

પ્રા.પુજાબેન એન.થાનકી  
ગુરુકુળ મહિલા આર્ટ્સ એન્ડ કોમર્સ કોલેજપોરબંદર  
પ્રથમ વર્ષ : બી.કોમ. સેમેસ્ટર-૨  
વિષય : વાણિજ્ય વ્યવસ્થા અને સંચાલન

---

- Q. 1 નિર્ણય ઘડતરના તબક્કા સમજાવી માહિતી સંચારની પદ્ધતી વર્ણવી. પ્રેરણાનું મહત્વ સમજાવો.
- પ્રસ્તાવના :
- બે કે તેથી વધારે વિકલ્પોમાંથી કોઈ એક શ્રેષ્ઠ વિકલ્પ પસંદગીને નિર્ણયીકરણ કહેવામાં આવે છે. આ માટેની નિર્ણય ઘડતર પ્રક્રિયા કે તબક્કાઓનો વિસ્તૃત રૂપે અભ્યાસ આપણે નીચે મુજબ જોઈશું ત્યારબાદ માહિતીસંચાર કે જે વિવિધ માધ્યમો દ્વારા આપણે માહિતીની આપ-લે કરીએ તેવી માહિતી સંચારનો આપણે ખ્યાલ મેળવી લઈએ.
- ત્યારબાદ આપણે પ્રેરણાના માસ્લોનો નિયમે જે આપણી જરૂરીયાતો ઉપર આધારિત છે. જેમાં માનવીની શારિરીક , માનસિક એવી વિવિધ જરૂરીયાતોની આપણે જાણકારી મેળવી લઈએ.
- નિર્ણય ઘડતરના તબક્કાઓ :
- (૧) સમસ્યા કે પ્રશ્નનું સ્પષ્ટીકરણ : કોઈપણ સમસ્યાની ઉંડાણ પૂર્વક તપાસ કર્યા બાદ નિર્ણયો લેવા તે ખૂબ જરૂરી છે.
- સૌપ્રથમ સમસ્યાનું ઉદભવસ્થાન જાણવું જોઈએ.
  - ત્યારબાદ સમસ્યાના નિરાકરણ માટેનો માર્ગ નક્કી કરવો જોઈએ.
  - સમસ્યાના નિવારણના અનેક વિકલ્પોમાંથી શ્રેષ્ઠ વિકલ્પ પસંદ કરવો જોઈએ.
  - ત્યારબાદ તે વિકલ્પનું અમલીકરણ કરી સમસ્યા કે પ્રશ્નનું સ્પષ્ટીકરણ કરી નિર્ણય
- (૨) સમસ્યા સંબંધિત માહિતીનું એકત્રીકરણ
- સૌપ્રથમ સમસ્યાની ઉંડાણપૂર્વક તપાસ કરવી જોઈએ.
  - ત્યારબાદ સમસ્યાને લગતી તમામ માહિતી એકત્ર કરવામાં આવે છે.
  - આંતરિક અને બાહ્ય પ્રાપ્તિસ્થાનોમાંથી ઉપયોગી માહિતીને એકત્રિત કરવામાં આવે છે.
  - માહિતી યોગ્ય ગુણવત્તા ધરાવતી તેમજ સચોટ હોવી જોઈએ.
- (૩) માહિતીનું વર્ગીકરણ અને વિશ્લેષણ
- સૌપ્રથમ મળેલી માહિતીને ક્રમવાર ગોઠવવી જોઈએ ત્યારબાદ તેનું ક્રમાનુસાર વર્ગીકરણ કરવું જોઈએ.
  - અધુરી માહિતી તેમજ બિનજરૂરી માહિતી દૂર કર્યા બાદ વર્ગીકરણ કરવું જોઈએ.

- સમસ્યાના ઉકેલ માટે ઉંડાણપૂર્વક તપાસ કરી માહિતીનું વિશ્લેષણ કરવું જોઈએ.

