते. कार्यालयाअभावी अशी माहिती उपलब्ध होऊ शकत नाही. म्हणून कार्यालयास अद्ययावत

माहितीचे केंद्र असे म्हटले जाते.

(३) व्यवसायाची ध्येयधोरणे ठरविण्याचे केंद्र : व्यवसायाच्या ध्येयधोरणांचा आणि योजनांचा तपशील तयार करण्याचे केंद्र म्हणून कार्यालयाकडे पाहिले जाते. आधुनिक व्यवस्थापनात नियोजनाला विशेष महत्त्व आहे. कारण नियोजनाशिवाय व्यवसायसंस्था आपले उद्दिष्ट साध्य करू शकत नाही. नियोजनात प्रथम उद्दिष्टे ठरवावी लागतात व नंतर ती उद्दिष्टे साध्य करण्यासाठी धोरणे आखावी लागतात. व्यवसायसंस्थेत खरेदी-विक्री कार्यांचे नियोजन करण्यासाठी तज्ज्ञांची मदत घेतली जाते. तज्ज्ञ व्यक्ती बाजारपेठांचा सखोल अभ्यास करून काही आराखडे तयार करतात. या आराखड्याच्या साहाय्याने अधिकारी वर्ग संस्थेची धोरणे ठरवितात. उदा., खरेदीविषयक धोरण व विक्रीविषयक धोरण इत्यादी. याव्यतिरिक्त खरेदी करण्यात येणाऱ्या वस्तूंचे प्रमाण, गुण व विक्रय वस्तूचे जाहिरात माध्यम निश्चित करणे इ. कार्ये कार्यालया मार्फतच होत असतात.

(४) संज्ञापनाचे माध्यम : एकाच उद्दिष्टाच्या पूर्ततेसाठी काम करणाऱ्या किंवा त्याकरिता अप्रत्यक्षपणे मदत करणाऱ्या व्यक्ती-व्यक्तींमधील किंवा समूहांमधील माहितीच्या आदान-प्रदानाला 'संज्ञापन' असे म्हणतात. संज्ञापन हे संस्थांतर्गत स्वरूपात व बहिर्गत स्वरूपात होत असते. तसेच संस्थेतील विविध कर्मचाऱ्यांमध्ये होत असते. व्यवस्थापक व संचालक, संचालक व कर्मचारी, व्यवस्थापक व कर्मचारी अशा अनेकांमध्ये संज्ञापन चालत असते. हे सर्व संज्ञापन कार्यालयामार्फत होते. त्यामुळे कार्यालय हे संज्ञापनाचे माध्यम आहे असे म्हटले जाते.

(५) विविध कार्यांमध्ये समन्वय/सुसूत्रीकरण : कोणत्याही संस्थेला आपल्या उद्दिष्टपूर्तीसाठी विविध कार्ये पार पाडावी लागतात. ही सर्व कार्ये एकमेकांना पूरक असावी लागतात. त्यामुळे प्रमुख व दुय्यम अशा सर्व कार्यांचे सुसूत्रीकरण साधणे महत्त्वाचे असते. संस्थेच्या कामकाजात सुसूत्रीकरण घडवून आणण्यासाठी आवश्यक त्या गोष्टी कार्यालयामार्फत होत असतात. सुसूत्रीकरणासाठी आवश्यक असणारी माहिती कार्यालयातून उपलब्ध करून दिली जाते. तसेच मार्गदर्शनही कार्यालयामार्फत उपलब्ध करून दिले जाते. कार्यालयाअभावी व्यवसायाच्या कामकाजात सुसूत्रीकरण साधणे अशक्य असते.

(६) व्यवस्थापकीय नियंत्रण : कोणत्याही व्यवसायाचे उद्दिष्ट साध्य करण्यासाठी प्रभावी व्यवस्थापकीय नियंत्रणाची गरज असते. उद्दिष्टानुसार आखलेल्या योजनांची अंमलबजावणी अपेक्षेप्रमाणे करण्यासाठी संस्थेतील कर्मचाऱ्यांनी केलेल्या कामाची तपासणी करणे व आवश्यकता भासल्यास त्यामध्ये दुरुस्ती सुचविणे म्हणजेच व्यवस्थापकीय नियंत्रण होय. नियंत्रणाचे कार्य प्रभावीपणे पार पाडण्यासाठी प्रथम विविध कामांची 'प्रमाणे' (Standards) निश्चित केली जातात व नंतर 'प्रमाणांच्या' अनुरोधाने कार्याचे मोजमाप केले जाते. कामामध्ये काही दोष/उणिवा दिसून आल्यास त्या दूर करण्यासाठी उपाययोजना सुचविली जाते. नियंत्रणासाठी आवश्यक असलेली सर्व कार्ये कार्यालयामार्फत पार पाडली जातात.

(७) पत्रव्यवहाराचे केंद्र : कार्यालयाच्या विविध कार्यांपैकी 'पत्रव्यवहार' हे एक अत्यंत महत्त्वाचे कार्य आहे. संस्थेला येणारी पत्रे व संस्थेतून जाणारी पत्रे कार्यालयामार्फतच हाताळली जातात. पत्रव्यवहार करताना योग्य आणि कार्यक्षम कार्यपद्धती अवलंबिली जाते. कारण व्यवसायाचे यश हे कार्यालयातून होणाऱ्या तत्पर आणि उचित पत्रव्यवहारांवरच अवलंबून असते.

(८) कागदपत्रे व दफ्तर जतन करून ठेवण्याचे केंद्र : कार्यालय हे व्यवसायातील पत्रव्यवहार, कागदपत्रे व दस्तऐवज सांभाळण्याचे व सुरक्षित ठेवण्याचे केंद्र आहे. कार्यालयामध्ये आलेली सर्व पत्रे भावी संदर्भाकरिता धारिकाबद्ध करून ठेवली जातात. तसेच बाहेर जाणाऱ्या प्रत्येक पत्राची नक्कल/प्रत संदर्भासाठी जपून ठेवली जाते. मोठ्या व्यवसायात कागदपत्रे संग्रहित करून ठेवण्यासाठी व संदर्भासाठी उपलब्ध करून देण्यासाठी कार्यालयातच स्वतंत्र विभाग निर्माण केला जातो. हा विभाग हवे ते कागदपत्र

किंवा दस्तऐवज उपलब्ध करून देतो.

(९) संस्थेतील कर्मचारी व कार्यालय : कोणतीही संस्था सुरळीत व व्यवस्थित चालवावयाची असेल तर संचालक, व्यवस्थापक आणि कर्मचारी यांचे परस्परसंबंध सलोख्याचे व सौहार्दाचे असणे आवश्यक असते. व्यवस्थापन व कर्मचारी यांच्यातील संबंध सलोख्याचे राखण्याचे काम कार्यालय संज्ञापनाच्या कार्याद्वारे करीत असते. त्यामुळे व्यवस्थापकाच्या सूचना व आदेश तत्परतेने कर्मचाऱ्यांपर्यंत पोहोचविले जातात. तसेच कर्मचाऱ्यांच्या समस्या, अडचणी, तक्रारी आणि सूचना व्यवस्थापकांना कळविल्या जातात. परिणामतः कर्मचाऱ्यांच्या तक्रारींचा वेळीच विचार होऊन योग्य ती उपाययोजना केली जाते आणि कर्मचाऱ्यांशी चांगले संबंध प्रस्थापित होण्यास मदत होते.

(१०) भागधारक आणि धनकोच्या दृष्टीने कार्यालयाचे महत्त्व : कंपनीचे भागधारक हे तिचे खरे मालक असतात. परंतु भागधारकांची संख्या मोठी असते. तसेच भागधारक हे अनेक ठिकाणी विखुरलेले असतात. त्यामुळे ते कंपनीच्या दैनंदिन कारभारात लक्ष देऊ शकत नाहीत. त्यासाठी भागधारकांनी निवडून दिलेले संचालक, तसेच पगारी अधिकारी व इतर कर्मचारी यांच्या मदतीने कंपनीचा दैनंदिन कारभार चालविला जातो. भागधारकांना कंपनीशी व कंपनीला भागधारकांशी संबंध प्रस्थापित करण्यासाठी कार्यालयावर अवलंबून राहावे लागते. उदा. कंपनीकडे सभासदांनी सूचना किंवा तक्रारी पाठविणे, भागहस्तांतर नोंदविणे, लाभांश अधिपत्रे पाठविणे आणि भागधारकांच्या पत्रांना उत्तरे पाठविणे यांसारख्या गोष्टी कार्यालयामार्फत केल्या जातात. कंपनीच्या धनकोंनासुद्धा अनेक प्रकारच्या सेवा कार्यालयामार्फत पुरविल्या जातात. त्यामुळे भागधारक व धनकोच्या दृष्टीने कार्यालय महत्त्वाचे असते.

(११) ग्राहक, सरकार व सामान्य जनतेच्या दृष्टीने कार्यालयाचे महत्त्व : ग्राहक, सरकार व सामान्य जनतेच्या दृष्टीनेही व्यवसायसंस्थांच्या कार्यालयास महत्त्व असते. ग्राहकांनी दिलेल्या मालाच्या खरेदीचे आदेश कार्यवाहीसाठी संबंधितांकडे देणे, त्यांच्या तक्रारींची दखल घेणे, चौकशी पत्रांना उत्तरे देणे ही सर्व कार्ये कार्यालयामार्फतच पार पाडली जातात. तसेच कार्यालयातून सरकारच्या विविध विभागांशी व खात्यांशी संपर्क साधून आवश्यक त्या नियमांची, कायद्यांची माहिती करून घेण्यात येते व त्यांचे पालन केले जाते. सर्वसामान्य जनतेच्या मनात संस्थेच्या कार्याबद्दल प्रतिष्ठा, आपुलकी निर्माण करण्याचे तसेच जनमानसात संस्थेची प्रतिमा उंचावण्याचे कार्य कार्यालय करीत असते.

सारांश, कार्यालय हे संस्थेचा अविभाज्य घटक असून ते संस्थेपासून वेगळे करता येत नाही.

१.२.४ आधुनिक कार्यालयाची कार्ये

कार्यालयाची कार्ये विविधतापूर्ण असतात. तशीच ती सातत्याने चालू असतात. कचेरीतील कर्मचारी वर्गाकडून व्यवस्थापन ती कार्ये करवून घेते. कार्यालयाची विविधतापूर्ण कार्ये लक्षात यावीत यासाठी त्यांचे वर्गीकरण करणे इष्ट ठरते. कार्यालयाच्या प्राथमिक आणि दुय्यम कार्यांची विभागणी पुढीलप्रमाणे केली जाते.

कार्यालयाची कार्ये

प्राथमिक स्वरूपाची कार्ये

- १) माहिती संकलन
- २) माहिती जतन करणे.
- ३) माहितीची नोंदणी केली जाणे.
- ४) माहितीचे विश्लेषण करणे.
- ५) माहितीचा पुरवठा करणे

दुय्यम स्वरूपाची कार्ये

- (१) कामाचे नियोजन
- (२) कर्मचारी प्रशिक्षण मूल्यमापन
- (३) विविध घटकांचे नियंत्रण
- (४) पत्रव्यवहार आणि नियोजन
- (५) श्रमविभागणी

कार्यालयाची प्राथमिक कार्ये :

कार्यालयाच्या प्राथमिक कार्यात पुढील गोष्टींचा समावेश होतो.

(१) **माहिती संकलन :** कार्यालयाचे निर्णय माहितीच्या उपलब्धतेवर आधारित असतात. त्यामुळे प्रारंभ माहिती गोळा करण्यापासून होतो. उदा., विशिष्ट कालावधीत उत्पादन वाढले किंवा घटले हे कळण्याकरिता उत्पादन विभागाकडून आकडेवारी गोळा करावी लागते. अहवाल मागवावा लागतो. उत्पादन सतत घटते आहे असे वाटल्यास संस्थेला काही निर्णय घ्यावे लागतात. उदा., एखादा प्लॅन्ट बंद करणे. पण माहितीच्या आधारावरच तो निर्णय घ्यावा लागतो.

(२) **माहिती जतन करणे :** कार्यालयातून माहिती जतन करण्यासाठी साध्या पुढ्याच्या फाईल्स, बॉक्स फाईल्स वापरल्या जातात. धूळ, पाणी व कीटकांपासून नुकसान टाळण्याकरिता हे कार्य महत्त्वाचे आहे. पत्रव्यवहार नीट जतन केला तर भविष्यात संदर्भ म्हणून उपयोगी पडतो. कागदोपत्री पुरावा म्हणून वापरता येतो.

(३) **माहितीची नोंदणी केली जाणे :** हे तिसरे महत्त्वाचे प्राथमिक कार्य आहे. विविध रजिस्टर (नोंदणी पुस्तके) त्यासाठी वापरली जातात. उदा., सभासद नोंदणी रजिस्टर, भाग प्रमाणपत्रे दिल्याच्या नोंदी, सभेतील कामकाजाच्या नोंदणी, (इतिवृत्त नोंदवही) रोखीचे व्यवहार, उधारी विक्रीची नोंदणी वेळच्या वेळी केल्याने कर्मचाऱ्यांच्या स्मरणशक्तीवर विनाकारण ताण पडत नाही. कार्यालयात केले जाणारे हे दैनंदिन स्वरूपाचे कार्य आहे.

(४) **माहितीचे विश्लेषण :** उपलब्ध झालेल्या माहितीची उपयुक्तता अधिक वाढावी यासाठी तिचे विश्लेषण केले जाते. उदा. दुकानातील मालाच्या विक्रीचे वस्तुनुसार विश्लेषण. वस्तूंचा किती रुपयाचा खप झाला याचे विश्लेषण केले तर दुकानदार कोणत्या वस्तू विक्रीस ठेवाव्यात याचा निर्णय घेऊ शकतो.

(५) **माहितीचा पुरवठा करणे :** इतरांना उपयोगी पडेल अशी माहिती देणे हे कार्यालयाचे काम आहे. उदा. महाविद्यालयात प्रवेश देण्याचे काम, पालक प्रवेश घेण्यापूर्वी कार्यालयाकडे कॉलेजविषयी माहिती विचारतात. ती तोंडी किंवा लेखी स्वरूपात दिली तर पालकांना निर्णय घेता येतो. माहिती पूर्ण आणि खरी द्यावयास हवी. कार्यालयाची ती नैतिक जबाबदारी असते.

(६) **हिशेब ठेवणे :** प्रत्येक कार्यालयाला साधनसामग्रीचा वापर व पैशांचा वापर याचे हिशेब ठेवावे लागतात. हिशेब न ठेवल्यास काही वेळा अनावश्यक स्वरूपात भांडवल खर्ची पडते. मौल्यवान स्टेशनरी, उपकरणे व साधने यांचा अपहार करण्याची प्रवृत्ती कर्मचाऱ्यांत वाढीस लागते.

कार्यालयाची दुय्यम कार्ये :

कार्यालयाच्या प्राथमिक कार्यात पुढील गोष्टींचा समावेश होतो.

(१) **कामांचे नियोजन :** कामांचे नियोजन याचा अर्थ विविध कामे कोणी करावीत, कशी करावीत व कधी करावीत या संबंधाने वरीष्ठ व्यवस्थापनाने केलेली आखणी. ती आखणी एक प्रकारचा मार्गदर्शक आराखडा असतो. या आराखड्यानुसार काम करण्याने कामकाजात सुसूत्रता राहते.

(२) **कर्मचारी प्रशिक्षण मूल्यमापन :** कर्मचारी वर्गाचा आत्मविश्वास वाढावा यासाठी संस्था प्रशिक्षण वर्गाचे आयोजन करते. विविध प्रकारचे कालावधीचे कार्यक्रम आखते. प्रशिक्षण दिल्यानंतर कर्मचाऱ्याची कार्यक्षमता किती वाढली, त्याच्या उत्पादकतेत किती भर पडली याचा शोध घेतला जातो. यालाच कर्मचारी मूल्यमापन म्हणतात. मूल्यमापनाने साध्य केलेली प्रगती उद्दिष्टांच्या कितपत जवळपास

पोहोचली आहे ते कळते.

(३) विविध घटकांचे नियंत्रण : कार्यालयाचा कारभार नीट चालण्याकरिता विविध उत्पादकांची गरज असते. मानवी श्रम, भांडवल, फर्निचर व इतर साधने उपलब्ध केली जातात. पण त्यांचा काटकसरीने वापर व्हावा, अनुत्पादक वापर होऊ नये यासाठी वरिष्ठ अधिकार्यांच्या वापरावर नियंत्रण ठेवावे लागते. कर्मचार्यांना शिस्त लावून त्यांच्यावरही नियंत्रण ठेवावे लागते.

(४) पत्रव्यवहार आणि नियोजन : कार्यालयात रोज काही पत्रे येतात, तशीच काही पत्रे कार्यालय पाठविते. आवक-जावक, पत्रव्यवहार हे काम प्रत्येक छोट्या-मोठ्या कार्यालयात केले जाते. टंकलेखन, पत्रांच्या नोंदी, पत्राचा मसुदा तयार करणे अशी विविध कामे दैनंदिन स्वरूपात केली जातात. बाहेर पाठवावयाच्या पत्रांचेही नियोजन (आखणी) करावे लागते.

(५) श्रमविभागणी : वरिष्ठ अधिकारी या प्रकारचे काम करतात. प्रत्येक कर्मचार्याला त्याच्या योग्यतेप्रमाणे काम सांगितले जाते. श्रमविभागणीमुळे (जर ती योग्य असेल तर) कामचा भार सर्वांवर सारखाच पडतो.

(६) हिशेब-जनता संपर्क - खरेदी कार्य : ही कामेसुद्धा व्यावसायिक कचेरीकडून केली जातात. यातील हिशेबांचे, लेखनाचे काम, पावत्या तयार करणे, रोख रकमांची देवाण-घेवाण करणे, पगारपत्रके तयार करणे, विविध प्रकारचे कर भरणे अशी सर्व कामे हिशेब विभाग करतो. जनतासंपर्कासाठी दूरध्वनी सेवा व पत्रव्यवहार याचा वापर केला जातो. जाहिरात प्रसिद्धी सेवांची मदत घेतली जाते. कर्मचार्यांना आपली कामे नीटपणे करता यावीत यासाठी खरेदी विभाग खरेदीचे काम करतो.

१.२.५ कार्यालयीन व्यवस्थापन

कार्यालय व्यवस्थापन हा व्यवस्थापनशास्त्राचा एक विभाग असून त्याचा संबंध कार्यालयीन कामकाजाशी आहे. आधुनिक व्यवसाय व्यवस्थापनाचा तो एक अविभाज्य घटक आहे.

व्याख्या

* “पूर्वनियोजित उद्दिष्टे साध्य करण्यासाठी कार्यालयीन कार्यांचे नियोजन, संघटन, नियंत्रण करणे आणि हे कार्य करणाऱ्या कर्मचार्यांना कार्यप्रवृत्त करून त्यांच्यावर नियंत्रण ठेवणे, ही कार्ये किंवा प्रक्रिया म्हणजे कार्यालय व्यवस्थापन होय.” - जॉर्ज टेरी

* “कार्यालयीन कार्यांचे संस्थेच्या उद्दिष्टपूर्तीसाठी केलेले नियोजन, संघटन आणि नियंत्रण व कार्यालयीन सेवकांचे नेतृत्व म्हणजे कार्यालय व्यवस्थापन होय.” - फिलींग

* “विशिष्ट उद्देश साध्य करण्यासाठी कार्यालयाचे संघटन करणे आणि सुयोग्य वातावरण निर्माण करून उत्तम प्रकारची उपकरणे, साधनसामग्री व उत्तम कार्यपद्धतीचा उपयोग करून कर्मचार्यांकडून जास्तीत जास्त काम करून घेणे म्हणजे कार्यालय व्यवस्थापन होय.” - जे. सी. डेनिअर

वरील व्याख्यांवरून असे स्पष्ट होते की, कार्यालयातील कार्यांचे नियोजन, संघटन, नियंत्रण आणि त्याद्वारे कार्यपूर्ती म्हणजे कार्यालय व्यवस्थापन होय.

कोणतीही व्यवसायसंस्था नफा मिळविण्याच्या उद्देशाने स्थापन झालेली असल्यास नफा हे संस्थेचे मुख्य उद्दिष्ट असते आणि ते साध्य करण्याकरिता पैसा, श्रम आणि वेळ यांचा अपव्यय होऊ न देता श्रम, पैसा, साधनसामग्री, यंत्रसामग्री, कार्यपद्धती, बाजारपेठ आणि कार्यालयीन कार्यांचे कौशल्यपूर्णरित्या

नियोजन करणे आवश्यक असते व त्यासाठी कार्यक्षम व्यवस्थापनाची आवश्यकता असते.

१.२.६ कार्यालयीन व्यवस्थापनाचे स्वरूप व व्याप्ती

काही संज्ञा अशा असतात की त्यांच्या नावातच त्यांचा अर्थ सामावलेला असतो. 'कार्यालय' म्हणजे कार्य करण्याची जागा होय. ज्या ठिकाणी कार्य केले जाते ते कार्यालय. "थीज़ ठीहीहळङ्गि काम किंवा कार्य हीच ईश्वरपजू! ही संकल्पनाही आता सर्वमान्य झाली आहे. कार्यालय या शब्दात कार्य व आलय असे दोन शब्द आहेत. कार्यालय = कार्य + आलय. याचा सरळसोपा अर्थ असतो. कार्यालय म्हणजे असे स्थान जेथे कार्य केले जाते. संस्था आणि व्यक्ती यांमध्ये अन्योन्य संबंध आहे. व्यक्तीशिवाय संस्थेच्या अस्तित्वाची कल्पना करता येत नाही.

"विशिष्ट उद्दिष्ट साध्य करून घेण्याच्या दृष्टीने व्यक्तीकडून कार्य करवून घेण्यासाठी निर्मित यंत्रणांना संस्था म्हणतात." या संस्था सामाजिक, शैक्षणिक, औद्योगिक, व्यापारी अशा विविध क्षेत्रांमध्ये अस्तित्वात असतात. वर्तमान परिस्थितीत व्यवसाय करण्याचा उद्देशाने अनेक संस्था अस्तित्वात येतात. प्रत्येक संस्थेचे उद्दिष्ट व कार्यपद्धती ही वेगवेगळी असते. संस्था कोणत्याही प्रकारची असली तरी तिचा आपला कारभार व्यवस्थितपणे चालविण्याकरिता व आपल्या नियोजित उद्दिष्टांप्रमाणे कार्याची अंमलबजावणी करण्याकरिता कार्यालयाची आवश्यकता भासते. प्रत्येक संस्थेस कार्यालय आवश्यक असते आणि संस्थेचे कामकाज हे कार्यालयाच्या माध्यमातूनच चालते.

आधुनिक व्यवसायामधील सर्व धोरणे व निर्णय हे विशिष्ट प्रकारच्या माहितीच्या आधारावर घेतली जातात. जॉर्ज टेरी (George R. Terry) यांनी म्हटल्याप्रमाणे, "माहिती हे मानवाचे सर्वश्रेष्ठ शस्त्र होय आणि कार्यालय ही अशी जागा आहे जेथे माहितीचे संकलन आणि माहितीच्या उपलब्धतेशी निगडीत असलेले कार्य केले जाते."

तथापि कार्यालयाचा वरीलप्रमाणे संकुचित अर्थ न स्वीकारता 'कार्यालय' या शब्दाचा जेव्हा व्यापक अर्थाने विचार केला जातो तेव्हा ती क्रियात्मक कल्पना मानली जाते. कार्यालयाच्या संकल्पनेत पुढील बाबींना महत्त्व आहे ते म्हणजे तेथे चालणाऱ्या कार्यांना आणि प्रत्यक्षात कार्यालयात जी कागदपत्रे दिसतात ती साधन किंवा माध्यम म्हणून दिसतात. कार्यालयाचा विचार करताना मुख्यतः कार्यालयीन कार्याचा विचार प्रधान मानला जातो. कार्यालयाची विशिष्ट जागा महत्त्वाची मानली जात नाही. म्हणूनच 'कार्यालय म्हणजे कार्यालय जी कार्ये करते ती कार्ये' असे म्हणणे अधिक सयुक्तिक ठरेल.

प्रा डिक्सी यांनी म्हटल्याप्रमाणे "मूळ स्प्रिंगची घड्याळाला जितकी आवश्यकता असते तितकीच आवश्यकता व्यवसायाल कार्यालयाची असते. एवढेच नव्हे तर संस्थेच्या अस्तित्वाची जाणीवदेखील कार्यालयाच्या अस्तित्वामुळेच होत असते."

१.२.७ कार्यालयीन व्यवस्थापनाचे घटक

(१) उद्दिष्टनिश्चिती : कार्यालय व्यवस्थापनाचे कार्य सुरू करण्यापूर्वी कार्यालय कोणत्या उद्देशाने सुरू करण्यात आलेले आहे हे प्रथम ठरवावे लागते. कारण, उद्दिष्टनिश्चितीमुळे कार्यालयाच्या कार्याला मार्गदर्शन मिळते व कार्याची दिशा ठरविणे शक्य होते.

(२) कर्मचाऱ्यांची पात्रता व योग्य उपयोग : कार्यालयीन कार्य कार्यक्षमतेने, योग्य पद्धतीने व नियोजित वेळेत पूर्ण होण्यासाठी कार्यक्षम, प्रशिक्षित व योग्य पात्रतेचे कर्मचारी व अधिकारी असणे आवश्यक असते. अशा अधिकाऱ्यांचा व कर्मचाऱ्यांचा जास्तीत जास्त उपयोग करून घेण्यासाठी योग्य

व्यक्तीकडे योग्य काम देणे व कोणत्याही कर्मचाऱ्यावर कामाचा वाजवीपेक्षा जास्त बोजा पडणार नाही याची काळजी घ्यावी लागते. असे केल्याने व्यवस्थापनाचे कार्य योग्य पद्धतीने होऊ शकते.

(३) साधनसामग्रीचा योग्य वापर : आधुनिक काळात कार्यालयात वेळेची बचत करणाऱ्या यंत्रांचा आणि उपकरणांचा मोठ्या प्रमाणावर वापर केला जातो. कार्यालय व्यवस्थापकाला कार्यालयात कोणत्या उपकरणांची गरज आहे व त्यांची खरेदी कोणत्या ठिकाणी करावी याचे ज्ञान असले पाहिजे. तसेच कार्यालयासाठी खरेदी केलेल्या उपकरणांचा पुरेपूर उपयोग करून घेतला पाहिजे.

(४) कार्यपद्धतीची निवड : व्यवसायसंस्थेचे कार्यालय लहान असो किंवा मोठे असो त्या कार्यालयाची स्वतःची कामकाज करण्याची एक कार्यपद्धती असते. ही कार्यपद्धती व्यवसायसंस्थेचे स्वरूप आणि कार्यक्षेत्र यावर अवलंबून असते. कार्यालयातील कार्यपद्धती कशी असावी हे कार्यालय व्यवस्थापकास ठरवावे लागते. कार्यपद्धतीची निवड करताना कार्याचा व त्याद्वारे साध्य करावयाच्या उद्दिष्टांचा विचार करावा लागतो. कार्यालयासाठी योग्य कार्यपद्धती निवडली तर वेळ, श्रम व पैसा यांमध्ये बचत होऊन कार्यालयाची कार्यक्षमता वाढते.

(५) सोई व सुविधांची उपलब्धता : कार्यालयातील कार्य हे बौद्धिक स्वरूपाचे असते त्यामुळे अशी कामे करणाऱ्या कर्मचाऱ्यांना मानसिक व शारीरिक थकवा जाणवतो. विशेष म्हणजे बौद्धिक कार्याकरिता एकचित्त आणि शांतता आवश्यक असते. तेव्हाच कर्मचारी कार्यक्षमतेने आणि चांगले काम करू शकतात. म्हणून कार्यालयीन वातावरण उत्साहवर्धक व आरोग्यदायी असणे महत्त्वाचे असते. त्याचबरोबर कार्य करण्यासाठी आवश्यक त्या सोई व सुविधा उपलब्ध करून देणे ही व्यवस्थापनाची जबाबदारी असते.

१.२.८ कार्यालयीन व्यवस्थापनाची कार्ये

कार्यालय व्यवस्थापन खालील पद्धतीने कार्य करते :

(१) कार्याचे नियोजन (Planning of Work) : 'नियोजन' हे व्यवस्थापनाचे महत्त्वाचे कार्य आहे. व्यवसायाची उद्दिष्टे पूर्ण करण्यासाठी कोणते काम, कोणी, केव्हा व कोठे करावयाचे याची आखणी करावी लागते व उपलब्ध साधनसंपत्तीचा योग्य प्रकारे वापर करून कमीत कमी खर्चात व्यवसायाची उद्दिष्टे सफल करता यावीत म्हणून नियोजन करावे लागते. कार्याचे नियोजन करताना कार्यालय व्यवस्थापकास पुढील कार्ये करावी लागतात :

- (क) कार्याचे उद्देश निश्चित करणे.
- (ख) कार्याचे स्वरूप समजावून घेणे.
- (ग) विविध कार्यांची माहिती करून घेणे.
- (घ) कार्यपद्धतीची निवड करणे व कार्य वेळापत्रक तयार करणे.
- (च) कार्यासंबंधीचे धोरण ठरविणे व त्यानुसार कार्याची आखणी करणे.
- (छ) कार्यालयीन खर्चाचे अंदाजपत्रक तयार करणे.

(२) कार्याचे संघटन (Organising of Work) : नियोजनानुसार काम करण्यासाठी साधनसंपत्ती व कर्मचारी उपलब्ध करून देणे हे व्यवस्थापनाचे दुसरे महत्त्वाचे कार्य आहे. कार्यालयात जी विविध कार्ये पार पाडावयाची असतात त्या कार्यांचे विविध कर्मचाऱ्यांत वाटप करणे, कर्मचारी आणि कार्ये यांमध्ये कार्यात्मक संबंध प्रस्थापित करणे इत्यादींचा संघटन कार्यात समावेश होतो. तसेच कर्मचाऱ्यांवर सोपविलेले काम त्याला पूर्ण करता यावे म्हणून काही अधिकार व जबाबदारीही त्याच्यावर सोपविली जाते. विशिष्ट पद्धतीने व शिस्तीने कामे पूर्ण व्हावीत यासाठी कार्यपद्धती निश्चित करणे, विविध सेवा-साधने उपलब्ध

करून देणे, यंत्रे, उपकरणे व फर्निचरची योग्य पद्धतीने रचना करणे ही कार्येदेखील कार्यालय व्यवस्थापकास करावी लागतात.

(३) कामात समन्वय साधणे व सुसूत्रता आणणे (Co-ordinating the Work) : सर्व विभागांशी संबंधित असलेली कागदपत्रे कार्यालयात तयार केली जातात, वापरली जातात व कार्यालयातून सर्व विभागांना माहिती पुरविली जाते. प्रत्येक विभागाचे काम दुसऱ्या विभागावर अवलंबून असल्याने सर्व विभागांच्या कामांत एकवाक्यता व सुसूत्रता असणे महत्त्वाचे असते. त्याकरिता सर्व कर्मचाऱ्यांना मार्गदर्शन करण्याचे काम कार्यालय व्यवस्थापकास करावे लागते. कामांत सुसूत्रता राखण्यासाठी कार्यालय व्यवस्थापकास पुढील कामे करावी लागतात :

- (क) कर्मचाऱ्यांना काम करण्यासाठी आवश्यक त्या सूचना देणे.
- (ख) कर्मचाऱ्यांना मार्गदर्शन करणे.
- (ग) योजनेनुसार काम व्हावे म्हणून कामाचे निरीक्षण करणे.
- (घ) कार्याचे मूल्यमापन करता यावे म्हणून कार्याचे 'प्रमाणीकरण' करणे.

(४) कार्यावर नियंत्रण ठेवणे (Controlling the Work) : कार्यालयातील विविध कामे वेळेत पूर्ण व्हावीत म्हणून नियंत्रणाची गरज असते. नियंत्रण ही व्यवस्थापन प्रक्रियेतील शेवटची परंतु महत्त्वाची पायरी आहे. नियोजित उद्दिष्ट पूर्ण करण्यासाठी करण्यात येणारे कार्य आणि त्यासाठी करण्यात येणारे प्रयत्न यांचे नियोजनबद्ध मूल्यांकन करणे म्हणजे नियंत्रण होय. "कार्यालयातील कार्ययोजना, त्यानुसार करावयाच्या कार्याकरिता दिलेले आदेश आणि तत्त्वे व त्यानुसार कार्यालयातील कामे बरोबर होतात किंवा नाही याची पाहणी करणे, म्हणजे कार्यालय नियंत्रण होय."

नियंत्रणात केवळ कामाच्या मूल्यमापनाचा समावेश होतो असे नाही तर कार्यालयातील दोष अथवा उणिवा दूर करणे याचादेखील समावेश होतो. कार्यालयीन कार्याचे नियंत्रण करताना व्यवस्थापकास खालील कार्ये करावी लागतात.

- (क) कार्याचे मूल्यमापन करण्यासाठी 'प्रमाण' ("standard") ठरविणे.
- (ख) प्रत्यक्ष कार्ये व प्रमाणित कार्ये यांची तुलना करणे.
- (ग) प्रत्यक्ष कार्ये व योजना यांतील तफावतीची कारणे शोधून काढणे.
- (घ) कार्यालयातील दोष काढून टाकण्यासाठी योग्य ती उपाययोजना करणे.

१.२.९ कार्यालयीन व्यवस्थापक

कार्यालयाच्या व्यवस्थापनाची जबाबदारी ज्याच्यावर सोपविण्यात आलेली असते अशा अधिकाऱ्याला कार्यालय व्यवस्थापक असे म्हणतात. कार्यालयाची संघटना उभारून, कार्यालयीन कामकाजाचे नियोजन करून, कार्यालयातील कर्मचाऱ्यांच्या व्यवहारावर नियंत्रण ठेवून कार्यालयाची उद्दिष्टे साध्य करण्यासाठी प्रयत्न करणाऱ्या अधिकाऱ्याला कार्यालय व्यवस्थापक म्हणतात.

कार्यालयीन व्यवस्थापकाचे गुण

(१) व्यक्तिगत गुणधर्म : कार्यालय व्यवस्थापकाची प्रमुख जबाबदारी म्हणजे कार्यालयातील विविध कामे कर्मचाऱ्यांच्या सहकार्याने कमीत कमी खर्चात व परिणामकारकरित्या पूर्ण करणे ही असते. नियोजित उद्दिष्टांप्रमाणे कार्यालयीन कामकाज पूर्ण करण्यासाठी व्यवस्थापकाच्या अंगी काही गुण असावे लागतात. यांमध्ये प्रामुख्याने उत्तम नेतृत्व, शांत स्वभाव, मनाचा मोठेपणा, स्वतःवरील नियंत्रण, सौजन्य,

गुणग्राहकता, उत्तम आकलनशक्ती व स्मरणशक्ती, संघटन-कौशल्य, व्यवहारचातुर्य, कल्पकता, अचूक निर्णय घेऊन त्याची ठामपणे कार्यवाही करण्याची क्षमता, दूरदृष्टी, वक्तशीरपणा, सहकार्याची प्रवृत्ती, उत्साह, प्रामाणिकपणा आणि आत्मविश्वास इ. गुणांचा समावेश होतो. हे सर्व गुण प्रयत्नपूर्वक अंगी जोपासता येतात. या गुणांबरोबरच व्यवस्थापकाने आपली सर्व कार्ये व्यवस्थितरीतीने पार पाडण्यासाठी आवश्यक ती शारिरीक क्षमता सतत प्रयत्नपूर्वक टिकविली पाहिजे.

(२) शैक्षणिक पात्रता : कार्यालयातील कामाचा व्याप व स्वरूप लक्षात घेता कार्यालय व्यवस्थापकाकडे योग्य ती शैक्षणिक पात्रता असणे आवश्यक असते. मोठ्या व्यवसायसंस्थेच्या कार्यालयाच्या व्यवस्थापनाचे कार्य करू इच्छिणारी व्यक्ती ही किमान वाणिज्य किंवा व्यवस्थापन शाखेची पदवीधर असावी. कारण, व्यवसाय व्यवस्थापनाचे पुरेसे ज्ञान असल्याशिवाय व्यवस्थापकाला कार्यालयाचे संघटन व व्यवस्थापन कार्यक्षमपणे करता येणार नाही.

कार्यालयातील विविध कार्यांची व्यवस्थापकाला माहिती असली पाहिजे. उदा., जमाखर्चाची तत्त्वे, श्रम बचत करणाऱ्या यंत्रांची माहिती, धारिका पद्धतीची माहिती इत्यादी. तसेच इंग्रजी भाषेवर त्याचे प्रभुत्व असावे व व्यवहारातील संभाषण व पत्रव्यवहार यांमध्ये इंग्रजी भाषेचा वापर करण्याचे कौशल्य त्याच्याकडे असावे. अशा प्रकारचे ज्ञान व पात्रता असणाऱ्या व्यक्तीला व्यवस्थापनाच्या क्षेत्रात आत्मविश्वासाने काम करता येईल.

(३) अनुभव : यशस्वी कार्यालय व्यवस्थापक होण्यासाठी त्या व्यक्तीला योजनांची व धोरणांची अंमलबजावणी करण्याचा अनुभव असला पाहिजे. विविध क्षेत्रांतील अनुभव व्यक्तीच्या दृष्टीने महत्त्वाचा ठरतो; कारण त्यामुळे त्या व्यक्तीला आपले कार्य कार्यक्षमपणे करणे शक्य होते. व्यक्तीला एकाच संस्थेतील जास्त अनुभव असेल तर तोदेखील उपयुक्त ठरतो; कारण संस्थेची संपूर्ण माहिती असल्यामुळे तो आपले प्रश्न अधिक चांगल्या प्रकारे सोडवू शकतो. थोडक्यात, कार्यालय व्यवस्थापक म्हणून एखाद्या व्यक्तीची निवड करताना त्या जागेचे महत्त्व, स्थान, कार्ये आणि जबाबदाऱ्या यांचे ज्ञान असणाऱ्या व्यक्तीची निवड करणे योग्य ठरते.

(४) व्यावसायिक आवड : कार्यालय व्यवस्थापक म्हणून कार्य करणाऱ्या व्यक्तीला मुळातच व्यवसायाची आवड असली पाहिजे. तसेच ती व्यक्ती संस्थेशी आणि व्यवसायाशी प्रामाणिक असली पाहिजे. व्यवस्थापन क्षेत्रात काम करणाऱ्या व्यक्तींनी सर्वांच्या हितासाठी संघटना स्थापन केलेली असेल तर त्या संघटनेचे सभासदत्व तिने स्वीकारले पाहिजे. तसेच व्यवस्थापनाच्या संदर्भात प्रसिद्ध होणाऱ्या मासिकांची, नियतकालिकांचा त्या व्यक्तीने अभ्यास करणे आवश्यक असते. तसेच व्यवस्थापक म्हणून काम करणारी व्यक्ती व्यवस्थापकीय विचारसरणीचा आणि तत्त्वप्रणालीचा कार्यालयीन कामकाजात वापर करण्याच्या दृष्टीने प्रयत्नशील असली पाहिजे.

१.२.९.१ कार्यालयीन व्यवस्थापकाची कार्ये

कार्यालय व्यवस्थापकावर मुख्य जबाबदारी दैनंदिन कारभार सांभाळण्याची असते. त्याचा कार्यालयातील कर्मचारी, विभाग प्रमुख यांच्याशी रोजचा संबंध येतो. त्याला जी विविध कामे करावी लागतात ती पुढीलप्रमाणे :-

(१) पत्रव्यवहार : कार्यालयात आलेल्या पत्रांचे वाचन करणे, त्यावर करावयाच्या कृतीबद्दल लेखी अथवा तोंडी मार्गदर्शन करणे. संस्थेतून बाहेर जाणाऱ्या पत्रांवर स्वाक्षऱ्या करणे.

(२) जनतासंपर्क : कार्यालयात भेटीस आलेल्या लोकांशी संवाद साधणे, त्यांचे काम, अडचणी

समजावून घणे, आलेल्या लोकांना मार्गदर्शन करणे व हाताखालील लोकांना काम करण्याच्या सूचना देणे.

(३) **आर्थिक व्यवहार** : संस्थेत पुष्कळसे व्यवहार रोख स्वरूपाचे होतात, धनादेशाचा वापर करून पेमेंट केली जातात. कार्यालय व्यवस्थापकला व्यवहारांवर लक्ष ठेवावे लागते. बँकेतील व्यवहारावरही (पैसे भरणे/काढणे) लक्ष ठेवावे लागते.

(४) **कामाची व्यवस्था** : कार्यालयात विविध कामे तो स्वतः करत नसला तरी कामांची रोजच्या रोज व्यवस्था करावी लागते. काही कर्मचारी रजेवर असतील तर कामे खोळंबून राहू नयेत याकडे लक्ष पुरवावे लागते. प्रसंग आलाच तर काही कामे त्याला स्वतः करावी लागतात. त्यासाठी तो मनाने तयार असला पाहिजे. इतरांचे कामाचे ओझे कमी करण्यास मदत करावी लागते.

(५) **दूरध्वनीचा स्वीकार** : आलेले फोन स्वीकारणे, संभाषण करणे, पलीकडील व्यक्तीला हवी असणारी माहिती देणे व आपला निर्णय कळविणे या कामांकडे त्याला लक्ष द्यावे लागते.

(६) **धोरण ठरविणे - निर्णय घेणे** : दैनंदिन कामाच्या संदर्भात त्याला अधिकारही दिलेले असतात. कामातील अडचणी तत्काळ दूर करण्याकरिता त्याला निर्णय घ्यावे लागतात, धोरण ठरवावे लागते. प्रत्येक वेळी महाव्यवस्थापक व संचालक यांच्याकडे धाव घ्यावी लागू नये यासाठी दिलेल्या अधिकाराचा तो वापर करू शकतो. अधिकार वापरून त्याला इतरांकडून कामे करवून घ्यावी लागतात.

व्यवस्थापकाची काही कामे 'प्रासंगिक' स्वरूपाची असतात. (१) इतर संस्थेतील अधिकाऱ्यांच्या गाठीभेटी. (२) इतर ठिकाणी सभा तसेच बैठकांना उपस्थित राहणे. (३) व्यवसायाची महत्त्वाची कामे करण्यासाठी शासकीय कार्यालयात जाणे. आवश्यक ती कागदपत्रे देणे, व्यावसायिक समस्यांची चर्चा करणे अशी कामे 'प्रासंगिक कार्ये' म्हणून त्याला करावी लागतात.

१.२.९.२ कार्यालयीन व्यवस्थापकाची कर्तव्ये आणि जबाबदाऱ्या

प्रत्येक कार्यालयाच्या स्वरूपानुसार, आकारमानानुसार व गरजेनुसार कार्यालय व्यवस्थापकाच्या कार्यात बदल होतो. परंतु त्याची प्रमुख कर्तव्ये व जबाबदाऱ्या आणि मूलभूत कार्ये बदलत नाहीत. सर्वसाधारणपणे कार्यालय व्यवस्थापकाची कर्तव्ये आणि जबाबदाऱ्या पुढीलप्रमाणे सांगता येतात :

(१) **उच्च व्यवस्थापनासंबंधी कर्तव्ये आणि जबाबदाऱ्या** : उच्च व्यवस्थापकांना व्यवसायसंस्थेची ध्येयधोरणे ठरविताना मदत करणे हे कार्यालय व्यवस्थापकाचे प्रमुख कर्तव्य आहे. तसेच ठरविलेल्या ध्येयधोरणांची अंमलबजावणी करणे, अंमलबजावणी करित असताना काही समस्या किंवा अडचणी निर्माण झाल्यास त्यांविषयीची माहिती उच्च व्यवस्थापनास देणे ही जबाबदारी कार्यालय व्यवस्थापकाची असते. नियोजित कार्य पूर्ण न होणे, कार्यपद्धतीत दोष व कर्मचाऱ्यांच्या अडचणी इ. माहिती उच्च व्यवस्थापकांना देणे हे कार्यालय व्यवस्थापकाचे कर्तव्य असते.

(२) **व्यवस्थापकीय कार्यासंबंधी कर्तव्ये आणि जबाबदाऱ्या** : कार्यालय व्यवस्थापक हा कार्यालयाचा प्रमुख असल्याने कार्यालयाच्या व्यवस्थापनाची जबाबदारी त्याच्यावरच असते. या व्यवस्थापकीय कार्यामध्ये पुढील तीन कार्यांचा समावेश होतो.

(क) **कार्याचे नियोजन** : कार्यालय व्यवस्थापकाला कार्याचे नियोजन करावे लागते. कारण नियोजनाअभावी कोणतेही कार्य व्यवस्थितपणे, कमीत-कमी वेळात व खर्चात पूर्ण करणे शक्य होत नाही. कार्यनियोजन म्हणजे कोणते कार्य कोणी, केव्हा, कोठे व कशा पद्धतीने पूर्ण करावयाचे याची शास्त्रशुद्ध पद्धतीने आखणी करणे होय. कार्यालयातील काम प्रामाणिक दर्जाचे व्हावे व ते कार्यक्षमतेने, कमीत कमी खर्चात पूर्ण व्हावे; म्हणून व्यवस्थापकाला योग्य कार्यपद्धतीचा अवलंब करावा लागतो; तसेच कार्यप्रवाहात

सातत्य ठेवण्याचा प्रयत्न करावा लागतो.

(ख) प्रशासन : कार्यालय व्यवस्थापकाला कार्यालय प्रशासनाचे कामदेखील पाहावे लागते. प्रशासन म्हणजे कार्यालयात उपलब्ध असलेले कर्मचारी आणि साधनसामग्रीच्या साहाय्याने कार्यासंबंधी केलेल्या योजना आणि आखलेले वेळापत्रक यांची प्रत्यक्ष कार्यवाही करणे. प्रशासन करित असताना व्यवस्थापकाला विविध कर्तव्ये पार पाडावी लागतात. उदा., खर्चावर नियंत्रण ठेवणे, कार्यप्रवाहावर नियंत्रण ठेवणे व कामात येणाऱ्या अडचणी सोडविणे इत्यादी.

(ग) कर्मचारी व्यवस्थापन : कोणत्याही व्यवसायसंस्थेची कार्यक्षमता त्या व्यवसायसंस्थेतील कर्मचाऱ्यांच्या कार्यक्षमतेवर अवलंबून असते. कर्मचाऱ्यांची कार्यक्षमता म्हणजेच कार्यालयाची कार्यक्षमता होय. म्हणून कर्मचाऱ्यांची कार्यक्षमता वाढल्याशिवाय कार्यालयीन कार्यक्षमता वाढविणे शक्य होत नाही. कर्मचाऱ्यांची कार्यक्षमता वाढविण्यासाठी ही कार्यक्षमता ज्या-ज्या घटकांवर अवलंबून असते त्या सर्व घटकांचे योग्य प्रकारे व्यवस्थापन करणे आवश्यक असते. म्हणजेच कर्मचारी व्यवस्थापन आवश्यक असते. कर्मचारी व्यवस्थापनात कर्मचाऱ्यांची निवड व भरती शास्त्रशुद्ध पद्धतीने करणे, त्यांच्या बढत्या व बदल्या यांविषयी योग्य धोरण राबविणे, त्यांच्या प्रशिक्षणाची सोय करणे, वेतन, बोनस व इतर सुविधांबाबत तरतूद करणे इ. बाबींचा समावेश होतो. या सर्व बाबी व्यवस्थितरीत्या पूर्ण करण्याची जबाबदारी कार्यालय व्यवस्थापकावर असते.

(३) दैनंदिन कार्यासंबंधी कर्तव्ये आणि जबाबदाऱ्या : कार्यालय व्यवस्थापकाला कार्यालयातील दैनंदिन कामकाजावर नियंत्रण ठेवावे लागते. काही वेळेस काही कार्ये त्याला स्वतः करावी लागतात. दैनंदिन कार्यामध्ये प्रामुख्याने पत्रव्यवहार पाहणे, कागदपत्रे सांभाळणे, महत्त्वाच्या नोंदी नोंदवहीत करणे, कागदपत्रे धारिकाबद्ध करणे इ. कार्यांचा समावेश होतो. कार्यालय व्यवस्थापकाला कार्यालय कर्तव्याची जबाबदारी टाळता येत नाही, कारण तो कार्यालयाचा प्रमुख असतो.

