বেপজা পাবলিক স্কুল ও কলেজ চট্টগ্রাম

একাদশ ও দ্বাদশ শ্রেণির শিক্ষার্থীদের জন্য

বিষয় ঃ ব্যবসায় সংগঠন ও ব্যবস্থাপনা ২য় পত্র

অধ্যায় ঃ যোগাযোগ

মডেল প্রশ্ন-০১

মিঃ পিনু তার প্রতিষ্ঠানের জন্য বেশকিছু সাইকেলের যন্ত্রাংশ আমদানীর লক্ষ্যে ভারতের একটি যন্ত্রাংশ রপ্তানী কারক প্রতিষ্ঠানের সাথে ই-মেইলের মাধ্যমে যোগাযোগ করে ফরমায়েশ প্রদাণ করেন। কিন্তু রপ্তানী কারক প্রতিমাসের বিহারী ব্যবস্থাপক বাংলাভাষার ই-মেইলের পাঠদ্ধোর করতে গিয়ে বাঙ্গালী বিক্রয়কর্মকর্তার শরণাপন্ন হয়। এবং পরবর্তীতে বিহারী ব্যবস্থাপক ফরমায়েশ অনুযায়ী সাইকেলের বিভিন্ন রকম যন্ত্রাংশ সরবরাহ করার ব্যবস্থা গ্রহণ করেন। কিন্তু এই সমাপ্ত কার্যক্রমে যোগাযোগ প্রক্রিয়া সঠিকভাবে অনুসরণে বাধা পরিলক্ষিত হওয়ায় মিঃ পিনু রপ্তানী কারককে ভবিষ্যত রপ্তানীতে সর্তক হওয়ার পরামর্শ দেন।

ক) যোগাযোগ কী? ১

খ) ব্যবসায় যোগাযোগের ফলে শিল্প সম্পর্কের উন্নয়ন ঘটে-ব্যাখ্যা কর। ২

গ) উদ্দীপকে রপ্তানীকারক প্রতিষ্ঠানের বিহারী ব্যবস্থাপক কর্তৃক বাঙ্গালী বিক্রয়কর্মকর্তার মাধ্যমে বাংলা ভাষার ই-মেইলের পাঠোদ্ধার যোগাযোগ প্রক্রিয়ার কোন উপাদান হিসেবে বিবেচনা করা হয়-ব্যাখ্যা কর। ৩

ঘ) পিনুর পরামর্শ অনুযায়ী ভবিষ্যত রপ্তানীতে সঠিকভাবে যোগাযোগ প্রক্রিয়া অনুসরণ কী অতীব গুরুত্ববহ? সবিশ্লেষনপূর্বক মতামত দাও। ৪

১নং প্রঃ উঃ ক

যোগাযোগ ঃ- দুই বা ততোধিক ব্যক্তি বা পক্ষের মধ্যে সংবাদ, তথ্য, ভাব, আবেগ অনুভূতি প্রভৃতি আদান প্রদানকে যোগাযোগ বলে।

১নং প্রঃ উঃ খ

ব্যবসায়িক লক্ষ্য অর্জনের নিমিত্তে ও সুষ্ঠুবাবে ব্যবসায় পরিচালনার জন্য প্রতিষ্ঠানের ভিতরে এবং বাইরের দুই বা ততোধিক ব্যক্তির মধ্যে ব্যবসায়িক স্বার্থ-সংশ্লিষ্ট বিষয়ে ভাব, তথ্য বা সংবাদ আদান প্রদান হলে তাকে ব্যবসায়িক যোগাযোগ বলে।

সাধারণত কার্যক্ষেত্রে শ্রমিক ব্যবস্থাপনা সর্ম্পককে শিল্প সম্পর্ক বলা হয়। ব্যবসায় সফলতা উত্তম শিল্পসম্পর্কের উপর নির্ভরশীল। যোগাযোগ শ্রমিক ব্যবস্থাপনার মধ্যে তথ্যে অবাধ প্রবাহ নিশ্চিত করে। ফলে কার্যক্ষেত্রে প্রতিষ্ঠানে শ্রমিক ব্যভস্থাপনার মধ্যকার সন্দেহ, অভিশ্বাস ও দ্বন্দ্ব দূরীভূত হয় এবং উত্তম শিল্পসম্পর্ক প্রতিষ্ঠিত হয়।