(૪) ઉકેલના વિવિધ વિકલ્પોનું ઘડતર

- સમસ્યાની ઉંડાણપૂર્વક તપાસ કર્યા બાદ તેના ઉકેલ માટેની વિવિધ પદ્ધતીઓ વિશે વિચારવામાં આવે છે.

- ત્યારબાદ મળેલા વિકલ્પોમાંથી શ્રેષ્ઠ વિકલ્પની પસંદગી કરવામાં આવે છે.

- વળી ઉકેલ માટેના વિવિધ વિકલ્પો જેવા કે સમય આંતરિક સ્થિતિ , કર્મચારી શક્તિ નાણા વિગેરે જેવા વિકલ્પો આ તબક્કે તૈયાર કરવામાં આવે છે.

(૫) વિકલ્પોનું તુલનાત્મક મૂલ્યાંકન

- શ્રેષ્ઠ વિકલ્પની પસંદગી કરવા માટે વિકલ્પોનું તુલનાત્મક મૂલ્યાંકન કરવું જરૂરી છે.

- તુલનાત્મક મૂલ્યાંકન માટે આંકડાશાસ્ત્રના ગાણિતિક વિશ્લેષણનો આધાર લેવાય છે.

- આ મૂલ્યાંકન દ્વારા લેવાયેલ નિર્ણયો સચોટ હોય છે.

(૬) શ્રેષ્ઠ વિકલ્પની પસંદગી

- સમસ્યાના ઉકેલ માટે લાભપદ , સલામત તેમજ સુસંગત ઉકેલની પસંદગી કરવી જોઈએ.

- નિર્ણયપ્રક્રિયાએ પરિસ્થિતિ મુજબ લેવામાં આવે તો શ્રેષ્ઠ વિકલ્પ છે જેના ધ્વારા સચોટ બને છે.

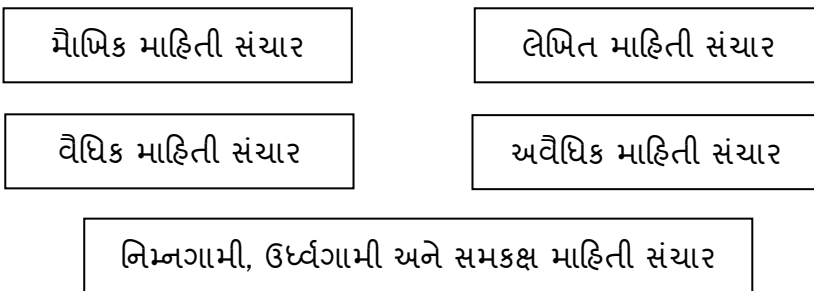
(૭) નિર્ણયનો અમલ

- વિકલ્પોની પસંદગી કર્યા બાદ તેનો વ્યવહારમાં અમલ કરવામાં આવે છે.

- નિર્ણયનો અમલ કર્યા બાદ તેની ચકાસણી પણ કરવી જરૂરી બને છે.

- અમલ કરેલ નિર્ણય વિશે જરૂરી સમજ પણ આપવી જોઈએ. જેથી અમલ કરવામાં સરળતા રહે છે.

➤ માહિતી સંચારની પદ્ધતીઓ :



(૧) મૌખિક માહિતી સંચાર :

આ પદ્ધતી દ્વારા કર્મચારીઓનો રૂબરૂ સંપર્ક કરવામાં આવે છે. અહીં , વ્યાખ્યાન, ચર્ચા, તેમજ ટેલિફોનનો માધ્યમ તરીકે ઉપયોગ થાય છે.

- આ માધ્યમ દ્વારા મળતી માહિતીમાં સમયનો બચાવ થાય છે. તેમજ અંગત પ્રશ્નો જાણી શકાય છે.

- પરંતુ આ પદ્ધતીમાં સબૂત કે પુરાવા તરીકે માહિતી લેખિત સ્વરૂપે રજૂ કરી શકાતી નથી.