(४) कर्मचाऱ्यांसंबंधीची कर्तव्ये आणि जबाबदाऱ्या : कार्यालय व्यवस्थापक हा उच्च व्यवस्थापन आणि कर्मचारी यांच्यामधील दुवा असतो. कर्मचाऱ्यांनी केलेल्या कार्यांचे मूल्यमापन करणे, त्यांना मार्गदर्शन करणे ही व्यवस्थापकाची जबाबदारी असते, तर आपल्या हाताखाली काम करणाऱ्या कर्मचाऱ्यांचे गुण व पात्रता लक्षात घेऊन त्यांच्या बढतीसाठी किंवा वेतनवाढीसाठी उच्च व्यवस्थापनाकडे शिफारस करणे हे व्यवस्थापकाचे कर्तव्य असते.

(५) संघटनेसंबंधी कर्तव्ये आणि जबाबदाऱ्या : कार्यालय व्यवस्थापक हा कार्यालय विभागाचा प्रमुख असतो. इतर विभागांप्रमाणेच कार्यालय विभागाकडून संघटनेच्या काही अपेक्षा असतात. त्या अपेक्षा पूर्ण करण्याची जबाबदारी कार्यालय व्यवस्थापकाची असते. संघटनेसंबंधीची कर्तव्ये आणि जबाबदाऱ्या पुढीलप्रमाणे :

(क) कार्यालयीन सेवा : व्यवसायसंस्थेची उद्दिष्टे साध्य करण्यासाठी विविध विभाग निर्माण केलेले असतात. या सर्व विभागांना कार्यालयीन सेवांची आवश्यकता असते. विविध विभागांना त्यांची कार्ये कार्यक्षमतेने पूर्ण करता यावीत म्हणून आवश्यक त्या सेवा पुरविण्याची जबाबदारी कार्यालय व्यवस्थापकाची असते.

(ख) बाह्य संपर्क : व्यवसायसंस्थेचा बाह्य जगाशी होणारा संपर्क कार्यालयामार्फतच साधला जातो आणि याची जबाबदारी कार्यालय व्यवस्थापकावर असते. संस्थेची बाहेरील जगातील पत किंवा नावलौकिक हे कार्यालय ज्या प्रकारे बाहेरील जगाशी संपर्क प्रस्थापित करते त्यावर अवलंबून असते.

(ग) कार्यक्षमता : कार्यालयात कार्यक्षमता निर्माण करणे हे कार्यालय व्यवस्थापकाचे कर्तव्य असते. अशी कार्यक्षमता निर्माण करण्यासाठी कार्यालयात शास्त्रीय व्यवस्थापनाचा अवलंब करणे आवश्यक

असते. शास्त्रीय व्यवस्थापनाच्या साहाय्याने श्रम, वेळ आणि पैसा यांची बचत करून कार्यालयातील काम जास्तीत जास्त कार्यक्षमतेने आणि दर्जेदार कसे करता येईल यासाठी सतत प्रयत्न करावे लागतात.

१.३ परिभाषिक शब्द

संज्ञापन (Communication) - संदेशवहन

१.४ स्वयं अध्ययन प्रश्न

प्रश्न १ : आधुनिक कार्यालयाची उद्दिष्टे थोडक्यात स्पष्ट करा?

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

प्रश्न २ : कार्यालयीन व्यवस्थापन स्पष्ट करा?

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

प्रश्न ३ : कार्यालयीन व्यवस्थापनाचे स्वरूप विशद करा?

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

प्रश्न ४ : कार्यालयीन व्यवस्थापकाचे गुण स्पष्ट करा?

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

प्रश्न ५ : कार्यालयीन व्यवस्थापकाची कार्ये स्पष्ट करा?

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

१.५ सारांश

आधुनिक काळात कार्यालयास विशेष महत्त्व प्राप्त झालेले आहे. कार्यालयामध्ये कागदपत्रांशी संबंधित आणि लेखी स्वरूपाचे कार्य केले जाते. त्याच्या नोंदी सुद्धा ठेवाव्या लागतात. कार्यालय व्यवस्थापन हा व्यवस्थापनाचा एक भाग आहे. कार्यालयीन व्यवस्थापनात विविध कार्ये पार पाडावी लागतात. कार्यालय व्यवस्थापकाकडे कार्यालयाची सर्व जबाबदारी सोपविली जाते. कार्यालय व्यवस्थापकाकडे व्यापक अनुभव व ज्ञानाची आवश्यक असते. विविध गुणांच्या आधारे कार्यालय व्यवस्थापक कार्यालयाची कार्ये पूर्ण करत असतो. कार्यालयीन व्यवस्थापकाच्या जबाबदाऱ्या व कर्तव्ये विचारात घेता तो कार्यालयीन व्यवस्थापनाचा महत्त्वाचा दुवा आहे हे लक्षात येते.

१.६ सरावासाठी स्वाध्याय

प्रश्न १ : कार्यालय म्हणजे काय? आधुनिक कार्यालयाचे महत्त्व स्पष्ट करा?

प्रश्न २ : आधुनिक कार्यालयाची कार्ये सविस्तर वर्णन करा?

प्रश्न ३ : कार्यालयीन व्यवस्थापनाचे घटक स्पष्ट करा?

प्रश्न ४ : कार्यालयीन व्यवस्थापनाचे कार्ये विशद करा?

प्रश्न ५ : कार्यालयीन व्यवस्थापकाची कर्तव्ये आणि जबाबदाऱ्या स्पष्ट करा?

१.७ अधिक वाचनासाठी पुस्तके

घटक ८ प्रमाणे व

लोहार, अनिल आणि कोठारी, प्रकाश (२००९) कार्यालय व्यवस्थापन, जळगांव, प्रशांत पब्लिकेशन.

घटक २

कार्यालयाचे स्थान, रचना आणि वातावरण Office Location, Lay-out and Environment

अनुक्रमणिका

२.० उद्दिष्टे

२.१ प्रस्तावना

२.२ विषय विवेचन

२.२.१ कार्यालयीन स्थान

२.२.२ कार्यालयाच्या स्थानाचे महत्त्व

२.२.३ कार्यालयाच्या स्थानाचे तत्त्वे

२.२.४ कार्यालयीन रचना

२.२.५ कार्यालयीन रचनेचे उद्देश

२.२.६ कार्यालयीन रचनेची मुलभूत तत्त्वे

२.२.७ कार्यालयाच्या रचनेतील आधुनिक प्रवाह

२.२.८ कार्यालयीन वातावरण

२.२.९. कार्यालय वातावरणातील महत्त्वपूर्ण घटक

२.३ परिभाषिक शब्द

२.४ स्वयं अध्ययन प्रश्न

२.५ सारांश

२.६ सरावासाठी स्वाध्याय

२.७ अधिक वाचनासाठी पुस्तके

२.० उद्दिष्टे

या घटकाच्या अध्ययनानंतर

- * कार्यालयाच्या स्थानाचे वर्णन करता येईल.
- * कार्यालयाच्या स्थानाचे महत्त्व नमूद करता येईल.
- * कार्यालयाच्या स्थानाचे तत्त्वे स्पष्ट करता येईल.
- * कार्यालयीन रचनेची माहिती देता येईल.
- * कार्यालयीन रचनेचे उद्देश व मुलभूत तत्त्वे विशद करता येईल.
- * कार्यालयीन वातावरणाचे वर्णन करता येईल.

२.१ प्रस्तावना

कार्यालयीन कार्ये कार्यक्षमतेने व परिणामकारक रीतीने पूर्ण व्हावीत हे कार्यालयाचे उद्दिष्ट असते. परंतु हे उद्दिष्ट साध्य करण्यासाठी अनेक गोष्टींची आवश्यकता असते. प्रशिक्षित कर्मचारी, कामांचे योग्य वाटप, प्रभावी मार्गदर्शन, दर्जेदार साधनसामग्री कार्यालयाची जागा व तेथील वातावरण या सर्व घटकांचा विचार करणे व्यवस्थापकाच्या दृष्टिक्षेने महत्त्वाचे असते. जर कार्यालयातील वातावरण प्रतिकूल असेल तर योग्य कर्मचारी वर्ग असूनदेखील त्यांच्याकडून चांगल्या प्रकारे काम करून घेता येत नाही. त्यामुळे कार्यालयाचे स्थान आणि तेथील भौतिक परिस्थिती याचा अभ्यास करणे आवश्यक ठरते.

२.२ विषय विवेचन

२.२.१ कार्यालयीन स्थान

कार्यालयाची स्थापना ज्या ठिकाणी करावयाची असते किंवा केलेली असते त्या जागेला कार्यालयाचे स्थान असे म्हणतात. कार्यालयात विविध भाग कार्यरत असतात. या सर्व विभागांना माहिती व सेवा या कार्यालयामार्फतच पुरविण्यात येतात त्यासाठी तो समन्वय साधता येईल.

२.२.२ कार्यालयाच्या स्थानाचे महत्त्व

कार्यालयाची स्थापना ज्या ठिकाणी करावयाची असते किंवा केलेली असते त्या ठिकाणाला/जागेला कार्यालयाचे स्थान असे म्हणतात. व्यवसायसंस्थेच्या विविध विभागांना माहिती व इतर सेवा पुरविणारा विभाग म्हणून कार्यालयाच्या स्थाननिश्चितीचा किंवा जागेच्या निवडीचा प्रश्न महत्त्वाचा असतो. कोणताही व्यवसाय यशस्वी होण्यासाठी कर्मचाऱ्यांची कार्यक्षमता जेवढी महत्त्वाची असते तेवढीच कार्यालयाची जागादेखील महत्त्वाची असते. कार्यालयाच्या जागेला/स्थाननिश्चितीला महत्त्व प्राप्त होण्याची विविध कारणे खालीलप्रमाणे सांगता येतात :

(१) **कामातील अडथळे** : कार्यालयाचे स्थान जर आवाज, गडबड व गोंधळ असलेल्या ठिकाणी असेल तर कार्यालयीन कर्मचाऱ्यांना आपल्या कामावर लक्ष केंद्रित करता येणार नाही त्यामुळे कामामध्ये अडथळे निर्माण होतात.

(२) **उत्साहवर्धक वातावरण** : कार्यालयामध्ये बुद्धीचे आणि सतत तेच-तेच काम चालते. असे काम करताना कार्यालयातील वातावरण उत्साहवर्धक असणे आवश्यक असते. जर वातावरण योग्य व उत्साहवर्धक नसेल तर कर्मचाऱ्यांची कार्यक्षमता कमी होईल.

(३) **परिसर** : कार्यालयीन कर्मचार्यांना बहुतांश वेळ कार्यालयाच्या परिसरातच घालवावा लागतो; त्यामुळे हा परिसर प्रसन्न, शांत व आरोग्यदायी असणे आवश्यक असते. अन्यथा कर्मचार्यांच्या स्वास्थ्यावर त्याचा प्रतिकूल परिणाम होतो.

(४) **वातावरण** : कार्यालयाच्या ठिकाणी अयोग्य वातावरण असेल तर कर्मचार्यांमधील परस्परसंबंध सलोख्याचे राहत नाहीत.

(५) **वेळेचा अपव्यय** : कार्यालयाच्या अयोग्य स्थानामुळे अनावश्यक कामामध्ये कर्मचार्यांच्या वेळेचा अपव्यय होतो.

(६) **स्थान** : कार्यालयाच्या अयोग्य स्थानामुळे अधिकारी वर्गातील मतभेद वाढण्याची शक्यता असते.

सारांश, कार्यालयाच्या स्थानाचा व परिसराचा कार्यक्षमतेची जवळचा संबंध असल्याने कार्यालयाच्या स्थानास महत्त्व प्राप्त झालेले दिसून येते.

२.२.३ कार्यालयीन स्थानाची तत्त्वे

प्रत्येक व्यवसायसंस्थेला आपल्या गरजा आणि व्यवसायाचे स्वरूप लक्षात घेऊन कार्यालयाचे स्थान निश्चित करावे लागते. तसेच स्थान निश्चित करताना भविष्यकाळात व्यवसायाचा होणारा विकास व विस्तार विचारात घ्यावा लागतो. सर्वसाधारणपणे कार्यालयासाठी जागेची/स्थानाची निश्चिती करताना खालील तत्त्वे विचारात घेणे योग्य ठरते.

(१) **ग्राहकांची सोय** : कार्यालयासाठी जागा निवडताना ती ग्राहकांना सोईची असेल अशा ठिकाणी निवडावी. कारण ग्राहकांना कार्यालयाशी विविध कारणांनी संपर्क साधावा लागतो. ग्राहकांच्या दृष्टीने कार्यालयाच्या जागेचा विचार करता कार्यालयाची जागा ही लोकवस्तीपासून फार दूर किंवा शहराच्या कोणत्या तरी एखाद्या अपरिचित कोपऱ्यात असू नये. वस्तीच्या मध्यभागी किंवा मुख्य मार्गावर कार्यालयासाठी जागा निवडणे योग्य ठरते.

(२) **वाहतुकीची सोय** : कार्यालयासाठी जागेची निवड करताना वाहतूक व्यवस्थेचादेखील विचार करावा लागतो. म्हणजेच ज्या ठिकाणी वाहतुकीच्या सर्व सोई उपलब्ध आहेत अशा ठिकाणी कार्यालय असावे. त्यामुळे कार्यालयीन कर्मचारी व इतर संबंधित व्यक्ती कमीत-कमी खर्चात व वेळेत कार्यालयात पोहचू शकतील.

(३) **आवश्यक सेवांची उपलब्धता** : कार्यालयाकरिता जागेची निवड करताना त्या परिसरात वाहतुकीच्या सोई, बँका, टपाल व तार कार्यालय व विमा कंपन्या इ. संस्थांच्या सेवा उपलब्ध आहेत किंवा नाहीत याचा विचार करणे आवश्यक असते. कारण या सर्व संस्थांच्या सेवांमुळे कार्यालयीन कामास गती मिळते व कार्यालयीन कामकाज कार्यक्षमतेने पूर्ण होण्यास मदत होते. म्हणून कार्यालयाची जागा ही विविध सेवा पुरविणाऱ्या संस्थांच्या जवळ तसेच ज्या-ज्या संस्थांशी, सरकारी किंवा खासगी कार्यालयाशी दैनंदिन संबंध ठेवणे आवश्यक आहे अशा संस्थांच्या जवळ असावी.

(४) **सुरक्षितता** : कार्यालयाची जागा निश्चित करताना सुरक्षिततेचादेखील विचार करावा लागतो. चोर, डाकू व समाजकंटकाचा वावर असणारी जागा कार्यालयासाठी योग्य नसते. कारण महत्त्वपूर्ण व अमूल्य अशी कागदपत्रे कार्यालयात असतात. कार्यालयातील कोणत्याही कागदपत्राची चोरी, अपहार होणार नाही किंवा होऊ शकणार नाही अशी जागा कार्यालयासाठी निवडणे योग्य ठरते.

(५) **योग्य परिसर** : कार्याची जागा ज्या परिसरात निवडावयाची आहे तो परिसर शांत व रम्य असावा, कारण अशा वातावरणात कर्मचारी अधिक कार्यक्षमतेने काम करू शकतात.

(६) **उत्पादन केंद्राचे सान्निध्य** : ज्या संस्था उत्पादनाचे कार्य करीत असतात त्या संस्थांचे

कार्यालय हे उत्पादन केंद्राच्या इमारतीत किंवा जवळपास असावे. उत्पादन केंद्रातील कर्मचारी, कार्यालयातील कर्मचारी व अधिकारी यांना विविध प्रकारच्या सेवा सहजपणे उपलब्ध व्हाव्यात म्हणून कार्यालयाची जागा उत्पादन केंद्राजवळ असावी.

(७) **कर्मचाऱ्यांची उपलब्धता** : मोठ्या कार्यालयांमध्ये विविध प्रकारची कामे करण्यासाठी निरनिराळी कौशल्ये आत्मसात केलेले कर्मचारी लागतात. उदा., लघुलिपिक, टंकलेखक, रोखपाल व संगणक कार्यक्रम इ. असे कर्मचारी ज्या ठिकाणी उपलब्ध होऊ शकतील तेथे कार्यालयाचे स्थान निश्चित करणे योग्य ठरते.

(८) **प्रसिद्धी मूल्य** : कार्यालयाची जागा निश्चित करताना त्या जागेच्या किंवा इमारतीच्या प्रसिद्धी मूल्याचा विचार करावा लागतो. कार्यालयाची जागा किंवा इमारत चटकन लक्षात येण्यासारखी व लोकांचे लक्ष आकर्षून घेणारी असावी. सर्वसाधशरणपणे चौकातील इमारत, बसस्टॉप तसेच रेल्वे स्टेशनसमोरील इमारतींना प्रसिद्धीमूल्य अधिक असते.

(९) **प्राथमिक सोई** : कार्यालयासाठी जागेची निवड करताना त्या ठिकाणी स्वच्छता गृह, प्रसाधन कक्ष, अल्पोपाहार गृह तसेच पिण्याच्या पाण्याची सोय इ. प्राथमिक स्वरूपाच्या सोई उपलब्ध असाव्यात.

२.२.४ कार्यालयीन रचना

व्यवसायसंस्थेची नियोजित उद्दिष्टे पार पाडण्यासाठी कार्यालयाकडून विविध कार्ये केली जातात. ही कार्ये करण्यासाठी विविध विभाग निर्माण केले जातात. या विभागांची कार्ये परस्परांशी संबंधित व परस्परावलंबी असतात. त्यामुळे इमारतीत विभागांची रचना अशा प्रकारे करण्यात यावी की जेणेकरून,

१) विविध विभागांच्या कार्यात समन्वय साधता येईल.

२) दैनंदिन कार्यप्रवाहात सातत्य राहिल.

३) कार्यालयातील सर्व कार्यांचे पर्यवेक्षण व नियंत्रण करणे सहज शक्य होईल. कार्यालयातील अंतर्गत रचना ठरविणे हे एक महत्त्वाचे काम आहे.

व्याख्या

लिटल फील्ड यांच्या मते “कार्यालयीन साधनसामग्रीची उपलब्ध जागेत केलेली मांडणी/व्यवस्था म्हणजे कार्यालयातील अंतर्गत रचना होय.”

हिक्स आणि प्लेस यांच्या मते “कार्यालयातील कर्मचारी, कार्यपद्धती, फर्निचर यंत्रसामग्री आणि इतर साधने यांचा जास्तीत जास्त कार्यक्षमतेने उपयोग करून घेण्यासाठी कार्यालयातील जागेत निर्माण केलेली व्यवस्था म्हणजे कार्यालयातील अंतर्गत रचना होय.”

* जॉर्ज टेरी यांच्या मते “कारकुनी काम करण्यासाठी आवश्यक असणारी जागा व या जागेचा पुरेपूर वापर सूचित करणारी किमान किमतीत केलेली व्यवस्था म्हणजे अंतर्गत रचना होय.”

२.२.५ कार्यालयीन रचनेचे उद्देश

कार्यालयातील अंतर्गत रचनेचे उद्देश खालीलप्रमाणे सांगता येतात.

(१) कार्यालयातील उपलब्ध जागेचा जास्तीत जास्त उपयोग करून घेणे.

(२) कमीत कमी खर्चात पर्यवेक्षणाचे कार्य अधिक प्रभावीपणे करणे.

(३) कर्मचाऱ्यांना काम करीत असताना आवश्यक असणाऱ्या हालचाली सहजपणे करता याव्यात म्हणून आवश्यक तेवढी मोकळी जागा सोडणे.

(४) कर्मचाऱ्यांकडून जास्तीत जास्त कार्यक्षमतेने कार्ये करून घेता यावीत या दृष्टीने योग्य वातावरण उपलब्ध करणे.

(५) गोपनीय स्वरूपाचे काम करणाऱ्या कर्मचाऱ्यांना स्वतंत्र जागेची व्यवस्था करणे.

(६) कार्यालयीन कामकाजाच्या विभागीकरणासाठी आवश्यक ती व्यवस्था उपलब्ध करून देणे.

(७) कार्यालयीन कार्यप्रवाहात सातत्य राहिल अशी व्यवस्था करणे.

(८) कार्यालयीन कामकाजात बाहेरील व अंतर्गत हस्तक्षेप होणार नाही याची दखल घेणे.

(९) आवश्यकतेनुसार अंतर्गत रचनेत फेरबदल सहजपणे करता यावेत इतपत लवचीकता ठेवणे.

(१०) अंतर्गत संज्ञापनाची व्यवस्था कार्यक्षम बनविणे.

(११) कार्यालयीन कर्मचारी व साधनसामग्री यांच्या सुरक्षिततेची व्यवस्था करणे.

(१२) कार्यालयाचा भविष्यकालीन विस्तार लक्षात घेऊन अंतर्गत रचना करणे.

(१३) कार्यालयात येणाऱ्या बाह्य व्यक्तींवर आणि ग्राहकांवर अनुकूल छाप पडेल अशी अंतर्गत रचना करणे.

(१४) आवाज व गोंगाट यांना आळा बसविणे.

(१५) अधिकारी वर्गाला आवश्यक असणारा निवांतपणा उपलब्ध करून देणे.

२.२.६ कार्यालयाच्या रचनेची मूलभूत तत्त्वे

कार्यालयाची अंतर्गत मांडणी आदर्श किंवा समाधानकारक होण्यासाठी खालील तत्त्वे किंवा घटक विचारात घ्यावे लागतात :

(१) **मुक्त हालचाल व अवलोकनाचे तत्त्व** : कार्यालयातील कर्मचारी वर्गास आपल्या हालचाली मुक्तपणे करता येतील व इतर विभागांत ते विना-अडथळा जाऊ शकतील अशी अंतर्गत रचना असली पाहिजे. तसेच कर्मचाऱ्यांच्या कार्यावर देखरेख ठेवणाऱ्या अधिकाऱ्यास सहजतेने देखरेख ठेवता आली पाहिजे अशी व्यवस्था असावी.

(२) **जागेचा योग्य वापर** : कार्यालयासाठी उपलब्ध असलेल्या जागेचा जास्तीत जास्त चांगल्या प्रकारे उपयोग करताना कर्मचाऱ्यांना, यंत्रसामग्री आणि उपकरणांसाठी पुरेशी जागा उपलब्ध होऊ शकेल अशा पद्धतीने अंतर्गत रचना केली पाहिजे. कार्यालयातील प्रत्येक कर्मचाऱ्याला लागणारी जागा, (क) त्याच्या कामांचे स्वरूप, (ख) त्याच्या टेबलाचा आकार व तो वापरत असलेली इतर साधने, (ग) धारिका, स्टेशनरीसाठी लागणारी जागा, (घ) मोकळ्या हालचालीसाठी लागणारी जागा, (च) खिडक्यांच्या जागा, खांब व दारे यांनी अडलेली जागा, (छ) अधिकाऱ्यांच्या केबिन्ससाठी लागणारी जागा, (ज) इतर सुविधांसाठी लागणारी जागा इत्यादी घटकांवर अवलंबून असते.

(३) **पर्यवेक्षणाचे तत्त्व** : कार्यालयातील विविध कर्मचाऱ्यांच्या कार्यावर नियंत्रण ठेवण्याचे पर्यवेक्षकांवर सोपविलेले काम त्यांना प्रभावीपणे पार पाडता येईल अशी अंतर्गत रचना असली पाहिजे.

(४) **समतोलाचे तत्त्व** : कार्यालयाची अंतर्गत रचना व्यवसायाची आर्थिक स्थिती, कामाचे स्वरूप, व्यवसायाचे स्वरूप, अधिकारी व कर्मचाऱ्यांची संख्या, कार्यालयातील विविध विभागांच्या संस्था इत्यादींमध्ये समतोल साधणारी असावी.

(५) **उपयोगितेचे तत्त्व** : कार्यालयातील उपलब्ध जागेचा जास्तीत जास्त उपयोग करून घेण्याच्या दृष्टीने अंतर्गत रचना केली पाहिजे. कोणतीही जागा रिकामी पडून राहणार नाही या दृष्टीने रचना करावी;

कारण इमारतीच्या बांधकामासाठी खर्च केलेला असतो किंवा इमारत भाड्याने घेतलेली असल्यास प्रत्येक इंचास भाडे द्यावे लागते. म्हणून जागेचा जास्तीत जास्त उपयोग करून घेतला पाहिजे.

(६) उपकरणांच्या योग्य स्थानाचे महत्त्व : आधुनिक कार्यालयामध्ये विविध प्रकारची उपकरणे वापरली जातात. अशी उपकरणे व साधनसामग्री योग्य ठिकाणी ठेवणे महत्त्वाचे असते. जर उपकरणे योग्य ठिकाणी ठेवली नाहीत तर त्यांचा उपयोग करताना वेळेचा अपव्यय होईल व कर्मचाऱ्यांना त्रास होईल. परिणामतः इतरांच्या कामात व्यत्यय येईल.

(७) मांडणीचे तत्त्व : कार्यालयामध्ये कर्मचाऱ्यांच्या कामाच्या स्वरूपानुसार व दर्जानुसार त्यांना फर्निचर उपलब्ध करून द्यावे लागते. उदा., टेबल, खुर्च्या व अलमाच्या इत्यादी. या सर्व वस्तूंची मांडणी अंतर्गत रचनेच्या आराखड्यानुसार केली पाहिजे.

(८) कार्यप्रवाहाचे तत्त्व : कार्यालयातील अंतर्गत रचना करताना कार्यप्रवाहाचा विचार करावा लागतो. त्यासाठी कार्यप्रवाह, त्यातील विविध टप्पे व त्यांची दिशा इ. गोष्टी काळजीपूर्वक ठरवाव्या लागतात. कार्यप्रवाह सरळ, वर्तुळकार किंवा त्रिकोणी असू शकतो. अंतर्गत रचना कार्यप्रवाह विचारात घेऊन केल्यास कार्यप्रवाहात सातत्य राहते व कार्यालयातील कामे वेळेत पूर्ण होतात.

(९) प्रकाशाचे तत्त्व : कार्यालयात कर्मचारी ज्या ठिकाणी काम करतात त्या ठिकाणी भरपूर नैसर्गिक प्रकाश उपलब्ध होईल अशी अंतर्गत रचना असावी. ज्या ठिकाणी नैसर्गिक प्रकाश कमी असतो त्या ठिकाणी विजेच्या दिव्याच्या माध्यमातून आवश्यक तेवढा प्रकाश उपलब्ध करून देण्याची व्यवस्था असावी.

(१०) आंतरविभागीय संबंधांचे तत्त्व : कार्यालयातील विविध विभागांच्या कार्यामधील परस्परसंबंधांचा विचार करून त्यांच्या जागा निश्चित करण्यात याव्यात. ज्या विभागांचा परस्परसंबंध घनिष्ठ आहे ते विभाग एक दुसऱ्याला जोडून असावेत, तर ज्या विभागांचा संबंध सर्व विभागांशी असतो असा विभाग कार्यालयाच्या मध्यवर्ती ठिकाणी असावा आणि ज्या विभागांचा संबंध बाहेरील व्यक्तींशी/ लोकांशी येतो. उदा., विक्री विभाग, स्वागतकक्ष इत्यादी. ते विभाग कार्यालयाच्या प्रवेशद्वाराजवळ असावेत. ज्या विभागात आवाज करणाऱ्या यंत्रांचा/उपकरणांचा वापर करण्यात येतो असे विभाग इतर विभागांपासून दूर असावेत. मात्र प्रत्येक विभागाच्या विस्तारासाठी वाव असावा.

(११) लवचीकतेचे तत्त्व : कार्यालयाची अंतर्गत रचना लवचीक असावी. म्हणजेच आवश्यकतेनुसार रचनेत बदल करता आले पाहिजेत. भविष्यकाळात कार्यालयाचा होणारा विस्तार लक्षात घेऊन जास्तीत जास्त कर्मचारी ज्या जागेत काम करू शकतील अशी अंतर्गत रचना असावी.

२.२.७ कार्यालयाच्या रचनेतील आधुनिक प्रवाह

कार्यालयाच्या अंतर्गत रचनेतील आधुनिक प्रवाह पुढीलप्रमाणे -

(१) आकर्षक व प्रशस्त कार्यालय : आधुनिक काळात कार्यालयात 'खुले कार्यालय' ही संकल्पना रूढ होत आहे. कार्यालयातील टेबल, खुर्च्या या एकाच सरळ रांगेत न मांडता निरनिराळ्या पद्धतींनी, स्वतंत्रपणे किंवा गटागटाने मांडलेल्या असतात व त्यामध्ये गरजेनुसार विविध कोन साधलेले असतात. त्यामुळे टेबलांच्या मधून जाणाऱ्या वाटा वेगवेगळ्या दिशांना जातात आणि विविध आकरांच्या मोकळ्या जागा निर्माण होतात. टेबलांची मांडणी ते टेबल वापरणाऱ्यांचे विशेष अधिकार लक्षात घेऊन केली जाते. तसेच कार्यालयातील मोकळ्या जागेत फुलझाडांची कलात्मक मांडणी केली जाते. त्यामुळे कार्यालय आकर्षक व प्रसन्न दिसते.

(२) **हलते फर्निचर** : आधुनिक कार्यालयात उच्चाधिकारी, कार्यवाहक व प्रशासक यांच्यासाठी स्वतंत्र केबिन्स तयार करताना फिरत्या भिंतींचा वापर केला जातो. या भिंती लाकडी, धातूच्या, प्लॅस्टिकच्या किंवा काचेच्या असतात. कायमस्वरूपी भिंतीपेक्षा या कमी खर्चाच्या असतात. तसेच त्या वाटेल तशा हलविता येत असल्याने अनेक प्रकारे त्यांचा उपयोग करता येतो.

(३) **खुले कार्यालय** : व्यवसायसंस्थेतील विविध खाती व विभाग यांची निरनिराळ्या स्वतंत्र खोल्यांमधून व्यवस्था करण्याऐवजी सर्व विभाग व खाती एकाच मोठ्या दालनात आणण्याची प्रवृत्ती अलीकडील काळात दिसून येते. यालाच 'खुले कार्यालय' असे म्हणतात. खुल्या कार्यालयात सर्व खाती, विभाग, कर्मचारी व साधनसामग्री इ. एकाच छताखाली एकत्रित करण्यात आलेली असतात. प्रत्येक विभागाला/खात्याला प्रशस्त दालनातील विशिष्ट जागा दिलेली असते. परंतु सर्व विभागांना अलग करणाऱ्या कायमस्वरूपी भिंती या कार्यालयात नसतात.

२.२.८ कार्यालयातील वातावरण

कार्यालयीन कामकाज वाढीकरिता पोषक वातावरणाची गरज असते. मानवी शरीर आणि बुद्धीची वाढ अनेक गोष्टींवर अवलंबून असते. सकस अन्न, हवा, पुरेसा सुर्यप्रकाश, पाणी, घरातील शैक्षणिक वातावरण व संस्कार इत्यादी. याशिवाय मानवाचा विकास जसा खुंटतो तसा कार्यालयाचा विकाससुद्धा अनेक गोष्टींशिवाय अडून राहू शकतो. उदा., नेतृत्व, अचूक निर्णय, सहकार्य प्रवृत्ती, वीज, पाणी, स्वच्छता व विश्रांतीगृहे इत्यादी.

कार्यालयीन वातावरण चांगले नसेल तर कर्मचारी लक्ष केंद्रित करून काम करणार नाहीत. त्यामुळे कार्यक्षमता व प्रगती खुंटेल. आरोग्य व्यवस्थित राहिले नाही तर कर्मचारी वरचेवर रजेवर जाईल, तसेच कामाचा दर्जा पण ढासळेल.

२.२.९ कार्यालय वातावरणातील महत्त्वपूर्ण घटक

कार्यालयातील वातावरणाचे पुढील काही महत्त्वाचे घटक आहेत.

(१) **प्रकाशव्यवस्था** : कार्यालयाच्या अंतर्गत रचनेत चांगल्या प्रकाशव्यवस्थेचे कार्य हे प्रामुख्याने कागदपत्रांसंबंधी असते. पुरेशी प्रकाशव्यवस्था नसेल तर त्याचा कर्मचाऱ्यांवर विपरीत परिणाम होतो. चांगल्या प्रकाशव्यवस्थेमुळे कर्मचाऱ्यांच्या दृष्टीवरील ताण कमी होतो, चुकांचे प्रमाण कमी होते, वेळेचा अपव्यय वाचतो. त्यामुळे, कर्मचाऱ्यांचे मनोर्धैर्य वाढते. कार्यालयात प्रकाशव्यवस्था करताना कार्यालयातील जागा, प्रकाशाचा प्रकार आणि प्रकाशाची तीव्रता लक्षात घ्यावी लागते. चांगल्या प्रकाशव्यवस्थेत खालील वैशिष्ट्ये असावी लागतात.

(क) **प्रकाशाचे पुरेसे प्रमाण** : कर्मचारी कार्यालयात ज्या ठिकाणी काम करतात त्या ठिकाणी योग्य प्रकाश असावा.

(ख) **प्रकाशाची तीव्रता/प्रखरता** : कार्यालयात प्रकाशाची तीव्रता/प्रखरता प्रमाणापेक्षा जास्त किंवा कमी असू नये. जर तीव्रता जास्त असेल तर त्याची सावली कामाच्या जागेवर पडणार नाही अशी प्रकाशव्यवस्था करावी लागते.

चांगल्या प्रकाशव्यवस्थेचे फायदे

(क) **कार्यक्षमतेत वाढ** : कार्यालयात कर्मचारी ज्या ठिकाणी काम करीत असतो त्या ठिकाणी प्रकाश योग्य तेवढाच असेल तर कर्मचारी उत्साहित होऊन आनंदाने काम करण्याचा प्रयत्न करतात. त्यामुळे कार्यक्षमतेत वाढ होते.

(ख) थकवा कमी : कार्यालयात प्रकाशव्यवस्था व्यवस्थित नसेल तर कर्मचाऱ्यांच्या डोळ्यावर ताण पडून त्याचा त्यांच्या दृष्टीवर परिणाम होतो. अशा कार्यपद्धतीमुळे लवकर थकवा येतो. त्यासाठी चांगली प्रकाशव्यवस्था असावी लागते.

(ग) कामाच्या दर्जात सुधारणा : ज्या ठिकाणी प्रकाशव्यवस्था चांगली नसेल त्या ठिकाणी कर्मचाऱ्यांच्या डोळ्यांवर ताण पडतो, कामांत वारंवार चुका होतात. त्यामुळे कामाचा दर्जा कमी होण्याची शक्यता असते.

(२) वायुवीजन : वायुवीजन म्हणजे योग्य प्रमाणात, योग्य तापमान व आर्द्रता असलेल्या शुद्ध आणि ताज्या हवेचा पुरवठा होय. कार्यालयात योग्य वायुवीजन नसल्यास कर्मचाऱ्यांचा जीव गुदमरतो, कामाचे प्रमाण कमी होते, त्यांच्या आरोग्यावर परिणाम होऊन त्यांची कार्यक्षमता कमी होते. जास्त उष्ण किंवा जास्त थंड हवा कर्मचाऱ्यांना काम करण्याच्या दृष्टीने योग्य नसते. कार्यालयात धूळविरहित शुद्ध, ताजी व खेळती हवा असावी. वायुवीजनसाठी खालील पद्धतींचा उपयोग करता येतो.

(क) नैसर्गिक वायुवीजन : नैसर्गिक हवा खेळती राहण्यासाठी कार्यालयात योग्य ठिकाणी दरवाजे, खिडक्या असाव्यात.

(ख) कृत्रिम वायुवीजन : कृत्रिम वायुवीजनसाठी विजेवर चालणारे साधे पंखे, एक्झॉस्ट पंखे, एअर कुलर्स यांचा उपयोग करावा.

(ग) वातानुकूलीकरण : कार्यालयात हवा शुद्ध आणि खेळती राहण्यासाठी वातानुकूलीकरणाचा वापर केला जातो. कार्यालयातील स्वच्छता, वायुवीजन, हवेचे योग्य तापमान, हवेतील आर्द्रता आणि शांतता या सर्व समस्या कार्यालयातील जागा वातानुकूलित करून सोडविता येतात.

(३) कार्यालयातील शांतता : गोंगाट असलेली जागा ही कार्यालयातील शांतता धोक्यात आणते. गोंगाट, गजबजाट व गोंधळ यामुळे कर्मचारी अस्वस्थ होतात. गोंगाटाचे वातावरण सुखद नसते. कर्मचाऱ्यांकडून पटकन, अचूक कामे व्हावीत व कर्मचारी कार्यक्षम राहावेत असे वाटत असेल तर कार्यालयात शांतता राखणे आवश्यक असते. कार्यालयाबाहेर व कार्यालयांतर्गत गोंगाट असतो. कार्यालयातील गडबड-गोंगाट नियंत्रणाखाली आणता येतो. कार्यालयाबाहेर गोंगाटवर आपले नियंत्रण नसते पण प्रतिबंधक उपाय योजून त्याचा त्रास कमी करता येतो.

कर्मचाऱ्यांच्या आपापसातील मोठ्या आवाजात होणारी चर्चा, टेलीफोनची घंटी, दाराचे आवाज, टंकलेखन यंत्राचे व इतर यंत्राचे होणारे आवाज, कर्मचाऱ्यांच्या कार्यालयातील चालण्यामुळे होणारे आवाज, भेटीसाठी येणाऱ्या पाहुण्यांमुळे कार्यालयातील इतर कर्मचाऱ्यांना होणार त्रास ही कार्यालयांतर्गत गोंगाटाची काही कारणे आहेत.

अशा गोंगाटामुळे कर्मचाऱ्यांचे कामावरील लक्ष विचलीत होते. म्हणूनच हा गोंगाट नियंत्रणाखाली आणला पाहिजे. मोठ्या आवाजात बोलणाऱ्या कर्मचाऱ्यांना त्यांनी हळू आवाजात बोलावे अशी सूचना वेळप्रसंगी कार्यालय प्रमुखाने दिली पाहिजे. टेलीफोनची घंटी कमी आवाजात वाजेल अशी सोय टेलीफोन यंत्रातच असते ती वापरली पाहिजे. दारांना थांबके (Stoppers) बसवली किंवा दार आपोआप पण हळूहळू बंद होणारी उपकरणे बसवली तर दारांचा उघड-बंदमुळे होणारा आवाज थांबवता येतो. कार्यालयातील तळमजल्यावरील खोलीत शक्यतो सर्व यंत्रे चालवावीत किंवा आवाज बंद (Sound Proof) खोली असेल तर त्या खोलीत यंत्रे वापरावीत म्हणजे यंत्रांच्या आवाजाचा कार्यालयातील इतर कर्मचाऱ्यांना त्रास होणार नाही. कर्मचारी कार्यालयात पायी चालतात तेव्हा त्यांच्या पादात्राणांचा होणारा आवाज टाळण्यासाठी कार्यालयात चट्या किंवा जाड रूजामे (Mats/Carpets) वापरता येतात. कार्यालयात येणाऱ्या

पाहुण्यांसाठी प्रतीक्षागृह करावे व प्रतीक्षागृहातच त्यांना भेटावे अशी सोय करता येते.

कार्यालयाबाहेरील गोंगाटाचा त्रास कमी करण्यासाठी खिडक्यांना जाड पडदे लावतात. कार्यालयाबाहेर उंच/दाट झाडी लावतात. अशा प्रकारे कार्यालयांतर्गत व बाहेरील गोंगाटाचा त्रास कमी करण्यासाठी उपाय योजता येतात.

(४) कार्यालयाची अंतर्गत सजावट : कार्यालयाच्या भिंतींना सौम्य व सुखद रंग दिलेला असणे, दारे खिडक्यांना पॉलिश केलेले असणे किंवा रंग दिलेला असणे, भिंतीवर आकर्षक कॅलेंडर्स, चित्रे व तक्ते असणे तसेच रंगसंगती साधणारे चांगले फर्निचर असणे व या सर्वांची आकर्षक मांडणी असणे म्हणजे अंतर्गत सजावट होय. कार्यालयाच्या चांगल्या अंतर्गत सजावटीवचा कर्मचाऱ्यांच्या मनावर चांगला परिणाम होतो. ते उत्साही बनतात व आनंदी राहतात. अर्थात हा परिणाम अप्रत्यक्षपणे होत असतो. कर्मचाऱ्यांची कार्यक्षमता त्यामुळे उंचावते, कार्यालयाबाहेरची गॅलरी व व्हरांडे हेसुद्धा आकर्षक पद्धतीने सजवता येतात.

(५) तापमान : कार्यालयातील तापमान योग्य पातळीवर राहिल याची काळजी घेतला पाहिजे. एकदम थंड किंवा खूप गरम वातावरण कर्मचाऱ्यांना त्रासदायक ठरते. वातानुकूलित यंत्र, कुलर्स, पंखे, रूम हिटर्स अशा विविध उपकरणांचा वापर करून कार्यालयातील तापमान योग्य तेवढे ठेवता येते. उन्हाळ्यात वातावरण थंड करणे आवश्यक असते तर हिवाळ्यात गरम उबदार वातावरण आवश्यक असते. मोसम कसा आहे त्याप्रमाणे उपकरणांचा वापर केला जातो.

(६) सांडपाणी व्यवस्था आणि स्वच्छता : कार्यालय केवळ स्वच्छ असून उपयोगी नाही तर सांडपाण्याचा वास त्यामुळे उद्भवणारे डास वगैरेपासूनही मुक्त असले पाहिजे. कर्मचाऱ्यांना दिवसभर कार्यालयात बसून काम करायचे असते. अस्वच्छता, धूळ, सांडपाण्यापासून उद्भवणारे किडे, वास व प्रसाधनगृहे व स्वच्छतागृहांमधील घाणेरडे वातावरण यामुळे कर्मचाऱ्यांवर प्रतिकूल परिणाम होतो. त्याला या सर्वांमुळे एक अस्वस्थता येतेच. एवढेच नाही तर याचा कर्मचाऱ्यांच्या आरोग्यवर परिणाम होऊ शकतो. प्रसाधनगृहे, स्वच्छतागृहे, कार्यालयाचे आवार स्वच्छ ठेवण्याची नियमित व्यवस्था करणे यासाठीच आवश्यक असते. कार्यालयातील फर्निचर व काचा पुसण्यासाठी, प्रसाधनगृहांच्या स्वच्छतेसाठी विशिष्ट रसायने बाजारात उपलब्ध असतात, त्यांचा वापर केला पाहिजे. प्रसाधनगृहातील वास जाण्यासाठी रासायनिक, सुवासिक बाजारात मिळतात. कार्यालयातील प्रसाधनगृहांमध्ये ती वापरावीत. कार्यालय आवारातील सांडपाण्याची व्यवस्था चांगली ठेवल्यास डास निर्माण होणार नाहीत. स्वच्छ आवार कर्मचाऱ्यांनाही प्रसन्न ठेवते.

कार्यालयातील कचरा व निरुपयोगी कागदपत्रे यांचीसुद्धा योग्य वेळी विल्हेवाट लावली पाहिजे.

२.३ परिभाषिक शब्द

वातावरण (Environment) - पर्यावरण

मुक्त (Free) - खुला

२.४ स्वयं अध्ययन प्रश्न

प्रश्न १ : कार्यालयातील स्थान थोडक्यात स्पष्ट करा?

.....

.....

.....

प्रश्न २ : कार्यालयाच्या स्थानाची तत्त्वे स्पष्ट करा?

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

प्रश्न ३ : कार्यालयीन रचना विशद करा?

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

प्रश्न ४ : कार्यालयीन रचनेचे उद्देश स्पष्ट करा?

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

प्रश्न ५ : कार्यालयाच्या रचनेतील आधुनिक प्रवाह स्पष्ट करा?

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

२.५ सारांश

कार्यालयीन उद्दिष्टे साध्य करण्यासाठी कार्यक्षमतेने व परिणामकारक कार्ये करावे लागतात. त्यासाठी कार्यालयीन रचना, स्थान आणि वातावरण महत्त्वाची भूमिका पार पाडतात. तसेच प्रशिक्षित कर्मचारी, कामांचे योग्य वाटप, प्रभावी मार्गदर्शन व दर्जेदार साधनसामग्री या घटकांचाही विचार करावा लागतो. कार्यालयीन कामकाज वाढीकरीता पोषक वातावरणाची गरज असते. मानवी शरीर आणि बुद्धीची वाढ अनेक गोष्टींवर अवलंबून असते. म्हणूनच कार्यालयीन वातावरण चांगले असणे गरजेचे आहे. कार्यालयाची प्रगती व कार्यक्षमता या घटकांवर अवलंबून असते.

२.६ सरावासाठी स्वाध्याय

प्रश्न १ : कार्यालय स्थान म्हणजे काय? कार्यालयाच्या स्थानाचे महत्त्व स्पष्ट करा?

प्रश्न २ : कार्यालयीन रचनेची मूलभूत तत्त्वे सविस्तर वर्णन करा?

प्रश्न ३ : कार्यालयीन वातावरण विशद करा?

प्रश्न ४ : कार्यालय वातावरणातील महत्त्वपूर्ण घटक स्पष्ट करा?

२.७ अधिक वाचनासाठी पुस्तके

घटक ८ प्रमाणे व

लोहार, अनिल आणि कोठारी, प्रकाश (२००९) कार्यालय व्यवस्थापन, जळगांव, प्रशांत पब्लिकेशन.

घटक ३

आधुनिक कार्यालय कार्यपद्धती आणि नित्यक्रम Modern Office System and Routines

अनुक्रमणिका

३.० उद्दिष्टे

३.१ प्रस्तावना

३.२ विषय विवेचन

३.२.१ कार्यालयीन कार्यपद्धती

३.२.२ कार्यालयीन कार्यपद्धतीची उद्दिष्टे

३.२.३ कार्यालयीन कार्यपद्धतीचे फायदे

३.२.४ कार्यालयीन कार्यपद्धतीची तत्त्वे

३.२.५ कार्यालयीन नित्यक्रम

३.२.६ कार्यालयीन नित्यक्रमाची वैशिष्ट्ये

३.२.७ कार्यालयीन नित्यक्रमाचे महत्त्व

३.२.८ कार्यप्रवाह

३.२.९ कार्यप्रवाह निश्चित करण्याची आवश्यकता

३.२.१० कार्यप्रवाहातील समस्या आणि उपाययोजना

३.२.११ कार्यनियोजन आणि वेळापत्रक

३.२.१२ कार्य मूल्यमापन

३.२.१२.१ कार्य मूल्यमापनाची आवश्यकता

३.२.१२.२ कार्य मूल्यमापनाचे फायदे

३.२.१२.३ कार्य मूल्यमापनातील समस्या

३.३ परिभाषिक शब्द

३.४ स्वयं अध्ययन प्रश्न

३.५ सारांश

३.६ सरावासाठी स्वाध्याय

३.७ अधिक वाचनासाठी पुस्तके

३.० उद्दिष्टे

या घटकाच्या अध्ययनानंतर तुम्हाला

- * कार्यालयीन कार्यपद्धतीचे वर्णन करता येईल.
- * कार्यालयीन कार्यपद्धतीचे उद्दिष्टे नमूद करता येईल.
- * कार्यालयीन कार्यपद्धतीचे फायदे स्पष्ट करता येईल.
- * कार्यालयीन नित्यक्रमाची माहिती देता येईल.
- * कार्यप्रवाह विशद करता येईल.
- * कार्य मूल्यमापनाची आवश्यकता व फायदे वर्णन करता येईल.

३.१ प्रस्तावना

व्यवसायसंस्थेची विविध कार्ये कार्यक्षमतेने व योग्य पद्धतीने होण्यासाठी आवश्यक असणारी माहिती योग्य वेळी, योग्य प्रकारे, योग्य स्वरूपात उपलब्ध करून देण्याचे कार्य कार्यालयाकडून केले जाते. म्हणजेच कार्याविषयी निर्णय घेण्यास आवश्यक असणारी माहिती निर्माण करणे, त्याचे जतन करणे व योग्य वेळी उपलब्ध करून देणे इ. कामे कार्यालयातून केली जातात. कार्यालयातील ही कामे कारकुनी स्वरूपाची असल्याचे दिसून येते. परंतु ही कार्ये पार पाडल्याशिवाय संस्थेतील इतर विभागांच्या कामास चालना मिळत नाही; म्हणून कार्यालयीन कामकाज हे व्यवसायातील इतर विभागांतील कार्यांइतकेच महत्त्वाचे असते.

कार्यालयातील प्रत्येक कार्य पूर्ण करण्यासाठी विविध क्रिया कराव्या लागतात. या क्रियांचा क्रम अगोदरच ठरलेला असतो. कार्यालयीन कामकाजाचा अभ्यास व विश्लेषण करावे लागते. याचबरोबर कामचो नियोजन करणे तितकेच महत्त्वाचे असते. यासाठी आपण या प्रकरणात या सर्व गोष्टींचा अभ्यास करणार आहोत.