তাই বলা হয়, ব্যবসায় যোগাযোগের ফলে শিল্প সম্পর্কের উন্নয়ন ঘটে।

১নং প্রঃ উঃ গ

উদ্দীপকে রপ্তানীকারক প্রতিষ্ঠানের বিহারী ব্যবস্থাপক কর্তৃক বাঙ্গালী বিক্রয় কর্মকর্তার মাধ্যমে বাংলাভাষার ই-মেইল এর সাটোদ্বার যোগাযোগ প্রকিয়ার ডিকোডিং বা তথ্য গ্রহনীয় করার ধাপ হিসেবে বিবেচনা করা হয়।

প্রধানতঃ ডিকোডিং বলতে প্রাপক কর্তৃক গৃহীত সম্পদের মানসিক বিন্যাস, উপলব্ধি এবং ব্যাখ্যাকরণকে বুঝায়। অর্থাৎ প্রাপ্ত সংবাদ নিজের ধারণা অনুযায়ী গ্রহণযোগ করে সাজিয়ে নেয়াই ডিকোডিং।

এই প্যারায়ঃ------- উদ্দীপক থেকে প্রয়োজনীয় অংশ উদ্ধৃত্ত করবে। এবং তা ডিকোডিং এর কথা বলা হয়েছে তা বুঝিয়ে লিখবে।

এই প্যারায়ঃ------- উপসংহার হিসেবে পরিসমাপ্তি বাক্য লিখবে।

১নং প্রঃ উঃ ঘ

হ্যাঁ মিঃ পিনুর পরামর্শ অনুযায়ী ভবিষ্যত রপ্তানিতে যোগাযোগ প্রক্রিয়া সঠিকভাবে অনুসরণ করা অতীব গুরুত্ববহ বলে আমি ও মনে করি।

এই প্যারায় ঃ--- যোগাযোগ প্রক্রিয়া বলতে এমন কতগুলো অন্তসম্পর্কিত ধারাবাহিক পরস্পর সম্পর্কিত পদক্ষেপের সমষ্টিকে বুঝায়, যার মধ্যদিয়ে প্রেরকের কাছ থেকে সংবাদ প্রাপকের নিকট পৌঁছে।

এই প্যারায় ঃ--- উদ্দীপকের বর্ণনা থেকে প্রয়োজনীয় যোগাযোগ প্রক্রিয়া বিষয়ক অংশ উদ্ধৃত করবে।

এই প্যারায় ঃ--- ব্যবসায় বাণিজ্য সুষ্টু ও সুন্দরভাবে গ্রহণযোগ্য পরিচালনায় যোগাযোগ প্রক্রিয়ার গুরুত্ব ভুলে ধরবে এবং বিশ্লেষণ করবে।

এই প্যারায় ঃ--- ব্যবসায় বাণিজ্য সুষ্ঠু ও সুন্দরভাবে গ্রহণযোগ পরিচালনায় যোগাযোগ প্রক্রিয়ার গুরুত্ব ভুলে ধরবে। এবং বিশ্লেষণ করবে।

মডেল প্রশ্ন-০২

জনাব সেফু একটি স্বনামধন্য শিল্প প্রতিষ্ঠানে উৎপাদন বিভাগের সুপারভাইজার। তিনি উৎপদান কালীন বিভিন্ন ত্রুটি বিচুতি ও অসংঙ্গতি দেখে উৎপাদন ব্যবস্থাপকের নিকট তা সংশোধনের পরামর্শ প্রদান করেন। উৎপাদন ব্যবস্থাপক তা নিয়ে প্রকৌশল ব্যবস্থাপকের সাথে শলা পরামর্শ করে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করেন। ফলশ্রুতিতে সংশোধিত কমিটি আরো ভাল ও প্রতিষ্ঠানের জন্য সুদুর প্রসারি সুফল আনায়ন করে।

ক) আনুষ্ঠানিক যোগাযোগ কী? ১

খ) ব্যাপক জনগোষ্ঠীর নিকট দ্রুত সংবাদ পৌঁছানোর জন্য গণ যোগাযোগই উত্তম-ব্যাখ্যা কর। ২

গ) উদ্দীপকে তথ্য প্রবাহের ভিত্তিতে জনাব সেফু কোন ধরনের যোগাযোগ করেছেন?-ব্যাখ্যা কর। ৩