(૨) લેખિત માહિતીસંચાર :

આ પદ્ધતી દ્વારા માહિતી વિસ્તૃત રૂપે રજૂ કરી શકાય છે અને દસ્તાવેજો કે ફાઇલ સ્વરૂપે માહિતીનો સંગ્રહ કરી પુરાવા તરીકે રજૂ કરી શકાય છે. આ પદ્ધતીમાં ટપાલ દ્વારા કે મેઇલ દ્વારા કે ફેક્સ દ્વારા માહિતીની આપ-લે થતી હોવાથી રૂબરૂ સંપર્ક ટાળી શકાય છે.

(૩) વૈધિક માહિતી સંચાર :

આ પદ્ધતી મુજબ વિધિસર રીતે માહિતીની આપ-લે થાય છે. કાયદાને દ્રષ્ટિ સમક્ષ રાખી માહિતી આપ લે થાય છે. માહિતીનો આધાર વ્યવસ્થાતંત્રના માળખા ઉપર છે.

(૪) અવૈધિક માહિતી સંચાર :

જ્યારે અંગત સંપર્કને કારણે વ્યક્તિ વચ્ચે માહિતીની આપ-લે થાય તેમજ કામના કલાકો પછીના રિસેસના સમયમાં થતાં માહિતીસંચારને અવૈધિક કહે છે.

(૫) નિમ્નગામી , ઉર્ધ્વગામી અને સમકક્ષ માહિતીસંચાર :

ઉચ્ચ સપાટીએથી નિમ્ન સપાટીએ જતી માહિતી નિમ્નગામી કહે છે અને નિમ્ન સપાટીએ ઉચ્ચસપાટી જતી માહિતીને ઉર્ધ્વગામી અને સંચાલનની એક જ સપાટીએ માહિતીની આપ-લે થાય તેને સમકક્ષ માહિતીસંચાર કહે છે.

➤ પ્રેરણાનું મહત્વ :

(૧) ધ્યેય સિદ્ધિમાં સહાયભૂત થાય છે : પ્રેરણા જરૂરીયાતમાંથી ઉદભવે છે. જેવી વ્યક્તિની કામ કરવાની જરૂરીયાત હોય તેવી તેની કામ કરવાની ઇચ્છા હોય છે.

(૨) કર્મચારીઓની કાર્ય કરવાની ઇચ્છા-શક્તિને ચાલકબળ પુરૂ પાડે છે. : પ્રેરણાએ ચાલકબળ છે તે કર્મચારીને ક્રિયાશીલ બનાવે છે. જેના દ્વારા કર્મચારીનો કામ કરવાનો જુસ્સો , શક્તિ અને નિપુણતામાં વધારો થાય છે.

(૩) જુસ્સો અને શિસ્તભાવના વિકસાવે છે : જો કર્મચારીના કામ દ્વારા તેની જરૂરીયાત સંતોષાય તો તેને કર્મચારીમાં કામ પ્રત્યેની ધગશમાં વધારો થાય છે. આમ કર્મચારી કામ પ્રત્યે વધારે ધ્યાન આપીને શિસ્તભાવ વિકસાવે છે.

(૪) માલિક-મજૂર વચ્ચે સુમેળ – સુસંવાદિત સ્થાયે છે પોતાના કામ ધ્વારા વ્યક્તિની જરૂરીયાતો સંતોષાતી હોવાથી કર્મચારીની કામ પ્રત્યેની લાગણી વધે છે. પરિણામે માલિક અને મજૂર વચ્ચે લાગણીશીલ સંબંધોનો વિકાસ થાય છે.

(પ) કાર્યક્ષમતામાં વધારો કરે છે : પ્રેરણા દ્વારા કર્મચારીની કાર્યક્ષમતામાં ગતિશીલતા આવે છે અને પરિણામે કાર્ય અસરકારક રીતે પુરૂ થાય છે.