३.२ विषय विवेचन

३.२.१ कार्यालयीन कार्यपद्धती

कार्यालयात विविध कार्ये केली जातात. प्रत्येक कार्य करण्यासाठी विशिष्ट अशा काही क्रिया कराव्या लागतात. प्रत्येक क्रिया कशी करावयाची हे अगोदर ठरलेले असते. विशिष्ट क्रिया व्यवस्थितपणे करण्यासाठी पूर्वनिर्धारित व सामान्य नियमांचा अवलंब नेमका कशा पद्धतीने करावयाचा हे दर्शविणाऱ्या बाबीला कार्यविधी असे म्हणतात आणि या सर्व क्रियांकरिता ठरलेल्या ज्या कार्यविधी आहेत त्यांना एकत्रितपणे 'कार्यपद्धती' असे म्हणतात. म्हणजेच अनेक कार्यविधी मिळून कार्यपद्धती तयार होते.

व्याख्या

* “कार्यपद्धती म्हणजे कोणते कार्य, कोणी, कसे, केव्हा व कोठे करावयाचे हे निश्चित करण्याच्या उपायांचा किंवा क्रियांचा विशिष्ट क्रम होय.”

वरील व्याख्येवरून पुढील मुद्दे स्पष्ट होतात : (क) प्रत्येक कार्य करण्यासाठी विविध क्रिया करण्यात येतात. (ख) प्रत्येक कार्य करण्यासाठी ह्या क्रियेच्या संदर्भात हे निर्णय आधीच घेतले जातात.

(i) ती विशिष्ट क्रिया आहे, (ii) क्रिया कशा रीतीने करावयाची, (iii) क्रिया केव्हा करावयाची, (iv) क्रिया कोठे करावयाची, (v) क्रिया करण्याची जबाबदारी कोणाची. (vi) या सर्व क्रियांचा एक क्रम ठरलेला असतो. या क्रमानुसारच सर्व क्रिया करण्यात येतात. या पूर्वनिर्धारित क्रमाला 'कार्यपद्धती' असे म्हणतात.

* लिटल फोल्ड यांच्या मते 'अपेक्षित उद्दिष्टे साध्य करण्याच्या दृष्टीने आवश्यक असलेल्या क्रिया करण्याकरिता अवलंबिण्यात येणाऱ्या नियोजित मार्गाला 'कार्यपद्धती' असे म्हणतात. '

* न्यूमर व फिलींग यांच्या मते "कार्यालयीन कामकाजाचा एक महत्त्वाचा टप्पा पूर्ण करण्यासाठी उपयोगात आणल्या जाणाऱ्या कर्मचारी, अर्ज, कागदपत्रे, यंत्रे व उपकरणे हे सर्व घटक एकत्र आल्यामुळे तयार होणारे पूर्ण चित्र म्हणजे 'कार्यपद्धती' होय."

* जॉर्ज टेरी यांच्या मते "कार्यालयीन कामकाज व्यवस्थित चालावे म्हणून विचारपूर्वक ठरवून दिलेल्या व परस्परांशी संबंधित असलेल्या कार्यविधींची शृंखला म्हणजे "कार्यपद्धती" होय."

३.२.२ कार्यालयीन कार्यपद्धतीचे उद्देश

- (१) कार्यालयीन कामकाज नियोजित पद्धतीने व परणामकारकपणे पूर्ण करणे.
- (२) वेळ, श्रम व पैसा यांचा अपव्यय टाळणे.
- (३) कार्यालयीन कामकाजातील अनावश्यक क्रियांचे उच्चाटन करणे.
- (४) कार्यालयीन कार्यात निर्माण होणाऱ्या समस्या दूर करण्यासाठी उपाययोजना करणे.
- (५) कार्यालयीन कामे कार्यक्षमतेने पूर्ण होण्यास मदत करणे.
- (६) कार्यालय संघटनेला गतीमान बनवून व्यवस्थापनाची उद्दिष्टे गाठणे.
- (७) कार्यालय संघटनेच्या साधनाचा कार्यक्षमपणे उपयोग करणे.
- (८) कार्यालयीन कामकाजामध्ये होणाऱ्या चुकांची कारणे शोधणे व ती दूर करणे.
- (९) कार्यालयीन कार्यप्रवाहाचा वेग वाढविणे व कार्यप्रवाहात सातत्य राखणे.

३.२.३ कार्यालयीन कार्यपद्धतीचे फायदे

कार्यालय कार्यपद्धतीचे फायदे खालीलप्रमाणे स्पष्ट करता येतात--

- (१) कार्यपद्धती निश्चित केल्यास कामाची पुनरावृत्ती घडून येत नाही.
- (२) कार्यपद्धतीमुळे कर्मचाऱ्यांच्या अनावश्यक हालचालींचे उच्चाटन होते, त्यामुळे वेळ व श्रम वाया जात नाहीत.
- (३) प्रत्येक कर्मचाऱ्याची कार्याबद्दलची जबाबदारी निश्चित करता येते.
- (४) कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण देण्याचे कार्य सुलभ होते.
- (५) कार्यालयातील कामकाज व्यवस्थितपणे व तत्परतेने पूर्ण होते.
- (६) कार्यप्रवाहात सातत्य राखता येते.
- (७) कार्यालयीन कामकाजावर कराव्या लगाणाऱ्या खर्चामध्ये घट होते.
- (८) कार्यपद्धती निश्चित केल्याने कर्मचारी अधिकाऱ्यांना सल्ला न विचारता आत्मविश्वासाने कामे पार पाडतात.
- (९) कार्यपद्धतीमुळे कार्यनियंत्रणाचे काम सुलभ होते.

(१०) कार्यालय कार्यपद्धतीमुळे कर्मचाऱ्यांच्या कार्यात समन्वय साधला जातो.

३.२.४ कार्यालयीन कार्यपद्धतीची तत्त्वे

आधुनिक कार्यालयाची कार्यपद्धती निश्चित करताना पुढील टप्पे विचारात घ्यावे लागतात.

(१) **कामाची व्याप्ती व स्वरूप** : कार्यालयीन कामाची कार्यपद्धती निश्चित करताना कामाची व्याप्ती व स्वरूप विचारात घ्यावी लागते.

(२) **कार्यालयीन कामकाजाची विभागणी** : कार्यालयात वेगवेगळ्या कामांसाठी वेगवेगळ्या कार्यपद्धती ठरवाव्या लागतात. प्रत्येक कामाचे उद्देश निश्चित करून कार्यपद्धती ठरविली जाते.

(३) **कार्यविश्लेषण** : एखाद्या कार्यासाठी कार्यपद्धती निश्चित करण्याचा निर्णय घेतल्यावर संबंधित कार्याचे विश्लेषण करून ते पूर्ण करण्यासाठी कार्यप्रवाह किती अवस्थांतून जाईल हे ठरवावे लागते.

(४) **कार्य वेळ** : कार्यालयातील सर्व कार्ये परस्परसंबंधित आणि परस्परअवलंबी असतात. प्रत्येक कार्यासाठी वेळ, अभ्यासाच्या पद्धती निश्चित करून कार्याला लागणारा वेळ ठरविला जातो. त्यामुळे कार्यप्रवाहात सातत्य राहते.

(५) **कार्यपुनरावृत्ती** : जेव्हा एकाच उद्देशपूर्तीसाठी कार्यालयात दोन ठिकाणी एकसारखे कार्य करण्यात येते तेव्हा त्यास कामाची पुनरावृत्ती झाली असे म्हणतात. ज्या कारणांमुळे पुनरावृत्ती होते ती कारणे शोधून दूर करणे आवश्यक असते.

(६) **कार्यप्रवाह** : कार्यालयातील कामकाजाचा प्रवाह कोणत्या दिशेने व कोणत्या गतीने वाहतो याचा अभ्यास कार्यपद्धती निश्चित करताना करावा लागतो.

(७) **कार्यनियंत्रण** : कार्यपद्धती निश्चित करण्यापूर्वी नियंत्रणाच्या पद्धती अभ्यासणे आवश्यक असते.

(८) **आधुनिक यंत्रसामग्री व साधने** : आधुनिक काळात कार्यालयात नवनवीन साधने उपयोगात आणली जातात. या साधनांचा पुरेपुर उपयोग करून घेता येईल अशी कार्यपद्धती निश्चित करणे आवश्यक असते.

(९) **खर्च** : कार्यपद्धती निश्चित करताना कार्यपद्धतीचा अवलंब केल्यास खर्च किती येईल याचादेखील विचार करावा लागतो. यासाठी कार्यपद्धतीचा अवलंब केल्यामुळे मिळणारे फायदे व कार्यपद्धतीवर करावा लागणारा खर्च यांचा तुलनात्मक अभ्यास करावा लागतो.

३.२.५ कार्यालय नित्यक्रम

अर्थ

कार्यालय कर्मचाऱ्यांना विविध कार्ये करावी लागतात. प्रत्येक कार्यात अनेक टप्पे किंवा क्रिया समाविष्ट असतात. विशिष्ट क्रिया कशा पद्धतीने केली जाईल हे अगोदरच ठरविलेले असते. विशिष्ट क्रिया करण्याच्या पूर्वनिर्धारित पद्धतीलाच 'कार्यविधी' (Procedure) असे म्हणतात.

कार्यविधी ठरल्यानंतर तिचा उपयोग करून दैनंदिन कामे केली जातात. काम कसे करायचे हे ठरवून दिले असल्याने प्रत्येक वेळेस कर्मचाऱ्यास व्यवस्थापकाकडे जाऊन मार्गदर्शन घ्यावे लागत नाही. कार्यविधी ठरलेली कामे व त्यातील क्रिया या कार्यालयाच्या दृष्टीने नित्याचीच बाब असल्यामुळे तिला 'कार्यालय - नित्यक्रम (Office Routine) असे म्हणतात. थोडक्यात सांगायचे तर कार्यविधी म्हणजेच कार्यालय - नित्यक्रम होय.

कार्यालयात काही कामे दररोजच करावी लागतात. उदा., टपाल आवक-जावक ही कामे हा दैनंदिन कामकाजाचा भाग असल्याने ती कामे करण्याची एक रीत, क्रम किंवा पद्धत ठरलेली असते. या रीतीस-क्रमास-पद्धतीस नित्यक्रमाचे स्वरूप प्राप्त होते. या विशिष्ट क्रमाने, रीतीने व पद्धतीने करण्यात येणाऱ्या क्रियांनाच नित्यक्रम म्हटले जाते. नित्य म्हणजे दररोज किंवा वारंवार होय.

व्याख्या

* चार्ल्स लिबेथ यांच्या मते “कार्यालयाचे उद्दिष्ट साध्य करून घेण्यासाठी निरीक्षणाखाली संघटित करण्यात आलेल्या कारकुनी स्वरूपाच्या क्रियांच्या साखळीला कार्यालय नित्यक्रम असे म्हणतात.”

* श्री. लेफिंगवेल आणि रॉबिन्सन यांच्या मते “कार्यालय नित्यक्रम म्हणजे कार्यालयीन कामकाज करण्यासाठी करण्यात येणाऱ्या क्रियांची शृंखला होय. या साखळीत प्रत्येक क्रिया प्रत्येक वेळेस त्याच क्रमाने व त्याच पद्धतीने करण्यात येते.”

३.२.६ कार्यालय नित्यक्रमाची वैशिष्ट्ये

- (१) नित्यक्रमात समाविष्ट असलेल्या प्रत्येक अवस्था किंवा क्रियेच्या नित्यक्रमातील स्थानाचे/क्रमाचे सबळ कारण देता आले पाहिजे.
- (२) नित्यक्रमातील प्रत्येक अवस्थेमुळे किंवा क्रियेमुळे मुख्य कार्याचा प्रवाह पुढे सरकला पाहिजे.
- (३) नित्यक्रमातील अवस्था किंवा क्रियाची रचना ही तर्कसंगत असावीच पण ती उपयुक्तही असावी.
- (४) नित्यक्रमातील परस्परावलंबी क्रियांना किती वेळ लागतो याचा अभ्यास करून कार्यप्रवहाशी त्याची जुळवणूक व्हावी.
- (५) नित्यक्रमात क्रिया किंवा अवस्थांची पुनरावृत्ती टाळली पाहिजे.
- (६) प्रत्येक टप्प्यावरील हत्यारे व उपकरणे इत्यादींचे प्रमाणीकरण झालेले असावे.
- (७) नित्यक्रमाशी संबंधित कारकुनांना प्रशिक्षण दिलेले असावे.

३.२.७ कार्यालय नित्यक्रमाचे महत्त्व

(१) कर्मचाऱ्यांच्या कार्यक्षमतेत वाढ : प्रत्येक कर्मचाऱ्याला एकच क्रिया दररोज व वारंवार करावी लागत असल्याने तो त्यात निपुण होतो. परिणामतः कर्मचाऱ्यांची कार्यक्षमता वाढते व कार्यालयीन कामकाजाचा वेगही वाढतो.

(२) पर्यवेक्षकांच्या संख्येत घट : विशिष्ट क्रिया करण्यासाठी कोणत्या पद्धतीचा अवलंब करण्यात येईल हे आधीच ठरले असल्याने पर्यवेक्षणाची गरज कमी होते. परिणामतः पर्यवेक्षकांच्या संख्येतही घट करता येते.

(३) वेळेची बचत : नित्यक्रमांमुळे क्रियांची पुनरावृत्ती टाळली जाते व अनावश्यक क्रियाही केल्या जात नाहीत. त्यामुळे कर्मचारी, वरिष्ठ अधिकारी आणि पर्यवेक्षक यांच्या वेळेची बचत होऊन कार्यालयाची कार्यक्षमता वाढते. वेळ, श्रम व साधनांचा अपव्यय होत नाही.

(४) कामाच्या दर्जात सुधारणा : कर्मचारी त्यांचे काम तत्परतेने व कार्यक्षमतेने करतातच पण कामाचा दर्जाही सुधारतो. कामात नियमितता येते.

(५) व्यवस्थापकीय कार्याच्या परिणामकारकतेत वाढ : नित्यक्रमांमुळे कार्यालय व्यवस्थापकावरील अनावश्यक कामाचे ओझे कमी होते. त्यामुळे व्यवस्थापकीय कार्याची परिणामकारकता वाढते.

३.२.८ कार्यप्रवाह

कार्यालयातील कोणतेही कार्य पूर्ण होत असताना विविध अवस्थांमधून, टप्प्यांमधून जाऊन पूर्ण होत असते. त्यामुळे कोणतेही कार्य कार्यक्षमतेने पूर्ण होण्यासाठी प्रत्येक अवस्थेतून कार्याचा प्रवाह विशिष्ट प्रमाणात व वेगात वाहणे आवश्यक असते. प्रत्येक टप्प्यातून किंवा अवस्थेमधून कार्य जात असताना कार्याची जी हालचाल होते त्याला कार्यप्रवाह असे म्हणतात.

व्याख्या

* “कार्यालयातील कोणतेही कार्य पूर्ण होत असताना ते विविध अवस्थांमधून किंवा टप्प्यांमधून जाते. एका विशिष्ट पूर्वनियोजित क्रमाने विविध टप्पे गाठत ते कार्य पूर्ण होत असते. कार्याच्या या टप्प्याटप्प्याने पूर्ण होण्याच्या प्रक्रियेस ‘कार्यप्रवाह’ असे म्हणतात.”

* “जेव्हा कार्यालयातील एखादे काम पूर्णत्वाच्या दिशेने एका अवस्थेतून दुसऱ्या अवस्थेकडे एका पूर्वनियोजित क्रमाने आणि शिस्तबद्ध पद्धतीने पुढे-पुढे सरकत असते त्या वेळी कार्याच्या या संध गतीने पुढे जाण्याच्या क्रियेला ‘कार्यप्रवाह’ असे म्हणतात.”

* “एका अवस्थेतून दुसऱ्या अवस्थेकडे, एका कर्मचाऱ्याकडून दुसऱ्या कर्मचाऱ्याकडे, एका विभागातून दुसऱ्या विभागाकडे सुनियोजितपणे, सुरळीतपणे आणि एकाच वेगाने कार्याचा जो ओघ वाहत असतो त्याला ‘कार्यप्रवाह’ असे म्हणतात.”

वरील व्याख्यांवरून असे स्पष्ट होते की, ‘कार्यालयातील कार्याचा एका टप्प्यातून दुसऱ्या टप्प्यात जाण्याचा मार्ग म्हणजे ‘कार्यप्रवाह’ होय’

३.२.९ कार्यप्रवाह निश्चित करण्याची आवश्यकता

कार्यालयातील कामकाज व्यवस्थितपणे आणि नियोजनबद्ध रीतीने पार पाडावे म्हणून कार्यप्रवाह निश्चित करणे आवश्यक असते. याव्यतिरिक्त पुढील उद्देशपूर्तीसाठीदेखील कार्यप्रवाहनिश्चितीची आवश्यकता असते.

(१) **अवस्थांची/टप्प्यांची माहिती** : कार्यालयातील कार्य कोणकोणत्या टप्प्यांतून पूर्ण होणार आहे, प्रत्येक टप्प्याचे कार्यालयातील स्थान कोणते व प्रत्येक टप्प्यावरचे नेमके काम कोणते याविषयीची पूर्ण कल्पना कर्मचाऱ्यांना यावी म्हणून कार्यप्रवाह निश्चित करणे आवश्यक असते.

(२) **टप्प्यांची रचना** : कार्य वेगवेगळ्या अवस्थांमधून पूर्णत्वाकडे जाण्यापूर्वी कार्याच्या अवस्था/टप्प्यांची शास्त्रशुद्ध पद्धतीने क्रमवार रचना करणे आवश्यक असते. त्यामुळे कार्यप्रवाह निश्चित करावा लागतो.

(३) **वेळेचे नियंत्रण** : कार्य पूर्ण होण्यासाठी काही वेळ लागणारच तेव्हा त्या दृष्टीने कार्य आणि प्रक्रियांना लागणाऱ्या वेळेचे नियंत्रण करण्यासाठी कार्यप्रवाह निश्चित करावा लागतो.

(४) **कार्यसंघर्ष टाळणे** : कार्यालयातील बरीचशी कामे परस्परांशी संबंधित असतात. कामांमधील हा पस-परसंबंध कार्यप्रवाह निश्चित करताना विचारात घ्यावा लागतो. कार्यालयातील विविध कार्यांतील परस्परसंबंध विचारात घेऊन त्यांच्यातील संघर्ष टाळण्यासाठी कार्यप्रवाह निश्चित करणे आवश्यक असते.

(५) **दिशानिश्चिती** : कार्यालयातील विविध कार्ये एका अवस्थेतून दुसऱ्या अवस्थेत जाऊन पूर्ण होत असताना त्या कार्याची दिशा व गती कशी राहिल म्हणजे कार्य कोणत्या कर्मचाऱ्याकडून कोणत्या कर्मचाऱ्याकडे जाईल हे ठरविण्यासाठी कार्यप्रवाह निश्चित करावा लागतो.

(६) **खर्चात कपात व कार्यक्षमतेत वाढ** : कार्यालयातील कामकाज कमीत-कमी खर्चात पूर्ण करणे व कार्यालयीन कामकाजाची कार्यक्षमता वाढविणे हे कार्यप्रवाह निश्चित करण्यामागील हेतू असतात.

(७) **इतर फायदे** : कार्यप्रवाह निश्चित केल्यामुळे कार्यालयची कार्यक्षमता वाढून अंतर्गत फायदे मिळतात. त्याचबरोबर इतर संस्थांशी असलेले संबंध सुधारतात.

३.२.१० कार्यप्रवाहातील समस्या आणि उपाययोजना

समस्या

कार्यप्रवाहात विविध प्रकारच्या अडचणी निर्माण होत असतात. त्यांपैकी काही अंतर्गत असतात तर काही बहिर्गत असतात. या अडचणी निर्माण होण्याची कारणे खालीलप्रमाणे सांगता येतात :

(१) **कार्यनियोजन व कार्यवेळापत्रकाचा अभाव** : कार्यनियोजन व कार्यवेळापत्रकाच्या अभावी कर्मचारी आपले काम कार्यक्षमतेने पूर्ण करू शकणार नाहीत. कार्यनियोजन म्हणजे कोणत्या कर्मचार्याने कोणते कार्य, कोठे, केव्हा व कशा प्रकारे करावे यासंबंधी केलेला आराखडा होय. कार्यवेळापत्रकात प्रत्येक कर्मचार्याला दिलेले कार्य किती वेळात, कोणत्या क्रमाने व कोणत्या साधनांचा उपयोग करून पूर्ण करावे हे ठरविले जाते. या दोन्ही गोष्टींचा कार्यालयात अभाव असेल तर वेळेचा व श्रमाचा अपव्यय होऊन कार्यप्रवाहात अडथळे निर्माण होतात.

(२) **अनियमित कार्यभार** : कार्यालयातील कामकाजाचे प्रमाण दर दिवशी व दर वेळी सारखे राहत नसेल तर कार्यभार अनियमितपणामुळे कार्यप्रवाह खंडित होतो.

(३) **अप्रशिक्षित कर्मचारी** : कार्यालयातील कर्मचारी प्रशिक्षित नसतील तर त्यांना कार्याची आदर्श पद्धती, उपलब्ध साधनसामग्रीचा पुरेपूर उपयोग, प्रत्येक कार्याचा इतर कार्यांशी असलेला परस्परसंबंध इ.चे महत्त्व समजत नाही. त्यामुळे ते चुकीच्या पद्धतीने कार्य करण्याची शक्यता असते. परिणामतः कार्यप्रवाह खंडित होतो.

(४) **माहितीचा अभाव** : कार्यनियोजनासाठी व कार्यपूर्ततेसाठी माहितीची आवश्यकता असते. अशी माहिती जर योग्य वेळी उपलब्ध झाली नाही तर कार्य पूर्ण होण्यास विलंब लागून कार्यप्रवाह खंडित होतो.

(५) **साधनांची कमतरता** : कार्यप्रवाह विशिष्ट वेगाने वाहता ठेवण्यासाठी आवश्यक ती साधने उपलब्ध नसल्यास किंवा अपुरी असल्यास कार्यप्रवाहाला अडथळे निर्माण होतात. कार्यनियोजनाप्रमाणे प्रत्येक कर्मचार्यास विशिष्ट विभागात काम करण्यासाठी साहाय्यभूत साधनांचा नियमित पुरवठा होणे आवश्यक असते. या साधनांची कमतरता भासल्यास कर्मचारी ठरवून दिलेल्या वेळेत कार्य पूर्ण करू शकणार नाहीत; त्यामुळे कार्यप्रवाहात अडथळे निर्माण होतील.

(६) **प्रमाणिकरणाचा अभाव** : कार्यालयातील कोणते कार्य, किती वेळात, कशा पद्धतीने पार पाडले पाहिजे आणि कार्याचा दर्जा कसा असला पाहिजे याबाबत 'प्रमाण' (Standards) निश्चित करावी लागतात. प्रमाणाअभावी कार्याचे मूल्यमापन करणे कठीण होते. त्यातील उणिवा लक्षात येत नाहीत. परिणामतः कार्यप्रवाहात अडचणी येतात.

(७) **कार्यालयाची सदोष मांडणी** : कार्यालयाची मांडणी सदोष असेल तर कर्मचार्यांना आपले कार्य व्यवस्थितपणे करता येत नाही. कार्यालयाच्या मांडणीमध्ये कर्मचार्यांत उपलब्ध करून दिलेली जागा, साधनसामग्री, फर्निचर व उपकरणे इ.चा समावेश होतो. सदोष मांडणीमुळे कार्यप्रवाह खंडित होतो.

(८) **कर्मचार्यांची मनोवृत्ती** : कार्यालयातील कार्यप्रवाह खंडित होण्याला अनेकदा कर्मचार्यांची

मनोवृत्ती कारणीभूत असते. सोपविलेल्या कामात रुची न घेणे, मंदगतीने काम करणे यामुळे कार्यप्रवाह खंडित होतो आणि कार्य पूर्ण होण्यास विलंब लागतो.

(९) इतर कारणे : वरील कारणांव्यतिरिक्त कर्मचाऱ्यांची गैरहजेरी, कामाच्या उपकरणात/यंत्रात अचानक होणारा बिघाड, कामात वारंवार होणारे बदल, कार्यालयात भेटावयास येणाऱ्या व्यक्ती, फोनवरील खासगी संभाषणे इ.मुळे कार्यप्रवाहात अडचणी निर्माण होतात.

उपाययोजना

कार्यप्रवाहात अडचणी कोणत्या कारणांमुळे निर्माण झालेल्या आहेत त्याची निश्चित स्वरूपात माहिती मिळाल्यास त्या दूर करण्यासाठी आवश्यक ती उपाययोजना करता येते. मात्र त्यासाठी कार्यप्रवाहाचे काळजीपूर्वक विश्लेषण करावे लागते. सर्वसाधारणपणे कार्यप्रवाहातील अडचणी दूर करण्यासाठी खालील उपाययोजना करता येतात :

(१) पुनर्नियोजन : कार्यप्रवाहातील अडचणी जर नियोजनाच्या अभावी निर्माण झाल्या असतील तर कार्यालयातील कार्याचे आवश्यकतेनुसार पुनर्नियोजन केले पाहिजे.

(२) कार्यक्षम नियंत्रण : कार्यालयातील कामकाजावर नियंत्रण ठेवण्याची संपूर्ण जबाबदारी कार्यालय व्यवस्थापकाची असते. जर नियंत्रणात शिथिलता आली असेल आणि त्यामुळे कार्यप्रवाहात अडचणी निर्माण झाल्या असतील तर नियंत्रणाचे कार्य अधिक प्रभावी व कार्यक्षम कसे होईल हे कार्यालय व्यवस्थापकाने पाहिले पाहिजे.

(३) प्रशिक्षण व्यवस्था करणे : कर्मचाऱ्यांच्या प्रशिक्षणाअभावी जर कार्यप्रवाह खंडित होत असेल तर कार्यालय व्यवस्थापकाने कर्मचाऱ्यांच्या प्रशिक्षणाची व्यवस्था केली पाहिजे. सोपविलेले काम पूर्ण करण्याची सर्वोत्कृष्ट पद्धती कोणती, ती पद्धती अवलंबून कार्यप्रवाह सुरळीत कसा राखावयाचा हे कर्मचाऱ्यांना शिकविले पाहिजे.

(४) प्रमाणिकरण पद्धत अवलंबणे : कार्यालयातील प्रत्यक्ष झालेले काम व अपेक्षित काम यांची तुलना करण्यासाठी शास्त्रीय पद्धतीच्या प्रमाणीकरणाच्या पद्धती व्यवस्थापकाने लागू करावी. त्यामुळे प्रत्येक कर्मचाऱ्याची, विभागाची कार्यक्षमता अजमावता येईल. तसेच कामातील उणिवा समजतील व त्या दूर करण्यासाठी वेळीच उपाययोजना करता येईल.

(५) माहिती व आकडेवारीची उपलब्धता : काही वेळेस कार्यालयीन कामकाजासाठी आवश्यक ती माहिती व आकडेवारी उपलब्ध न झाल्यामुळे कार्यप्रवाह अडचणी निर्माण होतात. ही माहिती व आकडेवारी त्वरित उपलब्ध व्हावी यासाठी कागदपत्रांचे काळजीपूर्वक जतन करण्यासाठी योग्य धारिका पद्धतीचा अवलंब केला पाहिजे.

(६) कार्यभाराचा अभ्यास : कार्यालयातील अनियमित कार्यभारामुळे कार्यप्रवाहात विस्कळीतपणा आलेला असेल तर कार्यभाराचा शास्त्रीय पद्धतीने अभ्यास करून तो निश्चित करणे आवश्यकता भासल्यास नवीन कर्मचाऱ्यांची नियुक्ती करणे योग्य ठरते.

(७) प्रवाह आलेख : कार्यप्रवाह कसा वाहतो हे दर्शविणारा 'प्रवाह आलेख' तयार करून कार्यप्रवाह आदर्श आहे किंवा नाही हे पाहता येते. कार्यालयातील कार्यप्रवाहात निर्माण होणाऱ्या अडचणींवर वरीलप्रमाणे उपाययोजना केल्यास कार्यप्रवाह सातत्यपूर्ण व सुरळीतपणे वाहत राहू शकेल.

३.२.११ कार्यनियोजन आणि कार्यवेळापत्रक

कार्यालय व्यवस्थापकाच्या कार्यातील नियोजन हे एक अत्यंत महत्त्वाचे कार्य आहे. कार्याचे स्वरूप एफ. वाय. बी. कॉम / मॉडर्न ऑफिस मॅनेजमेंट

कोणतेही असो त्यात यश मिळविण्यासाठी त्या कार्याची आगाऊ योजना आखणे आवश्यक असते. विशिष्ट उद्दिष्ट डोळ्यांसमोर ठेवून ते साध्य करण्याकरिता विविध पर्यायांचा शोध घ्यावयाचा व त्यांतून योग्य पर्यायांची निवड करावयाची हे कार्यनियोजनांमुळे शक्य होते.

कार्यालय व्यवस्थापकाला कार्यालयातील विविध कार्ये कमीत कमी वेळेत व श्रमाचा अपव्यय न होता कार्यक्षमतेने पूर्ण करण्यासाठी कार्यनियोजन करावे लागते.

* कुंटझ ओ डोनेल यांच्या मते 'नियोजन ही बौद्धिक प्रक्रिया आहे. कार्यक्रमाचे विचारपूर्वक निर्धारण, उद्देश, वस्तुस्थिती आणि विचारपूर्वक अनुमान यांवर आधारित निर्णय घेणे म्हणजे कार्यनियोजन करणे होय.'

* डब्ल्यू. एच्. लेफिंगवेल यांच्या मते 'काय करावयाचे, कसे करावयाचे, कोणी करावयाचे व कोठे करावयाचे हे ठरविणे म्हणजे कार्यनियोजन होय.'

* जॉर्ज आर्. टेरी यांच्या मते 'संकल्पित उद्दिष्टांच्या पूर्तीसाठी सद्यःपरिस्थितीचे ज्ञान व भविष्याचा अंदाज घेऊन कार्य कोणत्या पद्धतीने करावयाचे याची आखणी म्हणजे कार्यनियोजन.'

* पेटिक यांच्या मते 'कार्यालयातील नियोजनात विविध कार्ये कार्यक्षमतेने आणि काटकसरीने पूर्ण करण्यासाठी शास्त्रीय अभ्यास आणि संशोधन करून ठरविण्यात आलेली योग्य कार्यपद्धती म्हणजे कार्यनियोजन.'

कार्यनियोजनाची उद्दिष्टे

वरील विविध व्याख्यांवरून असे स्पष्ट होते की, कार्यालयाची कार्यक्षमता वाढविणे हा कार्यनियोजनाचा मुख्य उद्देश असतो. याव्यतिरिक्त इतर जी विविध उद्दिष्टे दिसून येतात ती पुढीलप्रमाणे :

- (१) कार्यालयातील कार्यात एकसूत्रता निर्माण करणे.
- (२) कार्याची पुनरावृत्ती टाळणे.
- (३) कार्यपूर्ततेत नियमितपणा आणणे.
- (४) कार्य वेळेत पूर्ण करणे.
- (५) कार्यप्रवाहात सातत्य ठेवणे.
- (६) कार्यालयीन काम कार्यक्षमतेने करून वेळ, श्रम व पैसा यांमध्ये बचत करणे.
- (७) कार्यालयीन कार्यावर व कर्मचाऱ्यांवर नियंत्रण प्रस्थापित करणे.

कार्यनियोजनातील अवस्था

कार्यनियोजनातील/कार्यनियोजनाच्या प्रक्रियेतील महत्त्वाच्या अवस्था पुढीलप्रमाणे सांगता येतात :

(१) **उद्दिष्टे** : कार्यालयीन कार्याची व कार्यनियोजनाची उद्दिष्टे निश्चित करून ती उद्दिष्टे योजनेत स्पष्टपणे मांडली पाहिजेत. कारण, उद्दिष्टे निश्चितपणे समजल्यास कार्याची आखणी करणे सोपे जाते. मात्र उद्दिष्टे ठरविताना वास्तवाची जाणीव ठेवली पाहिजे.

(२) **कार्याचा अभ्यास** : कार्यालयातील कार्याची व्याप्ती समजावून घेऊन त्या कार्याचा सूक्ष्म अभ्यास करणे ही कार्यनियोजनातील दुसरी पायरी आहे. कार्याचा अभ्यास करताना त्यातील विविध अवस्थांचा अभ्यास करावा लागतो व त्यासाठी कार्यपृथक्करण करून आवश्यक ती माहिती मिळवावी लागते.

(३) **वस्तुस्थितीचा अभ्यास** : कार्यालयात प्रत्यक्ष काम करणारे कर्मचारी, साधनसामग्री, कर्मचाऱ्यांची कार्यक्षमता, कार्यालयीन सेवा साधने व यंत्र सामग्री इ. गोष्टी नियोजन करताना लक्षात घ्याव्या लागतात. तरच नियोजनात वास्तवता येते.

(४) **कार्यपद्धतीचा अभ्यास** : कार्यालयातील कार्यपुर्तीसाठी ज्या विविध कार्यपद्धतींचा अवलंब केला जातो. त्या सर्व पद्धतींचा शास्त्रीय निकषांवर अभ्यास केला जातो व वस्तुस्थिती डोळ्यासमोर ठेऊन कार्यक्षम व किफायतशीर कार्यपद्धती निवडली जाते.

(५) **कार्यनिश्चिती** : कार्यपद्धतीनुसार आवश्यक त्या सर्व बाबींची पुर्तता झाल्यानंतर प्रत्येक कर्मचाऱ्याने करावयाचे काम निश्चित केले जाते.

(६) **योजनेची फेरतपासणी** : कार्य नियोजनताली शेवटची अवस्था म्हणजे योजना तयार केल्यानंतर ती कार्यवाहीत आणण्यापूर्वी एकदा तपासणे. ही तपासणी पूर्वानुभवावर आधारलेली असते. योजनेची अंमल बजावणी व्यवस्थित होते किंवा नाही हे पाहणे महत्वाचे असते. काही वेळेस पूर्वनियोजित योजनेत बदल करणे आवश्यक असते. त्यासाठी योजनेचा आराखडा लवचिक ठेवावा लागतो.

कार्यालयातील नियोजन विभागाची कार्ये

कार्यालयातील कार्यालयाचे नियोजन करता यावे म्हणून आधुनिक कार्यालयात स्वतंत्र विभागाची स्थापना केली जाते. कार्यालयातील सर्व खात्यांच्या कामात एक सूत्रीपणा आणून कार्याचे नियोजन करण्याची जबाबदारी या विभागावर असते. नियोजन विभागास जी विविध कार्ये करावी लागतात ती पुढीलप्रमाणे :

(१) **कार्याचे विश्लेषण करणे** : कार्यालयात केले जाणारे कार्य हे विविध स्वरूपाचे असते. काही कार्ये दैनंदिन स्वरूपाची असतात, तर काही विशिष्ट वेळी करावी लागतात. कार्यालयातील कार्ये कोणत्याही स्वरूपाची असली तरी त्या कार्याचे विश्लेषण करून खालील मुद्द्यांविषयी निर्णय घ्यावे लागतात.

क) कोणते काम करावयाचे आहे ? कामाचे स्वरूप व व्याप्ती.

ख) कार्यपद्धतीची निश्चिती.

ग) कार्यालयीन कर्मचाऱ्यांची निवड व प्रशिक्षण

घ) कार्यालयीन साधनसामग्री व सेवा साधने.

च) कार्याची जागा निश्चित करणे.

छ) कार्यातील विविध अवस्थांचा / टप्प्यांचा क्रम निश्चित करणे.

ज) पूर्ण झालेले कार्य आणि योजना यांची तुलना करण्याची व्यवस्था करणे.

(२) **प्रमाणे निश्चित करणे** : कार्यालयातील कार्याचे प्रत्यक्ष मोजमाप करण्यासाठी त्याची प्रमाणे ठरवावी लागतात. 'प्रमाण' ठरवणे म्हणजेच कार्य किती वेळात, कोणत्या कर्मचाऱ्यांनी किती खर्चात आणि कोणत्या दर्जाचे करावयाचे ते ठरविणे होय.

(३) **कार्याची माहिती करून घेणे** : कार्यालयातील प्राथमिक कार्याविषयी माहिती करून घेणे आवश्यक असते तसेच कार्यालयातील चालू असलेल्या कार्याचे व त्या अनुषंगाने कार्यालयाचा अभ्यास करणे आवश्यक असते. यामध्ये प्रामुख्याने

(क) प्रचलित सुरू असलेले कार्य (ख) एकूण पूर्ण झालेले कार्य

(ग) कार्यालयीन सेवा साधने आणि कर्मचाऱ्यांची कार्य शक्ती.

(४) कार्यालयातील मोसमी फेर बदलांचा अंदाज घेणे : पूर्वानुभवावरून निरनिराळ्या कालावधीत / हंगामात कार्यातील फेर बदलांचा व चढ उतारांचा अंदाज घेणे. भविष्यकालीन संभाव्य व विशेष स्वरूपाचे बदल याचा अंदाज करून कार्यालयीन कार्यपद्धतीत व नियोजनात बदल करावे लागतात.

(५) कार्यपद्धतीचा अभ्यास : कार्यालयीन कार्यपद्धती आणि सेवा साधने यामध्ये सुधारणा घडवून आणण्यासाठी कार्यपद्धतीचा अभ्यास केला जातो.

(६) अनुषंगिक सेवांचे नियोजन : कार्यालयातील प्रमुख कार्यास लागणारी इतर सेवा कार्ये विचारात घेऊन त्यांचे आयोजन करावे लागते. अंतर्गत टपाल वाहनासाठी टपाल सेवा, यांत्रिक उपकरणे, दूरध्वनी इ. साधने व सोयी उपलब्ध करण्याची जबाबदारी नियोजन विभागावर असते.

(७) प्रशिक्षणाची व्यवस्था करणे : नियोजनाप्रमाणे कार्यकरण्यासाठी व्यवस्थापक आवश्यक ते गुण असणारे कर्मचारी मिळविण्याचा प्रयत्न करतो. आवश्यक ती पात्रता व गुण निर्माण होण्याकरिता नवीन कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण सोय उपलब्ध करून द्यावी लागते.

(८) कार्यप्रवाहात सातत्य : संपूर्ण कार्यालयात एकसूत्रता आणणे आणि कार्यप्रवाहात सातत्य राखण्यासाठी आवश्यक ती काळजी घ्यावी लागते.

कार्यवेळापत्रक

कार्यालयातील विविध कार्ये केव्हा सुरू होणार, किती वेळ चालणार तसेच केव्हा पूर्ण होणार यासंबंधीचे वेळापत्रक म्हणजेच कार्यवेळापत्रक होय.

व्याख्या

“कार्य सुसंबंध व व्यवस्थित करण्यासाठी कर्मचाऱ्यास कार्यकाळ निर्धारित करून देणे म्हणजे कार्यवेळापत्रक तयार करणे होय” – जॉर्ज टेरी

“कार्य सुरू करण्याची व ते पूर्ण करण्याची आदर्श किंवा प्रमाणित वेळ व प्रत्यक्ष झालेले कार्य यांची तुलना करता येईल या दृष्टीने तयार केलेले कालचक्र म्हणजे कार्यवेळापत्रक – जे. सी. डॅनियर

“कार्यवेळापत्रकाचा संबंध काम कधी करावे याच्याशी आहे” – डब्ल्यू. एच. लेफिंगवेल

वरील व्याख्यांवरून असे स्पष्ट होते की, कार्यवेळापत्रकाप्रमाणे कार्यालयातील कार्य केव्हा सुरू होणार, कोणत्या अवस्थातून जाणार व प्रत्येक अवस्थेत काम पूर्ण होण्यास किती वेळ लागणार यासंबंधी माहिती मिळते. कार्यवेळापत्रकाचा मुख्य उद्देश कार्ये कार्यक्षमतेने व वेळेत पूर्ण व्हावीत हा असतो. कार्यवेळापत्रक हा नियोजनाचा एक महत्त्वाचा भाग असतो.

कार्यवेळापत्रक आखताना मार्गदर्शक ठरणारी तत्वे

नियोजन विभागाचा प्रमुख किंवा प्रत्येक विभागाचा प्रमुख कार्यवेळापत्रक आखण्याचे काम करित असतो. कार्यवेळापत्रक आखताना / तयार करित असताना खालील मूलभूत तत्वे विचारात घ्यावी लागतात.

(१) ज्या कार्याचे वेळापत्रक तयार करावयाचे आहे त्या कार्याचे व त्यासाठी लागणाऱ्या वेळेची अचूक माहिती मिळवावी लागते. त्यासाठी कार्याचा काल व गतीचा अभ्यास करावा लागतो.

(२) पूर्वीच्या व वर्तमान काळात चालू असलेल्या कार्यवेळापत्रकाचा अभ्यास करून त्यातील दोष नवीन वेळापत्रकात दूर करण्याचा प्रयत्न करावा लागतो.

(३) कार्य पूर्तते आवश्यक असणाऱ्या पात्र कर्मचाऱ्यांची संख्या व त्यांची कार्यशक्ती याची माहिती मिळवावी लागते.

(४) कार्यवेळापत्रक हे सर्व कर्मचाऱ्यांना समजल्या शिवाय ते कार्यक्षमतेने अमलात येत नाही. म्हणून ते जास्तीत जास्त सोपे केले पाहिजे.

(५) कार्यालयातील परिस्थिती आणि उपलब्ध साधनसामग्री याद्वारे सहजपणे अंमलबजावणी करता येईल असे वेळापत्रक असले पाहिजे.

(६) कार्यवेळापत्रक हे कार्यालयातील सर्व बाबींचा विचार करणारे म्हणजेच सर्वसमावेशक असले पाहिजे.

(७) कार्यवेळापत्रकाप्रमाणे विविध विभागात काम चालू असताना कामाबद्दलचे अहवाल वेळेवर मिळाले पाहिजेत.

(८) कार्यवेळापत्रक हे सर्व स्तरातील अधिकाऱ्यांना उपयुक्त असावे.

(९) कार्यवेळापत्रकात आवश्यक असेल तेव्हा योग्य कालाप्रमाणे बदल करता यावेत म्हणजेच कार्यवेळापत्रकात लवचिकपणा असावा.

३.२.१२ कार्य मूल्यमापन

कोणत्याही कार्याचे मूल्यमापन केल्याशिवाय ते कार्य योग्यरित्या, योग्य प्रमाणात व ज्या उद्देशाने स्वीकारले आहे तो उद्देश सफल झाला किंवा नाही हे समजून येत नाही. मूल्यमापनामध्ये कामाची प्रमाणाशी तुलना केली जाते व काम अपेक्षेप्रमाणे पूर्ण झाले किंवा नाही हे ठरविले जाते. एवढेच नव्हे तर कर्मचाऱ्याची कार्यक्षमता वाढली आहे किंवा नाही हे त्याच कर्मचाऱ्याने पूर्वी केलेल्या कामाशी तुलना करून ठरवितायेते. म्हणून कार्यालयानी कार्याचे मूल्यमापन करणे आवश्यक असते.

व्याख्या

“ प्रत्यक्षात पूर्ण झालेले कार्य आणि त्यासाठी ठरविण्यात आलेली ‘प्रमाणे’ यांची तुलना करून पूर्ण झालेल्या कार्याबद्दल त्यांच्या कार्यक्षमतेबद्दल आणि यशस्वीतेबद्दल योग्य ती अनुमाने काढण्याचे कार्य म्हणजे कार्यमूल्यमापन होय.

* कार्यप्रमाण ठरवून त्यावरून कार्याचे मूल्यांकन करणे म्हणजे कार्यमूल्यमापन होय.

* कार्याच्या मूल्यमापनाचा संबंध ध्येयपूर्ती व उत्पादकतेशी आहे. कामाचे योग्य वाटप, कार्यसफलतेचे मोजमाप, कर्मचाऱ्यांच्या कार्याचे मूल्यमापन करण्यासाठी व आवश्यकता असेल तेव्हा उपाययोजना करण्यासाठी व्यवस्थापकाच्या हाती असलेले हे मोजमापाचे उपकरण आहे.

३.२.१२.१ कार्य मूल्यमापनाची आवश्यकता :

१) कार्यालय व्यवस्थापनाचे यशापश मोजणे : व्यवसायाचे यश हे कार्यालयाच्या कार्यक्षमतेवर अवलंबून असते. कार्यालयाचे व्यवस्थापन करण्याची जबाबदारी कार्यालय व्यवस्थापकावर असते. व्यवस्थापकाने कर्मचाऱ्यांच्या सहकार्याने कार्य यशस्वी केले तरच कार्यालयातील विविध कार्ये यशस्वीपणे पूर्ण होऊ शकतात. कार्यालयातील कार्यासाठी ठरविण्यात आलेल्या प्रमाणाबरोबर प्रत्यक्ष कार्याची तुलना केल्यावर कार्य समाधानकारकरित्या पूर्ण झाले किंवा नाही हे समजते व त्यावरून व्यवस्थापनाचे यशापश समजते.

२) कर्मचाऱ्यांच्या कार्यक्षमतेचे मूल्यमापन : कार्यालयामध्ये प्रत्येक कर्मचाऱ्याने केलेले कार्य ठराविक वेळेत, वेगात आणि दर्जाने पूर्ण केले किंवा नाही याची माहिती त्यांनी पूर्ण केलेल्या कार्याचे मूल्यमापन केल्यानंतर कळते. म्हणजेच कर्मचाऱ्यांच्या कार्यक्षमतेचे मूल्यमापन करणे हा कार्य मूल्यमापनाचा उद्देश असतो.

३) **विविध विभागांची कार्यक्षमता मोजणे** : कार्यालयातील विविध कार्ये पार पाडण्यासाठी अनेक विभाग निर्माण केलेले असतात. व त्या त्या विभागाचे व्यवस्थापन करण्यासाठी विभाग प्रमुखांची नियुक्ती केलेली असते. प्रत्येक विभागाकडे सोपविलेले कार्य कार्यक्षमपणे होते किंवा नाही हे पडताळून पाहणे हा मूल्यमापनाचा उद्देश असतो.

४) **कार्यालयीन कार्य नियंत्रण** : कार्यालयातील सर्व कार्यावर नियंत्रण ठेवण्यासाठी एकूण कार्ये किती आहेत, किती पूर्ण झाली व किती शिल्लक आहेत याचा आढावा घेऊन ठराविक प्रमाणानुसार काम होते किंवा नाही यावर लक्ष ठेवावे लागते. म्हणजेच व्यवस्थापकीय कार्य, कर्मचारी आणि विविध विभागांचे कार्य यांचे मूल्यमापन केल्यानंतर कार्यालयाच्या एकूण कार्याचा आढावा घेता येतो. त्यामुळे कार्यालयीन कार्य नियंत्रणास मदत होते.

३.२.१२.२ कार्य मूल्यमापनाचे फायदे :

१) **तुलना** : एकूण करावयाचे कार्य आणि प्रत्यक्ष झालेले कार्य यांची तुलना करून कार्यालयाची कार्यक्षमता ठरविता येते.

२) **कामाचे प्रमाण** : कार्यालयातील एकूण कामाचे प्रमाण किती आहे याची कल्पना व्यवस्थापकाला येते; त्यामुळे तो आवश्यक तो नोकरवर्ग नेमू शकतो.

३) **कार्यक्षमतेचा अंदाज** : कार्यालयातील कामाचे मूल्यमापन केल्यामुळे व्यवस्थापकाला कार्यालयातील काम कार्यक्षमतेने होते किंवा नाही, हे समजू शकते.

४) **कामांचा अंदाज** : कार्य मूल्यमापनामुळे कार्यालयातील एकूण किती काम पूर्ण झाले व किती शिल्लक आहे याची कल्पना येते. त्यामुळे राहिलेले काम कशा प्रकारे व कोणत्या पद्धतीने पूर्ण करावयाचे या संबंधी निर्णय घेता येतो.

५) **कर्मचाऱ्यांतील फरक** : कार्य मूल्यमापनामुळे कार्यालयातील कर्मचाऱ्यांपैकी कोणते कर्मचारी कार्यक्षम आहेत, कोणते अकार्यक्षम आहेत हे समजते.

६) **कार्यक्षमतेत वाढ** : कार्य मूल्यमापन केल्यामुळे कार्यावर व कर्मचाऱ्यांवर नियंत्रण ठेवणे शक्य होते. त्यामुळे कार्यालयीन कार्यक्षमता वाढण्यास मदत होते.

३.२.१२.३ कार्य मूल्यमापनातील समस्या :

कार्यालयातील कामाचे स्वरूप व त्याचे प्रकार गुंतागुंतीचे असल्याचे दिसून येते. त्यामुळे मूल्यमापन करताना अनेक अडचणी संभवतात. तरी देखील मूल्यमापन करणे अशक्य नाही. कार्यालयातील कामाचे मूल्यमापन करताना खालील अडचणी/समस्या निर्माण होतात.