ঘ) উদ্ভূত পরিস্থিতি বিবেচনায় প্রকৌশল ব্যবস্থাপকের সাথে উৎপাদন ব্যবস্থা শাল-পরামর্শ প্রতিষ্ঠানের জন্য সুদুর প্রসারি সুফল

এনেছে'- অন্যান্য প্রকারের ভিত্তিতে যোগাযোগের ধরন উল্লেখপূর্বক উক্তিটি বিশ্লেষণ কর।

২নং প্রঃ উঃ ক

আনুষ্ঠানিক যোগাযোগ ঃ- প্রতিষ্ঠানের প্রণীত নিয়ম-নীতি, নীতি পদ্ধতি সাংগঠনিক আইন-প্রভৃতি অনুসরণ করে তথ্য বা বার্তা বিনিময় করাকে আনুষ্ঠানিক যোগাযোগ বলে।

২নং প্রঃ উঃ খ

গণ যোগাযোগ বলতে কোন তথ্য বা সংবাদ নির্দিষ্ট মাধ্যম ব্যবহার করে বৃহৎ ভৌগলিক এলাকার মধ্যে দ্রুত, ব্যাপক সংখ্যক ও বিক্ষিপ্ত শ্রোতামন্ডলী বা প্রাপকের কাছে পৌছানোকে বুঝায়।

সাধারণত গণ প্রচারে নিয়োজিত গণ মাধ্যমগুলোই গণ যোগাযোগ কার্যসম্পদান করে। রেডিও, টেলিভিশন, সংবাদপত্র, ম্যাগাজিন লিফলেট, ক্ষুদে বার্তা ইত্যাদির মাধ্যমে গণযোগাযোগ সংগঠিত হয়। এইসব যোগাযোগ মূলত ব্যাপক জনগোষ্ঠীকে প্রচারের জন্য করা হয়ে থাকে।

তাই দ্রুত ও ব্যাপক জনগোষ্ঠীর নিকট সংবাদ পৌঁছানোর জন্য গণযোগাযোগই উত্তম।

২নং প্রঃ উঃ গ

তথ্য প্রবাহের ভিত্তিতে জনাব সেফু উলম্বিক/উলম্ব যোগাযোগ করেছেন।

সংগঠন কাঠামোর উর্ধ্বতন এবং অধস্তনদের মধ্যে যে যোগাযোগ সংগঠিত হয় তাকে উলম্ব যোগাযোগ বলে। অর্থাৎ তথ্য বা সংবাদ উর্ধ্বতন থেকে অধ্ব:স্তন বা অধঃস্তন থেকে উর্দ্ধতন কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ/বিনিময়কে উলম্ব যোগাযোগ বলা হয়।

এই প্যারায় ঃ----- উদ্দীপকের বর্ণনা থেকে প্রয়োজনীয় অংশ উপস্থাপনকে উলম্ব যোগাযোগ বুঝিয়ে দিবে।

এই প্যারায় ঃ--- উপসংহার হিসেবে বাক্য লিখবে পরিসমাপ্তি করবে।

২নং প্রঃ উঃ ঘ

উৎপদান ব্যভস্থাপকের সাথে প্রকৌশল অন্যান্য প্রকার যোগাযোগের ভিত্তিতে সাংগঠনিক যোগাযোগ।

একটি প্রতিষ্ঠান বা সংগঠনকে সুন্দর ও সুষ্ঠুভাবে গুছিয়ে পরিচালনা করার স্বার্থে যে যোগাযোগ করা হয় তাকে সাংগঠনিক যোগাযোগ বলে। সাধারণত প্রতিষ্ঠানের কাঠামো প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন ও ত্রুটি বিচ্যুতি দূর করার লক্ষ্যে এ ধরনের যোগাযোগ সংগঠিত হয়।

এই প্যারায় ঃ--- উদ্দীপকের বর্ণনা থেকে উৎপাদন ব্যবস্থাপকের সাথে প্রকৌশলের ব্যবস্থাপকে শালা পরামর্শের ফলে প্রাতিষ্ঠানিক সুফল বিশ্লেষণ করবে।

এই প্যারায় ঃ--- পরিশেষের বাক্য লিখে শেষ করবে। (১ লাইন)