(ડ) ઉત્પાદકતામાં વધારો કરે છે : કાર્યક્ષમતામાં વધારો થાય પરિણામે ઉત્પાદન વધારે થતાં ઉત્પાદકતામાં વધારો થાય છે. ઉત્પાદકતામાં વધારો ઉચીએ કાર્યક્ષમતાનું શ્રેષ્ઠ પરિણામ છે.

➤ ઉપસંહાર :

અહીં આપણે નિર્ણય ઘડતરના વિવિધ તબક્કા દ્વારા નિર્ણયીકરણની કામગીરી કઈ રીતે સફળ નિવડે છે તે જોયું ત્યારબાદ માહિતીસંચારની વિવિધ પદ્ધતીઓ દ્વારા મૌખિક , લેખિત, વૈધિક, અવૈધિક એવી પદ્ધતીઓનો અભ્યાસ કર્યો અને પ્રેરણાના મહત્વ દ્વારા કાર્યક્ષમતામાં વધારો કઈ રીતે થાય તેના વિશે માહિતી મેળવી.

Q. 2 જૂથ ગતિશીલતાનું મહત્વ સમજાવી સંચાલકીય અંકુશના વિસ્તારો વર્ણવી ઇ-કોમર્સ દ્વારા ધંધાકીય વ્યવહારોની સુરક્ષા અને સલામતીની ચર્ચા કરો.

➤ પ્રસ્તાવના :

વ્યક્તિમાં રહેલા મૂલ્યો , કામ કરવાની ધગશ જુસ્સો જે જૂથ ગતિશીલતાને કાર્યશીલ રાખે છે. વળી જુથમાં રહેલા વ્યક્તિઓ વચ્ચે પરસ્પર માહિતીની આપ-લે થાય છે. જેના લીધે જૂથ વધારે ગતિશીલ બને છે. તે આપણે તેના મહત્વ દ્વારા જોઈશું.

અંકુશના વિવિધ વિસ્તારો દ્વારા અંકુશ કઈ રીતે કાર્ય કરે છે. તેમજ તેના વિસ્તારો દ્વારા તેની પ્રવૃત્તિ કેટલી પથરાયેલી છે. તેનો અભ્યાસ કરવામાં આવે છે.

ત્યારબાદ આપણે ઇ-કોમર્સ દ્વારા ધંધાકીય વ્યવહારિકતા રહેલી સુરક્ષા અને સલામતીની વિવિધ બાબતો અંગે ચર્ચા કરીશું જે નીચે મુજબ છે.

➤ જૂથ ગતિશીલતાનું મહત્વ :

(૧) જૂથ ગતિશીલતાના અભ્યાસ દ્વારા તેનું મહત્વ નક્કી કરવામાં આવે છે.

(૨) જૂથ ગતિશીલતામાં રહેલા વિવિધ માનવીય સંબંધો કે જે સામાજિક , વૈધિક, અવૈધિક હોય તેની માહિતી મેળવવા માટે સૂખ ઉપયોગી બને છે.

(૩) જૂથના સભ્યોને કઈ રીતે ઉપયોગી માહિતી પૂરી પાડવી તે જૂથ ગતિશીલતા ધ્વારા નક્કી કરી શકાય છે.

(૪) સંચાલન ક્ષેત્રે પણ જૂથ ગતિશીલતા આગવું સ્થાન ધરાવે છે.

(૫) જૂથના દરેક વ્યક્તિઓ વચ્ચે સાનુકુળ સંબંધોની સ્થાપના કરવામાં આવે છે.

(૬) વ્યવસ્થાતંત્રની કામગીરી પણ ખૂબ સારી રીતે કરવા જૂથગતિશીલતાનું માપન ખૂબ જરૂરી છે.