१) **कामाच्या स्वरूपातील विविधता** : कार्यालयामध्ये विविध प्रकारची कामे चालू असतात. काही कामांचे स्वरूप अतिशय गुंतागुंतीचे व व्यापक असते. त्यामुळे अशा कामाचे मूल्यमापन करणे कठीण जाते. परंतु कार्यालयातील काम जेवढे अवघड व गुंतागुंतीचे तेवढेच कार्याचे मूल्यमापन देखील आवश्यक असते. कार्यालयातील कामाचे विविध प्रकार असले तरी प्रत्येक वेळेस कर्मचारी एकच काम करीत असतो. त्या कामाची कार्य पद्धती ठरलेली असते. कामाचा उद्देश निश्चित असतो. त्यामुळे मूल्यमापन करणे शक्य होते.

२) **कामास/कार्यास लागणारा वेळ** : कार्यालयातील प्रत्येक कार्यास लागणारा वेळ वेगवेगळा असतो. व प्रत्येक कामाच्या कार्य प्रक्रियेत वेगवेगळ्या अवस्था असतात. त्यामुळे एकाच प्रकारचे कार्य करताना देखील वेगवेगळा वेळ लागतो. उदा० मूल्य बीजक तयार करणे. प्रत्येक बीजक तयार करण्यास सारखाच वेळ लागेल असे गृहित धरता येत नाही. कारण प्रत्येक बीजकात भरावी लागणारी माहिती कमी-

जास्त असू शकते. त्यामुळे अशा कामचे मूल्यमापन करणे कठीण जाते.

३) **खर्च** : कार्यालयीन कामाचे मूल्यमापन करण्यासाठी जास्त खर्च येतो. म्हणून बऱ्याचशा कार्यालयांत मूल्यमापनाकडे दुर्लक्ष केले जाते. परंतु हे चुकीचे आहे. कोणत्याही खर्चाचा संबंध त्यापासून मिळणाऱ्या फायद्यांशी जोडला पाहिजे. मूल्यमापन करण्यासाठी फार मोठा कर्मचारी वर्ग लागत नाही. मूल्यमापनामुळे कार्यालयाची कार्यक्षमता वाढू शकते. कार्यप्रवाहातील अडचणी समजू शकतात. असे अनेक फायदे होतात. त्यामुळे मूल्यमापनाच्या खर्चाकडे वेगळ्या दृष्टिकोनातून पाहिल्यास खर्च ही अडचण उरत नाही.

४) **मूल्यमापनाची अशक्यता** : कार्यालयातील काही कार्यांचे स्वरूप असे असते की त्या कार्यांचे मूल्यमापन करणे कठीण असते. उदा० एखादी योजना तयार करताना करावा लागणारा विचार व त्यासाठी लागणारा वेळ हे अचूक पणे ठरविता येत नाही. तसेच एखादे पत्र लिहिताना निश्चित किती वेळ लागेल हे सांगता येत नाही. म्हणून अशा कामाचे मूल्यमापन करणे अवघड जाते. परंतु त्यामुळे कामाचे मूल्यमापन टाळणे योग्य नसते. कारण अशी कामे क्वचितच निर्माण होतात. व ती सुद्धा तज्ज्ञ व्यक्तींकडे सोपविली जातात.

कार्यालयीन कार्यांचे मूल्यमापन करताना वरील अडचणी निर्माण होतात. परंतु या अडचणी दूर करून मूल्यमापन करणे शक्य आहे. एच.ए.हॉप्ट यांच्या मते, कार्यालयातील कोणतेही कार्य असे नाही की, ज्याचे मूल्यमापन कमी-जास्त प्रमाणात अचूकतेने होऊ शकणार नाही.

३.३ परिभाषिक शब्द

खर्च (Cost)

३.४ स्वयं अध्ययन प्रश्न

प्रश्न १ : कार्यालयीन कार्यपद्धती थोडक्यात स्पष्ट करा ?

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

प्रश्न २ : कार्यालयीन कार्यपद्धतीचे फायदे स्पष्ट करा ?

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

प्रश्न ३ : कार्यालयीन नित्य क्रम विशद करा ?

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

प्रश्न ४ : कार्यनियोजन आणि वेळापत्रक स्पष्ट करा ?

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

प्रश्न ५ : कार्य मूल्यमापनाची आवश्यकता स्पष्ट करा ?

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

३.५ सारांश

व्यवसायासाठी विविध कार्ये कार्यक्षमतेने व योग्य पद्धतीने होण्यासाठी आवश्यक असणारी माहिती कार्यालयाद्वारे पुरविली जाते. कार्यपद्धतीम्हणजे कोणती कार्ये कोणी, केव्हा व कोठे करावयाची हे निश्चित करण्याच्या उपायांचा किंवा क्रियांचा विशिष्ट क्रम होय. कार्यपद्धती निश्चित करण्यासाठी विविध घटकांचा विचार केला जातो. कार्यालयातील विविध कार्ये कशा पद्धतीने करावयाची हे अगोदर ठरविले जाते. त्यालाच कार्यालय विधी असे म्हणतात. त्यानंतर दैनंदिन काम केले जाते. कार्यविधीने ठरलेली कामे व त्यातील क्रिया या कार्यालयाच्या दृष्टिने नित्याचीच बाब असल्यामुळे तिला कार्यालय नित्यक्रम असे म्हणतात. कार्यालयातील कोणतेही कार्य पूर्ण होत असताना. विविध अवस्थांमधून जाऊन पूर्ण होतात. प्रत्येक अवस्थेमध्ये कार्य जात असताना कार्याची जी हालचाल होते त्यालाच कार्य प्रवाह असे म्हणतात.

३.६ सरावासाठी स्वाध्याय

प्रश्न १ : कार्यालयीन कार्यपद्धतीचे उद्दिष्ट्ये महत्त्व स्पष्ट करा ?

प्रश्न २ : कार्यालयीन कार्यपद्धतीचे तत्वे सविस्तर वर्णन करा ?

प्रश्न ३ : कार्यालयीन नित्यक्रमाचे वैशिष्ट्य स्पष्ट करा ?

प्रश्न ४ : कार्यालयीन नित्यक्रमाचे महत्त्व स्पष्ट करा ?

प्रश्न ५ : कार्यप्रवाह म्हणजे काय? कार्यप्रवाह निश्चित करण्याची आवश्यकता विशदण करा?

प्रश्न ६ : कार्यप्रवाहातील समस्या आणि उपाययोजना स्पष्ट करा?

३.७ अधिक वाचनासाठी पुस्तके

घटक ८ प्रमाणे व

लोहार, अनिल आणि कोठारी, प्रकाश (२००९) कार्यालय व्यवस्थापन, जळगांव, प्रशांत पब्लिकेशन.

घटक -४

कार्यालयीन सेवा

अनुक्रमणिका

४.० उद्दिष्टे

४.१ प्रस्तावना

४.२ विषय विवेचन

४.२.१ कार्यालयीन सेवांचे केंद्रीयीकरण

४.२.१ कार्यालयीन सेवांचे विकेंद्रीयीकरण

४.२.३ टपाल सेवा

४.२.४ आधुनिक टपाल सेवा

४.२.५ नोंदींचे व्यवस्थापन

४.३ परिभाषिक शब्द

४.४ स्वयं अध्ययन प्रश्न

४.५ सारांश

४.६ सरावासाठी स्वाध्याय

४.७ अधिक वाचनासाठी पुस्तके

४.० उद्दिष्टे

या घटकाच्या अध्ययानानंतर तुम्हाला ---

- * कार्यालयीन सेवा व्यवस्थापानाचे वर्णन करता येईल
- * सेवांचे केंद्रीकरण व विकेंद्रीकरणाची गरज स्पष्ट करता येईल.
- * टपाल सेवांचे महत्त्वविषद करता येईल.
- * आधुनिक टपाल सेवांचे विविध प्रकार वर्णन करता येईल.
- * नोंदीचे व्यवस्थापन वर्णन करता येईल

४.१ प्रस्तावना

कोणत्याही व्यवसायाला आणि व्यावसायीकाला आपल्या व्यवसायातील कार्य कार्यक्षमपणे व नियोजनाप्रमाणे जर करायचे असतील तर त्याला कार्यालयाची जशी गरज असते तशीच कार्यालयासाठी लागणाऱ्या विविध कार्यालयीन सेवांची देखील आवश्यकता असते. कार्यालयासाठी लागणाऱ्या आवश्यक सेवा या विविध व्यावसायिकामार्फत पुरविल्या जातात अथवा त्या स्वतःच्या कार्यालयात निर्माण करता येतात. म्हणून त्यांना कार्यालयीन क्रिया असेही म्हटले जाते. कार्यालयात कार्याच्या पूर्तता करण्यासाठी अनेक विभागाची निर्मिती केली जाते. उदा. - खरेदी विभाग, विक्री विभाग, उत्पादन विभाग, हिशोब विभाग, जाहिरात विभाग, अर्थ विभाग, साठवणूक विभाग, कर्मचारी विभाग इत्यादी अशा विविध विभागांना अनेक सेवांची गरज असते त्या पुरविण्याची जबाबदारी कार्यालयाची असते. अशा सेवा या एकमेकांशी संबंधित असतात.

त्यामुळे अशा सेवा केंद्रीयकृत असाव्यात की, विकेंद्रीत असाव्यात याचा निर्णय कार्यालयाच्या व्यवस्थापकांनाच घ्यावा लागतो.

४.२ विषय विवेचन

४.२.१ - कार्यालयाच्या सेवांचे केंद्रीकरण (Centralization of office Services)

जेव्हा कोणत्याही कार्यालयात संस्थांच्या वेगवेगळ्या विभागांना लागणाऱ्या कार्यालयीन सेवा उपलब्ध करून देण्यासाठी एक स्वतंत्र मध्यवर्ती विभाग / कार्यालय उघडले जाते आणि त्यांच्या मार्फत तज्ञ व एक मुख्य व्यवस्थापकामार्फत विविध कार्यालयीन विभागांना लागणाऱ्या सेवांचा तत्परतेने पुरवठा केला जातो. तेव्हा त्याला कार्यालयीन सेवांचे केंद्रीकरण (उशापीरश्रळरींळेपे षेषळलश डशींळलशी) असे म्हणतात. या प्रकरणात एका मध्यवर्ती इमारतीतून इतर सर्व विभागांना सेवा पुरवण्यात येतात. व्यवसायाच्या दृष्टीने ते फायद्याचे व महत्त्वाचे ठरते.

कार्यालयीन सेवांच्या केंद्रीकरणाचे फायदे - (Advantages)

१) प्रभावी प्रशासकीय नियंत्रण - एका स्वतंत्र विभागामार्फत सेवा सतत पुरविल्या जात असल्याने त्या विभागातील कर्मचारी हे सतत कार्यमग्न असतात. ते आळशी होत नाहीत. कार्याची विभागणी होऊन सर्व कार्यावर प्रभावी प्रशासकीय नियंत्रण ठेवता येते.

२) इतर विभागांना आराम – या प्रकारात सर्व विभागांसाठी सेवा मध्यवर्ती विभागातून मिळत असल्याने इतर सर्व विभागाच्या प्रमुखांना या जबाबदारीतून मुक्त होता येते. त्यामुळे त्यांचा खूपच वेळ वाचतो आणि त्या उपलब्ध वेळेचा वापर त्यांना आपल्या विभागाची कार्यक्षमता वाढविण्यासाठी करता येतो.

३) कामाच्या वैशिष्टीकरणाची सोय – सेवांचे केंद्रीयीकरण केल्यामुळे प्रत्येक प्रकारच्या सेवेसाठी विशेष तज्ञ व्यक्तीची नियुक्ती करणे शक्य होत असल्याने त्या कामातील कुशलता वाढते. कामाचा वेग वाढतो. आणि दर्जात्मक कार्य करता येते.

४) लवचिकता – सेवांचे केंद्रीयीकरण केल्याने प्रत्येक विभागाला लागणाऱ्या सेवा जेवढ्या प्रमाणात हव्या तेवढ्या प्रमाणात देता येतात कारण तशी अंतर्गत व्यवस्था करून कमी जास्त प्रमाणात सेवा वितरित करता येतात.

५) कार्यपद्धतीचे प्रमाणीकरण – सेवांच्या केंद्रीयीकरणामुळे प्रत्येक कर्मचारी आपले काम सातत्याने व नियमितपणे करतो तो एकच काम एकाच पद्धतीने करू लागल्याने त्याला ते प्रमाणीत पद्धतीने करता येते व कामाचे व कार्यपद्धतीचे प्रमाणीकरण होते.

६) कामाची पुनरावृत्ती टाळता येते – सेवांचे केंद्रीयीकरण केल्यामुळे प्रत्येक विभागाला आपल्या विभागीय पातळीवर स्वतंत्र कार्याची व कर्मचाऱ्यांची आवश्यकता नसते. एकाच मध्यवर्ती सेवा विभागातून सेवा मिळाल्याने कामाची पुनरावृत्ती टाळता येते.

७) खर्चात बचत – सेवांचे केंद्रीयीकरण केल्यामुळे प्रत्येक विभागाला जो स्वतंत्र व वेगळा खर्च करावा लागला असता तो करावाक लागत नाही. एकाच ठिकाणी खर्च होतो व सेवा घाऊक प्रमाणात करता येतात. त्यामुळे एकूण खर्चात मोठी बचत होते.

८) कामाचा दर्जा सुधारतो – सर्व विभागांना लागणाऱ्या विविध सेवा या त्यांच्या गरजेनुसार व मध्यवर्ती कार्यालयाच्या नियंत्रणाखाली दिल्या जात असल्यामुळे कामाचा दर्जा सुधारतो.

कार्यालयीन सेवांच्या केंद्रीयीकरणाचे तोटे – (Disadvantages)

१) गुप्ततेचा आभाव – सेवांच्या केंद्रीयीकरणामुळे प्रत्येकवेळी मध्यवर्ती सेवा कार्यालयाशी संपर्क करावा लागतो त्यामुळे विभागांची माहिती मध्यवर्ती विभागाला समजत असल्याने गुप्तता ठेवता येत नाही.

२) विभागीय निष्ठेचा आभाव – प्रत्येक विभागाच्या पातळीवर त्या त्या विभागातील कर्मचाऱ्यांची माहितीच्या आभावामुळे निष्ठा दिसून येत नाही. कारण त्या विभागातील कर्मचारी आळशी बनतात.

३) वेळखाऊ प्रक्रिया – प्रत्येक विभागाला लागणाऱ्या सेवेसाठी प्रत्येकवेळी मध्यवर्ती ठिकाणी जावे लागते किंवा संपर्क करावा लागतो. त्यात भरपूर वेळ जातो कारण माहिती / सेवा मिळणार कधी व त्याची अंमलबजावणी होणार कधी अशी किचकट व वेळखाऊ प्रक्रिया ती असते.

४) शिघ्र निर्णयाचा आभाव – प्रत्येक विभागाच्या प्रमुख व्यक्तीला कोणताही निर्णय घेताना माहितीचे आदान – प्रदान हे मध्यवर्ती ठिकाणापासून करावे लागत असल्याने तिथून प्रत्येकवेळी माहिती उपलब्ध करताना वेळ लागतो व दिरंगाई होते, त्यामुळे शिघ्र निर्णय घेता येत नाही.

५) खर्चिक पद्धत – या पद्धतीत प्रत्येक विभागाला सतत व वारंवार मध्यवर्ती विभागाच्या संपर्कात रहावे लागते व त्यांच्याशी संदेश वहन करावे लागत असल्याने ही वेळ व पैसा खर्च करणारी खर्चिक पद्धत आहे.

४.२.२ - कार्यालयील सेवांचे विकेंद्रीकरण (Decentralization of office Services)

जेव्हा कोणत्याही कार्यालयात असणाऱ्या विविध विभागांना लागणाऱ्या आवश्यक सेवा या त्या विभागापुरत्या निर्माण केल्या जातात किंवा विभागानुसार विभागीय पातळीवर त्या खरेदी केल्या जातात तेव्हा त्याला कार्यालयीन सेवांचे विकेंद्रीकरण (Decentralization of office Services) असे म्हणतात. या प्रकारात केंद्रीयीकरणाचे तोटे टाळता येतात आणि विकेंद्रीकरणाचे फायदे मिळविले जातात.

कार्यालयीन सेवांच्या विकेंद्रीयीकरणाचे फायदे -(Advantages)

१) गुप्तता - सेवांच्या विकेंद्रीकरणात कोणत्याही कागदपत्राशी संबंधित निर्णय त्याच विभागात घेतले जात असल्याने महत्त्वाची व गोपनीय माहिती इतरत्र पाठविण्याची गरज नसते त्यामुळे गुप्तता पाळता येते.

२) कार्यक्षमतेत वाढ - प्रत्येक विभागात लागणारी सेवा ही त्याच विभागात मिळत असल्याने इतरांवर अवलंबून राहावे लागत नाही. त्यामुळे कार्यप्रवाह अखंडीत रहातो व कार्यक्षमता वाढते.

३) विभागीय निष्ठा वाढते - प्रत्येक विभागाच्या प्रमुख आपल्या विभागातील कर्मचाऱ्यांना आवश्यक असणाऱ्या सर्व सेवा हव्या त्यावेळी तत्परतेने उपलब्ध करून देते. त्यामुळे कर्मचारी हे आपल्या विभाग प्रमुखाशी सहकार्याने वागतात.

४) वेळेत बचत - प्रत्येक विभागाच्या अधिकाऱ्याला किंवा कर्मचाऱ्याला एखाद्या महत्त्वाचा निर्णय घेण्यासाठी त्या निर्णयाला आवश्यक असलेले घटक त्याच ठिकाणी उपलब्ध झाल्याने त्वरित निर्णय घेता येतो व सर्व कामे योग्य वेळेत पूर्ण होतात. त्यामुळे एकूण वेळेत बचत होते.

५) शिघ्र निर्णय - प्रत्येक विभागाच्या प्रमुखाला कोणताही निर्णय घेताना विकेंद्रीकरणामुळे प्रत्येकवेळी मध्यवर्ती कार्यालयावर अवलंबून राहावे लागत नाही व तो कोणताही कार्यासंबंधिताचा निर्णय शिघ्रतेने घेऊ शकतो.

कार्यालयीन सेवांच्या केंद्रीयीकरणाचे तोटे -(Disadvantages)

१) सलोख्याचा आभाव - विकेंद्रीयीकरणामुळे प्रत्येक विभाग हा आपल्याच विभागातील सहकाऱ्यांना मदतीची भावना ठेवतो. इतर विभागाची जास्त संबंध न आल्यामुळे सलोख्याचा आभाव दिसून येतो.

२) तंत्राच्या मार्गदर्शनाचा आभाव - सर्व संबंधित विभागांनी आपली कार्ये आपण स्वतःच करावी. आपले निर्णय आपणच घ्यावे या कारणाने इतर संबंधित विषयांच्या तज्ञ मार्गदर्शकाच्या अनुभवी सल्ल्याला ते मुक्ततात.

३) अलवचिकता - विकेंद्रीयीकरणामुळे संबंधित विभागाने स्वतःची कार्ये स्वतःच करावीत यामुळे प्रत्येक विभागाला ज्या अडचणी निर्माण होतात त्या स्वतःलाच सोडवाव्या लागतात. त्यासाठी दुसरीकडे दाद मागता येत नाही. त्यामुळे अलवचिकता असते.

४) अप्रामाणीकरण - विकेंद्रीयीकरणात कराव्या लागणाऱ्या कामांचा मोठा बोजा असतो. त्यामुळे केले जाणारे कार्य हे प्रामाणिक होऊ शकत नाही.

५) खर्चात वाढ - विकेंद्रीयीकरणात घ्याव्या लागणाऱ्या सेवा या प्रत्येक विभागात स्थरावर निर्माण कराव्या लागतात किंवा त्या घ्याव्या लागतात त्यामुळे सर्व विभागांना स्वतःची कामे - निर्णय

त्यांची अंमलबजावणी तसेच सभा स्वतःच घ्याव्या लागत असल्याने देखील खर्चाचे प्रमाण खूपच वाढते.

अशा प्रकारे कार्यालयीन सेवांचे विकेंद्रीकरणाचे दोष जरी दिसून येत असले तरी देखील ते केंद्रकरणा एवढेच फायद्याचे व महत्त्वाचे आहे.

४.२.३ – टपाल सेवा (Mail Services)

एखादा व्यवसाय म्हटला किंवा व्यावसायिक संस्था म्हटली तर तिला दररोज असंख्य ग्राहकांशी सतत संपर्क करावा लागतो. व्यवसायाचे ग्राहक, पुरवठादार, जाहिरातदार, धनको, सरकारी अधिकारी आणि त्रयस्थ व्यक्ती यांच्या सोबत संस्थेला आपले हितसंबंध टिकवून ठेवावे लागतात. त्याकरीता सतत पत्रव्यवहार हा पत्रांच्या, सुचनेच्या, आदेशाच्या, जाहिरातीच्या अशा विविध प्रकारचा असतो. यासाठी टपाल सेवेद्वारे शिपायाच्या मदतीने डाक सेवेची मदत घेऊन सतत संपर्क केला जातो, म्हणूनच आधुनिक कार्यालयांसाठी कार्यक्षम व सुसंघटित अशी टपाल सेवा असणे अतिशय महत्त्वाचे असते. टपाल सेवा हा व्यवसायाचा कणा मानला जातो.

टपालाचे व्यवस्थापन –

कोणत्याही व्यवसायिक कार्यालयाचा टपालाशी नित्य संबंध येतोच. कार्यालयाकडे रोज असंख्य पत्र येतात. त्यातील काही महत्त्वाचे अशी असतात तर काहींना उत्तरे द्यावी लागतात. त्यासाठी कार्यालयाला स्वतंत्रपणे टपालाच्या व्यवस्थापनाची व्यवस्था करावी लागते. टपालाच्या व्यवस्थापनात आलेल्या टपालाच्या नियोजनापासून तर संघटन, समन्वय, निर्णय, नियंत्रण अशा अनेक क्रिया टपालांवर कराव्या लागतात. टपालाचे व्यवस्थापन सोपे होण्यासाठी त्याचे दोन मुख्य भाग केले जातात. त्यात प्रामुख्याने आवक पत्रव्यवहार (Inward Mail) आणि जावक पत्रव्यवहार (Outward Mail) असे महत्त्वाचे भाग असतात. टपालाची व्यवस्था लावण्यासाठी एका स्वतंत्र टपाल खोलीची व्यवस्था करावी लागते. तिची जागा ही फार महत्त्वाची असते तसेच टपालाची पाठवणी आणि त्याची पोहोच (Acknowledgement) ही पण महत्त्वाची असते.

कार्यक्षम टपाल सेवेचे फायदे – (Advantages)

टपालसेवा कार्यक्षम असेल तर त्याचे खालील फायदे होतील.

- १) संस्थेला बाहेरच्या व्यक्तीशी सतत सातत्यपूर्ण संपर्क ठेवता येतो.
- २) संस्थेशी व्यवहार करणाऱ्या त्रयस्थ व्यक्तीचे आपल्या संस्थेविषयी चांगले मत बनते.
- ३) टपाल विषयक सर्व कार्ये पद्धतशीर केल्यामुळे दोष आणि चुका यांचे प्रमाण कमी होते.
- ४) योग्य व पात्रता धारण केलेला प्रशिक्षित कर्मचारी वर्ग जर नियुक्त केला तर टपाल विषयक कामाची कार्यक्षमता वाढते.
- ५) संस्थेकडे येणारी पत्रे योग्य वेळेत आणि अचुक नोंदविल्याने वेळेची बचत होते.

आवक टपाल – (Inward Mail)

संस्थेकडे दररोज असंख्य प्रकारची पत्रे येतात यात ग्राहक, पुरवठादार, जाहिरातदार, सरकारी कार्यालय, एजंट यांच्याकडून आलेल्या टपालाचा समावेश होतो म्हणून बाहेरून संस्थेकडे येणाऱ्या पत्रांना आवक टपाल (Inward Mail) असे म्हणतात. यासाठी स्वतंत्र रजिस्टरमध्ये नोंद केली जाते.

आवक टपालाची हाताळणी

१) **टपाल स्विकारणे** : मोठ्या कार्यालयांमध्ये एका स्वतंत्र कर्मचाऱ्याकडे टपाल स्विकारायचे काम दिलेले असते. हा कर्मचारी आलेली पत्रे, पाकीटे, पार्सल घेण्याचे व त्यावर शिक्षा मारून आपली सही करण्याचे काम करतो.

२) **टपाल खात्याचे वर्गीकरण** : बाहेरून येणाऱ्या टपालाचे प्रथम वर्गीकरण करून नंतरच ते फाडले जातात असे वर्गीकरण हे तीन गटात केले जाते.

- अ) रजिस्टर व अनरजिस्टर पत्रे
- ब) सिलबंद असलेली व सिलबंद नसलेली पत्रेक
- क) गोपनीय व तातडीची पत्रे

३) **टपाल उघडणे** : हाताने किंवा यंत्राच्या साहाय्याने पत्रे उघडली जातात. यंत्राचा वापर करतांना पाकिटातील पत्रे सुरक्षित राहतील याची काळजी घेतली जाते. टपाल उघडल्यानंतर त्यातील सर्वग गोष्टी काळजीपूर्वक बाहेर काढल्या जातात. पत्रासोबत काही रिकामे पाकिट व आतील इतर कागदपत्रे एकत्र टाचून ठेवणे हिताचे असते.

४) **टपालाचे कार्य** : उघडलेली पत्रे छाननी केल्यानंतर कोणाकडे, कोणत्या विभागाकडे पाठवायचे हे ठरविले जाते. टपालाचे खातेवार वर्गीकरण केले जाते. टपालामार्फत आलेले कागदपत्रे योग्य व माहितीनिशी आहेत किंवा नाहीत याची पडताळणी केली जाते.

५) **टपालावर शिक्षा मारणे** : आलेल्या टपालावर व्यवसायसंस्थेचा शिक्षा मारून टपाल मिळाल्याची तारीख लिहिली जाते. उघडलेल्या टपालाचे पाकीट काहीवेळा त्याच पत्राला टाचून ठेवले जाते. त्यावरील टपाल कचेरीने नोंदविलेली वेळ व तारीख कायदेशीर पुरावा म्हणून महत्त्वाची ठरते.

६) **टपालाची नोंद करणे** : आलेल्या प्रत्येक पत्रांचा तपशील एका स्वतंत्र पुस्तकात नोंदविला जातो. अशा पुस्तकाला आवक टपाल पुस्तक असे म्हणतात. त्या पुस्तकात अनुक्रमणिका, पत्र मिळाल्याची तारीख, पत्र पाठविणाऱ्याचे नांव व पत्ता, पत्राचा विषय सोबत पाठविलेली कागदपत्रे, संबंधित विभाग, उत्तर पाठविण्याची तारीख इत्यादी गोष्टींचा समावेश असतो.

७) **टपालाचे वाटप करणे** : बाहेरून आलेल्या टपालाच्या हाताळणी मधील हा शेवटचा टप्पा होय, पत्रे संबंधित विभागाला किंवा व्यक्तीला पोहोचविणे, संबंधितांकडे दिल्यानंतर त्याची सही घेणे इत्यादी कामे केली जातात.

८) **पाठपुरावा करणे** : आलेल्या पत्रांना उत्तरे पाठविली जातात की नाही हे पाहणे म्हणजेच टपालाचा पाठपुरावा करणे होय. हा पाठपुरावा विभागीय पातळीवर केला जातो. कृती करण्यास दिरंगाई झाल्यास त्याची गंभीर दखल घेण्यात येते.

जावक टपाल - (Outward Mail)

आवक टपालातून आलेल्या पत्रांपैकी बऱ्याचशा पत्रांना उलट टपाली उत्तरे पाठवावी लागतात त्याला जावक टपाल असे म्हणतात. जावक टपालात संस्थेने इतरांना पाठविलेल्या पत्रांचा समावेश होतो. यात पत्र, आंतरदेशीयपत्रे, पाकीटे, आदींचा समावेश होतो.

जावक टपालाची हाताळणी

१) **पत्रे तयार करणे** : जावक टपालाद्वारे पाठवायच्या पत्रांचे प्रथम मसुदे तयार करावे लागतात.

मसुदा तोंडी सांगून नंतर तो हस्तलिखित किंवा टंकलिखित करून तपासला जातो आणि नंतर त्यावर सही करून संस्थेतून बाहेर जाणारे पत्र तयार होते.

२) **पत्रावर सहा करणे** : तयार झालेल्या पत्रांवर कोणी सहा करायच्या याचे संस्थेचे काही नियम असतात. साधारणपणे छापील स्वरूपातील नमुन्यांवर कनिष्ठ अधिकारी, लिपीक सहा करतात तर महत्त्वाच्या पत्रांवर व्यवस्थापक, विभागांचे प्रमुख, संचालक सहा करतात.

३) **पत्रे जमा करणे** : बऱ्याचशा संस्थांमध्ये विविध विभागाद्वारे आपली पत्रे तयार करून ते पाकीटात टाकून त्यावर आपले पत्रे लिहून झाल्यावर ते टपाल खात्याकडे पाठविले जातात तर मोठ्या संस्थेमध्ये दिवसातून दोन ते तीन वेळा टपाल खात्यातीलच कर्मचारी जाऊन जावक पत्र व्यवहार असे लिहिलेल्या ट्रे मधील पत्रे गोळा करून आणतात.

४) **पत्रांची नोंद करणे** : पत्रे टपाल कचेरीत देण्यापूर्वी त्याची नोंद जावक टपाल पुस्तकात केली जाते. पोस्टातून जाणाऱ्या पत्रांचीच फक्त नोंद केली जाते. जी पत्रे शिपायांच्या हस्ते पाठविली जातात त्याची नोंद शिपायांच्या पुस्तकामध्ये नोंदविली जाते.

५) **पत्रांच्या घड्या घालणे** : पत्रांच्या घड्या घालून पाकीटात टाकतांना बाहेर पाठविल्या जाणाऱ्या पत्रांच्या आकारानुसारच पाकीट निवडावे. पाकीटाचा आकार लक्षात घेऊन पत्राला कमीत कमी घड्या घालाव्यात. आंतरदेशीय आणि आंतरराष्ट्रीय पत्रांवर सूचना दिलेल्या असतात त्या सुचनांनुसारच घड्या घालून ती पाठवावीत.

६) **पाकीटावर पत्र लिहिणे** : पाकीटावर पत्र लिहिताना ज्याला पत्र पाठवायचे त्याचे नांव व पत्र हाताने किंवा टेकलेखीत करून टाकता येतो. आतील पत्र व बाहेरील पाकीट यांच्यात गोंधळ होवू नये म्हणून खिडकी असलेली पाकीटे वापरावीत.

७) **सिलबंद पत्रे** : पत्र सिलबंद करून त्यावर योग्य रकमेची तिकिटे लावावीत. पाकीटावर पत्र लिहून ती बंद करतांना डिक, सेलोटपचा वापर करावा प्रत्येक प्रकारचा टपाल टपालविषयक नियमानुसार विशिष्ट प्रकारे बंद करावा लागतो.

८) **पत्रे पोस्टात टाकणे** : साधी आणि अन रजिस्टर्ड पत्रे जवळच्या पोस्टाच्या पेटीत टाकली जातात. स्थानिक पत्रे शिपायांच्या हस्ते पाठविली जातात. रजिस्टर्ड पत्रे पोस्टाच्या कचेरीत जावून नोंदवून घेऊन पाठवावी लागतात. तातडीच्या पत्रांसाठी जादा रकमेची तिकिटे लावून पाठवतात.

वरील प्रमाणे प्रत्येक व्यवसाय संस्थेला आपला आवक टपाल व जावक टपाल यांची कार्यवाही नित्यनेमाने दररोज करावी लागते.

कार्यालय नित्यक्रम - (Routine)

अर्थ : कार्यालयामध्ये एखादे काम करण्यासाठी कराव्या लागणाऱ्या क्रियांच्या साखळीला नित्यक्रम ठेविलेला असे म्हणतात. या साखळीत प्रत्येक क्रिया ही ठरविलेल्या मार्गानेच व अनुक्रमानेच पूर्ण होते. यांत परस्परांचा संबंध असलेल्या क्रिया पूर्वनिश्चित केलेल्या क्रमाने पार पाडल्या जातात. तेव्हा या क्रियेच्या श्रृंखलेला नित्यक्रम Routine असे म्हणतात.

कार्यालयातील ज्या क्रिया एका विशिष्ट कार्यपद्धतीचा भाग असतात आणि ज्या कार्यालयाच्या दैनंदिन कामकाजाचाही एक भाग असतात. आणि त्यामुळे त्या दररोज पार पाडल्या लागतात. त्यांना नित्यकृत्याचे स्वरूप प्राप्त होते. या नित्य क्रमानुसारच प्रत्येक कर्मचाऱ्याला कार्यालयाचे एकूण काम कोणते व त्यांत आपले कार्य काय आहे ? याचा विचार करावा लागतो. काम कसे आणि केव्हा व किती वेळात पूर्ण करावयाचे आहे ? याबाबतच्या मार्गदर्शनासाठी नित्यक्रमाची आवश्यकता असते.

नित्यक्रमाची वैशिष्ट्ये

- १) नित्यक्रमाचा संबंध हा लिपीक कार्याशी असतो.
- २) अनेक लिपीकांच्या एकूण कामातूनच व त्या कामाच्या श्रृंखलेतूनच नित्यक्रम निर्माण होतो.
- ३) नित्यक्रमाच्या श्रृंखलेचे संघटन व व्यवस्थापन एका जबाबदार अशा अधिकाऱ्याच्या पर्यवेक्षणातच होणे आवश्यक असते.
- ४) कार्यालयाचे उद्दिष्ट साध्य करणे हेच नित्यक्रमाचे ध्येय असते.
- ५) नित्य क्रमातील प्रत्येक क्रियेमागे योग्य असा एखादा उद्देश असतो.
- ६) नित्यक्रमाच्या श्रृंखलेत प्रत्येक क्रिया मुख्यकार्याच्या प्रवाहाला पुढे पुढे सरकवित असतो.
- ७) नित्यक्रमात समाविष्ट असलेल्या ध्येयांची रचना विवेकपूर्ण क्रमाने केली जाते.
- ८) परस्परावलंबी क्रियांना लागणाऱ्या वेळेचा अभ्यास करून त्यानुसार कार्यप्रवाह जुळवून घ्यावा लागतो.
- ९) नित्यक्रम ठरवतांना एखाद्या कार्याची पुरावृत्ती होणार नाही याची काळजी घेतलेली असते.
- १०) नित्यक्रमात सहभागी असलेल्या लिपीकांना लागणारी हत्यारे व उपकरणे देऊन त्यांना त्याचे प्रशिक्षण दिले जाते व वेगाने आणि अचूक काम करण्याची त्यांना सवय असते असेच कर्मचारी त्यांत घेतले जातात.

नित्यक्रमाचे महत्त्व -

नित्यक्रमाची योग्य आखणी केलेली असल्याने प्रत्येक कर्मचाऱ्याला दररोज एकच काम किंवा क्रिया वारंवार करावी लागल्याने ते त्याकामात तज्ञ व निपूण होतात. त्यामुळे त्यांना पुन्हा कोणी मार्गदर्शन करण्याची गरज नसते. त्यांच्यावर देखरेख करण्याचीही गरज नसते. पर्यायाने अधिकाऱ्यांची संख्या कमी होते. कर्मचाऱ्यांना आपण काय काम करणार आहोत याची स्पष्ट कल्पना असल्याने ते योग्य तेच काम करतात त्यांना अनावश्यक व चुकीचे काम करावे लागत नाही. पर्यायाने एकूणच कामाचा दर्जा सुधारतो व कार्यही नियमितपणे पूर्ण होते.

नित्यक्रमाचा फायदा केवळ कर्मचाऱ्यांनाच होते असे नाही तर कार्यालयाचे काम वेळेत व अचूकपणे पूर्ण होते कामाच्या ठिकाणचे सर्व अडथळे दूर होतात आणि अंकेक्षकाला आपले कामकाज सोप्या पद्धतीने पूर्ण करता येते त्यामुळे नित्यक्रम हा सर्व कार्यालयासाठी आवश्यक असा घटक असतो.

टपाल विभागासाठी आवश्यक असणारी यंत्रे व उपकरणे

टपाल सेवा देणाऱ्या, कार्यालयात दररोज करावी लागणारी कामे ही अतिशय कंटाळवाणी आणि वेळ खारू असतात. मोठ्या व्यावसायिक संस्थांमध्ये दररोज शेकडो किंवा हजारो पत्रे येतात व पाठविली जातात. त्यामुळे कर्मचाऱ्यांच्या त्यांच्या कामातील उत्साह कमी होतो व त्यांच्याकडून चुका होण्याची शक्यता असते. हे टाळण्यासाठी काहीवेळा वेगवेगळ्या यंत्राचा व उपकरणांचा वापर केला जातो.

१) पत्र उघड्याचे यंत्र : वेगवेगळ्या आकाराची पाकीटे अतिशय वेगाने उघडण्यासाठी या यंत्राचा वापर केला जातो. एका मिनिटात ५० ते २०० पाकीटे हे यंत्र उघडू शकते. हे यंत्र मानवी शक्तीद्वारे किंवा विजेवर चालविता येते व ते कमी खर्चिक असते.

२) वेळ नोंदविणारे यंत्र : संस्थेतून होणाऱ्या आवक - जावक पत्र व्यवहारासाठी त्यावर वेळ आणि दिनांक नोंदविण्यासाठी यायंत्राचा वापर होतो. या यंत्राच्या आंत इलेक्ट्रॉनिक घड्याळ असते. त्यांत

पाकीट घातल्याबरोबर आपोआप वेळ व दिनांकाची नोंद होते.

३) पत्ते लिहिणारे यंत्र : नेहमी नेहमी किंवा सतत ज्यांना पत्रे पाठवावी लागतात अशांचे पत्रे लिहिण्यासाठी या यंत्राचा वापर होतो.

४) पत्राला घड्या घालणारे यंत्र : एकाच आकारातील पत्रांना एकसारख्या घड्या घालण्यासाठी या यंत्राचा वापर होतो. हे यंत्र दर तासाला १०,००० पत्रांच्या घड्या चालू शकते.

५) सिल करणारे यंत्र : पत्र घडी घालून ठेवलेल्या पाकीटांना बंद करून त्यांना सिलबंद करणाऱ्या यंत्राद्वारे दर तासाला ५,००० पाकीटे सिलबंद करता येतात.

६) फ्रँकिंग मशिन : विशिष्ट रक्कम पोस्टात भरल्यावर त्यांच्याकडून भाड्याने देण्यात येणाऱ्या यंत्राच्या साहाय्याने पाकीटांवर पोस्टाचे चार्जेस, टपाल खर्च, पत्र पोस्टात टाकल्याची तारीख तांबड्या रंगाच्या शाईने उमटविली जातात. त्यामुळे तिकीटांचा वापर टाळता येतो.

७) पत्रांचे वजन करणारे यंत्र : व्यवसायिक व कार्यालयातून केवळ पत्र व पाकिटे पाठविली जात नाहीत तर पार्सल देखील पाठविले जातात. त्यांचे वजन करणारे इलेक्ट्रॉनिक यंत्र हे तंतोतंत वजन करून त्याला किती रुपयांची तिकीटे लावली पाहिजेत हे सांगते.

४.२.४ – आधुनिक टपाल सेवा (Modern Mailing Services)

आजचे युग हे संगणकाचे युग व माहिती तंत्र ज्ञानाचे युग म्हणून ते ओळखले जाते. पूर्वीच्या पारंपरिक पोस्टाच्या सेवा देखील आता नव्या रूपात आणि अतिशय वेगवान झालेल्या दिसून येतात त्या खालीलप्रमाणे -

१) स्पीड पोस्ट - टपालाची सेवा अतिशय जलद व कार्यक्षमपणे देता येण्यासाठी विशिष्ट यंत्रे वा सेवेचा उपयोग केला जातो. यासाठी कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण द्यावे लागते. जलद टपाल सेवेच्या कार्यपद्धतीद्वारे सर्वसामान्य नागरिकांचे आणि व्यावसयिकांचे श्रम व वेळ वाचवावा या उद्देशाने ही सेवा विकसित करण्यात आली. या सेवेत टपालावर विशिष्ट प्रकारचे तिकीट चिटकवून त्यावर बोधचिन्हात्मक पावती चिकटविली जाते. त्यावर विशिष्ट नोंदणी क्रमांक टाकला जातो. त्या स्लिपची दुसरी प्रत आपल्या पोहोच पावतीवर चिटकवण्यात येते. त्यावर पाठविणाऱ्याचे नांव, गांव, पत्ता, मिळविणाऱ्याचे नांव, गाव, पत्ता, तिकीटांची किंमत आणि सेवा शुल्क लिहून ती पावती आपणांस दिली जाते व संबंधित टपालावर शिक्षा मारून ते जलद सेवेसाठी पाठविले जाते.

अशा सेवेचा फायदा हा अतिशय महत्त्वाचे व जलदगिने पाठविण्याच्या पत्रांसाठी, सरकारी कामासाठी, कॉर्मससाठी, पैसे पाठविण्यासाठी, बिले पाठविण्यासाठी व महत्त्वाची ओरिजनल दस्तऐवज पाठविण्यासाठी करण्यात येतो. साधारण टपाल खर्चापेक्षा थोडे जास्त पैसे या सेवेसाठी आकारले जातात. मात्र अतिशय कमी वेळात ते इच्छित ठिकाणी पोहोचते. वेळेच्या आंत टपाल न पोहोचल्यास आपल्याजवळीक पावतीद्वारे संबंधित पोस्ट खात्यावर योग्य ती कायदेशीर कारवाइ करता येते.

२) मॅसेंजर - मॅसेंजर या इंग्रजी शब्दला मराठीत टपाल घेऊन जाणारा दूत असे म्हणता येईल. व्यवसायिक कार्यालयाला दररोज असंख्य ठिकाणी पत्रव्यवहार करावा लागतो. मोठ्या संस्था असतील तर कार्यालयात दूत म्हणून एका स्वतंत्र व्यक्तीची नियुक्ती केली जाते. याद्वारे काही ठराविक भौगोलिक मर्यादितपर्यंत सामान्यपणे एका शहरासाठी दूताद्वारे संदेशवहन करता येते त्या दैनंदिन कामाच्या वेळा व ठिकाणे निश्चित करून दिली जातात. तो त्या ठिकाणाचा टपाल दररोज ने आण करत असतो, मात्र टपाल जर नसेल तर त्याचा वेळ व फेरी वाया जाते. जर भौगोलिक अंतर जास्त असेल अनेक शाखा लांबलांब

असतील तर मात्र या दूताचा उपयोग होत नाही. त्या ठिकाणी ई.मेल, संगणक याद्वारे याहू मॅसेंजर सारख्या इलेक्ट्रॉनिक दूता मार्फत संदेशवहन केले जाते.

सध्याचे युग हे संगणकाचे युग असल्याने आता संपूर्ण जगभर संगणक आणि इंटरनेटचे जाळे पसलेले आहे. या इंटरनेटमुळे संपूर्ण जग जणू (Global village) म्हणून ओळखले जाऊ लागले आहे. त्यातच ई मेल ही एक अत्यंत उपयुक्त सुविधा आपणांस उपलब्ध झालेली आहे. मॅसेंजर हा प्रकार एका जलद संदेश वहनाचा असा प्रकार आहे की ज्या द्वारे आपण इंटरनेटच्या मदतीने आणि संगणकाच्या सहाय्याने महत्त्वाचे संदेश पत्र, आकृत्या, चित्रे आणि माहिती इत्यादी अगदी सहजपणे एका ठिकाणहून दुसऱ्या ठिकाणी अतिशय जलद गतीने कमीत कमी खर्चात पाठवू शकतो. उदा. इंटरनेटवर ज्या वेबसाईट असतात त्यापैकी लोकप्रिय असलेल्या 'याहू' या वेबसाईट द्वारे आपणास याहू मॅसेंजरचा वापर करता येतो. त्याचप्रमाणे इतरही भरपूर वेबसाईटवर अशी वेगवेगळी मॅसेंजर वापरू शकतो. सामान्यतः हा एक प्रोग्रॅम म्हणजे सुचनांचा संच असतो आणि आपणास तो एखाद्या सॉफ्टवेअरसारखा उपयोगी पडतो.

३) कुरिअर - आपल्या देशातील पारंपारिक पोस्ट सेवेला एक सक्षम पर्याय म्हणून कुरिअर सेवा ओळखली जाते.हा जणू खाजगी पोस्ट ऑफिसच म्हणावा लागेल. या प्रकारात सेवा देणारा आपल्या ग्राहकांना जलद टपाल स्वरूपाची ही सेवा असल्याने खाजगी क्षेत्रात प्रचंड स्पर्धा असते. त्या स्पर्धेमुळे ग्राहकांना कमी खर्चात जास्त चांगल्या दर्जाची सेवा उपलब्ध होते. या सेवेद्वारा पत्रे, पत्रे, रजिस्टर, पार्सल वस्त आणि वाहने इत्यादी एका ठिकाणाहून दुसऱ्या लांबच्या ठिकाणी अतिशय वेगाने कमी वेळात पाठविता येतात. यासाठी आकारले जाणारे सेवा शुल्क हे टपाल सेवेपेक्षा जास्त असते.

४) फॅक्स - एका ठिकाणी कागदावर लिहिलेल्या, टंकलिखित केलेला मजकूर दुसऱ्या लांबच्या ठिकाणी टेलिफोनच्या मदतीने जसाच्यातशा उमटविणे व पाठविणे म्हणजे फॅक्स होय. फॅक्स हा शब्द Far away xerox या शब्दाने लघुरूप आहे. यासाठी झेरॉक्स मशिन किंवा स्कॅनर सारखे दिसणारे मात्र टेलिफोनशी साधर्म्य असणारे एक लहानशे मशिन वापरावे लागते. त्यासाठी संदेश देणारा आणि संदेश घेणारा यांच्या दोन्हीकडे फॅक्स मशिन असावे लागते. टेलिफोन नंबर प्रमाणेच फॅक्सचा देखील एक नंबर असतो व त्यानंबरवर आपण आपल्याला हवी असलेली माहिती पाठवू शकतो. या प्रकारात मूळ कागदपत्र हे एका ठिकाणाहून दुसऱ्या ठिकाणी जसेच्यातसे पाठविता येते. आजच्या आधुनिक काळात त्यात बऱ्याच सुधारणा झाल्या आहेत. मात्र गेल्या ६० वर्षांपासून फॅक्स हे व्यापारी दृष्टीने वापरले जात आहे. १९७० नंतर फॅक्सचा वापर फार मोठ्या प्रमाणावर व व्यापक स्वरूपात करण्यात येवू लागला. म्हणून पोस्ट ऑफिसच्या सेवा आता नामशेष होतात की काय ? अशी परिस्थिती दिसून येते.

या प्रकारात एका ठिकाणी असलेल्या फॅक्स मशिनच्या पृष्ठ भागावर कागद ठेवल्यास त्या कागदावर असलेल्या मजकूर हा नोंदी, सही, चित्र, आलेख, आकृती, हस्तलिखित, टंकलिखित असा काहीही असला तरी तो विद्युत सिग्नलच्या सहाय्याने टेलिफोन लाईनच्या मदतीने दुसऱ्या टोकाला असलेल्या फॅक्स स्वरूपात रूपांतर होते आणि तो दुसऱ्या कागदावर रूपांतरित होवून उमटतो. या प्रक्रियेत कागदाचे स्कॅनिंग वरून खाली या दिशेने होते आणि क्षणार्धात संपूर्ण चित्र कागदावर जसेच्या तसे उमटते. बाजारात वेगवेगळ्या कंपन्यांची वेगवेगळ्या पात्रतेची फॅक्स मशिन्स उपलब्ध आहेत. साधारणपणे फॅक्स मशिनच्या आधुनिक मॉडेल्समध्ये ३ ते ४ पाने प्रति मिनीट वेगाने पानांचे चित्रीकरण होते. सरकारी कार्यालये, मंत्रालय आणि वर्तमानपत्राच्या कार्यालयात यांचा जास्त वापर होताना दिसून येतो.

५)ई मेल - इलेक्ट्रॉनिक मेल या शब्दाचे संक्षिप्त रूप म्हणजेच ई मेल होय. संगणकाच्या मदतीने इलेक्ट्रॉनिक माध्यमाद्वारे एका ठिकाणाहून दुसऱ्या ठिकाणी संदेश पोहोचविण्याचे एक अतिशय वेगवान

क्रिफायतशीर व वापरण्यास सोपे माध्यम म्हणजेच ई मेल होय.