মডেল প্রশ্ন-০৩

জনাব শিপু তাঁর প্রতিষ্ঠানের সঠিক তথ্য বা সংবাদ সবসময় পায়। প্রতিষ্ঠানের সকল স্তরের কর্মীরা তাঁকে যথেষ্ট সম্মান করে। তবে তারা খুবই ভয়-ভীতি মধ্যে থাকে। মাঝে মাঝে প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন বিভাগ পরিদর্শন করে থাকেন। এতে কারো কোন দোষত্রুটি দেখলে সাথে সাথে ব্যবস্থা গ্রহণ করতে তাঁর জুড়ি নেই। বেশ কয়েক বছর পর তিনি উপলব্ধি করলেন, এ অবস্থায় তাঁর সাথে সবার সাবলিল যোগাযোগ বাধাগ্রস্থ হয়। যা প্রতিষ্ঠানের সার্বিক ব্যবস্থার চিত্র জ্ঞাত হতে বাধাগ্রস্থ হয়। তাই তিনি এ অবস্থা থেকে উত্তোরণের জন্য এবং সবার সাথে যোগাযোগ ব্যবস্থা, সহজতর করার মাধ্যমে প্রতিষ্ঠানে সার্বিক অবস্থার চিত্র জানতে প্রতিবছর কর্মীসম্মেলন করার কথা ভাবছেন। যেখানে সবাই মনখুলে পরস্পরিক খোলামেলা আলোচনা এবং মধুর পরিবেশে মতবিনিময় করার ব্যবস্থা আকবে।

ক) লাল ফিতার দৌরাত্ম্য কী? ১

খ) বর্তমানে শিক্ষাক্ষেত্রে মাল্টিমিডিয়া প্রযুক্তির ব্যবহার ব্যাপতা পাচ্ছে-ব্যাখ্যা কর। ২

গ) উদ্দীপকে জনাব শিপুর প্রতিষ্ঠানে কোন ধরনের কার্যকর যোগাযোগের প্রতিবন্ধকতা পরিলক্ষিত হয়?ব্যাখ্যা কর। ৩

ঘ) তুমি কি মনে কর, কর্মী সম্মেলনের মাধ্যমে জনাব শিপু যোগাযোগের সাংগঠনিক প্রতিবন্ধকতা দূর করে প্রতিষ্ঠানের সঠিক তথ্য পেতে পারে? বিশ্লেষণ কর। ৪

৩নং প্রঃ উঃ ক

লাল ফিতার দৌরাত্নঃ তথ্য বা সংবাদ সনাতন রীতি অনুযায়ী লাল ফিতা দ্বারা অফিসে নথি বন্দি করে রাখাকে লাল ফিতার দৌরাত্ন বলে।

৩নং প্রঃ উঃ খ

কোন সংবাদ বা তথ্য জানানোর জন্য অনেকগুলো মিডিয়া বা মাধ্যমের সমষ্টিকে মাল্টিমিডিয়া বলে।

সাধারণত মাল্টিমিডিয়া বলতে বহুবিধ মিডিয়া এর মাধ্যমের সমন্বিত প্রযুক্তিকে বুঝায়। এ প্রযুক্তির মধ্যে লিখিত শব্দ, চিত্র জীবন্ত ছবি, অডিও ভিডিও প্রভৃতি প্রযুক্তি অন্তর্ভুক্ত থাকে, যা শিক্ষাক্ষেত্রে বর্তমানে বহুলাভাবে ব্যবহার হচ্ছে। যেকোন দূরবর্তী স্থানের শিক্ষাকার্যক্রম সহজে সম্পাদনের জন্য মাল্টিমিডিয়ার ব্যবহার ব্যাপক হচ্ছে।

তাই বলা হয়- বর্তমান শিক্ষাক্ষেত্রে মাল্টিমিডিয়ার ব্যবহারে ব্যাপকতা পাচ্ছে।

৩নং প্রঃ উঃ গ

উদ্দীপকে জনাব শিপুর প্রতিষ্ঠানে যোগাযোগের ব্যক্তিগত প্রতিবন্ধকতা পরিলক্ষিত হয়।

কার্যকর যোগাযোগের ক্ষেত্রে সংবাদ প্রেরক এবং সংবাদ গ্রাহকের ব্যক্তিগত বিভিন্ন ধরনের সমস্যা থাকতে পারে, যা যোগাযোগকে নেতিবাচকভাবে প্রভাবিত করে। এ সব উপাদানকে ব্যক্তিগত প্রতিবন্ধকতা বলে। যেমন- ব্যক্তিত্বের পার্থক্য, অমনোযোগিতা ইত্যাদি।