- (૭) સામુહિક રીતે જ્યારે નિર્ણયો લેવાના હોય છે ત્યારે જૂથ ગતિશીલતાનો અભ્યાસ આગવું મહત્વ ધરાવે છે.
- (૮) આના દ્વારા વ્યક્તિની ગુણવત્તામાં સુધારો લાવી શકાય છે.
- (૯) જૂથના સભ્યોની આવડત , કાર્યક્ષમતા અને કૌશલ્ય વિકસાવવામાં મદદરૂપ બને છે.
- (૧૦) જૂથના સભ્યો વચ્ચે ક્રિયા-પ્રતિક્રિયા કે તેના દ્વારા નિયંત્રિત અસર તો અભ્યાસ પણ ખૂબ જરૂરી છે.

➤ સંચાલકીય અંકુશના વિસ્તારો :

(૧) વ્યવસ્થાતંત્ર અંકુશ :

વ્યવસ્થા તંત્ર અંકુશ એ વાસ્તવિક અંકુશની એક આદર્શ અંકુશ સાથેની સરખામણી છે. કે જેના દ્વારા વ્યક્તિની કાર્યક્ષમતામાં વધારો કરી શકાય છે. તેમજ લેખિત માહિતી દ્વારા પણ વ્યવસ્થાતંત્ર ઉપર અંકુશ રાખી શકાય છે. લેખિત દસ્તાવેજ કે અહેવાલ દ્વારા વ્યક્તિની સત્તા નક્કી કરી તે સત્તા મુજબના જ કાર્યો કરવા માટે આદેશ આપી શકાય છે. તેમજ તેના પર અંકુશ પણ રાખી શકાય છે.

(૨) ઉત્પાદક અંકુશ :

ઉત્પાદન અંકુશ દ્વારા નફાકારકતા વધારવાનો પ્રયાસ કરવામાં આવે છે. ઉત્પાદન જ્યાં થતું હોય ત્યાં તેના કાર્યની માપણી ને અંકુશ કહેવામાં આવે છે. ઉત્પાદન સપાટીએ કાચો માલ, જથ્થો, ઉત્પાદન પડતર વગેરે વિશે જાણકારી મેળવવામાં આવે છે. વળી અંદાજપત્ર, સમયપત્રક દ્વારા પણ અંકુશ સરળ બને છે.

(૩) વેચાણ અંકુશ :

વેચાણ અંકુશ એટલે ધારેલા લક્ષ્યાંકો મુજબ વેચાણ થાય છે કે નહીં તે જોવું જો વેચાણ બરાબર ન થતું હોય તો તે વધારવા માટે સુધારાત્મક પગલા લેવા જોઈએ.

(૪) કર્મચારી અંકુશ :

કર્મચારી અંકુશ એટલે કર્મચારીને સોંપેલા કાર્યો બરાબર થાય છે કે નહીં તેની ચકાસણી અને તેના દ્વારા કર્મચારીની કાર્યક્ષમતા , ગુણવત્તા તેમજ કામની ધગશ વધે છે. પરિણામ સવરૂપે તેને બઢતી , બદલી, પ્રમોશન જેવા લાભ પણ આપવામાં આવે છે.

(૫) નિતી પર અંકુશ :

દરેક એકમની કોઈ ચોક્કસ નીતિ હોય છે. તે નીતિહોય છે. તે નિતી મુજબ જ કાર્ય થવું જોઈએ. જો કાર્ય તે મુજબ ન થાય તો અંકુશ સક્રિય બનાવવો પડે છે. જેને લીધે નીતિનું ઉલ્લંઘન થતું રોકી શકાય છે.

(૬) નાણા અંકુશ :

નાણાએ ધંધાની જીવાદોરી હોવાથી તેના પર અંકુશ ખૂબ મહત્વ ધરાવે છે. આનો મુખ્ય ઉદ્દેશ નાણાકીય ગેરરીતી , ઉચાપત, નાણાનો વ્યય વગેરે રોકવાનો છે. કોઈ જવાબદાર વ્યક્તિની સંમતિ વિના નાણાનો ઉપયોગ ન થાય તેવી નિતી મૂકવી જોઈએ.