संदेश वहनाच्या क्षेत्रात ई मेल या सेवेमुळे अतिशय क्रांती झालेली दिसून येते. ई मेल ही एक सुविधा आहे आणि ती वापरण्याची प्रत्येकाजवळ स्वतःचा एक ई मेल अॅड्रेस असावा लागतो. हा पत्ता साधारणपणे गीलार्डीससारळश्र.लो अशा स्वरूपाचा असतो. हा ई मेल अॅड्रेस लिहिताना शब्दांमध्ये मोकळी जागा सोडून चालत नाही. ज्या ठिकाणी आपल्याला ई मेल पाठवायचा आहे त्या ठिकाणचा संगणक अशावेळी सुरु असायलाच पाहिजे असे नाही. जर संगणक बंद असेल तर ई मेल पाठविताना कोणतीही अडचण येत नाही. कारण आपण पाठविलेला ई मेल सुरुवातील आपल्या मेल सर्व्हरकडे जातो. मेल सर्व्हरला आपली ओळख पटल्यानंतर तो आपला संदेश आपण सांगितलेल्या पत्त्यावर पाठवितो. दुसरीकडे तो त्या व्यक्तीची ओळखही तपासून घेतो. ज्यावेळेस समोरचा व्यक्ती आपला संगणक सुरु करेल व मेल सर्व्हरशी संपर्क करेल त्यावेळी तिच्या पत्त्यावर पाठविलेले सर्व संदेश तिच्या संगणकाकडे पाठविले जातात. ई मेलचा पत्ता केस सेंसेटिव्ह असतो. त्यामुळे लिहिताना थोडीही चूक करून चालत नाही. ई मेल पाठविण्यासाठी कोणतेही शुल्क लागत नाही. विविध वेबसाईटस् आपल्या ग्राहकांना ई मेल सुविधा मोफत देतात. उदा. www.google.com, www.yahoo.com. www.rediffmail.com इत्यादी

४.२.५ – नोंदीचे व्यवस्थापन (Management of Record)

कोणत्याही व्यावसायिक संस्थेला आपले दैनंदिन कामकाज करताना दररोज असंख्य पत्रे येतात व त्यापैकी बऱ्याश्या पत्रांना उत्तरे पाठवावी लागतात अशा सर्व पत्रव्यवहारांच्या आवश्यक त्या नोंदी कराव्या लागतात आणि भविष्य काळात महत्त्वाचा संदर्भ म्हणून त्याचा वापर होण्यासाठी त्यांना जपून व सांभाळून ठेवावे लागतात. आजच्या काळात अशा नोंदी करणे, त्या सांभाळणे, पत्रव्यवहार करणे, नोंदविणे, त्यांची जपवणूक करणे, या कार्यांना नोंदीचे व्यवस्थापन किंवा कागदपत्राचे व्यवस्थापक असे म्हणतात. कार्यालयाचे व्यवस्थापन करताना कागद पत्राच्या महत्त्वांनुसार त्याच्या भविष्यातील वापरानुसार कागदपत्र सांभाळून ठेवली जातात. हे व्यवस्थापनाचे एक मुलभूत कार्यच आहे.

कागदपत्रांचा अर्थ :

भविष्यकाळात एखादा धोरणात्मक निर्णय घेण्यासाठी उपयोगी पडू शकण्यासाठी सांभाळून ठेवलेली महत्त्वाची माहिती म्हणजे कागदपत्रे (उल्लींशपी)होय.

कागदपत्र या व्याख्येत कोणत्याही स्वरूपात ठेवलेल्या माहितीचा समावेश होतो. त्यामुळे त्यात पत्रव्यवहार, धारिका, पत्र, परिपत्रक, रजिस्टर, पावती, संगणकाच्या प्लॉपी, सिडी, मॅग्नेटिक टेप, ऑडीओ, व्हीडीओ कॅसेट यांचा देखील समावेश होतो.

आजच्या आधुनिक काळात डिजिटल माहितीसाठी येणारे मायक्रो कार्ड, मेमरी कार्ड, पेनड्राईव्ह यांचे देखील कागद पत्रांइतकेच महत्त्व आहे.

कागदपत्रांचे महत्त्व : (Importance of Record)

१) प्रगतीची नोंद ठेवणे – दैनंदिन व्यवहारांच्या प्रगतीची नोंद ठेवून त्यातून भविष्यकाळात महत्त्वाची माहिती मिळविणे आणि अशाच आर्थिक व इतर व्यवहारांच्या नोंदी ठेवून व्यवसायाच्या प्रगतीबद्दल माहिती पुरविणे हे कागदपत्रांचे महत्त्वाचे कार्य असते.

२) निर्णय घेण्यास मदत करणे – कोणताही व्यवस्थापकीय व धोरणात्मक निर्णय घेण्यासाठी माहितीचील गरज असते. त्यासाठी मागील वर्षांची आकडेवारी विचारात घ्यावी लागते. ती विविध धारिकांमधून व कागद पत्रांमधून उपलब्ध होऊ शकते.

३) व्यवसायाच्या खऱ्या परिस्थितीचे दर्शन – व्यवसायिक संस्थेला आपले नियोजन करण्यासाठी आणि धोरण ठरविण्यासाठी व्यवसायाची खरी व वास्तविक माहिती असावी लागते. त्यासाठी व्यवहारांची योग्य नोंद ठेवून वर्तमान काळातील योग्य चित्र व्यवस्थापकांच्या समोर ठेवणे हे कागदपत्रांचे महत्त्वाचे कार्य सांगता येईल.

४) तुलनात्मक अभ्यास करणे – व्यवसाय संस्थेला आपल्याच भूतकाळातील माहिती व आकडेवारीच्या आधारावर वर्तमानकाळातील माहिती व आकडेवारीशी तुलनात्मक अभ्यास करण्यासाठी कागदपत्र महत्त्वाचे ठरते.

५) कामकाजातील चुका शोधणे – कागदपत्रातील साठविलेल्या माहितीच्या आधारावर निर्णय घेताना भूतकाळात ज्या चुका झाल्या त्या चुका वर्तमान काळात व भविष्यकाळात होणार नाहीत यासाठी कागदपत्र फार महत्त्वाचे ठरत असतात.

६) सातत्य – एका वस्तुची तुलना दुसऱ्या वस्तुशी करून धोरणात्मक निर्णय घेणे, परत तुलना करणे, परत निर्णय घेणे, अशा प्रकारे निर्णयात सातत्यता राखण्यासाठी कागदपत्रे अतिशय महत्त्वाची असतात.

कार्यालयीन कागदपत्रांची तत्वे : (Principles)

व्यवसायिक कार्यालयांना आपल्या उद्देशांची पूर्तता करण्यासाठी कागदपत्रांचे व नोंदीचे व्यवस्थापन करावे लागते. त्यात बरीचशी कागदपत्रे भविष्यकालीन संदर्भासाठी सांभाळून ठेवावी लागतात. मात्र त्यातील कोणती कागदपत्रे सांभाळायची व कोणती कागदपत्रे नष्ट करावयाची हे ठरवितांना व्यवस्थापनाला कार्यालयीन कागदपत्रांची काही तत्वे विचारात घ्यावी लागतात.

१) निश्चित उद्देश – कोणत्याही कार्यालयाची कार्यक्षमता त्याने जी महत्त्वाची कागदपत्रे तयार करून जतन केलेली असतात त्यावर अवलंबून असते. साधारणपणे भविष्यात संदर्भ उपलब्ध व्हावेत या निश्चित अशा उद्देशाने कोणते कागद सांभाळावे व कोणते कागद नष्ट करावेत याच्या मागे निश्चित उद्देश असतो.

२) कागदपत्रांची योग्य तपासणी – भविष्यकाळात एखाद्या कागदपत्राची निश्चित केव्हा गरज लागेल तेव्हा ते सहज कसे उपलब्ध होईल यासाठी काही कालावधीनंतर ते तपासणीयोग्य असावे लागतात.

३) योग्य वर्गीकरण – व्यवसायिक कार्यालयाकडून होणारा पत्रव्यवहार विशिष्ट हेतू व कारणासाठी होत असल्याने भविष्यकाळात मागील संदर्भ उपलब्ध होण्यासाठी कागदपत्रांची त्यांच्या विषयानुसार व काळानुसार वर्गीकरण करता आले पाहिजे.

४) माहितीची उपलब्धता – कागदपत्रांची सांभाळणी यासाठी केली जाते की, त्यातून भविष्यकाळात महत्त्वाचे संदर्भ व माहिती उपलब्ध होईल. यासाठी उच्च व्यवस्थापकांनी मागणी केल्यास त्यांच्या कनिष्ठांनी अशी माहिती अतिशय सहजपणे उपलब्ध करून दिली पाहिजे.

५) कागदपत्र जपण्याचा खर्च – कार्यालयातील पत्रव्यवहारात व नोंदीमध्ये काही महत्त्वाची तर काही अतिमहत्त्वाची कागदपत्रेही असतात. यापैकी कोणती कागदपत्रे जपावीत व त्यावर खर्च करावा व कोणती नष्ट करावीत हे व्यवस्थापनाला ठरवून त्यानुसार ती जपण्याचा खर्च करावा लागतो.

नोंदीच्या व्यवस्थापनाची प्रक्रिया : (Process)

व्यवसायिक कार्यालयाला नोंदीचे व्यवस्थापन करावेच लागते. त्यासाठी नोंदीचे नियोजन, संघटन, समन्वय, संचालन, निर्णय घेणे, नियंत्रण अशी विविध व्यवस्थापकीय कार्ये एका पाठोपाठ एक सतत करावे लागतात. ही प्रक्रिया सतत व अखंडित असते. ती कधीही न थांबणारी असते व त्यात सतत वारंवार

बदल होत असतात. कार्यालयाचा प्रकार कोणताही असला तरी म्हणजे शाळा, कॉलेज, बँक, सरकारी धर्मदाय संस्था, मंदिर, सहकारी कार्यालय, खाजगी कार्यालय, सरकारी कार्यालय, व्यापारी संस्था, निम सरकारी कार्यालय अशा सर्वच कार्यालयांना आपले दैनंदिन व्यवस्थापन करण्यासाठी नोंदीच्या व्यवस्थापनाची प्रक्रिया करावत लागते. या प्रक्रियेसाठी मोठ्या प्रमाणावर लेखन साहित्याची गरज असते. यात प्रामुख्याने कागद, कार्बन पेपर, पेन्सिल, पेन, टाचण्या, क्लीपा, रबर बँडस्+रिफिल, शिक्रे, टंकलेखन, रिबीन, स्टॅपलर, शाई, रबर, फाईनबॉक्स, पाकीटे, पॅड्स, छापील फॉर्मस् इत्यादींचा समावेश होतो. कार्यालयीन प्रक्रिया या स्टेशनरी शिवाय पूर्णच होऊ शकत नाही. म्हणून स्टेशनरीवर मोठ्या प्रमाणावर खर्च करावा लागतो. स्टेशनरी वेळेवर उपलब्ध न झाल्यास कार्यालयाची कार्यक्षमता कमी होते व अमूल्य वेळ वाया जातो. तसेच स्टेशनरीचा अपव्यय होणार नाही यासाठी नोंदीच्या व्यवस्थापनाला महत्त्व आहे.

इलेक्ट्रॉनिक माध्यमांद्वारे कागदपत्र नसलेली नोंद पद्धती : (Paperless Record System)

फार पूर्वीपासून प्रत्येक कार्यालयात कागदपत्रांचा वापर सुरु असलेला दिसून येतो. पारंपारिक कार्यालयात कागदपत्रांचा सर्वास व जास्तीत जास्त वापर होतो. मात्र आधुनिक कार्यालयांचा जर विचार केला तर त्यात सर्वात प्रभावी असे संगणक हे यंत्र वापरले जाते आणि त्यासोबतच प्रिंटर, स्कॅनर, वेबकॅमेरा, बारकोड+रिडर अशी विविध इलेक्ट्रॉनिक माध्यमे वापरली जातात. तर इंटरनेट व मोबाईल फोन अशा सहाय्यक साधनांमुळे संपूर्ण जग जवळ आले आहे. त्यामुळे आता पत्राची जागा ई.मेल, एस.एम.एस. आदींनी घेतलेली आहे. या सर्वांमुळे आता कागद पत्रांचा कुठेही वापर न करता नोंदी करणे इलेक्ट्रिक माध्यमांद्वारे सहज शक्य झालेले आहे. मंत्रालय आणि सरकारी कार्यालये, विद्यापीठ, शैक्षणिक संस्थांमध्ये देखील आता सर्क्युलर पोस्टाने न पाठविता आता ते कसर्व ई. मेल ने इंटरनेटवर ऑनलाईन, एस.एम.एस या प्रकारे तसेच फॅक्स सेवेद्वारे पाठविले जातात. त्यामुळे आता सर्व ठिकाणी 'पेपरलेस' ही संकल्पना महत्त्वाची झालेली आहे. परिक्षा पद्धती देखील आता 'ऑनलाईन' झालेली असल्याने ती पेपरलेस झालेली आहे. निविदा, लिलाव, टेंडर हे सर्वच आता ई. निविदा, ई. लिलाव, ई. टेंडर झालेले आहेत. या सर्वांसाठी संगणक आणि इंटरनेट याना अनन्य साधारण महत्त्व प्राप्त झालेले आहे.

संगणक हा यांत्रिक मेंदू असल्याने त्याद्वारे माहितीचे पृथक्करण, संग्रहण व माहितीचा पुरवठा आवश्यक तेव्हा करून निर्णय घेण्यास मदत करते. विविध सॉफ्टवेअर्स आता निर्णय प्रक्रियेत मदत करतात. पूर्वीप्रमाणे आता कार्यालयांमध्ये मोठे मोठे स्टेशनरी व रद्दीचे ढिग दिसत नाहीत किंवा धारिका फाईल्स दिसत नाहीत. तर या इलेक्ट्रॉनिक माध्यमांद्वारे कार्यालयीन कामकाज जतन करून ठेवण्याचे काम फ्लॉपी, सि.डी, डि.व्ही डी, पेनड्राईव्ह सारख्या साधनांमध्ये अतिशय कमी जागेत व कमीत कमी खर्चात खूप मोठ्या प्रमाणात साठविता येते आणि एका ठिकाणाहून दुसऱ्या ठिकाणी ती सहजपणे वाहून नेता येते. पाहिजे तेव्हा पाहता येते. त्याची प्रत काढता येते.

अशा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमांद्वारे पेपरलेस कार्यालये पाहायला मिळू लागलेली आहेत व त्यांत मानवीय चुका देखील कमी झालेल्या दिसून येतात.

अशा माध्यमांचा वापर करून आधुनिक कार्यालयात व्यवसायिक संबंध दृढ करण्याचा प्रयत्न केला जात आहे. या माध्यमांच्या वापराने कार्यालयाने जी उद्दिष्टे ठरविलेली असतात ती माहितीच्या आधाराने अचूक व दर्जेदार स्वरूपात वेळेच्या आंत पूर्ण करून प्रतिष्ठा मिळविता येते. या माध्यमांद्वारे अनुमान काढण्यासाठी साठविलेल्या माहितीचा वापर करता येतो.

आधुनिक जगातील या कार्यालयांमध्ये आधुनिक माध्यमे वापरून कागदपत्रांची संख्या कमी करणे हे एक प्रतिष्ठेचे लक्षण मानले जात आहे.

४.३ परिभाषिक शब्द

- * पुनरावृत्ती (Repetition) पुन्हा पुन्हा तेच काम करणे
- * नित्यक्रम (Routine) नेहमीच्या कामाची साखळी
- * नोंदी (Record) माहिती साठवून ठेवणे

४.४ स्वयं अध्ययन प्रश्न

- प्रश्न १ : कार्यालयाच्या सेवांचे केंद्रीयकरण व विकेंद्रीकरण थोडक्यात सांगा ?
- प्रश्न २ : कार्यक्षम टपाल सेवेचे फायदे कोणते आहेत ?
- प्रश्न ३ : टपाल विभागासाठी आवश्यक असणारी यंत्रे व उपकरणे थोडक्यात सांगा ?
- प्रश्न ४ : कागद पत्रांचे महत्त्व स्पष्ट करा ?

४.५ सारांश

कार्यालयातील कार्याचा विचार करता आपल्या असे लक्षात येईल की, कार्यालयाच्या इतर सेवा, संदेशवहनाची माध्यमे या परिणामकारक ठरत असतात. विविध विभागांना अनेक सेवांची गरज असते. त्या पुरविण्याची जबाबदारी कार्यालयाची असते. त्यामुळे अशा सेवा केंद्रीयकृत असाव्यात की विकेंद्रीकृत असाव्यात याचा निर्णय कार्यालयाच्या व्यवस्थापकांनाच घ्यावा लागतो. आधुनिक कार्यालयांसाठी कार्यक्षम व सुसंघटित अशी टपाल सेवा असणे अतिशय महत्त्वाचे असते. टपाल सेवा हा व्यवसायाचा कणा मानला जातो. इलेक्ट्रॉनिक माध्यमांद्वारे पेपरलेस कार्यालये पहायला मिळू लागलेली आहेत व त्यात मानवी चुका देखील कमी झालेल्या दिसून येतात.

४.६ सरावासाठी प्रश्न

- प्रश्न १ : कार्यालयाच्या सेवांचे केंद्रीयकरण व विकेंद्रीयकरणाचे फायदे-तोटे स्पष्ट करा.

.....

.....

.....

- प्रश्न २ : टपाल सेवा म्हणजे काय ? तपालाचे व्यवस्थापन स्पष्ट करा ?

.....

.....

.....

प्रश्न ३ : आवक व जावक टपाल हाताळणी पद्धत वर्णन करा ?

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

प्रश्न ४ : कार्यालय नित्यक्रम म्हणजे काय ? त्याचे वैशिष्ट्ये स्पष्ट करा ?

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

प्रश्न ५ : इलेक्ट्रॉनिक माध्यमाद्वारे कागदपत्र नसलेली नोंद पद्धत वर्णन करा ?

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

४.७ अधिक वाचनासाठी पुस्तके

१. जोशी, एस.साने, पी व्ही (२००७) वाणिज्य संघटन लकी अँड सन्स प्रा.लि., नागपूर
२. सेदाणे, एस. ए. महाले, पी. एस. (२०११) आधुनिक कार्यालयीन व्यवस्थापन, आधुनिक कार्यालयीन व्यवस्थापन, जळगांव, वृंदा पब्लिकेशन,
३. कोठारी, पी एम लोहार, ए.जी. (२००४) कार्यालय व्यवस्थापन, जळगांव, प्रशांत पब्लिकेशन्स,

घटक - ५

आधुनिक कार्यालयातील यंत्रे आणि उपकरणे Modern Office Appliances & Mechines

अनुक्रमणिका

५.० उद्दिष्टे

५.१ प्रस्तावना

५.२ विषय विवेचन

५.२.१ यंत्र व उपकरणाची गरज

५.२.२ यंत्र व उपकरणांचे फायदे व महत्त्व

५.२.३ यंत्र व उपकरणांचे प्रकार

५.२.४ यंत्र व उपकरणांचे वर्गीकरण

५.२.५ कार्यालयीन फर्निचर

५.२.६ फर्निचरची निवड

५.२.५ कार्यालयीन यंत्र व उपकरणांची निवड

५.३ पारिभाषिक शब्द

५.४ स्वयं-अध्ययन प्रश्न

५.५ सारांश

५.६ सरावासाठी स्वाध्याय

५.७ अधिक वाचनासाठी पुस्तके

५.० उद्दिष्टे

या घटकाच्या अध्ययनानंतर तुम्हाला....

- * यंत्र व उपकरणासंबंधाचे वर्णन करता येईल.
- * यंत्र व उपकरणांचे फायदे व महत्त्व नमुद करता येईल.
- * यंत्र व उपकरणांचे प्रकार व वर्गीकरण स्पष्ट करता येईल.
- * कार्यालयीन फर्निचरची माहिती देता येईल.
- * फर्निचरची निवड पद्धती विशद करता येईल.
- * कार्यालयीन यंत्र व उपकरणांची निवड वर्णन करता येईल.

५.१ प्रस्तावना

आधुनिक कार्यालयात यंत्रांचा व उपकरणांचा वापर करणे आवश्यक झालेले आहे. कामाची गती वाढविणे, कामात अचूकता आणणे आणि कार्यक्षमता वाढविणे या मुख्य उद्देशाने कार्यालयीन कामकाजात यंत्रे व उपकरणे मोठ्या प्रमाणावर वापरली जातात त्यालाच यांत्रिकीकरण असे म्हटले जाते. पूर्वी कारकाखान्यात उत्पादन कार्यासाठी यंत्रांचा वापर केला जात होता परंतु आधुनिक कार्यालयात आणि प्रशासकीय कामकाजात यंत्रांचा वापर मोठ्या प्रमाणात केला जात आहे असे दिसून येते. यंत्रांचा संबंध उत्पादनकार्यापूरता मर्यादित राहिली नसून कार्यालय व प्रशासन कामातसुद्धा यंत्रांची मदत होत असते. योग्य कामासाठी योग्य प्रकारचे यंत्र, उपकरण, फर्निचर उपलब्ध करून देणे हा व्यवस्थापनाचा महत्त्वाचा निर्णय असतो. विशेषतः कार्यालयाचे यांत्रिकीकरण करणे ही आधुनिक काळाची गरज आहे. गतीमान आणि स्पर्धेच्या युगात यांत्रिकीकरणाशिवाय पर्याय नाही. लहान संस्थेत किंवा लहान कार्यालयातसुद्धा कमी अधिक प्रमाणात यंत्र व उपकरणांचा वापर केला जात असल्याचे दिसून येते.

बाजारपेठेतील तीव्र स्पर्धा, दिवसेंदिवस कामात होणारा विस्तार आणि व्यावसायिक गुंतागुंत यामुळे बौद्धिक कार्यात यांत्रिकीकरण करणे आवश्यक झालेले आहे. तंत्रज्ञानातील प्रगतीने कामाची गती कित्येक पटीने वाढलेली आहे.

पद्धतशीरपणे आणि नियोजित पद्धतीने कार्यालयीन कामात जेव्हा यंत्रांचा वापर होतो तेव्हा त्याला यांत्रिकीकरण असे म्हणतात. मोठ्या कार्यालयात संगणक आणि अन्य खर्चिक यांत्रिक उपकरणांचा उपयोग केला जातो तर लहान कार्यालयांत टंकलेखन यंत्र, गणकयंत्र इ.सारखी लहान व कमी खर्चिक उपकरणे वापरली जातात. यंत्रांच्या मदतीने काम केल्याने अधिक गतीने काम होते. विशेष म्हणजे भ्रष्टाचाराला आळा बसतो. सहज, सुंदर व परिणामकारक यंत्रामुळे शक्य होते.

यांत्रिकीकरणाचा निर्णय घेताना व्यवस्थापनाला त्यावर होणारा खर्च विचारात घ्यावा लागतो. यांत्रिकीकरणासाठी मोठ्या प्रमाणावर गुंतवणूक करावी लागते, यंत्रांच्या निगराणीचा व दुरुस्तीचा खर्च, यंत्रे बसविण्याचा खर्च, विम्याचा खर्च, यंत्रे हाताळण्यासाठी कुशल कर्मचाऱ्यांचा खर्च अशा प्रकारे वेगवेगळ्या खर्चाचा भार वाढतो. म्हणून यांत्रिकीकरणाचा निर्णय बऱ्याचदा त्यासाठी होणाऱ्या खर्चावर अवलंबून असतो.

५.२ विषय विवेचन :

५.२.१ यंत्र व उपकरणांची गरज :

प्रत्येक व्यावसायिक कार्यालयाला दररोज असंख्य कार्ये करावी लागतात. अशी कार्यालयीन कामे अचूक जलद आणि तत्परतेने करावी लागतात. मात्र प्रत्येक वेळी मनुष्यबळाची नियुक्ती करणे हा एकच उपाय असू शकत नाही. कारण कितीही कर्मचारी नियुक्त केले तरी मानवी कार्याला आणि कार्यक्षमतेला काही मर्यादा पडतात. कारण मानव हा घटक सजीव असल्याने त्याला भावना, अपेक्षा, मत, मन असल्याने त्याला मर्यादा येतात. म्हणून ज्या वेगाने व गतीने काम व्हायला पाहिजे त्या वेगाने व गतीने ते पूर्ण होत नाही. यावर उपाय म्हणून आजच्या काळात सर्वत्र आपणास संगणकाचा व तत्सम यंत्रांचा वापर केलेला दिसून येतो. आधुनिकीकरण करण्याच्या हेतूने कार्यालयात संगणकीकरण, स्वयंचलनीकरण केले जाते. यामुळे काम तर वेगाने व कमी वेळात होतेच पण त्यात चुकाही होत नाहीत. आणि कार्यालयाचे कार्यप्रवाह अखंडित ठेवून कार्यालयाचे व्यवस्थापन व नियंत्रण करता येते.

५.२.२ यंत्र व उपकरणांचे फायदे व महत्त्व :

मानवी संसाधनांच्या मर्यादा आणि यंत्राचे व उपकरणांचे फायदे लक्षात घेऊन कार्यालयामध्ये यंत्र व उपकरणांचा वापर केला जातो. आधुनिक काळात त्यांचे फार फायदे असल्याने महत्त्व देखिल जाणवते.

१) कर्मचाऱ्यांची संख्या कमी – संगणक हे असे यंत्र आहे की, एखाद्या कार्यालयात ते लावल्यास १० कर्मचाऱ्यांना घरी जावे लागते कारण पूर्वी जे १० कर्मचारी काम करायचे ते एकटा एक संगणक करतो. पर्यायाने कर्मचाऱ्यांची संख्या कमी होते. व त्यांच्यावर होणारा खर्चही वाचतो.

२) वेळेची बचत – कार्यालयातील कामे मनुष्यबळाच्या ऐवजी यंत्राकडून करून घेतली तर ती अतिशय कमी वेळेत पूर्ण होतात आणि वेळेची बचत होते. म्हणजेच तेवढे मानवी तास आपल्याला वाचविता येतात.

३) कामात अचूकता – चुकणे हा मानवी स्वभावच आहे. त्यामुळे प्रत्येक वेळी व्यक्तींकडून चुका होतात. चुका करणे ही मानवी कार्याला पडलेली सवयच असते. चुका झाल्याने कार्यालयीन कामकाजावर त्याचे परिणाम होपतात. मात्र यंत्र विशेषतः संगणक काम करताना अतिशय अचूकपणे काम करतो. कारण त्याला आपण प्रोग्राम किंवा सूचना, सूत्र दिलेली असतात. त्यामुळे आपले कामकाज हे अचूक होते व कामात चुका होत नाहीत.

४) श्रमाची बचत – मानवी घटक हा सजीव असल्याने तो एखादे काम जेव्हा हाताने करतो, तेव्हा तो काही तासांनंतर निश्चितच थकतो. त्याला शारीरिक व मानसिक थकवा येतो व काम कंटाळवाणे वाटू लागते व त्याच्या कामाची गती कमी होऊन त्याला जास्त श्रम करावे लागतात. मात्र यंत्राद्वारे जर आपण कामे करून घेतली तर ते निर्जिव असल्याने कधीही थकत नाही व त्यामुळे आपला वेळ व श्रम यांची बचत होते.

५) कार्यातील एकसारखेपणा – कार्यालयीन कामकाज जर हातांनी केले तर एकच काम सतत करत राहिल्यास पहिल्या तासातील व दुसऱ्या, तिसऱ्या तासातील कामात फरक पडतो व ते एक सारखे राहत नाही. यंत्राच्या वापराने कितीही वेळ काम केल्यास ते एक सारखेच असते त्यात फरक पडत नाही.

६) कार्यक्षमतेत वाढ – यंत्राच्या मदतीने कार्यालयीन कामे केल्यास ती वेळच्या वेळी पूर्ण होतात. पडून राहत नाहीत. त्यामुळे एकूणच कार्यालयाच्या कार्यक्षमतेत वाढ दिसून येते.

७) कार्य नियंत्रण सोपे – यंत्राचा वापर झाल्यास कर्मचारी संख्या कमी होते त्यामुळे त्यांचे नियंत्रण करणाऱ्या अधिकाऱ्याची कार्यक्षमता वाढते कारण त्यांना पूर्वीपेक्षा कमी व्यक्तीचे नियंत्रण करावे लागते.

८) कार्य सुलभता – अंकगणितीय कार्य म्हणजे मोठ्यात मोठ्या संख्यांचे गुणाकार, भागाकार, बेरीज, वजाबाकी किंवा वर्ग काढणे यासाठी यंत्राचा वापर केल्यास कर्मचाऱ्यांना जास्त श्रम करावे लागत नाहीत. अतिशय सहज व सुलभपणे ते कार्य करता येते.

५.२.३ कार्यालयीन यंत्र व उपकरणांचे प्रकार :

कार्यालयासाठी वापरली जाणारी यंत्रे व उपकरणे मुख्य तीन प्रकारची असतात.

१) इलेक्ट्रीकल यंत्रे व उपकरणे

२) मेकॅनिकल यंत्रे व उपकरणे

३) इलेक्ट्रॉनिक यंत्रे व उपकरणे

यातील काही यंत्रे ही इलेक्ट्रीसिटीवर म्हणजेच विजेवर चालतात त्यांना इलेक्ट्रीकल यंत्रे असे म्हणतात.

काही यंत्रे विशिष्ट हेतूने व विशिष्ट कामासाठी बनविलेली असतात. ती खऱ्या अर्थाने यंत्र असतात त्यांना मेकॅनिकल यंत्रे असे म्हणतात.

तर काही यंत्रे ही डिजिटल किंवा इलेक्ट्रॉनिक डिस्प्ले दाखवितात त्यांना इलेक्ट्रॉनिक यंत्रे असे म्हणतात.

५.२.४ यंत्र व उपकरणांचे वर्गीकरण

१) संगणक (Computer)

कार्यालयीन कामकाजासाठी वापरले जाणारे आधुनिक व वेगाने लोकप्रिय होणारे यंत्र म्हणजे संगणक (Computer) होय. संगणकाद्वारे हिशोब लिहिणे, आकडेमोड करणे, विविध प्रकारची माहिती गोळा करणे, साठविणे व त्यावर प्रक्रिया करणे इत्यादी महत्वाची कार्ये केली जातात. संगणकात पाच विभाग असतात.

अ) माहिती पुरविणारा विभाग : (Input Unit)

संगणकाला ज्या विभागामार्फत माहितीचा पुरवठा केला जातो त्या विभागाला माहिती पुरविणारा विभाग Input Unit असे म्हणतात. यात माऊस, की बोर्ड, टेप इत्यादींचा समावेश होता.

ब) मध्यवर्ती प्रक्रिया करणारा विभाग : (Input Unit)

या विभागात माहिती पुरविणाऱ्या विभागाकडून आलेल्या माहितीवर प्रक्रिया केली जाते. व ती साठविली जाते. या विभागाचे तीन मुख्य भाग असतात. त्यात प्रामुख्याने AMU अरिथमॅटिक अँड लॉजिकल युनिट, मेमरी युनिट (Memory Unit) आणि नियंत्रण युनिट (Control Unit) असे विभाग असतात. यांत महत्वाच्या माहितीवर प्रक्रिया केली जाते.

क) उत्पादन विभाग : (CPU)

ज्या ठिकाणी कामाचा निकाल यंत्रामार्फत दिला जातो, त्याठिकाणी पंचकार्ड, पंचटेप किंवा चुंबकीय टेपवर निकाल साध्या भाषेत प्रिंट करून दिला जातो. यात मॉनिटर, प्रिंटर यांचा समावेश होतो.

ड) आकडेमोड विभाग : (ALU)

या विभागाला माहिती गोळा करणारा विभाग असेही म्हणतात. मध्यवर्ती प्रक्रिया करणाऱ्या विभागाचाच हा एक उपविभाग आहे. याला ALU अरिथमॅटिक अँड लॉजिकल युनिट असे म्हणतात. यात अंकगणितीय प्रक्रिया म्हणजेच बेरीज, वजाबाकी, गुणाकार, भागाकार तसेच तार्कीक प्रक्रिया म्हणजेच चूक की बरोबर, लहान की मोठा इत्यादी कार्ये केली जातात.

ई) नियंत्रण विभाग : (Control Unit)

ज्याप्रमाणे रस्त्यावर जास्त वाहतुक असेल तर ट्रॅफिक पोलिस ती नियंत्रित करतो. त्याचप्रमाणे संगणकात एका पेक्षा जास्त कार्ये व प्रक्रिया सुरु असतील तर त्यापैकी कोणते कार्य आधी व कोणते नंतर सुरु करावे की बंद करावे याबाबतचे नियंत्रण हा विभाग करतो.

फ) संग्रहण विभाग : (Memory Unit)

यालाच स्मृती विभाग असेही म्हणतात. यात चुंबकीय टेप, चुंबकीय ड्रम, चुंबकीय कार्ड्स, पातळ फिल्मस् यांचा वापर केलेला असतो आणि माहिती साठवून ठेवण्याचे काम हा विभाग करतो.

संगणकाचे फायदे Advantage Of Computer

- १) संगणकामुळे अतिजलद आकडेमोड करता येते.
- २) संगणकामुळे मानवी श्रम, वेळ व पैसाही वाचतो.
- ३) संगणकामुळे नियंत्रणाची प्रक्रिया सहज सोपी करता येते.

- ४) संगणकामुळे कामातील चुका टाळता येतात व अचूक कामकाज होऊ शकते.
- ५) संगणकाची साठवणूकीची क्षमता प्रचंड असल्याने साठवणुकीसाठी फार कमी जागा लागते.
- ६) संगणकामुळे पेपरलेस ऑफिस ही संकल्पना साकारता येते.
- ७) बौद्धिक स्वरूपाचे निर्णयही संगणक घेऊ शकत असल्याने महत्वाच्या धोरणात्मक निर्णयांना त्यांची मदत होते.
- ८) संगणकीकरण व स्वयंचलनीकरण केल्याने कामाचा दर्जा सुधारतो. व दर्जात्मक कार्य करता येते.
- ९) प्रमाणित पद्धतीने कार्य होत असल्याने प्रमाणीकरण शक्य होते.
- १०) इंटरनेटसारख्या अत्याधुनिक सुविधांचा वापर करता येतो.

२) प्रिंटर : Printer

आजच्या काळात ज्या ज्या कार्यालयात संगणकाचा वापर केला जातो, त्या प्रत्येक ठिकाणी प्रिंटर पाहायला मिळतो. कारण संगणकावर तयार केलेली हिशोबाची पत्रके, तक्ते, आलेख, माहिती, अहवाल इत्यादी प्रिंटरच्या मदतीने कागदावर उमटविता येतात. यालाच हार्ड कॉपी असे म्हणतात. संगणकाला आवश्यक ती माहिती एकदा पुरविल्यानंतर दीर्घ कालावधीपर्यंत ती त्याच्या स्मरणकोषात साठवून ठेवता येतो. आणि जेव्हा गरज वाटेल तेव्हा त्याच्या प्रती प्रिंटरच्या मदतीने काढता येतात. प्रिंटर हे विविध प्रकारचे असतात. जसे, डॉट मॅट्रीक्स, इंजेक्ट, लेझर, लेझरजेट इत्यादी. यात देखिल विविध कंपन्यांचे व वेगवेगळे मॉडेल असलेले अति वेगवान प्रिंटर्स आज उपलब्ध झालेले आहेत. एका मिनिटाला १००० प्रति काढणारे ही प्रिंटर्स आता उपलब्ध आहेत. लेझर प्रिंटर्स हा प्रकार जास्त वापरला जाणारा व लोकप्रिय असा प्रिंटर आहे.

३) लॅपटॉप :Laptop

संगणकाचाच एक अत्याधुनिक असा प्रकार म्हणजे लॅपटॉप होय. लॅपटॉपचा शब्दशः अर्थ मांडीवर ठेवून वापरला जाणारा संगणक असा होतो. या प्रकारचा संगणक हा हाताळण्यास अत्यंत सोपा व सोईस्कर असा असतो. कारण तो पाहिजे तिथे आपल्यासोबत घेऊन जाता येतो आणि वापरता येतो. त्याला इलेक्ट्रिसिटी शिवाय तीन ते चार तास आपण वापरू शकतो. सामान्यपणे प्रोफेशनल व्यक्तींसाठी याचा जास्त उपयोग होतो. उदा. डॉक्टर, इंजिनिअर चार्टर्डअकाउंटंट, वकील, व्यापारी, साध्या विद्यार्थ्यांना देखील उच्च शिक्षण घेण्यासाठी लॅपटॉप आवश्यक झालेला आहे.

यात एखाद्या वहीप्रमाणे तो उघडता येतो व वापरता येतो. त्याची घडी देखील होते म्हणून त्याला नोटबुक पी.सी. असेही म्हटले जाते. लॅपटॉप हा अतिशय वेगवान व जास्त साठवणूक क्षमता असलेला संगणक सतो. तसेच त्याला इंटरनेट कनेक्टीव्हिटीही असल्याने तो नेटवर्कला सहज जोडता येतो व प्रवासात देखील आपण त्यावर काम करू शकतो. यात चांगल्या दर्जाचे सॉफ्टवेअर्स वापरले जातात. याला ठेवण्यासाठी जागा फार कमी लागते. वाहून नेण्यासाठी तो सोयीस्कर व सोपा असतो. संपूर्ण मल्टिमीडिया म्हणजे गाणी ऐकणे, पाहणे, चित्रपट, सीडी, डिव्हीडी राईट करणे, कॉपी करणे, इंटरनेटवर चॅटिंग करणे, ई-मेल करणे, फोटो काढणे, व्हिडिओ शुटिंग करणे यांबरोबरच टायपिंग, आलेख, आकृत्या, पॉवर पॉइंट प्रेझेंटेशन, कोरेल ड्रॉ, फोटोशॉप, मोबाईल डाऊनलोडिंग, इत्यादी सर्व गोष्टी त्यावर सहजपणे करता येतात. हा हाताळण्यास अतिशय सोप व सोयीस्कर असल्याने कोणतीही व्यक्ती त्याला अगदी सहज हाताळू शकते.

४) व्हिडिओ कॉन्फरेंसिंग : (Video Conferencing)

आजची बहुतेक व्यावसायिक कार्यालये ही हायटेक झालेली आहेत. त्यात अत्याधुनिक अशा सुविधा वापरल्या जाऊ लागल्या आहेत. त्यापैकीच व्हिडिओ कॉन्फरेंसिंग हा एक प्रकार आहे. या सेवेद्वारे परस्परांपासून लांब अंतरावर असलेल्या व्यक्ती प्रत्यक्ष एकमेकांशी संवाद साधू शकतात व एकमेकांना समोर

स्क्रीन वर पाहू शकतात. म्हणजेच प्रत्यक्षात समोरची व्यक्ती त्यावेळी कुठे आहे आणि ती काय करते आहे, तीने कोणता पोशाख घातला आहे हे सर्व पडद्यावर पाहता येते. या सुविधेद्वारे एकाच व्यक्तीला एकावेळी अनेकांना मार्गदर्शन करता येते. व्याख्यान देता येते. म्हणजेच वक्ता एक आणि स्रोत अनेक अशी रचना या प्रकारात असते व ते जरी भौगोलिकदृष्ट्या एकमेकांपासून खूप लांबवर असले तरी देखील ते एकमेकांना प्रत्यक्ष पाहून इशारे करून, बोलून, ऐकून, संपर्क करू शकतात. विविध दूरदर्शन चॅनल्सवर सध्या एखाद्या ठिकाणी काही घटना घडल्यानंतर तेथील वर्तमानपत्रांचे व टि.व्ही. वाहिन्यांचे पत्रकार लगेच व्हिडिओ कॅमेऱ्याने इकडे दिलेली माहिती किंवा मुंबई सारख्या ठिकाणच्या स्टुडिओत प्रत्यक्ष संपर्क करून लाईव्ह कव्हेरजे दाखवितात. याबाबत ...चॅनेलची ख्याती आहे. जगातील कोणत्याही कानाकोपऱ्यात घडलेली घटना क्षणार्धात सर्वप्रथम ... चॅनेलवर दाखविली जाते. त्यासाठी या सेवेचा उपयोग केला जातो. तसेच प्रशिक्षित डॉक्टरांचा सल्ला देखिल या सुविधेमार्फत घेता येतो. आणि ऑनलाईन सेवा किंवा ऑनलाईन एज्युकेशनमध्ये व्हर्चुअल क्लास रूम असे प्रयोग करून व्हिडिओ कॉन्फरेंसिंगचा वापर केला जातो.

५) स्कॅनर : Scanner

संपूर्ण संगणकीकृत किंवा स्वयंचलित कार्यालयांत वापरले जाणारे हे एक महत्त्वाचे यंत्र आहे. एखाद्या बँकेला आपल्या खातेदाराची स्वाक्षरी आणि त्याचा फोटो त्याची ओळख पटविण्यासाठी स्कॅन करून ठेवावा लागतो. यासाठी स्कॅनर यंत्राचा वापर होतो. व्यावसायिक कार्यालयासाठी वापरला जाणारा जो महत्त्वाचा दस्ताऐवज असतो. त्यात विविध फॉर्मस, पत्रे, प्रपत्रे, छापिलेले नमुने व इतर महत्त्वाचा दस्ताऐवज मूळप्रती वरून स्कॅन करून त्यापेक्षा चांगल्या दर्जाच्या प्रती तयार करता येतात. **Demat** या बँकेतील सुविधेसाठी देखिल स्कॅनर हे यंत्र वापरतात. या यंत्राला काचेचा चकचकीत पृष्ठभाग असतो. त्यावर कोणतेही वस्तू दस्तऐवज, छायाचित्र, फॉर्म ठेवल्यास तो जसाच्या तसा संगणकात साठविता येतो. व त्यावर प्रक्रिया करून त्याच्या प्रती घेता येतात. स्कॅनर यंत्राचे देखील अनेक प्रकार व मॉडेल आहेत. त्यानुसार त्याची वैशिष्ट्ये व किंमत बदलतात. मात्र स्कॅनर या यंत्राच्या साहाय्याने कार्यालयाची दैनंदिन कार्यपध्दती अधिक सोपी व सरळ होते.

६) इंटरनेट सुविधा (Internet Facility)

आजचे युग हे संगणकाचे व माहिती तंत्रज्ञानाचे युग म्हणून ओळखले जाते. त्यांत इंटरनेट मुळे फार मोठी क्रांती झालेली आहे. इंटरनेट हा शब्द प्रयोग इंटरनेशनल नेटवर्क या दोन शब्दांपासून बनलेला आहे. संपूर्ण जगातील विविध संगणक एका विशिष्ट यंत्रणेद्वारे एकमेकांना जोडून जगातील सर्वांत मोठे संगणकीय महाजाल तयार करण्यात आले आहे.

इंटरनेटची संकल्पना अमेरिकेतील संरक्षण मंत्रालयाने सर्व प्रथम मांडलेली आहे. त्यांनी आपल्या संरक्षण मंत्रालयातील काही संगणक एकमेकांना जोडून अर्पानेट या नावाने इंटरनेट सर्व प्रथम वापरले. कालांतराने संपूर्ण जगात त्याला लोकप्रियता मिळाली आणि आता तर जगातल्या कोणत्याही देशातील संगणकातील साठविलेली माहिती इतर कोणत्याही संगणकाला जो त्या नेटवर्कला जोडलेला असेल त्याला पाठविता येते. अशी माहिती आवाज, चित्रे, फाईल्स, चलचित्र टेक्स्ट, अशा कोणत्याही स्वरूपातील असू शकते.

इंटरनेटची सुविधा पुरविणारे सर्व्हीस प्रोव्हायडर **ISP** या नावाने ओळखले जातात. व ते आपल्या ग्राहकांना ही सुविधा देतात. आपल्यादेशात **MTNL** आणि **BSNL** या सरकारी मालकाची कंपनी तर **Idea, Tata Indicom, Airtel** खाजगी मालकीच्या कंपनी आपल्या ग्राहकांना ही सेवा पुरवितात. इंटरनेट सुविधेसाठी संगणक टेलीफोन लाईन आणि मॉडेम नावाचे उपकरण लागते या तिघांना जोडल्यास आपल्या संगणकावर जगातील कोणत्याही विषयांवरची माहिती आपल्या घरी किंवा कार्यालयात बसून पाहता येते. विशेषता : संशोधन करणाऱ्या विद्यार्थ्यांना कोणत्याही विषयावरील माहिती, लेख, पुस्तके,

संदर्भ, लायब्ररी ही काही सेकंदात सापडते. इंटरनेटवर अनेक वेबसाईट्स असतात. व त्या शोधण्यासाठी सर्च इंजिन असते. उदा. www.google.com, www.yahoo.com ही काही अत्यंत लोकप्रिय अशी वेबसाईट्स व सर्च इंजिन्स आहेत. इंटरनेटच्या मदतीने आपण विमान, रेल्वे, एस.टी.चे ऑनलाईन रिझर्व्हेशन करू शकतो, ऑनलाईन परीक्षा देऊ शकतो, परीक्षा फॉर्म भरू शकतो, परिक्षेचा निकाल पाहू शकतो व विविध प्रकारच्या ई सुविधा आपणास वापरता येतात.

७) वायफाय सिस्टिम (WiFi System)

ज्या व्यावसायिक कार्यालयांमध्ये इंटरनेटची सुविधा वापरली जाते. अशा कार्यालयात इंटरनेट हे एक तर वायर वापरून किंवा वायरलेस पध्दतीने वापरले जाते. त्यातील वायर नसलेले इंटरनेट म्हणजे वाय फाय सिस्टिम होय. वाय फाय हा शब्द वायरलेस फि लीडिटी या शब्दाचे संक्षिप्त रूप म्हणून वापरला जातो. यामुळे संपूर्ण कार्यालयात असलेले असतात. यासाठी रूटर्स वानाचे यंत्र वापरले जाते. या रूटर्स ची वेगवेगळी क्षमता असते त्याच्या क्षमतेनुसार ते एक किलोमीटर, शंभर किलोमीटर व्यासाच्या परिघात कोणत्याही ठिकाणी संगणक किंवा लॅपटॉप लावल्यास त्यावर इंटरनेटची सुविधा वापरता येते. यासाठी रूटर्स हे वेगवेगळ्या कंपनीचे व क्षमतेचे असतात. विद्यापीठे, शैक्षणिक संस्था, मंत्रालय, मोठी हॉस्पिटल्स, विमानतळ, आदि ठिकाणी वाय फाय सुविधा वापरली जाते.

महाविद्यालयात ही सुविधा असल्यास त्या परिसराला वाय फाय कॅम्पस असे म्हणतात. या सुविधेमुळे खूप फायदे होतात, अतिजलद इंटरनेट सेवा वापरता येते. कोणत्याही प्रकारचे अडथळे येत नाहीत. कुठेही वायर्स वापराव्या लागत नाहीत. कोणत्याही ठिकाणी लॅपटॉप नेल्यास इंटरनेट वापरता येते.

८) फॅक्स (Fax)

कागदावर लिहिलेला मजकूर किंवा टंकलिखित मजकूर टेलीफोन लाईनच्या मदतीने एका ठिकाणाहून दुसऱ्या ठिकाणी पाठविणे म्हणजे फॅक्स होय. Fax Away Xerox या शब्दाचे लघुरूप म्हणजे Fax होय. Fax Machine हे झेरॉक्स मशिन किंवा स्कॅनर सारखेच यंत्र असते. त्याला टेलिफोनच्या लाईनव्दारे जोडलेले असते. याच्या पृष्ठभागावर मूळ कागदपत्र ठेवल्यावर त्याच्या झेरॉक्स प्रती इतर लांबच्या ठिकाणी असलेल्या यंत्रावर जशाच्या तशा उमटतात. फॅक्स मशिनशी काही सेकंदात संपर्क होऊ शकतो. फॅक्सव्दारे आपण मजकूर, चित्रे, फोटो, सही, आलेख, आकृत्या इत्यादी स्वरूपाच्या नोंदी इतरत्र पाठवू शकतो. यासाठी पाठविणाऱ्याकडे आणि मिळविणाऱ्याकडे दोन्ही कडे फॅक्स यंत्र असावे लागते. अतिजलद संदेश वहनासाठी मंत्रालयात, विद्यापीठात, शैक्षणिक संस्थेत याचा फार उपयोग होतो.