এই প্যারায় ঃ--- উদ্দীপকের বর্ণনা থেকে প্রয়োজনীয় অংশ উদ্ধৃত করবে যেখানে কর্মীরা জনাব শিপুকে ভয় পায়। যা ব্যক্তিগত প্রতিবন্ধকতা ।

এই প্যারায় ঃ--- উপসংহার হিসেবে একটি সমাপ্তি বাক্য লিখবে।

৩নং প্রঃ উঃ ঘ

হ্যাঁ আমি মেন করি কর্মী সম্মেলনের মাধ্যমে জনাব শিপু যোগাযোগের সাংগঠনিক প্রতিবন্ধকতা দূর করে প্রতিষ্ঠানের সঠিক তথ্য পেতে পারে।

কার্যকর যোগাযোগের ক্ষেত্রে সংগঠন ও সংগঠন কাঠামোর মধ্যে থেকে যেসব বাধা বা প্রতিবন্ধকতা দেখা দেয়, সেগুলোর সমষ্টিই হলো সাংগঠনিক প্রতিবন্ধকতা। যেমন- অতিরিক্ত কর্তৃত্ব স্তর, বৈষম্য, পদমর্যাদা পার্থক্য ইত্যাদি।

এই প্যারায় ঃ--- উদ্দীপকের বর্ণনা থেকে প্রয়োজনীয় অংশ উপস্থাপন করবে। এবং সবার সাথে যোগাযোগ করার ক্ষেত্র বর্ণনা করবে।

এই প্যারায় ঃ--- কর্মী সম্মেলন এর মাধ্যমে সব স্তরে কর্মকর্তা কর্মচারী মনখুলে তাদের মতামত দেয়ার মাধ্যমে প্রতিষ্ঠানের সার্বিক চিত্র উঠে আসবে। এভাবে বিশ্লেষণার্থক বর্ণনা দিবে।

এই প্যারায় ঃ--- পরিসমাপ্তি বাক্য লিখতে শেষ করবে।

মডেল প্রশ্ন-০৪

জনাব শানু সিঙ্গাপুর হেড অফিস খুলে বিশ্বের কয়েকটি দেশে ব্যবসায় বাণিজ্য করে থাকেন। প্রত্যেক দেশের তাঁর প্রতিষ্ঠানে গুলো তিনি কম্পিউটার নেটওয়ারিং এর আওতায় নিয়ে রেখেছেন। গুরুত্বপূর্ণ নির্দেশনা প্রদানে তিনি প্রতিটি দেশে আলাদা ঠিকানা সম্বলিত প্রযুক্তি ব্যবহার করে থাকেন। এছাড়া বিভিন্ন সময় যে যার জায়গাতে বসে তিনি প্রত্যক্ষ মিটিং এর মাধ্যমে প্রয়োজনীয় আলোচনা করে থাকেন। ফলে প্রতিষ্ঠানগুলো পরিচালনায় জনাব শানুকে বেগ পেতে হয় না। এবং তিনি আরো কয়েকটি দেশে তার ব্যবসায় সম্প্রসারণের চিন্তাভাবনা করছেন।

ক) ওয়েব সাইট কী? ১

খ) প্রাপকের অনুপস্থিতিতে তথ্য প্রদানে ভয়েস মেইলের গুরুত্ব বৃদ্ধি পাচ্ছে ব্যাখ্যা কর। ২

গ) উদ্দীপকে জনাব শানু গুরুত্বপূর্ণ নির্দেশনা প্রদানে আইসিটির কোন লিখিত মাধ্যম ব্যবহার করেন-ব্যাখ্যা কর। ৩

ঘ) জনাব শানু সিঙ্গাপুরে বসে সবার সাথে প্রত্যক্ষ আলোচনার ক্ষেত্রে যে প্রযুক্তিগত মাধ্যম ব্যবহার করেন তা বিভিন্ন দেশে ব্যবসায় সম্প্রসারণে ভূমিকা রাখে-মূল্যায়ন কর। ৪