(૭) કાર્યવિધી અંકુશ :

અંકુશ દ્વારા કાર્યવિધી એટલે કાર્યક્ષમતા વધારવા માટે અંકુશ રાખવો જોઈએ. કાર્યવિધીમાં ક્રમ મુજબ કાર્યની સોંપણી કર્યા બાદ તે મુજબ કાર્ય થાય છે કે નહીં તે ચકાસવું કે તેના પર અંકુશ રાખવો.

(૮) ગુણવત્તા અંકુશ :

સૌપ્રથમ ગુણવત્તાના ધોરણો નક્કી કરવામાં આવે છે. અને ગુણવત્તા અંકુશ દ્વારા માલની ગુણવત્તા સુધારવી અંકુશ ચાર્ટ દ્વારા પણ ગુણવત્તામાં સુધારો લાવી શકાય છે. આવા શ્રેષ્ઠ સાધનોનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ.

(૯) સર્વગ્રાહી અંકુશ :

સંચાલનની સફળતાનું માપન સર્વગ્રાહી અંકુશ દ્વારા શક્ય બને છે. જેમ આયોજન સમગ્ર ધંધાને લક્ષમાં લઈ કામ કરે છે. તેવું જ કામ સર્વગ્રાહી અંકુશનું છે. અંકુશની વિવિધ પદ્ધતીઓ અંદાજપત્ર દ્વારા અંકુશ , નફા-નુકશાન દ્વારા અંકુશ તેમજ ઓડિટ દ્વારા અંકુશ જેવી પદ્ધતી અપનાવવી જોઈએ.

➤ ઇ-કોમર્સ દ્વારા ધંધાકીય વ્યવહારોની સુરક્ષા અને સલામતિ :

સુરક્ષા અને સલામતિ કે જે બાબત ઇ-કોમર્સમાં પણ જાળવવી પડે છે.

- (૧) ગ્રાહકો તેમજ ધંધાકીય એકમોએ પરસ્પર સલામતિ વધે તે માટે ક્રેડિટ કાર્ડ તથા ડેબિટ કાર્ડનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ.
- (૨) ટપાલ , કુરિયર, વગેરે સેવા દ્વારા મળતા માલની સૌપ્રથમ ચકાસણી કરવી જોઈએ જો શરત મુજબ માલ ન મળે તો ધંધાદારી સમક્ષ ફરીયાદ નોંધાવવી જોઈએ.
- (૩) ગ્રાહકને કોઈપણ માલ કે સેવા આપતા પહેલા તેના ક્રેડિટ કે ડેબિટ કાર્ડની ખરાઈ કરી લેવી જોઈએ.
- (૪) વ્યપારીક નૈતિકતા જાળવવી ખૂબ આવશ્યક છે.
- (૫) વિજ્ઞાપન દ્વારા દર્શાવવાની વસ્તુની ગુણવત્તાની પણ ચકાસણી કરવી જોઈએ. તો જ સુરક્ષા અને સલામતિની જાળવણી થઈ શકે.

- (5) ધંધાદારી એકમોએ વાઇરસ અને હેકિંગથી ખાસ કાળવી રાખવી જોઇએ.
- (6) વેબસાઇટ ઉપર મૂકેલી માહિતી મુજબના જ માલની વહેંચણી કરવી તેમજ તેની ચોકસાઇ જાળવવી જોઇએ.
- (7) ઇ-કોમર્સ દ્વારા ઓનલાઇન મંગાવવામાં આવતી વસ્તુની પણ ગુણવત્તા તેમજ નકકી કરવામાં આવેલ શરતો મુજબનો જ માલ લેવાનો આગ્રહ રાખવો જોઇએ.

ઉપસંહાર :

આમ, અહીં આપણે જૂથ ગતિશીલતાનું મહત્વ જાણ્યા બાદ અંકુશના વિસતારોનું વર્ણન જોયા બાદ ઇ-કોમર્સ દ્વારા ધંધાકીય વ્યવહારોની સુરક્ષા અને સલામતિની જાળવણી કઇ રીતે કરવી તે બાબતનો અભ્યાસ કર્યો.