९) टेलिफोन फॅसिलिटी (Telephone Facility)

कोणत्याही कार्यालयाचे कार्यालयीन कामकाज सुरळीतपणे पूर्ण होण्यासाठी यांत्रिक व आधुनिक उपकरणांसोबत टेलीफोन हा देखील फार महत्वाचा घटक आहे. कारण टेलिफोनच्या सुविधेमुळे कामकाजातील गुंतागुंत कमी करता येते आणि आवश्यक माहिती वेळेच्या आत प्राप्त करता येते. टेलिफोनच्या सुविधेमुळे कार्यालयातील विविध विभागातील कर्मचाऱ्यांना आपल्या बसलेल्या जागेवरून इतरांशी संपर्क साधता येतो. प्रत्येक वेळी आपली जागा सोडून जावे लागत नाही. विशेषतः उच्च इमारतींमध्ये कार्यालयाचे विविध विभाग असतील तर जागच्या जागी आपणांस एकमेकांशी संपर्क करता येतो. त्यासाठी पायऱ्या चढून अथवा उतरून जाण्याची आवश्यकता नसते. यासाठी मोठ्या कार्यालयांमध्ये इंटर कॉम या सुविधेचा वापर केला जातो. यांत एकमेकांशी अनेक टेलिफोन विशिष्ट यंत्रणेव्दारे जोडलेले असतात आणि फक्त दोन अंक किंवा डिजीट दाबून आपणांस एकाच इमारतीत विविध विभागांशी संपर्क करता येतो. सध्या अनेक कंपन्यांकडून खाजगी व व्यावसायिक ग्राहकांना टेलिफोन फॅसिलिटी पुरविल्या जातात. त्यांत MTNL आणि BSNL या सरकारी मालकाची कंपन्या तर Idea, Tata Indicom, Airtel Uninor या खाजगी कंपन्या आहेत. त्या आपल्या

ग्राहकांना प्रिपेड व पोस्टपेटेड या दोन प्रकारांनी अशा सुविधा पुरवितात. कार्यालयाचे कामकाज वेळेच्या आंत होत असल्याने पैशा पेक्षा वेळेला जास्त महत्व दिले जाते.

५.२.४ कार्यालयीन फर्निचर (Office Furniture)

व्यावसायिक कार्यालयांसाठी फर्निचर हा घटक अत्यंत महत्वाचा आहे. विशेषतः आधुनिक कार्यालयांसाठी फर्निचरवर जास्त खर्च केलेला दिसून येतो. कारण कार्यालयातील अधिकाऱ्यांना व कर्मचाऱ्यांना जसे फर्निचर शिवाय काम करता येत नाही तसेच फर्निचर शिवाय आजच्या आधुनिक कार्यालयांना शोभा येत नाही. व त्यांचा नावलौकिक होत नाही. म्हणून फर्निचर हा कार्यालयाचा एक अविभाज्य घटक बनलेला आहे. रोजच्या कामासाठी वापरली जाणारी व दीर्घ मुदतीची गुंतवणूक असलेली ही एक मालमत्ता असल्याने तसेच ती अत्यावश्यक व उपयोगाची बाब असल्याने फर्निचरची निवड हा मुद्दा फार महत्वाचा ठरतो.

प्रत्येक कार्यालयात सामान्यतः टेबल, खुर्च्या, कपाटे, बेंचेस, डेक्स, सोफासेटर्स, संगणकाचे फर्निचर, फिरणाऱ्या खुर्च्या इत्यादी फर्निचर आवश्यक असते. कर्मचाऱ्यांच्या जास्तीत जास्त वेळ कार्यालयांत जात असल्याने कार्यालयातील कर्मचाऱ्यांना कमीत कमी शारीरिक हालचाली कराव्या लागतील त्यांना प्रसन्न वाटेल व बाहेरच्या व्यक्ती आकर्षित होतील असे फर्निचर असावे. फर्निचरच्या दर्जावरून कार्यालयाच्या दर्जाचा विचार होत असतो. म्हणून फर्निचर शक्यतो उच्चप्रतीचे चांगल्या दर्जाचे जर असेल तर ग्राहकांवर त्याचा चांगला प्रभाव पडतो.

५.२.६ फर्निचरची निवड

कोणत्याही व्यावसायिक कार्यालयाला फर्निचरसाठी खूप मोठा खर्च करावा लागत असल्याने आणि फर्निचर एकदाच घ्यावे लागते ते पुन्हा पुन्हा बदलणे परवडणारे नसल्याने त्याची योग्य निवड करावी लागते, अशी नवड करतांना फर्निचरचा आकार, उपयोगिता, वापर, त्याची किंमत, त्याचा टिकाऊपणा, त्यामुळे कार्यालयाची वाढणारी प्रतिष्ठा, त्याचा दर्जा इत्यादी गोष्टींचा साकल्याने विचार करावा लागतो. त्यासोबतच त्याला लागणारी जागा आणि त्याच्यावर होणारा मॅटेनन्स खर्च हा देखील विचारात घ्यावा लागतो.

फर्निचर निवडीची तत्त्वे

- १) फर्निचरची प्रत, त्याचा दर्जा, विचारात घ्यावा.
- २) फर्निचरचा टिकाऊपणा व दिखाऊपणा पहावा.
- ३) कमीत कमी जागेत बसू शकेल असे फर्निचर असावे.
- ४) फर्निचर टिकाऊपणा पहावा व आगीपासून पाण्यापासून, धुळीपासून सुरक्षित राहिल याचा विचार करावा.
- ५) फर्निचरमुळे कर्मचाऱ्यांना कमीत कमी शारीरिक हालचाली कराव्या लागल्या पाहिजेत. यासाठी फिरत्या खुर्च्या घ्याव्यात.
- ६) फर्निचर लवकर कालबाह्य होईल असे नसावे ते दीर्घकाळ टिकणारे असावे. म्हणून शक्यतो प्लॅस्टिकच्या ऐवजी लाकडी किंवा स्टील फर्निचरला प्राधान्य द्यावे.
- ७) फर्निचर जर बनवून घ्यायचे असले तर त्याचा आकार व उंची आपल्या गरजेनुसार ठेवावी.
- ८) फर्निचरचा रंग आणि कार्यालयाचा रंग यांची रंगसंगती व्यवस्थित एकमेकांना मॅच झाली पाहिजे.
- ९) फर्निचरमुळे कर्मचाऱ्यांना मोकळेपणाने काम करता आले पाहिजे त्यांना अडखळून बसावे लागू नये.
- १०) फर्निचरचा आवाज होणार नाही असे आवाज विरहीत फर्निचर असावे.
- ११) फर्निचर लावल्याने कोणालाही ईजा व अपघात होणार नाही याची काळजी घ्यावी. शक्यतो अणुकुचीदार टोक असलेले फर्निचर नसावे तर कडा घासलेल्या गोल आकाराच्या असाव्यात.
- १२) फर्निचर घेताना ते वापरणाऱ्या कर्मचाऱ्यांच्या अपेक्षा काय आहेत. त्यांची नेमकी गरज कोणती आहे. हे विचारात घ्यावे.

- १३) फर्निचर हे बहुउपयोगी असावे ते एकापेक्षा जास्त कारणांसाठी व हेतूसाठी वापरता आले पाहिजे.
- १४) फर्निचरवर झालेला खर्च पूर्ण वसूल होईल व त्याचा पूर्ण वापर होईल ते पडून राहणार नाही व फर्निचरशिवाय कोणीही बसून राहणार नाही इतक्या पर्याप्त प्रमाणात ते खरेदी करावे.
- १५) फर्निचरमुळे कर्मचाऱ्यांना काम करतांना प्रसन्नता वाटली पाहिजे. व त्यामुळे कार्यालयाची एक वेगळी इमेज तयार झाली पाहिजे ते ग्राहकांच्या सतत नजरेत भरले पाहिजे.

५.२.७. कार्यालयीन यंत्र व उपकरणांची निवड :

व्यावसायिक कार्यालयांचे स्वरूप हे दिवसेंदिवस बदलतांना दिसून येत आहे. आता पारंपरिक कार्यालयाचे स्वरूपही अमुलाग्र बदलले असून ते आनुधिक होताना दिसतात. त्यांत आधुनिकीकरण करण्यासाठी संगणकीकरण व स्वयंचलनीकरण केले जाते त्यासाठी विविध यंत्र व उपकरणे वापरावी लागतात. त्यांची निवड करणे ही एक समस्याच असते. असे आनुधिकीकरण करतांना आपण त्यावर किती खर्च करणार आहोत? तो किती कालावधीसाठी करणार आहोत? त्यापासून तेवढी उपयोगिता

मिळेल काय? त्यासाठी कोणती यंत्र व उपकरणे खरेदी करावी लागतात? ती कोठून खरेदी करायची? त्यांना लावण्यासाठी किती खर्च हाईल/ त्यांच्या लावल्यानंतरच्या विविध खर्चाचे काय? त्यांच्यावर देखभालीचा व वापराचा दैनंदिन खर्च किती होईल ? असे अनेक प्रश्न यंत्र व उपकरणांच्या निवडीच्या वेळी पडतात व त्याचा साकल्याने विचार करावाच लागतो. कारण आपणांस खरोखरच यंत्राची गरज आहे काय? त्यांच्या वापरण्याने आपल्या विक्रीत व नफ्यात / व्यवहारात वाढ होईल काय? कामाचे प्रमाणीकरण होईल काय? कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण द्यावे लागेल काय? कर्मचारी बेकार व अतिरिक्त ठरतील काय? यंत्र व उपकरणे कालबाह्य (Outdated) होतील काय? अशा सर्वच स्तरावर विचार करून यंत्राची व उपकरणांची निवड करावी लागते व संपूर्ण विचार करून यंत्रे व उपकरणे स्वतःच्या मालकीची विकत घ्यायची की ती भाडेतत्वावर घ्यावयाची याचा निर्णय व्यवस्थापनाला घ्यावा लागतो. म्हणून कार्यालयासाठी यंत्र व उपकरणांची निवड हा मुद्दा महत्वाचा ठरतो. ५.३ परि

५.३ परिभाषिक शब्द

फर्निचर (Furniture) - टेबल, खुर्ची, अलमारी

५.४ स्वयं अध्ययन प्रश्न

प्रश्न १ : आधुनिक कार्यालयातील यंत्रे आणि उपकरणे थोडक्यात स्पष्ट करा ?

.....

.....

.....

.....

प्रश्न २: कार्यालयातील यंत्र व उपकरणाची गरज स्पष्ट करा?

.....

.....

.....

.....

प्रश्न ३: कार्यालयातील यंत्र व उपकरणांचे प्रकार विशद करा ?

.....

घटक -७

कार्यालयीन कर्मचारी संबंध, कर्मचारी कल्याण आणि जनसंपर्क

Office Personnel Relations, Welfare and Public Relations

- ७.० उद्दिष्टे
- ७.१ प्रस्तावना
- ७.२ विषय विवेचन
 - ७.२.१ कार्यालयातील मानवी संबंध
 - ७.२.२ व्यवस्थापन कर्मचारी संदेशवहन
 - ७.२.३ संदेशवहनाच्या पद्धती
 - ७.२.४ संदेशवहनाचे प्रकार
 - ७.२.५ मनोबल आणि उत्पादकता
 - ७.२.६ कर्मचारी कल्याण
 - ७.२.७ कामगार कल्याण योजनेचे प्रकार
 - ७.२.८ जनसंपर्काचे अर्थ व व्याख्या
 - ७.२.९ जनसंपर्काचे स्वरूप
 - ७.२.१० जनसंपर्काची व्याप्ती
 - ७.२.११ जनसंपर्काची उद्दिष्टे
 - ७.२.१२ जनसंपर्काचे महत्व
 - ७.२.१३ जनसंपर्क विभागाची कार्ये
 - ७.२.१४ जनसंपर्काचे प्रकार
 - ७.२.१५ आधुनिक जनसंपर्क संदर्भात आधिकाऱ्याची भूमिका
- ७.३ परिभाषिक शब्द
- ७.४ स्वयं अध्ययन प्रश्न
- ७.५ सारंश
- ७.६ सरावासाठी स्वाध्याय
- ७.७ अधिक वाचनासाठी पुस्तके

७.० उद्दिष्टे

या घटकाच्या अध्ययनानंतर तुम्हाला.....

- * कार्यालयातील मानवी संबंधाचे वर्णन करता येईल.
- * व्यवस्थापन कर्मचारी संदेशवहनाची माहिती देता येईल.
- * संदेशवहनाच्या पद्धती व प्रकाराचे वर्णन करता येईल.
- * कर्मचारी कल्याण व त्याचे प्रकार विशद करता येईल.
- * जनसंपर्काचे स्वरूप, व्याप्ती व महत्व वर्णन करता येईल.
- * जनसंपर्क विभागाची कार्ये नमुद करता येईल.

७.१ प्रस्तावना

व्यवसायिक कार्यालयाचे कामकाज करण्यासाठी लागणाऱ्या विविध घटकांपैकी कर्मचारी हा घटक वेगळा आहे. कारण तो सजिव घटक असल्याने त्याला भावना, अपेक्षा, मते, विचार इत्यादी असतात. त्यांचा विचार करूनच एक 'मानवी घटक' म्हणून आपल्याला त्याला चांगली वागणूक द्यावी लागते व त्याच्याकडून काम करून घ्यावे लागते. इतर घटक हे निर्जीव असल्याने त्यांचे व्यवस्थापन करतांना अडचणी येत नाहीत. जास्त किंमत मोजून आपण त्यांना खरेदी करू शकतो. मात्र मानवी घटकाची मानसिकता फार महत्वाची असते. त्यासाठी त्याचे व्यवस्थापन स्वतंत्रपणे करावे लागते. याला 'कर्मचारी व्यवस्थापन' असे म्हणतात. यात आपल्या कार्यालयासाठी चांगल्या कर्मचाऱ्यांची निवड करून, त्यांना प्रशिक्षण द्यावे लागते, त्यांना योग्य त्या सूचना व वागणूक देऊन मार्गदर्शन करावे लागते आणि त्यांच्यात कौशल्य विकसित करावी लागतात.

पूर्वीच्या काळी मानवी घटकाला इतर यांत्रिक घटकांप्रमाणे वापरून घेतले जात होते. त्याला यंत्र समजून त्याच्याकडून कामे करून घेतली जात होती. मात्र आधुनिक काळात मानवी घटक म्हणून त्याचा वेगळा विचार करावा लागतो त्याच्या गरजा लक्षात घ्याव्या लागतात, त्याची मानसिकता, भावनिकता पाहिली जाते. यालाच कर्मचाऱ्यांच्या विषयीचा मानवी दृष्टीकोन (Human Relations in office) असे म्हणतात.

७.२. विषय विवेचन

७.२.१ कार्यालयातील मानवी संबंध (Human Relations in office)

प्रत्येक व्यवसायिक कार्यालयात काम करणाऱ्या व्यक्तींना समान कामाचे वाटप झाले पाहिजे. योग्य कामासाठी योग्य व्यक्ती आणि योग्य व्यक्तीसाठी योग्य काम या पद्धतीने काम होण्यासाठी किती कर्मचारी भरावे लागतील. त्यांची निवड, भरती करणे, बढती देणे, बदली करणे, निवृत्ती, सुरक्षितता आणि त्यांचे कल्याण साधणे याचा विचार कार्यालयाला करावा लागतो. व्यवसायिक वातावरण सतत बदलणारे असते अशा वातावरणात कर्मचारी-कर्मचारी, अधिकारी-अधिकारी आणि कर्मचारी-अधिकारी असे सहसंबंध विकसित होतात व त्यांची एक विचारधारा तयार होते. याला मानवी संबंध (Human Relation) असे म्हटले जाते.

कार्यालयाचे एकूण व्यवस्थापन करताना इतर घटक कच्चा माल, भांडवल, उत्पादन यांचा संबंध हा निर्जीव घटकांशी असल्याने त्यांना फारसे श्रम करावे लागत नाही. मात्र व्यवस्थापनात मानवी घटकाचे

महत्त्व हे अनन्यसाधारण असे आहे. तो सजिव घटक असल्याने त्याची वृत्ती, चित्त, वर्तन, व्यवहार, भावना, अपेक्षा, थकवा, मानसिकता या सर्व गोष्टींचा व्यक्तीगत आणि सामुहिक पातळीवर विचार करावा लागतो.

कारण प्रत्येक कर्मचाऱ्याला असे वाटत असते की आपल्याला आपल्या मालकाने चांगली व समाधानकारक वागणूक दिली पाहिजे, आपल्या अपेक्षा व्यवस्थापनाने पूर्ण केल्या पाहिजेत, आपल्याला समाधानी ठेवले पाहिजे, या गोष्टींचा विचार केल्यास आपणांस लक्षात येईल की, कर्मचारी हा व्यवस्थापनात केंद्रबिंदू असतो.

कर्मचाऱ्यांचे व्यवस्थापन करतांना त्याची सहज प्रवृत्ती, त्याचा स्वभाव, त्याची काम करण्याची शैली, त्याची एकूण आर्थिक, सामाजिक, शैक्षणिक परिस्थिती लक्षात घेऊनच त्याला योग्य त्या प्रेरणा व प्रेरके द्यावी लागतात व त्याच्याकडून कमीत कमी प्रयत्नाने कामे करून घ्यावी लागतात. कारण आपल्या कार्यालयात काम करणाना प्रत्येक कर्मचारी हा वेगवेगळ्या सामाजिक, आर्थिक, शैक्षणिक व सांस्कृतिक वातावरणात वाढलेला असतो व वेगवेगळ्या परिस्थितीतून तो आपल्याकडे आलेला असतो. त्यामुळे त्याला विश्वासात घ्यावे लागते. कर्मचाऱ्यांकडून चांगले काम करून घेण्याची कसब चांगल्या व्यवस्थापकाजवळ असते. काही कर्मचाऱ्यांना आर्थिक आणि आर्थिकेतर प्रेरणा व प्रेरके देऊन त्यांच्याकडून काम करून घेता येते. त्यात सकारात्मक व नकारात्मक प्रेरणा व प्रेरके समाविष्ट असतात. तर काही कर्मचाऱ्यांवर कोणत्याही प्रेरणांचा व प्रेरकांचा उपयोग होत नाही. कारण कर्मचाऱ्यांचा काम करण्यासाठी असलेला नकार हा कामांच्या ठिकाणच्या परिस्थितीमुळे किंवा वातावरणामुळे असू शकतो म्हणून व्यवस्थापनाने कर्मचाऱ्याला महत्त्वाचे स्थान देऊन जर त्याला सन्मानाने वागविले व त्याच्या सूचनांचा आदर केला, त्याला प्रसंगी बक्षिस दिले, त्याचा गुणगौरव व कौतुक केले तर तो देखिल व्यवस्थापनाला पूर्णपणे सहकार्य करू शकतो.

७.२.२ व्यवस्थापन कर्मचारी संदेशवहन (Management Employee Communication)

व्यवसायिक कार्यालयात अनेकविध कर्मचारी काम करतात त्यांत वरिष्ठ, कनिष्ठ व समानपातळीवर असे वेगवेगळ्या पातळ्यांवर संदेशवहन केले जाते. व्यवस्थापक, उच्च व्यवस्थापक, विभागीय व्यवस्थापक, विभाग प्रमुख, पर्यवेक्षक, मुकादम, कर्मचारी या सर्वांना एकमेकांशी सतत संपर्क करावा लागतो व परस्परांच्या संपर्कात रहावे लागते. त्यासाठी कार्यालयात योग्य अशी संदेशवहनाची व्यवस्था व प्रभावी अशी यंत्रणा तयार करावी लागते. वरील पातळीवरून कनिष्ठ पातळीवर संस्थेची उद्दिष्ट्ये कर्मचाऱ्यापर्यंत पोहोचविली जातात, कर्मचाऱ्यांच्या अडीअडचणी व समस्या काय आहेत? त्या जाणून घेतल्या जातात. अशा व्यवस्थापन - कर्मचारी संदेश वहनामुळे त्यांच्यातील दूरी कमी करून विवादात्मक स्थिती कमी करता येऊ शकते आणि त्यात खेळीमेळीचे वातावरण निर्माण करून मैत्री वाढविली जाते. म्हणूनच चेस्टर बर्नार्ड यांनी संदेश वहनाची व्यवस्था निर्माण करणे ती टिकवून ठेवणे हे व्यवस्थापनाचे कर्तव्य आहे असे म्हटलेले आहे. मानवी शरीरात जेवढे महत्त्व रक्त वाहिन्यांना आहे तेवढेच महत्त्व व्यवस्थापनात संदेशवहनाला आहे.

व्यवस्थापन + कर्मचारी संदेश वहनाचे महत्त्व :

- 1) व्यवसायाचे प्रभावी संचालन करण्यासाठी, कामकाज चांगल्या रितीने चालावे म्हणून महत्त्वाच्या सूचना व निर्देश देण्यासाठी ते आवश्यक असते.
- 2) व्यवसाय संघटनेची कार्यक्षमता वाढावी आणि संस्थेत अधिकारी व कर्मचाऱ्यांचे संबंध दृढ व्हावेत

यासाठी ते आवश्यक असते.

- 3) व्यवस्थापन आणि कर्मचारी यांच्यातील दूरी कमी करून त्यांच्यात जर काही मतभेद वाद असतील तर ते मिटविण्यासाठी आवश्यक असते.
- 4) संघटनेचे व्यवस्थापन करताना निर्णय प्रक्रियेत व प्रत्यक्ष व्यवस्थापनात कर्मचाऱ्यांना सहभागी करून घेऊन लोकशाही पद्धतीने व्यवस्थापन होण्यासाठी ते आवश्यक असते.
- 5) कर्मचाऱ्यांचे आपआपसांत मतभेद असतील तर ते दूर करून त्यांच्यात मैत्रीपूर्ण संबंध निर्माण करायचे आणि त्यांना काम करण्यास प्रेरणा देऊन प्रवृत्त करायचे व त्याचे मनोबल वाढवायचे यासाठी ते आवश्यक असते.
- 6) कार्यालयातील कर्मचारी व संसाधने यांच्यात समन्वय साधावा लागतो. त्यासाठी कर्मचाऱ्यांना आपले अधिकार व जबाबदारी कोणती आहे याची जाणिव करून दिली जाते व त्याद्वारे कामात समन्वय साधला जातो.

७.२.३ संदेश वहनाच्या पद्धती : (Methods of Communications)

- 1) **एकतर्फी संदेशवहन** : व्यवसायच्या सुरवातीला संदेश वहन मर्यादित स्वरूपाचे असते. वरिष्ठ अधिकारी केवळ आपल्या सहकाऱ्यांना आदेश देतात व आपल्या सहकाऱ्यांनी आदेशाचे पालन करावे एवढीच त्यांना अपेक्षा असते. त्यांनी जर काही सूचना केल्या तर वरिष्ठ अधिकारी त्यांचा स्विकार करत नाही. या प्रकरणात संदेश वहन असेही म्हणतात. पूर्वीच्या काळी व्यवसाय लहान असल्याने त्यामुळे ही पद्धती प्रचलीत होती. मात्र जसजसा विस्तार व व्याप वाढत गेला तसतशी ही पद्धती कालबाह्य झाली आहे.
- 2) **दूतर्फी संदेशवहन** : पहिल्या प्रकारापेक्षा या प्रकारात संदेश वहनाचे स्वरूप व्यापक असते जस जसा व्यवसायाचा व्याप व विस्तार वाढत गेला तसतशी दूतर्फी संदेश वहनाची आवश्यकता वाढू लागली. या प्रकारात संदेश देणारा व संदेश घेणारा असे दोन्ही पक्ष परस्परांशी आचार विचारांचे आदान प्रदान करतात. संदेशदाता आदेश देण्याचे काम करतो तर प्राप्तकर्ता आदेशाचे पालन करण्याचे काम करतो आणि त्याबाबत आपल्या काय अडचणी व सूचना आहेत किंवा आपल्या भावना किंवा विचार काय आहेत हे संदेश दात्यास कळवितो. त्यामुळे दोन्ही घटक एकमेकांच्या सतत संपर्कात असतात.
- 3) **समपातळीवरील संदेशवहन** : मोठ्या आकाराच्या व्यवसाय संस्था कामकाज सोपे होण्यासाठी आपले अनेक विभाग व उपविभाग पाडतात. हे सर्व विभाग एका समांतर पातळीवर कार्य करतात आणि त्यांना परस्परांवर सतत अवलंबून राहावे लागते. अधिकारी वर्ग हा आपल्या कार्यालयातील सर्वसाधारण प्रश्नांबाबत इतरांशी चर्चा करतो. त्यामुळे जे प्रश्न किंवा समस्या निर्माण झालेल्या असतात त्या सहजपणे सोडविता येतात. यालाच समपातळी वरील संदेशवहन असे म्हणतात.
- 4) **संघटनाबाह्य संदेशवहन** : व्यवसायिक कार्यालयाचा व्याप फार मोठा असतो. दररोज भागधारक, व्यापारी, ग्राहक, पुरवठादार, जाहिरातदार, सरकारी अधिकारी, अर्थपुरवठा करणाऱ्या व्यक्ती व संस्था इत्यादी अनेक बाह्य घटकांशी कार्यालयाचा संपर्क होत असतो. अशा घटकांसोबत कार्यालयाचे जे संदेश वहन चालते त्याला संघटनाबाह्य संदेशवहन असे म्हणतात. या प्रकारात प्रदर्शन, मेळावे, जाहिराती, विक्री केंद्रे, विक्री प्रतिनिधी, विक्रयोत्तर सेवा अशा माध्यमांद्वारे संघटना बाह्य संदेशवहन होत असते. त्यामुळे संस्थेची व कार्यालयाची प्रतिष्ठा वाढण्यास मदत होते.

७.२.४ संदेश वहनाचे प्रकार : (Types of Communications)

1) लेखी संदेशवहन : (Written Communication)

या प्रकारात संदेशात स्पष्टता असते. कारण लेखी संदेश हा भविष्यासाठी लागणारा महत्त्वाचा कायदेशीर पुरावा असतो त्यामुळे त्याचा जास्त प्रभाव पडतो. यात लिहिणारा व्यक्ती विचारपूर्वक व काळजी घेऊन लिखाण करत असतो. कारण लिहून द्यायला कोणीही घाबरतो. लेखी संदेश वहनात पत्रव्यवहार हा फार महत्त्वाचा भाग असतो. यात पत्र, पाकीट, आंतरदेशीय पत्र इत्यादी माध्यमे वापरली जातात. याशिवाय अहवाल, सूचना, जाहीर निवेदन, निवेदन पत्रिका, लेखी निवेदन, परिपत्रक, दरपत्रक, सूचना पत्रक, मेमो, तक्रार, तक्रारीला दिलेले उत्तर इत्यादींचा सामावेश होतो. सध्या सर्वत्र संगणकाचा वापर होत असल्याने संगणकाद्वारे पत्र, संदेश, ईमेल, पाठविले जातात व त्यात मसुदे / नमुने तयार करून ठेवलेले असतात.

2) तोंडी संदेशवहन : (Oral Written Communication)

संदेश वहन जर कमी वेळात पूर्ण करायचे असेल तर तोंडी संदेश दिले जातात. त्यामुळे वेळ वाचतो. लगेच प्रतिसाद ही मिळतो, निर्णय देखील लगेचच घेता येतात. मात्र तोंडी संदेशवहन परिणामकारक ठरत नाहीत. त्याला अनेक मर्यादा पडतात व त्यात अडचणी ही असतात. त्यात लेखी व कायदेशीर पुरावा राहत नाही या प्रकारात प्रत्यक्ष समोरासमोर बोलणे, फोनवर बोलणे, मोबाईलवर बोलणे, चर्चा करणे, निवेदन मांडणे, व्यक्त करणे, सूचना करणे, मार्गदर्शन करणे, आदेश देणे अशा प्रकारांचा सामावेश होतो.

७.२.५ मनोबल आणि उत्पादकता : (Moral and Communications)

मनोबल म्हणजेच मनोधैर्य, ही एक मानसिक संकल्पना आहे. व्यक्तींची भावना, विचार, आचार, प्रेरणा, प्रवृत्ती या बाबत मनोबल हा शब्द वापरला जातो. मनोबलाचे नेमके मोजमाप करता येत नाही. मात्र मनोबलाला कार्यालयाच्या कामकाजावर व कार्यपद्धतीवर प्रभाव पडतो. म्हणून मनोबलाचा विचार करावा लागतो. व्यवसायाचे उद्दिष्ट्ये साध्य करण्यासाठी कर्मचाऱ्यांचे सहकार्य अपेक्षित असते. त्याशिवाय उद्दिष्ट्ये साध्य होऊ शकत नाहीत आणि मनोबल जर उच्च व चांगले असेल तर कर्मचारी सकारात्मक प्रतिसाद देतात, सहकार्य करतात. मनोबल जर निम्न व चांगले नसेल तर मात्र ते नकारात्मक प्रतिसाद देतात, म्हणूनच मानवी संबंधाचा विचार करतांना व्यवस्थापनाला कर्मचाऱ्यांच्या मनोबलाचा विचार करावा लागतो. मनोबल ही संकल्पना पारंपारिक, मानसशास्त्रीय आणि सामाजिक दृष्टीकोनातून विचारात घेतली जाते. मनोबलाची पातळी कर्मचाऱ्यांच्या प्राथमिक गरजा, मानसिक गरजा व समुहातील त्यांची वागणुक या तीन घटकांवर अवलंबून असते.

उद्दिष्ट साध्य करण्यासाठीचा कर्मचाऱ्याचा दृष्टीकोन आणि त्याची काम करण्याची इच्छा म्हणजे मनोबल होय. म्हणूनच मनोबल ही व्यक्तीगत बाब नसून ती सामुहिक बाब असल्याने तीचा सामुहिक अर्थाने विचार केला गेला पाहिजे. कामगारांच्या उच्च मनोबलाचा परिणाम उत्पादकतेवर चांगला होतो. असे जरी असले तरी कामगारांचे मनोबल उच्च असले म्हणजेच कारखान्याची उत्पादकता जास्त राहिल असे मात्र नाही. कारण कारखान्याची उत्पादकता ही केवळ मनोबलावर अवलंबून असते. कामगारांच्या मनोबलाचा कारखान्याच्या उत्पादकतेवर परिणाम जरी घडून येत असला तरी मनोबल व उत्पादकता यांच्यात धनात्मक किंवा नकारात्मक सहसंबंध राहिल.

मनोबलामुळे कर्मचाऱ्यांची वागणूक प्रभावीत होऊ शकते. कर्मचाऱ्यांना जर एखादी गोष्ट दुःखी

करणारी असेल तर त्यांचे मनोबल खालावते. म्हणजेच अतिशय लहानशा कारणाने त्यांचे मनोबल प्रभावीत होऊ शकते. मनोबलाच्या पातळीत सतत घट होते व हा परिणाम दिर्घकाळ पर्यंत टिकून राहतो. कर्मचाऱ्यांचे मनोबल सुधारायचे असेल तर खूप जास्त कालावधी लागतो.

मनोबल आणि उत्पादकता यातील सहसंबंध :

व्यवसायात कार्य करणाऱ्या कर्मचाऱ्यांचे मनोबल उच्च प्रतीचे असल्यास या उपक्रमाची उत्पादकता जास्त राहिली पाहिजे. या उलट कर्मचाऱ्यांचे मनोबल निम्न प्रतीचे असल्यास त्या उपक्रमाची उत्पादकता कमी असली पाहिजे. मात्र बऱ्याचदा असे आढळून येत नाही. उत्पादकता पूर्णतः संस्थेतील मानवी घटकांवर अवलंबून नसते. तर यंत्र, साहित्य, उपकरणे अशा तांत्रिक घटकांवर देखील उत्पादकता अवलंबून असते. मनोबल उच्च प्रतीचे असलेले कामगार यांत्रिक साधनांचा कार्यक्षमतेने वापर करतात. मात्र जर मनोबल निम्न असेल तर निरुत्साह, टाळाटाळ, कामचुकारपणा, चुका, तक्रारी, असमाधान असे परिणाम जाणवतात.

मनोबलाचा प्रत्येकच वेळी उत्पादकतेवर अनुकूल परिणाम होईल असे नसते. उच्च मनोबल आणि कमी उत्पादकता किंवा निम्न मनोबल आणि जास्त उत्पादकता अशी स्थिती पाहायला मिळू शकते. म्हणून उत्पादकता वाढण्यासाठी नुसते मनोबल असून चालत नाहीत तर अभिप्रेरणा ही लागते.

मनोबलावर परिणाम करणारे घटक :

- 1) संघभावना ही मनोबलावर परिणाम करते. एकत्र राहण्याचे प्रयत्न जेवढे जास्त राहतील तेवढी मनोबलाची पातळी उच्च असते.
- 2) समुहाचा उद्देश जर सामाईक असेल तर त्या दिशेने सर्वांचे प्रयत्न व सहकार्य मिळू शकते.
- 3) उद्दिष्ट गाठण्यासाठी कर्मचाऱ्याने आपले कार्य, सामुहिक परिस्थिती, व्यवस्थापन या सर्वांशी राखलेले संबंध व केलेली प्रगती विचारता घ्यावी लागते.
- 4) प्रत्येक कर्मचाऱ्याला आपण करणार असलेल्या कामाची आणि स्वतःची जबाबदारीची सुस्पष्ट कल्पना असली पाहिजे.
- 5) मनोबल आणि कार्यसमाधान या सारख्याच वाटणाऱ्या गोष्टी असल्या तरी कर्मचाऱ्यांना ज्या गोष्टींपासून समाधान मिळते तेच त्यांचे मनोबल वाढवतात.

७.२.६ कर्मचारी कल्याण : (Staff Welfare)

कर्मचाऱ्यांना आपली कार्यक्षमता वाढविण्यासाठी त्यांना आवश्यक अशा कल्याणकारी सुविधा उपलब्ध करून देण्याची आवश्यकता असते. कारण कामाच्या ठिकाणची परिस्थिती जर चांगली असेल तर काम करताना कर्मचाऱ्यांना उत्साह वाटतो. त्यांना जर चांगल्या जीवनावश्यक वस्तू पुरविल्या गेल्यात तर त्यांचे आरोग्य सुधारते व ते तंदुरुस्त राहतात, शिक्षणाच्या व आरोग्याच्या सोयी त्यांना पुरविल्या किंवा वैद्यकीय सोयी दिल्या तरी त्यांना आरोग्य प्रदान केल्यासारखे होते. कामाच्या ठिकाणी स्वच्छता, शांतता, आरोग्य व उत्साहदर्शक वातावरण असेल तर ते जोमाने कार्य करतात. असा सर्व गोष्टींचा सामावेश कामगार कल्याण या संज्ञेत होतो.

कामगार कल्याणाची निश्चित अशी व्याख्या करता येत नाही. कामगार कल्याण ही संकल्पना लवचिक आहे. प्रत्येक देशात ती वेगवेगळी दिसून येते.

व्याख्या : “कामगार कायद्याने निर्धारित करून दिलेल्या किमान मर्यादेच्या पलीकडे कामगारांचे

आरोग्य, सुरक्षितता व सर्वसामान्य कल्याण तसेच औद्योगिक कार्यक्षमतेमध्ये सुधारणा करण्याच्या हेतूने करण्यात आलेले कार्य म्हणजे कामगार कल्याण होय.”

कामगार कल्याणाची व्याप्ती : (Scope of Staff Welfare)

कर्मचाऱ्यांना वेतना व्यतिरिक्त ज्या सेवा सुविधा व आर्थिकेतर लाभ प्राप्त होतात त्यांचा कामगार कल्याणात सामावेश होतो. यात मुख्यत्वे करून कर्मचारी सुरक्षितता, कामगार विमा, आरोग्य, कमरणूक, कामाचे तास, रजा, इतर सेवा सुविधा पुरवून कार्यालयात आणि कार्यालया बाहेर कर्मचाऱ्यांचे मानसिक, शारिरीक, सामाजिक कल्याण साध्य करता येते.

७.२.७ कामगार कल्याण योजनांचे प्रकार : (Types of Welfare Schemes)

- 1) सुरक्षितता व आरोग्य विषयक :** कामगारांना होणाऱ्या औद्योगिक व इतर अपघातांपासून संरक्षण करणे अपघातानंतर त्याला जास्त आर्थिक झळ पोहोचू नये म्हणून त्याला विमा व वैद्यीय सुविधा दिल्या जातात. कारण अपघात व आजार यामुळे कामाचे, वेळेचे व पैशाचे खूप मोठे नुकसान होते. म्हणून कामाच्या ठिकाणी शक्यतो अपघात होऊ नयेत यासाठी प्रयत्न व उपाययोजना केल्या जातात. कार्यालयाला आग लागणे, विजेचा शॉक लागणे, जमिनीवर पाय घसरून पडणे, यंत्रात हात पाय अडकणे, बोटे तुटणे, फर्निचरमुळे अपघात होऊन दुखापत होणे, अंगावर, डोक्यावर एखादी वस्तू वरून पडणे, भाजणे इत्यादी कारणाने कामगारांना दुखापती होतात व ते काम करण्यास असमर्थ ठरतात. यावर योग्य उपाय करण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना लेखी सूचना फलकाद्वारे सूचना देणे, प्रथमोपचार पेटी लावणे, अग्नीशमनाची उपकरणे लावणे, आपादग्रस्त स्थितीत काय करावे याचे कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण देणे. अपघातग्रस्त कर्मचाऱ्यांना तात्काळ अॅम्ब्युलन्स सेवा देऊन इस्पितळात पोहोचविणे व वैद्यकीय उपचार करणे.
- 2) वैद्यकीय फायदे – लाभ :** कामगारांना नियमित पगार व्यतिरिक्त वैद्यकीय भत्ता, वैद्यकीय रजा, कर्मचारी किंवा त्याच्या कुटुंबातील एखादा सदस्य आजारी पडल्यास त्याचा उपचाराचा खर्च भरपाई करून दिला जातो. याला वैद्यकीय खर्चाचा परतावा असे म्हणतात. याशिवाय मोफत शस्त्रक्रिया, मोफत दंत तपासणी, मोफत नेत्र तपासणी, कमी दरात हृदयशस्त्रक्रिया, अवयव रोवण शस्त्रक्रिया असे वैद्यकीय लाभ कर्मचाऱ्यांना दिले जातात. कामगार सामुहिक विमा योजना, गट विमा योजना, वैद्यकीय विमा व त्यांचे लाभ विशिष्ट मोठ्या हॉस्पिटल्समधून उपलब्ध करून दिले जातात. मोठ्या संस्थांची स्वतंत्र हॉस्पिटल्स असतात. उदा. रेल्वेचे स्वतंत्र हॉस्पिटल आहे. त्याद्वारे रेल्वे कर्मचाऱ्यांना माफत तपासणी व उपचार केले जातात व नुकसान भरपाई ही दिली जाते.
- 3) कामाचे तास व सुट्ट्या :** प्रत्येक नोकरी करणाऱ्या कर्मचाऱ्याला दर रविवारी पगारी सुट्टी दिली जाते. जयंती, मृत्यू दिवस, पुण्यतिथी आदि कारणांनी इतर सुट्ट्या दिल्या जातात. कायद्याने तर महिला कर्मचाऱ्यांना बाळंतपणासाठीची रजा देणे बंधनकारक केलेले आहे. कर्मचाऱ्यांची एकूण झालेली सेवा विचारात घेऊन त्यांना पगारी आणि बिनपगारी अशा दीर्घ मुदतीच्या रजा व सुट्ट्या दिल्या जातात. याशिवाय सेवाशर्ती व कायदेशीर नियमाने कामाचे तास व कामाच्या पाळ्या ठरविल्या जातात. काही ठिकाणी पाच दिवसांचा आठवडा असतो तर काही ठिकाणी पहिल्या आणि तिसऱ्या शनिवारी सुट्टी असते. या व्यतिरिक्त रोजच्या कामाच्या तासातून काही वेळा चहापानासाठी आणि एक तास जेवणासाठी सुट्टी दिली जाते. या सर्वांचा हेतू कर्मचाऱ्याला सतत काम करावे लागू नये. त्याला कामाचा कंटाळा येऊ नये, कामाची कार्यक्षमता व उत्पादकता

वाढावी असा असतो.

- 4) **मनोरंजनाच्या सुविधा (Recreational Facilities) :** प्रत्येक कर्मचाऱ्याच्या अशा जीवनावश्यक गरजा असतात तशाच त्याच्या सामाजिक गरजा देखील असतात. गरजांच्या सिद्धांतानुसार एक गरज पूर्ण झाली की, दुसरी गरज जाणवते व त्यानंतर तिसरी गरज जाणवते. यांत सामाजिक गरजा देखील महत्त्वाच्या ठरतात. त्या पूर्ण करण्यासाठी कामगारांना मनोरंजन भत्ता दिला जातो, सांस्कृतिक कार्यक्रमांचे आयोजन केले जाते. कर्मचारी व त्यांच्या पाल्यांचा सत्कार केला जातो. सार्वजनिक गणेश उत्सव, दुर्गा उत्सव, ऑर्केस्ट्रा, रंगमंच स्पर्धा, चित्रपट दाखविणे, नाट्यप्रयोग, संगीत रजनी, ग्रंथालयाच्या सुविधा, खेळाच्या सुविधा, क्रिकेट मॅच, फुटबॉल मॅच, देशी-विदेशी, इन डोअर, आउटडोअर खेळांचे आयोजन केले जाते. जिम्नॅशियम, व्यायामशाळा, फिटनेस सेंटर, बगीचा, ऑडीटोरियम आदींचे आयोजन करून त्यांचे मोफत पासेस कर्मचारी व त्यांच्या कुटुंबातील सदस्यांना दिले जातात.

७.२.८ जनसंपर्काचे अर्थ व व्याख्या : (Meaning and Definition of Public Relation)

कोणतीही व्यवसाय संस्था समाजासाठी स्थापन केली जाते व ती समाजात विकास पावते. ती समाजाचा एक घटक असते. समाजातील विविध घटकांचा कोणकोणत्या कारणाने व्यवसाय संस्थेशी संपर्क येतो. या सर्वघटकांची मान्यता असल्याशिवाय व्यवसाय संस्था सफल होऊ शकत नाही. भागधारक सरकार, सावकार वित्तीय संस्था, कर्मचारी, स्पर्धक, पुरवठादार ग्राहक प्रसिद्धी माध्यमे आणि इतर सामाजिक संस्था यांचा व्यवसाय संस्थेशी संबंध येतो आणि कोणत्या तरी निमित्ताने व्यवसाय संस्था यांच्या संपर्कात येते. आधुनिक युगात आज जागतिकीकरणामुळे संपर्क कार्याला विशेष महत्त्व प्राप्त झालेले आहे. व्यवस्थापनाच्या दृष्टीने जनसंपर्काला विशेष महत्त्व प्राप्त झाले. कारण समाजातील विविध घटकांचे सहकार्य मिळविणे ते विकसित करणे, त्यातून संस्थेचा नावलौकिक वाढविणे, जनमानसात चांगली प्रतिमा निर्माण करणे त्यासाठी व्यवसाय संस्था व समाज यातील अंतर कमी करणे, व्यवसाय संस्था जास्तीत जास्त लोकभिमुख बनविणे हे व्यवसायाचे कार्य जास्त जोमाने करण्याचा प्रयत्न केले जात आहेत. त्यामुळे जनसंपर्क कार्य उद्यास येत आहे. मोठ्या व्यवसाय संस्थेत आज स्वतंत्र जनसंपर्क विभाग स्थापन केले जातात. जनसंपर्क विभागामार्फत विविध घटकांशी संबंध निर्माण करणे, माहिती करणे, माहिती देणे-घेणे त्यांच्या तक्रारी समजून घेणे. सलोख्याचे संबंध निर्माण करणे त्यासाठी नावलौकिक निर्माण करणे हे कार्य जनसंपर्क विभाग करतो.

व्यवसाय संस्था व समाजातील विविध घटकांशी सलोख्याचे संबंध निर्माण करणाऱ्या नियोजनबद्ध प्रयत्नांना जनसंपर्क असे म्हणतात. जनसंपर्क याचा अर्थ अधिकाधिक लोकांशी संपर्क प्रस्थापित करणे असा अर्थ होतो. जनसंपर्क यामध्ये समाजातील विविध घटकांशी संबंध प्रस्थापित करणे त्याच्या मनात संस्थेची प्रतिमा निर्माण करणे यासाठी जाणीवपूर्वक केलेले प्रयत्न म्हणजे जनसंपर्क होय.

- 1) **पीटर्सन यांच्या मते** “ग्राहक, कामगार व सर्वसामान्य जनता यांची सद्भावना व मान्यता प्राप्त करून घेण्यासाठी व्यवसायातील व्यवस्थापनाने केलेले प्रयत्न म्हणजे जनसंपर्क होय.”
- 2) **एडवर्ड ब्रेनेन यांच्या मते** “जनतेला माहिती देऊन त्याने मन परिवर्तन करून कोणतीही संस्था कोणती ही चळवळ आणि कोणत्याही क्रियेला जनतेकडून सहकार्य मिळविण्याचा केलेले प्रयत्न म्हणजेच जनसंपर्क होय.”

- 3) **रेचमन यांच्या मते** “संस्थेसाठी अनुकूल मत निर्माण करणे व त्याचा प्रभाव टिकवून ठेवणे यासाठी केलेल्या कोणत्याही कार्याला जनसंपर्क असे म्हणतात.”
- 4) **जनसंपर्क संस्था इंग्लंड यांच्या मते** “संस्था आणि जनता यांच्यामध्ये परस्परांना समजून घेण्यासाठी प्रक्रिया अस्तित्वात येऊन ती वृत्ती टिकावी म्हणून नियोजनबद्ध जाणीवपूर्वक केलेले जनतेचे प्रयत्न म्हणजे जनसंपर्क होय.”
- 5) **जॉर्ज मेरेडिथ, अध्यक्ष, अमेरिकन जनसंपर्क संस्था यांच्या मते** “जनतेचे आपल्याबद्दल मत चांगले होण्यासाठी केलेली कोणतीही गोष्ट जनसंपर्क कार्यात समाविष्ट होते.”

७.२.९ जनसंपर्काचे स्वरूप : (Nature of Public Relation)

जनसंपर्क ही एक व्यापक संघटना आहे. लोकांशी संपर्क प्रस्थापित करणे तो कायमस्वरूपी टिकविणे व सलोख्याचे संबंध ठेवणे यासाठी जनसंपर्क विभाग नेहमीच प्रयत्नशील असतो. जनसंपर्क हे वर्तनवादी सामाजिक शास्त्र असल्याने लोकांसाठी चांगली वागणूक देण्यासाठी जनसंपर्क विभाग सतत प्रयत्न करतो. समाजातील प्रत्येक घटकांशी जनसंपर्कामुळे संबंध येतो. मालाची विक्री करताना ग्राहक या घटकांशी संबंध येतो त्यामुळे घाऊक विक्रेते, किरकोळ विक्रेते, वाहतूकदार, जाहिरात संस्था, विभागीय भांडारे, सुपर शॉप्स, विक्री प्रतिनिधी, रस्त्यावरील दूकानदार अशा संबंधी संपर्क ठेवावा लागतो. अशा प्रकारे समाजातील विविध घटकांचा संबंध प्रस्थापित होतात. त्यामुळे जनसंपर्काची अनेक कामे करावी लागतात. म्हणून जनसंपर्क हे अत्यंत व्यापक स्वरूपाचे कार्य आहे.

प्रत्येक व्यावसायिक संस्था समाजाचा एक घटक म्हणून काम करित असते. संस्थेचे कामकाज हे समाजातील आजचा व भावी ग्राहकासाठी चाललेले असते. तसेच इतर घटक ही व्यवसायाच्या यशासाठी महत्त्वाचे असतात.

वाढत्या उद्योगिकरणामुळे उद्योग क्षेत्रात मालक व कामगार यांचे संबंध ताणले जावू लागतात. या संघर्षालाच स्फोटातूनच जनसंपर्काचा उदय झाला. जनसंपर्कशास्त्र हे औद्योगिक क्रांतीनंतर मानवी योगदानातील ताण तणाव दूर करण्यासाठी निर्माण झालेले जनाल्याणाचे शास्त्र आहे. उद्योगांना लोकभिमुख व कल्याणकारी बनिवणाऱ्या विचारमंथानातून जनसंपर्क कार्याची निर्मिती झाली. पुढे जिवनाला सर्वच क्षेत्रात जनसंपर्क तत्त्वाचा प्रभाव पडू लागला. जनसंपर्क ही संस्थापनातील दुहेरी प्रक्रिया असून जबाबदारीतील दरी भरून काढण्याचा त्यात सातत्याने प्रयत्न केला जातो. संस्थेचा नावलौकिक नमूद करण्यावर व तो वृद्धिंगत करण्यावर भर दिला जातो. म्हणून जनसंपर्काचे उदाहरणांवरून त्याचे स्वरूप लक्षात येईल.