৪নং প্রঃ উঃ ক

ওয়েব সাইটঃ- ওয়েব সাইট হলো পরস্পর সম্পর্কযুক্ত অসংখ্য ওয়েব পেইজের সম্মিলন, যা বিভিন্ন ধরনের নথি, দলিল চিত্র, অস্বিত্ত ভিডিও ও অন্যান্য ডিজিটাল সম্পদ ধারণ করে থাকে।

৪নং প্রঃ উঃ খ

যান্ত্রিক উপায়ে মানুষের কণ্ঠস্বর হুবহু ধারন ও প্রেরণ করার প্রক্রিয়াকে ভয়েস মেইল বলে।

সাধারণত ভয়েস মেইল হলো ই-মেইলের মত মৌখিক যোগাযোগ পদ্ধতি। ই-মেইল লিখিত আর ভয়েসমেইল মৌখিক যোগাযোগের ইলেক্ট্রনিক একটি মাধ্যম। গ্রাহককের অনুপস্তিতিতে কোন রকম তথ্য বা সংবাদ হুবহু প্রেরকের কন্টে সংরক্ষণ ও প্রেরনের ইলেক্ট্রনিক উদ্ভাবন হলো এই ভয়েস মেইল বর্তমানে তা বহুল ব্যবহার হচ্ছে।

তাই বলা যায় ভয়েস মেইল প্রাপকের অনুপস্থিতির সময়ে প্রেরকের হুবহু কণ্ঠস্বরে সম্পদ প্রেরণ এর গুরুত্ব বৃদ্ধি পাচ্ছে।

৪নং প্রঃ উঃ গ

উদ্দীপকে জনাব শানু গুরুত্বপূর্ণ লিখিত নির্দেশনার প্রদানে আইসিটির ই-মেইল মাধ্যম ব্যবহার করেন।

এক কম্পিউটার থেকে ইন্টারনেটের মধ্য দিয়ে অন্য কম্পিউটারে যোগাযোগ করাকে ই-মেইল বলে থাকে ইলেকট্রনিক মেইল বলে।

এই প্যারায় ঃ---- উদ্দীপকের বর্ণনা থেকে লিখিত নির্দেশনা প্রদানে ব্যবহার করা অংশটি সুন্দরভাবে উদৃত করবে। যা ই-মেইল মাধ্যম।

এই প্যারায় ঃ--- উপসংহার হিসেবে একটি সমাপ্তিসূচক বাক্য লিখবে।

৪নং প্রঃ উঃ ঘ

উদ্দীপকে শানু সিঙ্গাপুরে বসে সবার সাথে প্রত্যক্ষ আলোচনা করার ক্ষেত্রে ভিত্তিও কনফারেন্সিং প্রযুক্তির মাধ্যম ব্যবহার করেন।

এই প্যারায় ঃ--- ভিডিও কনফারেন্সিং হলো, টেলিভিশন বা কম্পিউটার মনিটর বা প্রজেন্টরের পদার্থ আলোচনায় অংশগ্রহণকারী ব্যক্তিগণ পরস্পরের মুখোমুখি হন এবং মতামত বিনিময় করেন যে প্রযুক্তির মাধ্যমে।

এই প্যারায় ঃ--- উদ্দীপকের বর্ণনা থেকে সিঙ্গাপুর বসে প্রত্যক্ষ আলোচনা করার ঘটনা বর্ণনা করবে।

এই প্যারায় ঃ--- এই প্রযুক্তিগত সুবিধা গিরে জনাব শানু ব্যবসায় সম্প্রসারণের চিন্তায় ইতিবাচক ফল দিবে। এইভাবে বিষয়টি মূল্যায়নপূর্বক বর্ণনা লিখবে।

এই প্যারায় ঃ--- পরিশেষের বাক্য লিখবে।

মডেল প্রশ্ন-০৫

রনী লিমিটেড তথ্য প্রযুক্তির যুগে ই-ইমেল এর মাধ্যমে আমদানি কারকের সাথে প্রতিনিয়ত তথ্য আদান প্রদান করার মাধ্যমে প্রচুর পরিমাণ পণ্য রপ্তানির অর্ডার পায়। পণ্য উৎপাদনের সময় রনী লিমিটেড রশিদের মাধ্যমে মানসিক প্রশান্তির জন্য কারখানা অভ্যন্তরে শ্রুতি মধুরতা বজায় রেখে অডিও গানের ব্যবস্থা করেছে। এতে দেখা যায় কর্মীদের কাজের গতি ও মান বৃদ্ধি পায়। এবং নিজেদের মধ্যে প্রয়োজনীয় কর্থাবার্তা বলা বন্ধ হয়ে যায়। এ অডিও প্রযুক্তির মাধ্যমে উর্দ্ধতন কর্মকর্তারারা অনেক সময় সবার জন্র তাৎক্ষণিক নির্দেশনা প্রদানের ব্যবস্থা করেছেন।