- 1) संस्थेला उपक्रमासाठी जनमानसात सार्वजनिक जाणीव तयार करणे.
- 2) लोकांसाठी उपलब्ध असलेल्या सेवांची माहिती करून घेणे.
- 3) राष्ट्रीय राज्य संघटनात्मक अवस्थेत पाठबळ मिळवून देणे.
- 4) राष्ट्रीय संशोधन व विकास कार्यावर भर देणे.
- 5) मानवी हिताची जोपासना करणे.

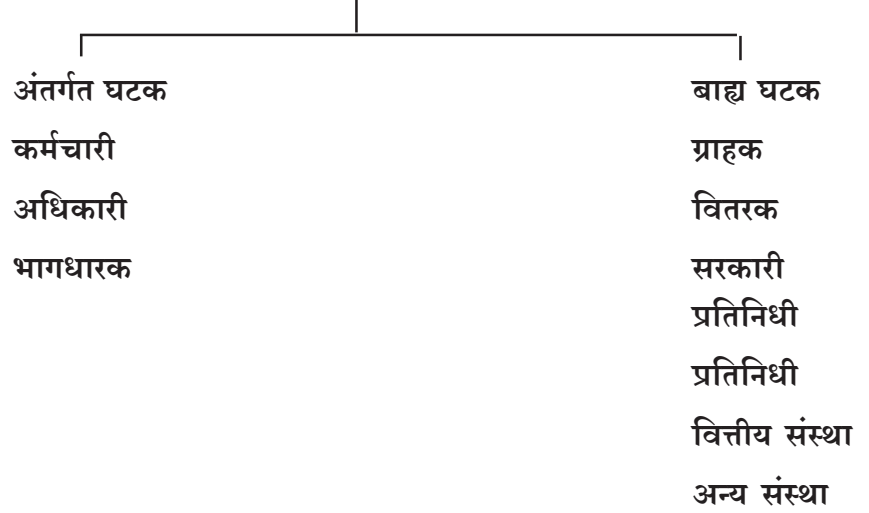
७.२.१० जनसंपर्काची व्याप्ती : (Scope of Public Relation)

जनसंपर्क हे अत्यंत व्यापक स्वरूपाचे कार्य आहे. उदाहरणादाखल एखाद्या बँकेचा जनसंपर्काचा विचार केला तर या संदर्भात कोणकोणत्या घटकांशी संपर्क ठेवावा लागतो. याची मोठी यादी तयार होईल. बँकेचे कर्मचारी, अधिकारी, कर्जदार, ठेवीदार, बँकेच्या कर्मचारी संघटना अधिकारी, संघटना, बँकेचे विश्वस्त, बँकेशी संबंधीत शासकीय विभाग, स्थानिक लोक प्रतिनिधी, अन्य बँक संस्थेतील व्यक्ती, सरकारी बँकेचे प्रतिनिधी इ. प्रकारे अनेकांशी संपर्क ठेवावा लागतो.

याबाबत जनसंपर्काची व्याप्ती लक्षात येते. जनसंपर्क ही परस्परात गुंतलेली वर्तुळ आहेत असे म्हटले जाते.

व्यवसाय संस्थेला स्थापनेपासून बाह्य जगाशी संबंध येतो आणि तो दिवसेंदिवस वाढतच जातो. स्थानिक पातळीवरून ते आंतरराष्ट्रीय पातळीपर्यंत जनसंपर्काचे कार्य विस्तृत होत जाते आणि सर्वत्र याचे जाळे विणले जाते. जनसंपर्कासाठी संस्थेला समाजातील कोणत्या घटकांशी संबंध प्रस्थापित करावा लागतो त्या अभ्यासावरून जनसंपर्क अर्थाची व्याप्ती लक्षात येईल. जनसंपर्क कार्याचे खालील प्रकारे वर्गीकरण करून त्याची व्यापकता अभ्यासता येईल.

जनसंपर्काची व्याप्ती / वर्गीकरण



व्यवसाय संस्थेला जनसंपर्कासाठी वरीलप्रमाणे विविध घटकांशी संबंध प्रस्थापित करावे लागतात. संस्थेचे संबंध प्रस्थापित करावे लागतात. संस्थेचे संबंध कर्मचारी, अधिकारी व भागधारक या अंतर्गत घटकांशी येतात. तसेच ग्राहक, वित्तीय संस्था, सरकारी अधिकारी, वितरक पुरवठादार या सारख्या बाह्य घटकांशी संबंध येतात. व्यवसाय संस्थेचा व्यक्तीगत पातळीवर व संस्थात्मक पातळीवर संबंध येतो या दोघांची विभागणी केली जाते. संस्थेतील कर्मचारी, ग्राहक घटनाशी व्यक्तीगत पातळीवर संबंध प्रस्थापित होतात. तर वित्तीय संस्था, विमा कंपन्या, शासकीय कार्यालये, इतर संस्था इ. घटकाबरोबर संस्थात्मक पातळीवरचे संबंध प्रस्थापित होत असतात.

- 1) **कर्मचाऱ्यांशी संबंध :** संस्थेचे कर्मचाऱ्यांशी असलेले संबंध कराराने निमित्त होतात मात त्यांच्याशी नोकर म्हणून संबंध न ठेवता मानवी संबंध या दृष्टीने ते जोपासले पाहिजेत. म्हणून कर्मचाऱ्यांच्या अडचणी समजावून घेणे, मार्गदर्शन करणे या पद्धतीने त्यांच्याशी संबंध ठेवले जातात. त्यामुळे कर्मचाऱ्यांचे मनोबल वाढते व कर्मचारी विषयक समस्या सुटतात.
- 2) **भागधारकांशी संबंध :** भागधारकांना वार्षिक अहवाल वित्तीय पत्रके इ. पाठवून संपर्क ठेवला जातो. भागधारकांशी संस्थेशी संबंध जास्तीत जास्त वृद्धीगत व्हावेत त्याच्या मनात आपुलकीची भावना वाढीस लागावी म्हणून त्यांच्याशी नेहमीच संपर्क साधला जातो.
- 3) **अधिकाऱ्यांशी संबंध :** संस्थेत व्यवस्थापनाच्या वेगवेगळ्या पातळ्यांवर अनेक अधिकारी काम करतात त्यांना संस्थेच्या कर्मचारी व अंतर्गत घटकामध्ये समन्वय ठेवावा लागतो. म्हणून संस्था व अधिकारी यांच्यात चांगले संबंध प्रस्थापित करण्यासाठी संपर्क ठेवावा लागतो.
- 4) **ग्राहकांशी संबंध :** ग्राहकांच्या अडचणी दूर करणे, अडचणी समजून घेणे. त्यांच्या सूचनाकडे एफ. वाय. बी. कॉम / मॉडर्न ऑफिस मॅनेजमेंट

लक्ष पुरविणे इ. मार्गाने ग्राहकांचे समाधान हा व्यवसायाचा मुख्य उद्देश असतो म्हणून जनसंपर्क कार्यात ग्राहकाकडे विशेष लक्ष दिले जाते.

- 5) **सरकारी अधिकारी** : व्यवसाय संस्था शासनाने तयार करून दिलेल्या चौकटीत कार्य करित असते. वेगवेगळ्या कायद्यांच्या अंमलबजावणीमुळे संस्थेचे शासकीय विभाग व अधिकाऱ्यांशी संबंध येतात. परवानगी घेणे, माहिती पुरविणे, कागदपत्रे सादर करणे या मार्गाने सरकारी खात्याशी संबंध ठेवला.
- 6) **इतर संस्था** : विमा कंपनी, वित्तीय संस्था, बँका या सारख्या व्यावसायिक संस्थांशी व्यवसाय संस्था संपर्क ठेवते. स्पर्धक व्यवसाय संस्थांशी सुद्धा चांगले संबंध प्रस्थापित करावे लागतात.

७.२.११ जनसंपर्काची उद्दिष्टे : (Objectives of Public Relation)

- 1) व्यवसायामध्ये व लोकशाही पद्धतीचे संबंध निर्माण करणे ते कायम स्वरूपी टिकविणे.
- 2) संस्थेच्या उपलब्ध सेवा, उपक्रम इ.ची माहिती सातत्याने लोकांना पुरविणे.
- 3) संस्थेचा लौकिक वाढविणे व लोकांच्या मनात संस्थेची अनुकूल प्रतिमा निर्माण करणे.
- 4) व्यवसाय संस्थेविषयी गैरसमज दूर करणे.
- 5) लोकांना व्यवसाय संस्थेच्या योजनांची माहिती देणे.
- 6) लोकांच्या मनात सतत आपुलकीची भावना व सार्वजनिक जाणीव निर्माण करणे.
- 7) मानवी हित जोपासणे व मानवी संबंध टिकविणे.
- 8) संस्थेबद्दल जनमानसात विश्वासाची भावना निर्माण करणे.
- 9) व्यवसाय संस्थेच्या उपक्रमांना समाजाची मान्यता देणे.
- 10) व्यवसाय संस्थेमार्फत व्यक्तीगत व संस्थात्मक पातळीवर औपचारिक व अनौपचारिक संबंध निर्माण करणे व विकसित करणे.
- 11) जनसंपर्काचे विविध माध्यमांशी संबंध प्रस्थापित करणे व ते टिकविणे.

७.२.१२ जनसंपर्काचे महत्त्व : (Importance of Relation)

व्यवसाय संस्था आणि जनता यांच्यात सुसंवाद निर्माण व्हावा. सहकार्याची भावना निर्माण व्हावी यासाठी नियोजनबद्ध व सतत प्रयत्न केले जातात. जनसंपर्कात हे कार्य हेतूपूर्वक केले जाते. आजच्या स्पर्धेच्या युगात गुणवत्ता पूर्ण उत्पादन, योग्य सेवा, वाजवी किंमत व मोठ्या प्रमाणात जाहिराती यावरच व्यवसायिकाला सफलता प्राप्त होते असे नाही तर त्याबरोबर नावलौकिक मोठ्या प्रतिमा, समाज मान्यता, स्पर्धेच्या काळात व्यवसायाला यश मिळविण्यासाठी अंतर्गत व बहिर्गत घटकांचे सहकार्य आवश्यक असते ते मिळविण्यासाठी जनसंपर्क ठेवणे. विकसित करणे आवश्यक असते. जनसंपर्काचे महत्त्व पुढील मुद्दांवरून अधिक स्पष्ट होईल.

- 1) **व्यवसायाची चांगली प्रतिमा निर्माण करणे** : जनसंपर्कामुळे व्यवसायाची जनमानसातील प्रतिमा सुधारते. स्पर्धकांमुळे किंवा काही कारणामुळे संस्थेचा लौकिक कमी झाला असेल किंवा संस्थेविषयी लोकांच्या मनात गैरसमज निर्माण झाला असेल तर तो जनसंपर्काच्या माध्यमातून दूर करता येतो व जनसंपर्काच्या साहाय्याने संस्थेचा नावलौकिक पुन्हा प्राप्त करता येतो.
- 2) **अनुकूल मत निर्माण करणे** : जनसंपर्काच्यामुळे व्यवसाय संस्था व ग्राहकांच्या मनात अनुकूल मत तयार होऊ शकते. ग्राहकांचा व्यवसाय संस्थेवर असलेल्या विश्वासावरच पूर्णतः यश अवलंबून

असते. म्हणून व्यवसाय संस्था नेहमीच ग्राहकांशी संबंध निर्माण करण्याचा प्रयत्न करते. त्याच्या तक्रारी वेळच्या वेळी दडूर करण्याचा प्रयत्न करते. तसेच त्यांना तत्पर सेवा दिली जात असल्यामुळे संस्थेविषयी ग्राहकाच्या मनात आपुलकीची भावना वाढीस लागते. त्यामुळे नवीन व संभाव्य ग्राहक मिळविता येतात जुने ग्राहक टिकवता येतात.

- 3) **संस्थात्मक संबंध :** व्यवसाय संस्थेला बाह्य घटकाशी संबंध ठेवावा लागतो. यात सरकारी, खाजगी, निमसरकारी तसेच व्यापारी संघ वाणिज्य मंडळे यासारख्या संस्थाशी संपर्क ठेवावा लागतो. स्पर्धक संस्थांशी संबंध ठेवावा लागतो. त्यातूनच संस्थेचा विकास होत असतो हे सर्व जनसंपर्कामुळेच शक्य होते.
- 4) **अंतर्गत घटकांशी संबंध :** संस्थेत काम करणारे कर्मचारी अधिकारी यांच्याशी संपर्क स्थापित करणे गरजेचे असते. कर्मचारी हा उत्पादन प्रक्रियेतील एक अत्यंत महत्त्वाचा घटक असतो. तो मानवी घटक असल्यामुळे त्यांच्याशी संस्थेने मानवी संबंधातून संपर्क साधला पाहिजे तो नेहमी आनंदीत समाधानी असेल तर पूर्व कार्यक्षमतेने व आपुलकीने काम करीत असतो. कर्मचाऱ्यांच्या तक्रारी व सूचना ऐकून त्यावर उपाययोजना केल्या पाहिजे.
- 5) **सहकार्य प्राप्त करणे :** व्यवसायाचे यश हे समाजातील विविध घटकांवरच अवलंबून असते. दैनंदिन कामकाजात एखादी प्रमुख समस्या निर्माण झाल्यास बाह्य घटकांच्या सहकार्यातून सोडविता येऊ शकते. अपघात, संप किंवा नियंत्रणाबाहेरील परिस्थितीमुळे तोंड देता येऊ शकते. एखाद्या सारख्या समस्येवर तोडगा काढण्यासाठी ग्राहक, कर्मचारी, विविध संस्था यांना एकत्रित लढा देण्यासाठी स्पर्धक संस्थेचे सहकार्य आवश्यक असते. त्यासाठी जनसंपर्कातून शक्य होते.
- 6) **प्रभावी संदेशवहन :** जनसंपर्क हे मुळातच संदेश वहनाची दुहेरी प्रक्रिया आहे. समाज व व्यवसाय यांच्यामध्ये जनसंपर्कामुळे सुसंवाद प्रस्तापित होतो. कर्मचाऱ्यांचे ध्येय, धोरण, उद्दिष्टे लोकापर्यंत पोहचविणे व लोकांच्या भावना, अडचणी, तक्रारी व्यवस्थापनापर्यंत पोहचविणे हे काम जनसंपर्काच्या माध्यमातून पूर्ण होते त्यामुळे कामकाजात योग्य निर्णय घेण्यास मदत होते.
- 7) **व्यवसायाचे परिणाम समजून घेणे :** संस्थेच्या ध्येय धोरणावर घेतलेल्या निर्णयावर व जनमानसावर होणारा परिणाम समजून घेणे आवश्यक असते. एखाद्या निर्णयाबाबत समाजाचे काय मत आहे. हे समजून घेतल्यावर त्या विषयाचा अंतिम निर्णय घेता येतो. काही योजनांची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी लोकमत समजून घेणे हे जनसंपर्काचे कार्य असते.

वरील मुद्दांचा विचार केल्यास जनसंपर्काची गरज किंवा आवश्यकता का आहे व त्याचे महत्त्व स्पष्ट होईल. त्यामुळे अनेक फायदे मिळत असतात. म्हणजे कर्मचाऱ्यांचे मनोबळ वाढते. त्यामुळे उत्पादकता वाढते. समाजाचा विरोध कमी होतो. यासाठी जनसंपर्क आवश्यक असतो.

७.२.१३ जनसंपर्क विभागाची कार्य : (Functions of Public Relation Department)

आधुनिक व्यवसायाचे कार्यक्षेत्र फार मोठ्या प्रमाणात वाढत आहे. व्यवसायात क्लिस्ट व गुंतागुंत वाढत आहेत. समाजाला मान्यतेवरील व्यवसाय चालविणे शक्य होत नाही. व्यवसायाच्या संबंधीत घटकाचे सहकार्य मिळण्याशिवाय व्यवसायाला आवश्यक ते यश प्राप्त होत नाही. जनसंपर्क कार्य हे अत्यंत व्यापक व महत्त्वाचे कार्य आहे. आजच्या तीव्र स्पर्धेच्या काळात जनसंपर्क प्रस्थापित केल्याशिवाय काम चालू शकत नाही. म्हणून आधुनिक व्यवसाय संस्थामध्ये जनसंपर्कासाठी स्वतंत्र विभाग स्थापन करून त्यामार्फत अधिकाऱ्यांच्या नियंत्रणाखाली हा विभाग कामे करतो. लहान व्यवसाय संस्थाना जनसंपर्क

विभाग स्थापन करणे आर्थिक दृष्ट्या परवडत नाही. त्यामुळे जनसंपर्क अधिकारी नियुक्त करून ते जनसंपर्काची गरज पूर्ण करतात. या विभागाची कार्ये खालीलप्रमाणे सांगता येईल.

- 1) **प्रसिद्धी** : जनसंपर्क विभागाला उपविभाग असतो. व्यवसायाच्या कामकाजाविषयी माहिती देण्याचे काम हा विभाग करतो. विविध प्रकाशनामार्फत ही माहिती प्रसिद्धी केली जाते. उदा. नियतकालिके, माहितीपत्रिका, मासिक पत्रिका इ. तसेच बाह्य व्यक्तींसाठी व संस्थांसाठी वार्षिक अहवाल, समाचार पत्रिका इ. मार्फत प्रसिद्धीचे कार्ये केले जाते. संस्थेचे भागधारक, संचालक, अधिकारी, कर्मचारी, ग्राहक, वित्तीयसंस्था, विमा कंपन्या इ. माहिती पुरविण्याचे काम हा विभाग करतो. प्रसिद्धी अधिकारी हा या विभागाचा प्रमुख असतो. तो सर्व विभागांना माहिती पुरविण्याचे काम करतो.
- 2) **संशोधन** : जनसंपर्कामुळे व्यवसायाची जनमानसातील प्रतिमा उंचावते व नावलौकिक वाढतो. हाच जनसंपर्क कार्याचा उद्देश असतो. व्यवसायात संस्थेचे धोरण कार्यपद्धती योजना याबाबत लोकांचे मत समजून घेण्यास व्यवस्थापनाला त्यात योग्य त्या सुधारणा करता येतात. म्हणून संशोधन केले जाते. संशोधन करून लोकांकडून माहिती गोळा केली जाते. त्याच्या प्रतिक्रिया व मते जाणून घेतली जातात. त्यानुसार व्यवस्थापनात अपेक्षित बदल करून व्यवसायाला कोणकोणत्या योजना राबविता येतील याचे उत्तर सर्वेक्षणातून मिळत असते.
- 3) **माहिती** : व्यवसाय संस्थेत माहिती विभागाला संस्थेबद्दल माहिती, प्रगती भविष्यकालीन योजना वर्तमानकालीन योजना लोकांसाठी प्रसिद्धी करावी लागते. तसेच लोकांच्या तक्रारी सोडविणे. तक्रारीचे निवारण करणे, त्याचे उत्तर देणे. लोकांच्या शंका समाधान करणे हे कार्य सुद्धा माहिती विभागाचे करावी लागतात.
- 4) **प्रकाशन** : संस्थेबद्दलची चांगली कामगिरी लोकापर्यंत पोहोचविण्यासाठी वेगवेगळी प्रकाशने उपयोगात आणली जातात. उदा. भागधारकांसाठी वार्षिक अहवाल, माहितीपत्रक, समाचार पत्रिका, मासिके माहितीचे प्रसारण करण्याचे काम या विभागाला करावे लागते. या कार्यामुळे संस्थे अंतर्गत व बाह्य जगाला संस्थेची माहिती समजते.
- 5) **वृत्तपत्र संपर्क** : वृत्तपत्राच्या साहाय्यापणे संस्थेबद्दलची माहिती जनतेपर्यंत पोहोचविण्याचे कार्य केले जाते. या करीता विविध वृत्तपत्राशी संपर्क साधावा लागतो. वृत्तपत्रसंस्था आणि व्यवसाय संस्था यांच्यात सलोख्याचे संबंध ठेवण्यासाठी प्रयत्न केले जातात.
- 6) **दृकश्राव्य** : दृकश्राव्य या साधनामार्फत लोकांना सहज संपर्क होतो. अशिक्षित व्यक्ती व ग्रामीण भागातील व्यक्तींशी संपर्क साधण्यासाठी ही साधने उपयोगी व प्रभावी ठरतात. सध्या यांत्रिकी युगात चित्रफिती लहान फिल्म इ. साधनामार्फत लोकापर्यंत संस्थेची प्रगती सहज पोहोचविली जाते.

७.२.१४ जनसंपर्काचे प्रकार : (Types of Public Relations)

जनसंपर्क हे अत्यंत विशाल कार्य आहे. मानसशास्त्राचा आधार घेऊन व्यवसायाच्या विकासासाठी वापरले जाणारे आधुनिक तंत्र आहे. मानवी वागणूक व दृष्टीकोन यांचा संबंध जनसंपर्काशी येतो. आधुनिक तंत्र व माध्यम वापरून लोकांमध्ये अंतर्गत व बहिर्गत घटकामध्ये नावलौकिक निर्माण करण्यासाठी प्रयत्न केला जातो. ही दुहेरी संदेशवहनाची प्रक्रिया पूर्ण झाली तरच जनसंपर्क विभागाची कार्ये प्रभावी होते. जनसंपर्क कार्ये परिणामकारक करण्यासाठी खालील प्रकार दिसून येतात.

- 1) **वृत्तपत्र व नियतकालिके** : ग्रामीण व शहरी भागात संपर्क साधण्याचे एक महत्त्वाचे साधन

म्हणून आधुनिक काळात वृत्तपत्रांना महत्त्वाचे स्थान प्राप्त झाले आहे. या माध्यमातून वर्तमानपत्र, नियतकालीकातून संस्थेच्या घडामोडी, अहवाल, शासनाचे धोरण, ग्राहकासाठी सवलीतीच्या योजना, संस्थेचे उपक्रम उत्पादनाची माहिती इ. प्रकारची माहिती प्रसिद्धी केली जाते. यामुळे जनमानसात संस्थेची प्रगती व नावलौकिक वाढतो.

- 2) **पत्रकार परिषद** : विशेष स्वरूपाची माहिती विशेष घटनेला प्रसिद्धी करण्यासाठी पत्रकार परिषद आयोजित केली जाते. विविध पत्रकारांना एकत्रित बोलवून विशिष्ट विषयावर माहिती दिली जाते. प्रश्नांतरांच्या मार्फत योग्य माहिती मांडली जाते. तीच माहिती वर्तमानपत्रातून प्रसिद्धी केली जाते. माहिती प्रसिद्धी करण्याचे पत्रकार परिषद महत्त्वाचे माध्यम आहे.
- 3) **वृत्तविशेष** : वृत्तविशेष किंवा प्रसिद्धीपत्रक म्हणजे संस्थेच्या विविध घडामोडी व उपक्रमाबाबत प्रसिद्धी देण्यासाठी वृत्तपत्र संस्थाना लेखी निवेदन, संस्थेची नवीन शाखा सुरु करणे. ग्राहकासाठी योजना जाहीर करणे, एखादी महत्त्वाची निर्णय घटना लोकांना कळविण्यासाठी वृत्त तयार करून प्रसिद्धीसाठी वर्तमानपत्राकडे पाठविले जाते. म्हणजे संस्थेची नवीन घटनेच्या विषयाची माहिती प्रकाशित करण्याचे हे एक प्रभावी साधन आहे.
- 4) **पत्रकार संमेलन** : अनौपचारिक चर्चेतून माहिती प्रसारीत करण्याचे एक साधन म्हणून पत्रकार संमेलनाचा वापर होतो. संस्थेचे प्रमुख व पत्रकार यांचे एकत्रित संमेलन भरते. विशिष्ट प्रसंगी किंवा नियमितपणे पत्रकारांना एकत्रित बोलविले जाते. भोजन, अल्पोपहाराचे आयोजन करून त्या चर्चेतून अनौपचारिक माहिती प्रसिद्धी केली जाते.
- 5) **प्रदर्शन** : प्रदर्शन हे आजच्या आधुनिक काळात जनसंपर्काचे प्रभावी साधन मानले जाते. समाजातील सर्व संभाव्य व जुने ग्राहकाशी संपर्क साधण्यासाठी प्रदर्शन भरविली जातात. प्रदर्शनात संस्थेची प्रगती, उत्पादनाविषयी माहिती लोकांना समजावी यासाठी प्रदर्शनात मांडली जाते. या करीता व्यवसाय संस्था एका ठिकाणी प्रदर्शन आयोजित करून उत्पादनाविषयी माहिती समाजापर्यंत पोहचविण्याचे कार्ये प्रदर्शन करतात.
- 6) **नमुना भेटी** : नव-नवीन वस्तूंना संभाव्य बाजारपेठ मिळावी या करीता नमुना स्वरूपात वस्तूचे वाटप केले जाते. नमुनादाखल वस्तूचे वाटप करण्याचा उद्देश वस्तुची विक्री होण्यापूर्वी त्याची माहिती सर्वांना व्हावी तसेच अशा वस्तू समाजाला परिचित व्हावी व त्यासाठी त्याचे वाटप व्यापाऱ्यांना, लोकांना केले जाते. वस्तूला मागणी निर्माण करण्याचा एक उत्तम मार्ग आहे.
- 7) **लिखित साहित्य** : संस्थेविषयी महत्त्वाची माहिती आकर्षक पद्धतीने प्रसिद्ध करण्यासाठी फोल्डर्स, बोशर्स, हस्तलिखिते, प्रवास मार्गदर्शिका, नकाशे इ. स्वरूपाचे साहित्य प्रसारित केले जाते. अशा प्रकारे या माहितीचा लोकांना योग्य उपयोग होत असतो.
- 8) **शुभेच्छा व भेटी** : शुभेच्छा व भेटी देण्यात चांगला उद्देश लोकांना संस्थेबद्दल चांगली भावना निर्माण व्हावी हा असतो. उदा. नववर्षाच्या किंवा दिवाळीच्या निमित्ताने किंवा विशिष्ट प्रसंगी पत्र व भेटी पाठविल्या जातात. संस्थेच्या रौप्यमहोत्सवी किंवा सुवर्ण महोत्सवी वर्ष साजरे करतांना काही संस्था वस्तुसुद्धा भेट देतात. वृत्तपत्रातून नियत कालिकामधून जाहिराती शुभेच्छा देत असतात.
- 9) **देणग्या, बक्षिसे, लोकोपयोगी कामे** : गणेशोत्सव, शारदात्सव, सामाजिक उपक्रम या प्रसंगी देणगी देणे, वृद्धाश्रम चालविणे, मंदीरे बांधणे, नैसर्गिक संघटण, पाणपोई किंवा इतर ही उपयोगी

कार्यात आर्थिक मदत करुन व्यवसाय संस्था संपर्क प्रस्थापित करीत असते.

- 10) **रेडिओ, टेलिव्हिजन** : रेडिओ, टेलिव्हिजन माध्यमातून घराघरातून संपर्क साधला जातो. संस्थेचे अधिकारी रेडिओ किंवा टि.व्ही वरील चर्चेत सहभागी होतात. मनोरंजनाचे कार्यक्रमांमार्फत संस्थेच्या धोरणाची व कार्यपद्धतीची माहिती लोकांपर्यंत पोहचविली जाते.
- 11) **चित्रपट** : चित्रफित किंवा डॉक्युमेंटरी फिल्ममार्फत संस्थेची माहिती दिली जाते. मनोरंजनातून एखाद्या महत्त्वाचा संदेश समाजापर्यंत पोहचविण्यासाठी हे एक तंत्र वापरले जाते. चिटपटामार्फत संस्थेची माहिती लोकांपर्यंत पोहचविली जाते.
- 12) **इंटरनेट** : आधुनिक तांत्रिक युगात आंतरराष्ट्रीय पातळीवर संपर्क प्रस्थापित करण्यासाठी इंटरनेटचा उपयोग होतो. संस्थेची माहिती वेबसाईटवर देऊन एकाच वेळी अनेक लोकांशी संपर्क साधला जातो.
- 13) **व्याख्याने व परिषद** : तज्ञ व्यक्तीची व्याख्याने आयोजित करुन कर्मचारी व अधिकाऱ्यांच्या परिषदामार्फत विचाराचे आदान-प्रदान केले जाते. इतर संस्थाशी संपर्क प्रस्थापित करण्यासाठी व त्यामधील सलोख्याचे संदेश निर्माण होण्यासाठी व्याख्याने व परिषद भरविल्या जातात. त्यातून प्रभावी संपर्क साधला जातो.

७.२.१५ आधुनिक जनसंपर्क संदर्भात जनसंपर्क अधिकाऱ्याची भूमिका (Role of Public Relation officer in the modern context)

जनसंपर्क विभाग व्यवसाय संस्थेच्या इतर विभागाप्रमाणे एक प्रशासकीय विभाग असतो. या विभागाचा प्रमुख म्हणून जनसंपर्क अधिकारी काम करतो आधुनिक तांत्रिकी युगात जनसंपर्काला विशेष महत्त्व प्राप्त झाले आहे. समाजातील प्रत्येक घटक म्हणजे ग्राहक, कर्मचारी, अधिकारी, बँका, विमा व इतर संस्था या सर्वांशी जनसंपर्काचे संबंध आहेत. जनसंपर्काचे स्वरूप अत्यंत व्यापक असून बदलत्या काळात त्याची व्याप्ती दिवसेंदिवस वाढत आहे. जनसंपर्क अधिकाऱ्यांच्या कार्यात विशेष फायदा संस्थेला तरच होतोच पण त्याचबरोबर संबंधीत घटकाचाही फायदा होतो. भागधारकांच्या हिताची जोपासना होते अशा प्रकारे जनसंपर्काचा विचार केल्यास, ग्राहक, कामगार इ. सर्वांच्या बाबतीत जनसंपर्क फायद्याचा आहे. जनसंपर्क अधिकारी वेगवेगळ्या व्यक्ती व संस्थेसाठी महत्त्वाची कार्ये पूर्ण करतो. त्यामुळेच आपोआपच संस्थेचा नावलौकिक वाढतो. हा प्रमुख हेतू असतो पण त्याचा फायदा सर्व घटकांना होतो. ग्राहकांना नवीन वस्तूची माहिती मिळते. त्यांच्या त्रकारी सोडविल्या जातात. अशा प्रकारे कर्मचारी वित्तीय संस्था इ. घटकांनासुद्धा जनसंपर्काचा फायदा होतो. त्यामुळे जनसंपर्क हे संस्थेच्या दृष्टीने जरी प्रशासकीय कार्ये असले तरी त्याचा सर्व घटकांना फायदा होतो.

जनसंपर्क कार्यामुळे आधुनिक व्यवसाय संस्था बाह्य जगाशी संबंध सुधारण्यास अधिक मदत होते. पूर्वीच्या आणि आताच्या व्यावसायिक परिस्थितीचा विचार केल्यास जनसंपर्काचे परिणाम लक्षात येतात. आजच्या व्यवसाय संस्था जनसंपर्कामुळे अत्यंत व्यापक स्वरूपात काम करीत आहे. आज आंतरराष्ट्रीय पातळीपर्यंत बाजारपेठा वाढत आहेत. त्यामुळे ग्राहकांच्या संख्येत वाढ होत आहे. उत्पादन व वितरणाच्या प्रमाणात वाढ होत आहे. संस्थेचा नावलौकिक वाढत आहे. संस्थेचा लोकभिमुख कार्ये जनतेपर्यंत पोहचत आहेत. संस्था आणि जनता यांच्यातील दूरी जनसंपर्कामुळे कमी होत आहे. त्यामुळे व्यवसायाचे स्वरूप बदलते आहे. आजच्या व्यवसायाची तंत्रे कार्यपद्धतीत बदल होत आहे. आजच्या जागतिकीकरण, उदारीकरण व खाजगीकरणामुळे व्यवसायाला कोणत्याही मर्यादा राहिलेल्या नाहीत. त्यामुळे जनसंपर्काची व्याप्ती दिवसेंदिवस वाढत आहे. म्हणून व्यवसाय संस्थेसाठी जनसंपर्क ही अत्यावश्यक सेवा आवश्यक

ठरली आहे. या दृष्टीने जनसंपर्क अधिकाऱ्यांची जबाबदारी सुद्धा वाढलेली आहे. लोकांच्या दृष्टीकोणातून संस्थेच्या ध्येयधोरणात त्यांना समाविष्ट करून लोकांचा जास्तीत जास्त सहभाग मिळविण्यासाठी जनसंपर्क अधिकाऱ्याला सतत प्रयत्न करावे लागतात. संस्थेचे प्रश्न सोडविण्यासाठी विविध तंत्रे वापरावी लागतात. संस्थेला किती प्रमाणात फायदा होतो. संस्थेचे किती प्रश्न सोडविले जातात. यावरून जनसंपर्क कार्याची सफलता दिसून येते. जनसंपर्क अधिकाऱ्याला आधुनिक वातावरणात व्यवसाय संस्थेसाठी जनसंपर्काचे कार्ये करताना या दृष्टीकोणातून महत्त्वाची भूमिका पार पाडावी लागते.

७.३ परिभाषिक शब्द

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

७.४ स्वयं अध्ययन प्रश्न

प्रश्न 1 : व्यवस्थापन कर्मचारी संदेशवहन थोडक्यात स्पष्ट करा.

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

प्रश्न 2 : मनोबल आणि उत्पादकता स्पष्ट करा.

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

प्रश्न 3 : जनसंपर्काची व्याप्ती विशद करा.

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

प्रश्न 4 : जनसंपर्काचे प्रकार स्पष्ट करा.

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

प्रश्न 5 : आधुनिक जनसंपर्क संदर्भात जनसंपर्क अधिकाऱ्याची भूमिका स्पष्ट करा.

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

७.५ सारांश

व्यवसायिक कार्यालयाचे कामकाज करण्यासाठी लागणाऱ्या विविध घटकांपैकी कर्मचारी हा घटक वेगळा आहे. कारण तो सजिव घटक असल्याने त्याला भावना, अपेक्षा, मते, विचार इत्यादी असतात. त्यांचा विचार करूनच एक 'मानवी घटक' म्हणून आपल्याला त्याला चांगली वागणूक द्यावी लागते व त्याच्याकडून काम करून घ्यावे लागते. इतर घटक हे निर्जीव असल्याने त्यांचे व्यवस्थापन करताना अडचणी येत नाहीत. जास्त किंमत मोजून आपण त्यांना खरेदी करू शकतो. मात्र मानवी घटकाची मानसिकता फार महत्त्वाची असते. त्यासाठी त्याचे व्यवस्थापन स्वतंत्रपणे करावे लागते. याला 'कर्मचारी व्यवस्थापन' असे म्हणतात. यात आपल्या कार्यालयासाठी चापंगल्या कर्मचाऱ्यांची निवड करून, त्यांना प्रशिक्षण द्यावे लागते, त्यांना योग्य त्या सूचना व वागणूक देऊन मार्गदर्शन करावे लागते आणि त्यांच्यात कौशल्य विकसित करावी लागतात.

पूर्वीच्या काळी मानवी घटकाला इतर यांत्रिक घटकांप्रमाणे वापरून घेतले जात होते. त्याला यंत्र समजून त्याच्याकडून कामे करून घेतली जात होती. मात्र आधुनिक काळात मानवी घटक म्हणून त्याचा वेगळा विचार करावा लागतो. त्याच्या गरजा लक्षात घ्याव्या लागतात, त्याची मानसिकता.....

कोणतीही व्यवसाय संस्था समाजासाठी स्थापन केली जाते व ती समाजात विकास पावते. ती समाजाचा एक घटक असते. समाजातील विविध घटकांचा कोणकोणत्या कारणाने व्यवसाय संस्थेशी संपर्क येते. या सर्वघटकाची मान्यता असल्याशिवाय व्यवसायसंस्था सफल होऊ शकत नाही. भागधारक सरकार, सावकार वित्तीय संस्था कर्मचारी, स्पर्धक, पुरवठादार ग्राहक प्रसिद्धी माध्यमे आणि इतर सामाजिक संस्था यांचा व्यवसाय संस्थेशी संबंध येतो आणि कोणत्या तरी निमित्ताने व्यवसाय संस्था यांच्या संपर्कात येते. आधुनिक युगात आज जागतिकीकरणामुळे संपर्क कार्याला विशेष महत्व प्राप्त झालेले आहे. व्यवस्थापनाच्या दृष्टीने जनसंपर्काला विशेष महत्व प्राप्त झाले. कारण समाजातील विविध घटकांचे सहकार्य मिळविणे ते विकसित करणे, त्यातून संस्थेचा नावलौकिक वाढविणे जनमानसात चांगली प्रतिमा निर्माण करणे त्यासाठी व्यवसाय संस्था व समाज यातील अंतर कमी करणे, व्यवसाय संस्था जास्तीत जास्त लोकभिमुख बनविणे हे व्यवसायाचे कार्य जास्त जोमाने करण्याचा प्रयत्न केले जात आहेत.

७.६ सरावासाठी स्वाध्याय

प्रश्न 1 : कार्यालयातील मानवी संबंध स्पष्ट करा ?

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

प्रश्न 2 : संदेशवहनाच्या पद्धती सविस्तर वर्णन करा ?

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

प्रश्न 3 : कर्मचारी कल्याण म्हणजे काय ? कामगार कल्याण योजनेचे प्रकार स्पष्ट करा ?

.....

.....
.....
प्रश्न 4 : जनसंपर्क म्हणजे काय ? जनसंपर्काचे स्वरूप विशद करा ?

.....
.....
.....
प्रश्न 5 : जनसंपर्काचे महत्त्व स्पष्ट करा ?

.....
.....
.....
प्रश्न 6 : जनसंपर्क विभागाची कार्य विशद करा ?

७.७ अधिक वाचनासाठी पुस्तके

घटक 8 प्रमाणे.

घटक - ८

कार्यालय माहिती पुस्तिका व अहवाल

- ८.० उद्दिष्टे
- ८.१ प्रस्तावना
- ८.२ विषय विवेचन
 - ८.२.१ कार्यालय माहिती पुस्तिका
 - ८.२.२ कार्यालय माहिती पुस्तिकेची गरज
 - ८.२.३ कार्यालय माहिती पुस्तिकेचे मार्ग/स्रोत
 - ८.२.४ कार्यालय माहिती पुस्तिकेचे प्रकार
 - ८.२.५ कार्यालय माहिती पुस्तिकेचे फायदे
 - ८.२.६ अहवाल
 - ८.२.७ अहवालाचे कार्य
 - ८.२.८ अहवालाचे वर्गीकरण
 - ८.२.९ अहवाल लिखाणीची तत्त्वे
 - ८.२.१० अहवालाचे नमुने
- ८.३ परिभाषिक शब्द
- ८.४ स्वयं अध्ययन प्रश्न
- ८.५ सारांश
- ८.६ सरावासाठी स्वाध्याय
- ८.७ पुस्तके

८.० उद्दिष्ट्ये :

या घटकाच्या अध्ययनानंतर तूम्हाला कार्यालय माहिती पुस्तिकेचे वर्णन करता येईल.
कार्यालय माहिती पुस्तिकेची गरज स्पष्ट करता येईल.
कार्यालयीन माहिती पुस्तिकेचे स्रोत विशद करता येईल.
कार्यालय माहिती पुस्तिकेचे विविध फायदे सांगता येईल.
अहवालाचे वर्गीकरण करून त्याची तत्त्वे स्पष्ट करता येईल.

८.१ प्रस्तावना :

आजच्या वर्तमान परिस्थितीत व्यवसायसंस्थेचे स्वरूप अत्यंत विखुरलेले दिसून येते. आज देशात नव्हे तर आंतरराष्ट्रीय पातळीवर काम करताना कार्यालय स्थापन करणे अत्यंत महत्वाचे झाले आहे. आज जागतिकीकरणाला व उदारीकरणाच्या प्रक्रियेत व्यवसायाच्या कार्य कक्षा रूदावत आहेत. मोठमोठ्या व्यापारी संस्था, कंपन्या, बहुराष्ट्रीय कंपन्या, बँका, विमा संस्था, विविध विभागीय भांडारे, सार्वजनिक महामंडळे इत्यादीमध्ये अनंत कर्मचारी काम करीत असतात. या कर्मचाऱ्यांना आपले कार्य नियमितपणे, सुरळीतपणे व कार्यक्षमतेने करता यावे म्हणून त्यांना वेगवेगळ्या सूचना वेळोवेळी द्याव्या लागतात. अशा सूचना कर्मचाऱ्यांनी पाळावयाचे नियम, उपनियम, धोरणे, कार्यपध्ती, योजना, उद्देश कर्मचाऱ्यांची कर्तव्ये आणि जबाबदाऱ्या यासंबंधीची संपूर्ण माहिती लेखी स्वरूपात असणे गरजेचे असते.

तसेच वर दिलेल्या माहिती बरोबरच प्रत्येक कर्मचाऱ्याला संस्थेचे उद्देश, धोरणे, कार्यपध्दती, कामाचे स्वरूप व इतर मार्गदर्शनपर माहिती असणे फार महत्वाचे असते. ही माहिती त्यांना लेखी स्वरूपात प्राप्त झाल्याशिवाय ते अपेक्षेप्रमाणे काम करू शकत नाही. त्यासाठी संस्थेची सर्वांगीण माहिती, धोरणे, कार्ये व्यवस्थापन, संघटन, कार्यपध्दती, आदेश सूचना, मार्गदर्शन, मनुष्यबळ इत्यादी सर्व माहिती एकत्रित लेखी व कायम स्वरूपात उपलब्ध असाव्यात. अशी माहिती जेव्हा एकत्रित स्वरूपात पुस्तक रूपात तयार केली जाते तेव्हा त्याला माहिती पुस्तक असे म्हणतात. माहिती पुस्तकामुळे नवीन व जुन्या कर्मचाऱ्यांना त्यांच्या कर्तव्याची व जबाबदारीची जाणीव होते. त्यामुळे विभागीय अधिकाऱ्यांना नियंत्रण ठेवण्याची गरज भासत नाही. त्यामुळे वेळेची व श्रमाची बचत होते. या पुस्तिकेचा जसा कर्मचाऱ्यांना उपयोग होतो तसा व्यवस्तापक व मालक यांनाही उपयोग होतो त्यांना कर्मचाऱ्यांकडून नियमाप्रमाणे व सूचनेप्रमाणे काम करून घेणे सापे जाते. त्यामुळे कार्यालयाची एकूण कार्यक्षमता वाढण्यास मदत होते. नियोजनाप्रमाणे कार्य पूर्ण होण्याच्या दृष्टीने कामावर नियंत्रण ठेवणेही सोपे होते. थोडक्यात व्यवस्थापन व कर्मचारी दोघांच्याही दृष्टीने कार्यालय माहिती पुस्तिका उपयुक्त ठरते.

८.२ विषय विवेचन :

८.२.१ कार्यालय माहिती-पुस्तिका (Office Manuals) :

कार्यालय माहिती-पुस्तिकेची व्याख्या खालीलप्रमाणे देता येतील.

१) कर्मचाऱ्यांना मार्गदर्शक म्हणून उपयुक्त ठरणान्या माहिती व सूचनांची लेखी नोंद असलेल्या पुस्तिकेस कार्यालयातील मार्गदर्शक पुस्तिका असे म्हणतात. जॉर्ज-आर टेरी.

२) कार्यालयाने व्याख्या मार्गदर्शनासाठी व त्यांचे कार्ये कार्यक्षमतेने होण्यासाठी दिलेली एकत्रित लेखी माहिती व त्यासंबंधीच्या सूचना म्हणजे कार्यालया माहिती-पुस्तिका होय.

वरील व्याख्यांवरून असे दिसून येते की, कार्यालय माहिती पुस्तिका ही मार्गदर्शक पुस्तिका असते. त्यामुळे प्रत्येक कर्मचार्याला आपली कर्तव्ये, जबाबदाऱ्या, संघटनेतील स्थान, संस्थेची धोरणे व कार्यपध्दती याची स्पष्ट कल्पना येऊ शकते. व्यवस्थापनालाही नियंत्रणाचे कार्य करणे सोपे जाते. सर्व सूचना व माहिती या पुस्तिकेत उपलब्ध असल्याने पुन्हा-पुन्हा त्याच गोष्टी तोंडी सांगण्याची आवश्यकता राहत नाही. त्यामुळे वेळेची, श्रमाची व पैशाची बचत होते.

८.२.२ कार्यालय माहिती-पुस्तिकेची गरज (Need for office Manuals) :

व्यवसाय संस्थेला कार्यालया संदर्भात सर्व प्रकारची माहिती एकत्र करून घेण्याचे महत्वाचे साधन कार्यालय माहिती पुस्तिका असते. कार्यालयीन कर्मचार्याला कार्यकरीत असताना अनेक सूचना व मार्गदर्शन करावे लागते. कामाची पुनरावृत्ती टाळून सुरळीतपणे काम पूर्ण करण्यासाठी कार्यालय माहिती पुस्तिका उपयोगी, फायदेशीर व मार्गदर्शक ठरू शकते. ही पुस्तिका खालील कारणांनी तयार करण्याची गरज असते.

१) प्रास्ताविक :

माहिती पुस्तिकेची गरज लक्षात घेता तिच्यामध्ये सर्व प्रथम प्रास्ताविकाचा समावेश असावा तसेच त्याबरोबर कार्यालय पुस्तिका तयार करण्याचा प्रमुख उद्देशही त्यात असावा.

२) संस्थेची सर्वांगीण व संपूर्ण माहिती :

कार्यालय माहिती पुस्तिकेत संस्थेची व संघटनेची संपूर्ण माहिती त्यात असावी. कोणत्याही व्यवसायाच्या यशस्वितेसाठी संस्थेचा सर्व कर्मचार्यात एकीची भावना निर्माण होणे आवश्यक आहे. त्यामुळे सर्व कर्मचारी प्रमाणिकपणे व कार्यक्षमतेने कार्य करीत असतात. तसेच आपल्या विभागातील संस्थेचे स्थान व महत्त्व माहित होते. यासाठी माहिती पुस्तिकात संस्थेची उद्दिष्टे, स्थापना, संस्थेची जागा, इमारत, अधिकारी वर्ग, संघटनेचा आराखडा, कार्य करण्याच्या पध्दती, संस्थेचा इतिहास इत्यादीची माहिती असावी.

३) सर्वसाधारण नियम, बंधने व सोयी :

संस्थेतील कर्मचार्यांना, संस्थेचे घटक या नात्याने कार्यालयातील नियम, बंधने, त्यांचे हक्क, कर्तव्ये व जबाबदाऱ्या व त्यांना मिळणाऱ्या सुखसोयीबद्दल जाणीव असावी. उदा. कामाचे तास, वेतन देण्याच्या पध्दती, हक्काच्या व इतर रजा, सुट्या, वेतनवाढ, बढतीचे नियम, निवृत्ती कामावरून कमी करण्याचे नियम इत्यादी गोष्टींची माहिती पुस्तिकेत स्पष्टपणे दिलेली असावी. त्याचप्रमाणे संस्थेने कर्मचार्यांना ज्या-ज्या सुविधा दिलेल्या आहेत त्या माहिती पुस्तिकेत असणे आवश्यक आहे. उदा. कपडे बदलण्याची खोली, विश्रांती, जेवणाची जागा, टेलीफोन, वैद्यकीय सवलत, हात धुण्याची जागा, प्रथमोपचाराच्या सोयी इत्यादी प्रकारची माहिती जुन्या व नव्या कर्मचार्यांना मिळाल्यास ते आपले कार्य आत्मविश्वासाने करतात. तयामुळे त्यांच्यात सहकार्याची भावना वाढीस लागून त्यांची निमित्तता ही वाढते.

४) कार्यव्यवस्था, कामाची पध्दती व साधन व्यवस्था पध्दती :

संस्थेत कार्यपध्दती रचना केलेली असल्यास प्रत्येक कर्मचार्याने कोणत्या पद्धतीने कार्य करावयाचे आहे हे ठरविले असेल तर नवीन कर्मचार्यांना कार्य करताना कोणत्याही अडचणी येत नाहीत. तसेच कार्यपध्दतीला अनुसरून कोणत्या यंत्राचा उपयोग करावयाचा आहे. यंत्राची दुरुस्ती कशी करावी, त्याची

काळजी कशी घ्यावी. ही माहिती कार्यालयातील माहिती पुस्तिकेत दिलेली असते. कर्मचाऱ्यांना वरीलप्रमाणे माहिती मिळाल्यास त्यांचा वेळ, श्रम व पैसा यांची बचत होऊन कामतील चुकीचे प्रमाण कमी होऊन कामे जास्तीत जास्त चांगल्या पध्दतीने होते. काही ठिकाणी कामाचे प्रमाणीकरण केलेले नसेल तर काम सुरू करण्यापूर्वी कर्मचाऱ्यांना सूचना देण्यात येतात.