ক) বাহ্যিক যোগাযোগ কী? ১

খ) শব্দ বহির্ভূত যোগাযোগ দ্বারাও মানুষের ক্রিয়া প্রতিক্রিয়া বুঝা যায়-ব্যাখ্যা কর। ২

গ) রনী লিমিটেড পণ্য রপ্তানীর অর্ডার পেতে কোন ধরনের শাব্দিক যোগাযোগ ব্যবহার করেছেন? ব্যাখ্যা কর। ৩

ঘ) উদ্দীপকে রনী লিমিটেড কর্মীদের মানসিক প্রশান্তির জন্র যে ধরনের যোগাযোগ মাধ্যমে ব্যবহার করেছেন তা কাজের গতি ও মান বৃদ্ধিতে ভূমিকা রেখেছে-বিষয়টি মূল্যায়ন কর। ৪

৫নং প্রঃ উঃ ক

বাহ্যিক যোগাযোগ:- প্রতিষ্ঠানের পক্ষ থেকে বাইরের কোন ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের সাথে কোন তথ্য বা সংবাদ বিনিময় করলে, তাকে বাহ্যিক যোগাযোগ বলে।

৫নং প্রঃ উঃ খ

যখন কোনরূপ লিখিত বা মৌখিক ভাতা বা শব্দের ব্যবহার ছাড়াই যোগাযোগ সম্পাদন করা হয় তখন তাকে শব্দ বর্হিভূত যোগাযোগ বলে।

মানুষ তার ক্রিয়া প্রতিক্রিয়া জানানোর জন্য অঙ্গভঙ্গি, স্পর্শ, নিরবতা ইত্যাদি ব্যবহার আদিকাল থেকে এখনও ব্যবহার করে আসছে। শরীরের বিভিন্ন অঙ্গ প্রত্যঙ্গ ব্যবহার করে মানুষ একে অন্যের মধ্যে মনের ভাব প্রকাশ করে থাকে।

তাই বলা হয়- শব্দ বর্হিভূত যোগাযোগ দ্বারা ও মানুষের ক্রিয়া-প্রতিক্রিয়া প্রকাশিত হয়।

<u>৫নং প্রঃ উঃ গ</u>

উদ্দীপকে রনী লিমিটেড পণ্য রপ্তানী অর্ডার পেতে ই-মেইলের মাধ্যমে লিখিত যোগাযোগ এর ব্যবহার করেছেন।

এই প্যারায়--- লিখিত যোগাযোগের সংজ্ঞা ও সংক্ষিপ্ত বর্ণনা দিতে। (২/৩ লাইন)

এই প্যারায়--- উদ্দীপকের বর্ণনা থেকে তথ্য আদান-প্রদানের অংশটি উদ্ধৃতি তুলে ধরে। লিখিত যোগাযোগ হিসেবে বঝিয়ে লিখবে।

এই প্যারায়--- উপসংহার হিসেবে একটি বাক্য লিখবে।

<u>৫নং প্রঃ উঃ ঘ</u>

উদ্দীপকে রনী লিমিটেড কর্মীদের মানসিক প্রশান্তির জন্য শাব্দিক যোগাযোগ মাধ্যম হিসেবে মৌখিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহার করেছেন।

এই প্যারায়--- উদ্দীপকের বর্ণনা থেকে প্রয়োজনীয় অংশ উপস্থাপন করে তা যে মৌখিক যোগাযোগ তা বুঝিয়ে লিখবে।

এই প্যারায়---- মৌখিক যোগাযোগের জন্য যে সুফল পেয়েছ তা সুন্দরভাবে বিশ্লেষণ করে লিখবে।

এই প্যারায়--- পরিসমাপ্তি বাক্য দিয়ে শেষ করবে।