५) कामाच्या वेळा, कामाचे तास व वेतन पध्दती :

माहिती पुस्तिकेमध्ये उत्पादन विभाग व कार्यालयात प्रत्येक कर्मचाऱ्याने किती तास काम करावे. कामाला लागणारा वेळ व वेतन देण्याच्या पध्दतीबाबत माहिती असावी कामगारांनी जास्त वेळ काम केल्यास त्यांना मिळणारा मोबदला किंवा वेतन, बोनस, सेवानिवृत्तीमुळे मिळणारे फायदे इत्यादी माहिती पुस्तिकेत असली पाहिजे.

६) सुरक्षितता, आरोग्य आणि विमा योजना संबंधी तरतुदी :

कार्यालय माहिती पुस्तिकेत कारखान्यातील संभाव्य अपघात टाळण्यासाठी केलेली व्यवस्था कामगारांची शारीरिक तपासणी सामुहिक विमा योजना, कामगारांना देण्यात येणारी नुकसान भरपाई इत्यादी माहिती असावी. त्यामुळे कर्मचाऱ्यांना सुरक्षिततेच्या योजना संबंधीची माहिती घेऊन त्याचा फायदा त्यांना घेता येईल.

७) शिक्षण व प्रशिक्षणाच्या योजना :

प्रत्येक कर्मचाऱ्यांना कोणते काम करावयाचे आहे ते कसे व कोणत्या पध्दतीने करावयाचे आहे याची माहिती जोपर्यंत कर्मचाऱ्यांना नसते तो पर्यंत ते अपेक्षित कार्य करू शकत नाही. त्यासाठी शिक्षण प्रशिक्षणाची, माहिती द्यावी लागते. माहिती पुस्तिकेत शिक्षण व प्रशिक्षण या संबंधीची माहिती दिलेली असल्यामुळे जुन्या व नवीन कर्मचाऱ्यांना त्याचा फायदा होतो.

८) कामाची व्दिरूक्ती टाळता येते :

कार्यालयात अनेक प्रकारची कामे केली जातात व ती दैनंदिन स्वरूपाची असतात. माहिती पुस्तिकेमुळे कामाची व्दिरूक्ती टाळता येते. एकत्र काम पुन्हा-पुन्हा करताना वेळ, श्रम व पैशाची बचत होऊन कर्मचाऱ्यांना कामाची जबाबदारी निश्चिती केल्यामुळे पुनर्रवृत्ती टाळता येते.

९) संस्था परिचय :

व्यवसाय संस्थेची संपूर्ण माहिती या पुस्तिकेत नोंदविली जात असल्यामुळे संस्थेचे ध्येय, धोरणे, उद्देश, नियम, कार्यपध्दती व्यवस्थापन इत्यादी बाबतीत संपूर्ण माहिती पुस्तिकेत नमूद असल्यामुळे संस्थेचा परिचय होतो. कार्यालय माहिती पुस्तिकेवरून संस्थेची प्रतिमा तयार होतो. संस्थेच्या कामकाजाबाबत परिचय होतो.

१०) प्रशासकीय नियंत्रण :

कार्यालय माहिती पुस्तिकेमुळे व्यवस्थापनाला नियंत्रण ठेवणे सोपे जाते. या पुस्तिकेचा मार्गदर्शक म्हणून उपयोग होतो. कर्मचाऱ्यांना त्यांच्या कर्तव्ये आणि जबाबदारीची स्पष्ट जाणीव होते. त्यामुळे स्वयंशिस्त लागते. कामात चुका आणि त्रुटी आढळल्यास त्यांच्या परिणामाची कल्पना होते. कार्यालय माहिती पुस्तिका कर्मचाऱ्यांच्या बाबतीत आचार संहितेचे कार्य करते. प्रशासकीय व व्यवस्थापकीय कामकाजात सुधारणा आणण्यासाठी ही पुस्तिका अधिक फायदेशीर असते.

८.२.३ कार्यालयीन माहिती पुस्तिकेचे मार्ग/स्रोत (Sources of office Manuals) :

कार्यालय माहिती पुस्तिका तयार करण्याला आणि पुस्तिकेत कोणती माहिती असावी या संबंधीचा निर्णय घेतल्यानंतर ती माहिती गोळा करण्याच्या दृष्टीने प्रयत्न केले जातात. माहितीचे स्रोत किंवा साधने शोधली जातात. पुस्तिकेत छापली जाणारी माहिती कोणकोणत्या मार्गांनी प्राप्त होईल याचा शोध घेतला जातो. आणि योग्य मार्ग निवडला जातो. माहिती पुस्तिकेत माहिती गोळा करण्याचे खालील मार्ग दिसून येतात.

- १) संस्थेचे घटनापत्रक, नियमावली
- २) संस्थेचा संचालक मंडळ सभेचा वृत्तांत किंवा इतिवृत्त
- ३) अन्य संस्थांच्या कार्यालय माहिती पुस्तिका
- ४) विभागाप्रमुखाशी चर्चा, सभा इत्यादीचे इतिवृत्त
- ५) संस्थेच्या अधिकाऱ्यांची मनोगते, लेख किंवा भाषणाचे वृत्तांत
- ६) कर्मचारी व त्यांचे संघटनांशी झालेले करार
- ७) व्यवस्थापकाशी चर्चा, झालेल्या सभा इत्यादीचे इतिवृत्त

वरील प्रमाणे उपलब्ध मार्गांचा वापर करून माहिती पुस्तिकेत नोंद केली जाते. प्रत्यक्षात वापरली जाणारी कार्यपध्दती धोरणे, नियम यांचाच पुस्तिकेत समावेश असावा.

कार्यालय व्यवस्थापक, व्यवस्थापकीय संचालक, कार्य विभाग, कार्यालयीन प्रमुख/ अधिकारी, कर्मचारी यांच्याकडून माहिती उपलब्ध होते. माहिती गोळा करण्याचे महत्त्वाचे मार्ग/साधन म्हणून याकडे बघितले जाते.

कार्यालय माहिती पुस्तिका तयार झाल्यानंतर सुध्दा या माहिती पुस्तिकेत वेळोवेळी दुरूस्ती करावी लागते. व पुस्तिका अद्यावत ठेवावी लागते. कार्यालय माहिती पुस्तिका कार्यालय प्रमुख तयार करतो मात्र संस्थेतील सर्व अधिकारी, विभाग प्रमुख यांचे सहकार्य मिळाल्यास आवश्यक माहिती प्राप्त करता येते.

८.२.४ कार्यालय माहिती पुस्तिकेचे प्रकार (Types of office Manuals) :

लहान किंवा मोठ्या व्यवसाय संस्थेस कार्यालयाच्या स्वरूपात काळानुसार किंवा आकारमानानुसार माहिती पुस्तिकेचे वर्गीकरण करण्यात येते. हे वर्गीकरण पुढील प्रकारचे असू शकते.

१) संस्थेची ध्येय धोरण पुस्तिका (Policy Manuals) :

प्रत्येक संस्थेची निर्मिती विशिष्ट ध्येय धोरणाने झालेली असते. व्यवसाय संस्था पशुमुक्याने नफा कमविण्याच्या उद्देशाने स्थापन झालेला असतात. तर काही संस्था नफा व्यतिरिक्त इतर ध्येय धोरणांनी प्रेरित झालेली असतात. संस्थेचे प्रमुख ध्येय ठरलेले असते त्या ध्येयापूर्तीसाठी संस्था एकत्रित कार्य करित असते. व्यवसाय संस्थेचे संचालक मंडळ वेळोवेळी महत्त्वाचे निर्णय घेत असतात. त्यांनी संमत केलेले ठराव व घेतलेले निर्णय या ध्येय धोरण पुस्तिकेत छापण्यात येतात. ध्येय धोरण पुस्तिकेत संस्थेच्या ध्येयाबद्दल दिलेली असते.

२) कार्यपध्दती पुस्तिका (Procedure Manuals) :

सर्वत्र व्यावसायिक कार्यालयामध्ये एक प्रकारची कार्यपध्दती कायम स्वरूपी ठरविलेल्या असतात तर काही तात्पुरत्या स्वरूपात असतात. ज्यावेळेस काही काळानंतर कार्यपध्दतीत ... होण्याची शक्यता

असते. अशा वेळी तात्पुरती कार्यपध्दती वापरली जाते. कार्य पध्दतीत प्रामुख्याने संस्थेचे धोरण लक्षात घेऊन तयार केल्या असतात. कार्यपध्दती ठरवून दिल्यास कर्मचारी कार्यक्षमतेने कार्य करतात. कारण त्याचा वेळेचा अपव्यय होत नाही. थोडक्यात कार्यपध्दती पुस्तित संस्थेने वापरल्या जाणाऱ्या विविध कार्यपध्दतीची माहिती दिलेली असते.

३) संघटन पुस्तिका (Organisation Manuals) :

मोठमोठ्या संस्थेत अनेक विभाग व उपविभाग असतात. संस्थेतील सर्व विभाग व विभागात काम करणारे प्रमुख व कर्मचारी यांचे संघटन अशा प्रकारे करण्यात आलेले आहे हे दर्शविण्यासाठी संघटन तक्ता तयार केला जातो. या तक्त्यावरून प्रत्येक अधिकारी किंवा कर्मचाऱ्यांना त्याच्या जबाबदाऱ्या व अधिकाराबद्दल जाणिव होते. या पुस्तिकेत प्रामुख्याने कर्मचाऱ्यांचे अधिकार व कर्तव्याची माहिती दिलेली असते. संस्थेचा व्याप मोठा असला तर प्रत्येक खात्यानुसार संघटन रचना तयार केली जाते.

४) खातेदार/विभागीय कार्यपुस्तिका (Departmental Practice Manuals) :

खातेदार कार्यपध्दती पुस्तिकेत प्रत्येक खात्यातील कार्यपध्दतीची स्वतंत्र्य माहिती दिलेली असते. या पुस्तिकेचे प्रामुख्याने विशिष्ट खात्याचे धोरण, कार्यपध्दती संघटना साधन व्यवस्था इत्यादी माहिती दिलेली असते. अशा प्रकारचा खातेदार कार्यपध्दती पुस्तिका पुढील प्रकारच्या असू शकतात.

अ) पत्रव्यवहार (Correspondence Manuals) :

ब) टपाल पुस्तिका (Mailing Manuals) :

क) संदेशवहन पुस्तिका (Communication Manuals) :

ड) धारिका पुस्तिका (Filing Manuals) :

इ) संगणक प्रणाली पुस्तिका (Computer Manuals) :

ई) प्रशासकीय कामकाज पुस्तिका (Administrative Practice Manuals) :

उ) विविध उपयोगी कार्यालय पुस्तिका (Multipurpose office Manuals) :

ऊ) कार्यालय नियमन पुस्तिका (Office Manuals) :

ए) आकडेवारी विषयक पुस्तिका (Statistics Manuals) :

८.२.५ कार्यालय माहिती पुस्तिकेचे फायदे (Advantage of office Manuals) :

कार्यालय माहिती-पुस्तिका ही संस्थेतील कर्मचाऱ्यांना फारच उपयुक्त असते. तिचे फायदे पुढीलप्रमाणे आहेत.

१) वेळेत व खर्चात बचत :

कार्यालयात माहिती पुस्तिकेमुळे नवीन कर्मचाऱ्यांना माहिती पुस्तिका वाचून आपले कार्य चांगल्या पध्दतीने करता येते. त्यामुळे कामासाठी कमी वेळ लागतो. त्यामुळे खर्चात बचत होते. तसेच माहिती पुस्तिकेमुळे कर्मचाऱ्यांना कर्तव्याची व जबाबदारीची कल्पना येते तसेच नियम, कार्यपध्दती समजत असल्यामुळे कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षणाची आवश्यकता राहत नाही. त्यामुळे संस्थेचा वेळ, पैशाचा अपव्यय टाळता येतो.

२) जबाबदारीची निश्चिती :

कार्यालय माहिती पुस्तिका तयार करताना विशिष्ट कार्य श्रेणी, केव्हा, कसे करावे हे ठरविलेले असते.

त्यामुळे कर्मचाऱ्यांना कामाची टाळाटाळ करता येत नाही. माहिती पुस्तिका लेखी असल्यामुळे कर्मचाऱ्यांना लेखी आदेश देण्यात येतात. त्यामुळे त्यांना आपली जबाबदारी टाळता येत नाही.

३) नवीन कर्मचाऱ्यांना फायदेशीर :

माहिती पुस्तिकेचा सर्वात जास्त उपयोग नवीन कर्मचाऱ्यांना होतो. माहिती पुस्तिकेमुळे त्यांना संस्थेची व त्याच्या कामाची माहिती मिळते. त्यासाठी त्यांना स्वतंत्रपणे प्रशिक्षण देण्याची गरज नसते.

४) कार्यक्षमतेचे वाढ :

कार्यालय माहिती पुस्तिका तयार करताना प्रत्येक खात्याचा शास्त्रीय पध्दतीने अभ्यास केला जातो. त्यामुळे उत्कृष्ट कार्यपध्दती स्विकारली जाते. विविध प्रकारचे अपव्यय टाळून कामाची पुर्नरावृत्ती होत नाही. कार्यपइवाह अपेक्षित गतीने प्राप्त करता येतो. या सर्व बाबीमुळे कर्मचाऱ्यांची कार्यक्षमता वाढते.

५) मनोबल वाढते :

कार्यालय माहिती पुस्तिकेमुळे कर्मचाऱ्यांचा मनात कोणताही संशय राहत नाही. त्यामुळे ते पूर्ण आत्मविश्वासाने काम करतात पुस्तिका तयार करताना कर्मचाऱ्यांच्या सूचनेचे पालन केले जात असल्यामुळे कर्मचाऱ्यांना मनात सहकाऱ्यांची भावना निर्माण होते त्यामुळे त्यांचे मनोबल वाढते.

६) संदेशवहनाचे फायदे :

कर्मचाऱ्यांना पुस्तिकेतील माहितीच्या आधारे परस्परांशी अधिकाऱ्यांशी विचारांची देवाण-घेवाण करता येते. त्यामुळे परस्परांशी संपर्क होऊन कामकाजातील अडचणी योग्य मार्गाने सोडविता येतात. पुस्तिकेतील अंतर्भूत माहितीच्या आधारे कर्मचारी व अधिकारी यांच्यात योग्य संदेशवहन होत असते.

७) नियंत्रणाचे साधन :

माहिती पुस्तिकेच्यामार्फत व्यवस्थापनाला कामकाजावर नियंत्रण ठेवणे सोपे जाते. कर्मचाऱ्यांना कर्तव्याची जाणीव करून दिली जाते. कामातील चुका लक्षात आणून दिल्या जातात. कर्मचाऱ्यांनी कर्तव्यात कामचूकारपणा केल्यास त्यांना कारवाईबाबत कल्पना दिली जाते. त्यामुळे कर्मचारी अत्यंत काळजीपूर्वक व निष्ठेने आपले काम करतात. त्यामुळे कार्यालय माहिती पुस्तिका व्यवस्थापनाच्या दृष्टीने नियंत्रणाचे साधन म्हणून उपयोगी पडते.

८) कार्य मूल्यांकन :

कर्मचाऱ्यांना कार्यालय माहिती पुस्तिकेमुळे आपल्या जबाबदारीची जाणीव होत असल्यामुळे ते स्वतःच केलेल्या कामाचे मूल्यांकन स्वतःच करू शकता ते स्वतःच स्वतःच्या कामातून चुका शोधून त्या दुरस्त करण्याचा प्रयत्न करतात. यामुळे कर्मचाऱ्यांसाठी माहिती पुस्तिका एक स्वयंशिस्तीचे व स्वयंनियंत्रणाचे साधन बनते.

८.२.६ अहवाल (Reports) :

औद्योगिक व व्यापारी संस्थामध्ये नेहमी माहितीची देवाण-घेणाव होत असते. गुंतागुंतीच्या आणि व्यापक स्वरूपाच्या व्यावसायिक प्रक्रियेत व्यक्तीगत संपर्कापेक्षा लेखी संपर्काला महत्वाचे स्थान आहे. लेखी संपर्क साधण्याचे साधन म्हणजे 'अहवाल', उपयुक्त असलेली माहिती देण्याचे एक माध्यम म्हणून अहवालचा उपयोग होतो. एखाद्या विषयाचा सर्व बाजूंनी विचार करून आवश्यक माहिती लेखी स्वरूपात मांडणी करणे हा अहवालाला मुख्य उद्देश असतो. व्यवस्थापन, कर्मचारी, ग्राहक व बहिस्थ संस्था यांसाठी अप्रत्यक्ष संबंध प्रस्थापित करण्याचे अहवाल एक साधनच आहे. दैनंदिन कामात व महत्वाचे निर्णय घेतांना

आवश्यक माहिती व आकडेवारी अहवालातून प्राप्त होते.

संस्थेची वार्षिक सभा, संचालक व अधिकाऱ्यांना माहिती कळविण्यासाठी मार्गदर्शन करण्यासाठी अहवाल तयार केले जातात. म्हणून अहवाल एक प्रकारे संदेशवहनाचे कार्य करीत असतात. अहवाल तयार करण्याची जबाबदारी कार्यालय प्रमुखाची असते.

व्याख्या (Defination) :

१) एरिक मकेकॉलाहिन यांच्या मते :

अहवाल म्हणजे अडचणी संबंधी योग्य ज्ञान असलेली व्यक्ती किंवा व्यक्तिला समुहामार्फत ज्ञान नसलेल्या व्यक्तीकरिता त्यांची माहिती देण्यासाठी तयार केलेली लेखी नोंद होय.

२) मर्फी व पिक यांच्या मते :

व्यापार व व्यवसाय यातील महत्वाच्या विधि घटना व मत प्रणालीचे संक्षिप्त व स्पष्टीकरणासाठी लेखी निवेदन म्हणजेच अहवाल होय.

व्यापारातील महत्वाच्या बाबींसंबंधी नियोजित पण निरपेक्षपणे एक किंवा अनेक लोकांना सादर केलेली तथ्ये म्हणजे व्यापारी अहवाल होय.

अहवाल हा निरपेक्ष स्वरूपाचा असवा कोणत्याही व्यक्तीला किंवा घटनेला अवाजवी स्वरूपाचे महत्व त्यात दिलेले नसावे अहवाल तयार करणाऱ्या व्यक्तीच्या वैयक्तिक मताचा अहवालावर प्रभाव पडलेला नसावा. तसेच अहवाल हा नियोजित स्वरूपाचा नसावा.

८.२.७ अहवालाची कार्ये (Functions of Reports) :

व्यवस्थापकाने स्विकारलेल्या कर्तव्ये, अधिकारांचा किंवा जबाबदारीचा संक्षिप्त अहवाल देणे महत्वाचे असते. अहवाल हा नेहमीच माहितीचे संक्षिप्त स्वरूप असतो. विशेषतः अहवालाच्या मदतीने पुढील कार्ये पूर्ण केली जातात.

१) नियोजनासाठी माहिती पुरविणे :

अहवाल माहिती वास्तविक स्वरूपाची असते. या माहितीचे विश्लेषण करून त्या आधारे नियोजन केले जाते. व्यवस्थापनाला प्रत्येक कार्याची सुरुवात नियोजनानेच होते त्यासाठी अहवालाचा आधार घेऊनच नियोजन केले जाते.

२) समन्वय साधणे :

संस्थेचे कामकाज व्यवस्थितपणे चालावे यासाठी सर्व विभागामध्ये परस्पर समन्वय असणे आवश्यक असते तसेच प्रत्येक विभागातील कर्मचाऱ्यांमध्ये सुध्दा समन्वय असला पाहिजे. अहवालाच्या मदतीने सुध्दा असा समन्वय साधता येतो. समन्वयाच्या दृष्टीकोनातून अहवालात माहिती व आकडेवारी मांडलेली असते.

३) परस्पर तुलनात्मक अभ्यास :

आजचे युग हे स्पर्धेचे युग म्हणून ओळखले जाते. या युगात व्यावसायिक निर्णय घेत असताना स्पर्धात्मक संस्थेचा अभ्यास करावा लागतो. या संस्थेचा अभ्यास करून त्यांच्या अहवालाला तुलनात्मक अभ्यास करून योग्य निर्णय घेतला जातो.

४) जनसंपर्क :

अहवाल हे जनसंपर्क साधण्याचे आधुनिक व्यावसायिक लोकांचे साधन बनलेले आहे. भागधारक, सरकार, वित्तीय संस्था, ग्राहक इत्यादी लोकांशी संपर्क साधण्याचे साधन बनले आहे. त्यामुळे अहवालामुळे विविध पातळ्यावरील लोकांशी संपर्क साधणे सोपे जाते.

५) बदलत्या परिस्थितीस तोंडे देणे :

व्यावसायिक जगात सातत्याने बदल होत असतात या बदलेल्या परिस्थितीला तोंड दिल्याशिवाय व्यवसायाचा विकास होणे शक्य नाही. अहवालातून व्यावसायिक परिस्थितीचे योग्य प्रकारे व शास्त्रीय पध्दतीने विश्लेषण केले जाते. त्यामुळे बदलेल्या परिस्थितीत व्यवसाय विकसाला संधी शोधून काढण्यास मदत होत असते.

६) कार्याचे मूल्यमापन करणे :

कार्यालयामध्ये काम करीत असलेल्या अधिकारी व कर्मचारी यांनी प्रत्यक्ष केलेल्या कार्याचे मोजमाप करण्यासाठी अहवाल तयार केला जातो. यात त्यांनी किती प्रमाणात कामात सुधारणा केली तसेच सुधारणेस किती संधी आहे. याची कल्पना येते व त्यानुसार निर्णय घेतला जातो.

७) नियंत्रणासाठी मदत करणे :

अहवालाच्या आधारे अंतर्गत नियंत्रणासाठी माहिती व सूचना वरच्या दिशेने पाठविल्या जातात. अहवालात नेहमीच प्रत्यक्ष कारवाई करतांना दिसून येणाऱ्या असमाधानकारक गोष्टीचा उल्लेख केलेला असतो. त्यावरून सुधारणेच्या दृष्टीने उपाय-सूचविले जातात. त्यामुळे कार्यात सुधारणा घडवून आणण्याचे काम केले जाते.

८.२.८ अहवालाचे वर्गीकरण (Classification of Reports) :

अहवालचे अनेक प्रकारे वर्गीकरण करता येते. विशिष्ट उद्दिष्ट्ये डोळ्यासमोर ठेऊन अहवाल तयार करता येतात. त्यामुळे निरनिराळ्या निकषाच्या आधारावर अहवाचे वर्गीकरण केले जाते. पुढील प्रमाणे अहवालाचे वर्गीकरण करता येईल. या अहवालाचे प्रामुख्याने दोन प्रकार दिसून येतात. ते खालील प्रमाणे

१) कायदेशीर अहवाल (Statutory Reports) :

कायदेशीर अहवाल म्हणजे कायदानुसार तयार केलेले अहवाल, असे अहवाल कायद्याच्या चाकोरीत व कायद्याने ठरवून दिलेल्या विशिष्ट स्वरूपात सादर केले जातात. असा अहवाल तयार करणे विशिष्ट कायद्याने बंधनकारक केले जाते. संचालकाचा अहवाल, अंकक्षकाचा अहवाल, विवरणपत्रे इत्यादी अहवालाचा कायदेशीर अहवालात समावेश होतो. कायद्यातील तरतूदीचे पालन करण्याच्या हेतूने हे अहवाल तयार केले जातात.

२) बिगर कायदेशीर अहवाल (Non-Statutory Reports) :

जे अहवाल व्यावसायिक स्वरूपाचे असतात. त्यांना बिगर कायदेशीर अहवाल असे म्हणतात. या अहवालातून व्यवसायात होणाऱ्या विशिष्ट घडामोडींचा समावेश केला जातो. असे अहवाल तयार करणे कायद्याने ऐच्छिक स्वरूपाचे असले तरी व्यावसायिक निर्णय घेण्यासाठी हे अहवाल फारच उपयोगी ठरतात. असे अहवाल व्यवस्थापकीय कार्ये पूर्ण करण्यासाठी उपयेगी ठरत असतात. व्यवस्थापकाला धोरण ठरविणे, निर्णय घेणे अंदाजपत्रक तयार करणे इ. कार्यासाठी या अहवालांचा उपयोग होतो. काही अहवाल

विशिष्ट परिस्थिती तयार करावी लागतात. तर काही दैनंदिन स्वरूपात तयार करावे लागतात. त्यांचे प्रकार खालील प्रकारे.

अ) दैनंदिन स्वरूपाचे अहवाल (Routine Reports) :

वर्तमान परिस्थितीशी संबंधित हे अहवाल असतात. वर्तमान परिस्थितीच कल्पना येण्यासाठी वेळोवेळी जे अहवाल तयार केले जातात त्यांना दैनंदिन स्वरूपाचे अहवाल असे म्हणतात. उत्पादन, खरेदी-विक्री अहवाल हे दैनंदिन स्वरूपाचे असतात. या अहवालात संबंधित विषयाची माहिती सविस्तरपणे दिलेली असते त्यावरून व्यावसायिक प्रगतीची कल्पना येते. विशिष्ट कालावधीनंतर जे अहवाल तयार केले जातात. त्यांना कालावधी अहवाल असे म्हणतात. या अहवालातून सविस्तर माहिती व आकडेवारी दिली जाते. त्यातून कोणताही निष्कर्ष व शिफारस दिली जात नाही म्हणून त्यांना सत्यता अहवाल असेही म्हणतात.

ब) खास अहवाल (Special Reports) :

एखाद्या विषयाच्या संदर्भात सर्वांगण अभ्यास करून एखाद्या व्यक्तीने व्यवस्थापनास सादर केलेला अहवाल म्हणजे विशेष अहवाल होय. विशिष्ट परिस्थितीत व्यवसायिक माहिती देण्यासाठी जो अहवाल तयार केला जातो त्याला खास अहवाल म्हणतात. अशा अहवालात निष्कर्ष शिफारशी, स्वतंत्रपणे दिलेल्या असतात. त्यामार्फत व्यवस्थापनाला निर्णय घेता येतो.

क) औपचारिक अहवाल (Formal Reports) :

जे अहवाल विशिष्ट पध्दतीने ठराविक नमुन्यात तयार केले जातात त्यांना औपचारिक अहवाल असे म्हणतात. विशिष्ट व्यक्तीला उद्देशून जे अहवाल तयार केले जातात ते कायदेशीर व बिगर कायदेशीर दोन्ही प्रकारचे असू शकतात. व्यवस्थापकाने कंपनीला सादर केलेला अहवाल, सहकारी संस्थेला सादर केलेला अहवाल हे औपचारिक स्वरूपाचे असतात.

ड) अनौपचारिक अहवाल :

अनौपचारिक अहवालात कोणतीही नमुना चौकट किंवा पध्दती ठरलेली नसते. कार्यालयाची गरज पूर्ण होण्यासाठी अनौपचारिक अहवाल तयार केला जातो. एखाद्या पत्राचा किंवा चर्चचा विषय देखील अनौपचारिक अहवालात समावेश होतो. अनौपचारिक अहवाल वेगवेगळ्या प्रकारचे असू शकतात.

- १) प्रगती अहवाल
- २) कर्मचारी अहवाल
- ३) लघु अहवाल
- ४) समर्थतील अहवाल

८.२.९ अहवाल लिखाणाची तत्त्वे (Basic Principles of Writing Reports) :

अहवाल तयार करतना विशेष काळजी घ्यावी लागते. अहवालाची परिणामकारकता वाढविण्यासाठी तो नियोजनबध्द पध्दतीने तयार केला पाहिजे अहवाल तयार करण्यासाठी विशिष्ट कार्यपध्दती स्विकारावी लागते. अहवालाचा उपयोग जर निर्णय घेण्यासाठी केला जात नसेल तर असा अहवाल परिणामकारक नसतो. अहवालाचे वाचन केल्यावर अपेक्षित कृती घडून आली पाहिजे. अहवालातील माहिती वास्तविक स्वरूपाची असावी अहवालातून सूचना, निष्कर्ष शिफारशी मांडलेल्या असाव्यात तरच तो अहवाल परिणामकारक ठरतो अहवालात खालील गुण वैशिष्ट्ये असावीत.

- १) अहवालातील भाषा संदिग्ध नसावी.
- २) अहवालात संदर्भ दिलेले असावेत.
- ३) अहवाल संक्षिप्त मात्र माहितीपूर्ण असावा.
- ४) अहवालाची मांडणी तर्कशुद्ध असावी.
- ५) अहवालात शिफारशी, निष्कर्षाचा समावेश असावा.
- ६) अहवालातील माहिती व आकडेवारी अचूक असावी.
- ७) अहवालातील माहिती व आकडेवारी योग्य शब्दात व सुस्पष्ट असावी.
- ८) अहवाल समजण्यास सोपा आणि हेतूनिष्ठ असावा.
- ९) अहवालात वास्तविक निःपक्षपातीपणा असावा.
- १०) अहवालातील माहिती विश्लेषणात्मक स्वरूपात असावी.
- ११) अहवाल योग्य पध्दतीने व वस्तूनिष्ठ पध्दतीचा असावा.
- १२) अहवालात मूलभूत तत्वांचा समावेश असावा.

अहवाल तयार करीत असताना वरील गुण वैशिष्ट्यांचा समावेश असेल तर ते अहवाल परिणामकारक ठरतो अहवाल तयार करतांना प्रामुख्याने खालील गोष्टी लक्षात घ्याव्यात.

- १) माहिती गोळा करणे.
- २) माहितीचे विश्लेषण करणे.
- ३) माहितीची योग्यपणे मांडणी करणे.
- ४) माहितीतून योग्य निष्कर्ष काढणे.

या टप्प्यातून अंतिम अहवाल तयार होतो.

योग्य पध्दतीने आणि वस्तूनिष्ठ पध्दतीने विचार करून अहवाल तयार केला तरच त्याचा उपयोग होतो. अहवाल लेखन करतांना काही मूलकृत तत्वांचा स्विकार केला पाहिजे. अहवाल कोणत्याही स्वरूपाचा असला तरी अहवाल तयार करतांना काही तत्वांचा विचार करावा लागतो.

१) उद्देशाचे/हेतूचे तत्त्व (Principle of Purpose) :

अहवाल तयार करताना विशिष्ट हेतू किंवा उद्देश असावा. विशिष्ट हेतूने तयार केलेल्या अहवाचा व्यवस्थापनाला निर्णय घेताना फायदा होतो. अहवालामार्फत व्यवस्थापकीय कामे योग्य प्रकारे करता येतात. व्यवस्थापनाला खरी माहिती प्राप्त होते. निरीक्षणे शिफारशी विचारात घेता येतील म्हणून अहवाल विशिष्ट हेतू लक्षात घेऊन तयार केलेला असावा.

२) सुस्पष्टपणे तत्त्वे (Principle of Clarity) :

अहवालातून प्रत्यक्ष व्यवसाय संस्थेचे प्रतिबिंब दिसेल याची जाणीव ठेवून अहवाल तयार करावा. त्यातील भाषा सोपी असाव. त्यातील अर्थ सहज समजला पाहिजे. अहवालाच्या भाषेत साहित्यिक व तांत्रिक शब्दाचा वापर करू नये. अहवालात तयार करणाऱ्या व्यक्तीचे मत, भावना किंवा प्रतिक्रिया व्यक्त करू नये. अहवालाचा उद्देश लक्षात घेऊन संपूर्ण माहिती खरी व स्पष्ट शब्दात मांडली गेली पाहिजे.

३) संघटनेचे तत्त्व (Principle of Organisation) :

अहवाल हा नेहमी सुनियोजित व सुसंघटित असावा. अहवालातील माहिती वस्तुस्थिती दर्शक असावी. अहवालात निरीक्षण व शिफारशींचा उल्लेख असावा. अहवालात आणि नक्की असेल तर त्यास उपाय योजना सूत्र बंध पाहिजेत. माहिती व आकडेवारी अहवालात उद्देशाचे पुरक आणि आधिक स्पष्टीकरणाची आवश्यकता असेल तर योग्य परिशिष्ट असावे. अशा प्रकारे व्यवस्थितरित्या अहवाल तयार केला पाहिजे.

४) संक्षेपाचे तत्त्व (Principal of Brevity) :

अहवाल तयार करताना तो संक्षिप्त मात्र परिपूर्ण असावा तो लांबलचक किंवा पाल्हाव्हीक नसावा. अहवालाचे विश्लेषण करतांना व वाचतांना समस्या येतात या अहवालात अनावश्यक माहिती ठळकपणे नमूद केली जाते. अहवाल फारच मोठा असेल तर कंटाळवाणा आणि अकार्यक्षमता निर्माण करणारा असतो. म्हणून अहवाल संक्षिप्त व नीटनेटका असावा. योग्य ती माहिती थोडक्यात अहवालात असावी.

५) पाठ्यपुराव्याचे तत्त्व (Principle of follow-up) :

अहवालाला कार्यवाहीसाठी पाठपुरावा केला पाहिजे. अहवालात प्रत्येक अवस्थेत पाठपुरावा केल्यास अहवालाचा हेतू सफल होतो. पाठपुराव्यातून जबाबदारी निश्चित होते. दैनंदिन व विशेष या दोन्ही अहवालाचा पाठपुरावा करणे आवश्यक असते.

६) खर्चाचे तत्त्व (Principle of cost) :

अहवाल तयार करण्यासाठी होणारा खर्च विचारात घेतला पाहिजे. खर्च आणि फायदा याचा विचार केला पाहिजे. खर्चात बचत केली तर अहवालातून फायदे प्राप्त झाले पाहिजे. अहवाल तयार करण्यासाठी मोठ्या प्रमाणात खर्च होणार असेल व त्यापासून फायदे कमी मिळणार असतील असा अहवाल उपयुक्त नसतो. तो खर्चिक ठरतो.

अशा प्रकारे वरील तत्त्वाचा विचार करून अहवाल तयार करावा. अहवाल तयार करणाऱ्या व्यक्तीस अहवालाची कक्षा लक्षात आली पाहिजे. त्यानुसार माहिती व आकडेवारी गोळा केली पाहिजे. अहवालाची माहिती गोळा करणारी पद्धती निश्चित केली पाहिजे. अंतिम अहवाल तयार करण्यापूर्वी अहवालाचा कच्चा मसुदा तयार केला पाहिजे व त्यातील चुका लक्षात घेऊन अंतिम अहवाल करताना त्या विचारात घ्याव्यात.

८.२.१० अहवालाचे नमुने (Specimen Reports) :

१) दैनंदिन स्वरूपाचा अहवाल (Routine Reports)

हिशोब तपासणीचा अहवाल हा फायदेशीर असतो. मात्र कंपनीसाठी तो दैनंदिन स्वरूपाचा असतो. त्याच नमुना खालीलप्रमाणे :-

हिशोब तपासनिसचा अहवाल (नमुना)

प्रति,

मा. संचालक,

अरिहंत मॅन्युफॅक्चरिंग कंपनी लि.

जळगाव

महाशय,

आम्ही अरिहंत मॅन्युफॅक्चरिंग कंपनी लिमिटेड, जळगाव यांचे ३१ मार्च २०१२ रोजीचे ताळेबंद व त्या रोजी संपणाऱ्या वर्षाचे नफा-तोटापत्रक तपासले आहे व त्यानुसार खालील माहिती सादर करित आहोत.

- १) आमच्या मते व विश्वासाप्रमाणे हिशोब तपासणीसाठी आम्हास आवश्यक असलेली माहिती व स्पष्टीकरण मिळालेले आहे.
 - २) आम्ही ज्या पुस्तकाची तपासणी केली त्यावरून असे दिसून येते की, कायद्याने आवश्यक असलेली योग्य ती जमाखर्चाची पुस्तके ठेवण्यात आलेली आहे.
 - ३) आपल्या वार्षिक नफा-तोटा पत्रक व ताळेबंद हिशोब पुस्तकातील नोंदीशी बरोबर जुळत आहेत.
 - ४) आमच्या मते आम्हास दिलेल्या माहिती व स्पष्टीकरणावरून व सोबत जोडलेल्या नफा-तोटापत्रक व ताळेबंदावरून कंपनीने ती पत्रके कंपनी कायदा १९५६ प्रमाणे तयार केली आहेत. व सत्य व वास्तविक स्थिती दर्शवित आहेत.
- अ) कंपनीचा ताळेबंद ३१ मार्च २०१२ रोजी कंपनीची आर्थिक स्थिती दर्शवित आहे.
- ब) कंपनीचे नफा-तोटा पत्रक या तारखेपर्यंत नफा दर्शवित आहेत.

मुंबई

सही

११ जुलै २०१२

मणियार अॅण्ड कंपनी

चार्टर्ड अकौंटंट

२) विशेष/खास अहवाल (Special Reports) :

कर्मचाऱ्यांमधील असमाधानाची कारणे व उपाय योजना सुचविणाऱ्या समितीचा अहवाल

जैन केमिकल्स लि.

औद्योगिक वसाहत, जळगांव

प्रति,

मा. व्यवस्थापकीय संचालक,

जैन केमिकल्स लि.

जळगांव

संदर्भ - दि. ४ एप्रिल २०१२ रोजी झालेला संचालक मंडळाच्या सभेतील ठराव क्रमांक ०६ नुसार कर्मचाऱ्यांमधील असमाधानाची कारणे शोधून उपाय सुचविण्यासाठी नेमलेली समिती.

महाशय,

आपल्या कंपनीच्या संचालक मंडळाने दिनांक ४ एप्रिल २०१२ रोजी संचालक मंडळाच्या सभेतील ठराव क्रमांक ०६ नुसार कर्मचाऱ्यांमधील असमाधानाची कारणे शोधून काढण्यासाठी समिती नियुक्त केली होती. कर्मचारी हा कंपनीतील महत्त्वाचा घटक आहे. त्याचे सहकार्य कंपनीच्या विकासाच्या दृष्टीने आवश्यक आहे. कर्मचाऱ्यांच्या असमाधानाची कारणे जाणून घेण्याचा आपला प्रयत्न स्तुत्य आहे.

समितीचे कार्यक्षेत्र :

कंपनीला दिनांक ५ एप्रिल २०१२ या पत्र क्रमांक के. एम. १०१ नुसार समिती दोन प्रश्नांचा विचार करावयाचा आहे. (१) कंपनीतील कर्मचाऱ्याला असमाधानाचे कारणे शोधून काढणे. (२) योग्य उपाय योजना सुचविणे.

कार्यपद्धती :

समितीला दिनांक २ जून २०१२ च्या सभेने कामकाजाची पद्धती ठरविण्यात आली. कर्मचारी संघटनेचे प्रतिनिधी, निरीक्षक फोरमन व कर्मचारी यांच्या प्रत्यक्ष मुलाखती घेण्याचा निर्णय घेतला. याशिवाय कर्मचाऱ्यांकडून प्रश्नावली भरून घेण्याचे ठरले. १५० कर्मचारी व ५० निरीक्षकांकडून प्रश्नावली भरून घ्यावी आणि १०० कर्मचारी व २५ फोरमन कर्मचारी संघटना प्रतिनिधीची मुलाखत घेण्याचे ठरले.

माहिती संकलन :

समितीने निर्धारित केल्यानुसार १५० कर्मचारी व ५० निरीक्षकांकडून प्रश्नावली भरून घेतली. कर्मचाऱ्यांचे सहकार्य / उल्लेखनीय आहे. तसेच कर्मचारी संघटनेचे श्री. पी. एस. बनसोडे व बी. बी. सांगूनवेडे आणि निरीक्षक श्री. उदय जगताप यांच्या उपस्थितीत १०० कर्मचाऱ्यांची सभा घेण्यात आली. सभेतून कर्मचाऱ्यांच्या या असमाधानाची कारणे जाणून घेतली.

असमाधानी कारणे :

मुलाखती व प्रश्नावलीच्या आधारे संकलित केलेल्या माहितीवरून कर्मचाऱ्यांच्या असमाधानाची खालील कारणे दिसून आली.

१) सुविधांचा अभाव :

कंपनीच्या आरोग्य केंद्रातून कर्मचाऱ्यांना पुरेशा आरोग्य सुविधा मिळत नाहीत. कर्मचारी संख्येच्या तुलनेने एक आरोग्य केंद्र सुविधा पुरेशी नाही असे कर्मचाऱ्यांचे म्हणणे आहे.

२) वेतन वाढ :

कर्मचाऱ्यांना कराराप्रमाणे दर पाच वर्षांनी वेतन वाढ देण्याचे ठरले होते. मात्र गेल्या दहा वर्षांपासून या प्रश्नावर विचार केला गेला नाही.

३) निवास व्यवस्था :

कंपनीशी केलेल्या करारानुसार ३ वर्षांत निवास व्यवस्था केली जाईल असे सांगण्यात आले होते.

मात्र अजून पर्यंत ३०% कामगारांना निवासाची सोय झालेली नाही.

शिफारशी :

१) आरोग्य सुविधा :

कंपनीने कर्मचाऱ्यांच्या आरोग्याची काळजी घ्यावी व त्याला आणि त्याच्या कुटुंबियांना सेवा देणारा अद्ययावत दवाखाना बांधावा.

२) वेतन वाढ :

कर्मचाऱ्याला वेतनवाढीसाठी कराराची अंमलबजावणी व्हावी. महागाईच्या निर्देशांक विचारात घेता वेतनवाढीचा करार त्वरीत करावा.

३) निवास व्यवस्था :

कंपनीकडे उपलब्ध असलेल्या मोकळ्या जागेत कर्मचाऱ्यांसाठी घरे बांधावीत त्यामुळे निवासाचा प्रश्न मार्गी लागेल.

ऋणनिर्देश :

हा अहवाल तयार करण्यासाठी कर्मचारी संघटनांचे प्रतिनिधी, निरीक्षक, कर्मचारी व इतर संबंधितांचे सहकार्य लाभले त्याबद्दल समिती त्यांची आभारी आहे.

सही

सही

सचिव

अध्यक्ष

३) अनौपचारिक अहवाल (Informal Reports) :

कार्यालयातील कामकाजाची गरज पूर्ण करण्यासाठी अनौपचारिक अहवाल तयार केला जातो. त्याकरिता कोणतीही विशिष्ट पद्धत किंवा नमुना तयार केलेला नसतो. प्रगती अहवाल हा अनौपचारिक स्वरूपाचा अहवाल असतो. त्याचा नमुना खालीलप्रमाणे.

अनौपचारिक अहवालाचा नमुना

प्रभात मोटर्स लिमिटेड

औद्योगिक वसाहत

जळगाव

प्रति,

मा. कार्यकारी संचालक

प्रभात मोटर्स लिमिटेड

जळगाव

विषय : प्रगती अहवाल

महाशय,

आपल्या कंपनीचा प्रगती अहवाल संचालक मंडळाच्या अवलोकनार्थ सादर करीत आहे.

- १) **कंपनीचा विस्तार व प्रगती :** आपली कंपनी कारचे उत्पादन करणारी एक नामांकित कंपनी आहे. गेल्या १० वर्षांत कंपनीच्या प्रगतीचा आलेख उंचावत गेलेला आहे. मालमत्तेच्या किंमतीत दुप्पट वाढ झाली असून कंपनीकडे आज ५०० कोटी रूपयांची मालमत्ता आहे. कंपनी सध्या २१ प्रकारचे मॉडेल्स निर्माण करते. यावर्षी कंपनीने कार विक्रीचा उच्चांक गाठला आहे. देशातच नव्हे तर विदेशातही कंपनीच्या उत्पादनाला चांगली मागणी आहे. पश्चिम बंगाल सरकारशी करार करून कंपनी कलकत्ता या ठिकाणी नवीन शाखा सुरू करीत आहे. आपल्या कंपनीची गेल्या १० वर्षांतील प्रगती खालील तक्त्यावरून लक्षात येईल.

अ.क्र.	तपशील	वर्ष	आकडे कोटी रूपयांत
		२०००	२०१०
१.	सामान्य भांडवल	२०००	१००००
२.	स्थिर मालमत्ता	३००	६००
३.	ढोबळ नफा	१६०	८००
४.	निव्वळ नफा	८०	१६०
५.	लाभांश	४०	६०
६.	राखीव निधी	८०	१६०
७.	खेळते भांडवल	२२०	२२००

- २) कंपनीचे उत्पादन : कंपनीच्या उत्पादनात सातत्याने वाढ होऊन त्यात गेल्या १० वर्षांत अनुक्रमे ३७%, ४२%, ६५%, ७०%, ८७%, ८९%, ९१%, ९३%, ९५%, ९९% उत्पादनात झालेली आहे.
- ३) कंपनीची विक्री : कंपनीने विक्रीय उच्चांक गाठलेला आहे. कंपनीला विक्रयोत्तर सेवा आणि उत्पादनाची गुणवत्ता यामुळे कंपनीचे उत्पादन लोकांच्या पसंतीला उतरलेले आहे. गेल्या वर्षाच्या तुलनेने या वर्षात कंपनीची विक्री ३००% नी वाढलेली आहे.
- ४) बाजारपेठ : कंपनीच्या उत्पादनाला सर्वत्र मागणी आहे. नुकतीच बाजारात आणलेल्या नवीन कारसाठी आगाऊ रक्कम भरणाऱ्यांची संख्या एक लाखावर गेली आहे. विदेशात २९ देशात अलीकडे ही कार विकली जात आहे. कंपनीची सर्वत्र प्रगती होत आहे.

आपला विश्वासू

सही

चिटणीस

८.३ पारिभाषिक शब्द

- * प्रशिक्षण (Training) – कोणते काम करावयाचे आहे ते स्पष्ट करणे.
- * धोरण (Policy) – ध्येय पूर्तीसाठी योजना आखणे.
- * तत्त्वे (Principles) – नीतिमूल्ये

८.४ स्वयं अध्ययन प्रश्न

- प्रश्न १ : कार्यालय माहिती पुस्तिकेची गरज थोडक्यात सांगा ?
- प्रश्न २ : कार्यालय, माहिती पुस्तिकेचे प्रकार वर्णन करा ?
- प्रश्न ३ : कार्यालय माहिती पुस्तिकेचे फायदे थोडक्यात स्पष्ट करा ?
- प्रश्न ४ : अहवाल लिखाणाची तत्त्वे विशद करा ?

८.५ सारांश

कार्यालय माहिती पुस्तिकेचा कर्मचाऱ्यांबरोबर व्यवस्थापक व मालक यांनाही उपयोग होतो. त्यांना त्यातील नियमांप्रमाणे व सूचनेप्रमाणे कर्मचाऱ्यांकडून काम करून घेणे सोपे जाते. व्यवस्थापन व कर्मचारी दोघांच्याही दृष्टीने माहितीपुस्तिका उपयुक्त ठरते. कामाची पुनरावृत्ती टाळून सुरळीतपणे काम पूर्ण करण्यासाठी कार्यालय माहिती पुस्तिका उपयोगी ठरते. लहान किंवा मोठ्या व्यवसाय संस्थेत कार्यालयाच्या स्वरूपात काळानुसार किंवा आकारमानानुसार माहिती पुस्तिकेचे वर्गीकरण केले जाते.

उपयुक्त असलेली माहिती देण्याचे एक माध्यम म्हणून अहवालाचा उपयोग होतो. गुंतागुंतीच्या आणि व्यापक स्वरूपाच्या व्यावसायिक प्रक्रियेत व्यक्तिगत संपर्कपेक्षा लेखी संपर्काला महत्त्वाचे स्थान दिले जाते. एखाद्या विषयाचा सर्व बाजूंनी विचार करून आवश्यक माहिती लेखी स्वरूपात मांडणी करणे हा अहवालाचा मुख्य उद्देश असतो. दैनंदिन कामात व महत्त्वाचे निर्णय होताना आवश्यक माहिती व आकडेवारी अहवालातून प्राप्त होते.

८.६ सरावासाठी स्वाध्याय

- प्रश्न १ : माहिती पुस्तिका म्हणजे काय ? त्याचे स्रोत स्पष्ट करा ?
- प्रश्न २ : अहवाल म्हणजे काय ? अहवालाचे कार्य विशद करा ?
- प्रश्न ३ : अहवालाचे वर्गीकरण सविस्तर स्पष्ट करा ?
- प्रश्न ४ : अहवालाचे दोन नमुने तयार करा ?

८.७ अधिक वाचनासाठी पुस्तके

१. जोशी, एस. साने, पी. व्ही. (२००७) वाणिज्य संघटन नागफर : लकी अँड सन्स प्रा. लि.
२. बापट, एस. जी. (२००८) व्यावसायिक पत्रलेखन आणि अहवाल लेखन पुणे : न्यू रॉयल बुक डेपो.

३. सैदाणे, एस. ए. महाले, पी. एस. (२०११). आधुनिक कार्यालयीन व्यवस्थापन जळगाव : वृंदा पब्लिकेशन्स
४. कोठारी, पी. एम. लोहार, ए. जी. (२००८) कार्यालय व्यवस्थापन जळगांव; प्रशांत पब्लिकेशन्स.