

Chapter Synopsis- অধ্যায়ের সংক্ষিপ্তসার

Chapter 1-6 of Business Communication for the Students of BBA Hons.

Written by-Md. Atik Ullah Chowdhury,

BBS (Hons.), MBS(Management), MBA(Finance & Banking), LLB

Lecturer, Department of Management & Co-ordinator, Honours Course, Raozan Govt. College.

Chapter-01: Introduction to communication

The word communication has been derived from latin word communis which means common. Communication is the process of exchanging information between two or more parties. In this process one party transmits message by using a medium and another party receives the message. Business communication is a special branch of general communication when communication takes place between two or more parties concerning business affairs it is known as business communication. Business communication starts with the transmission of information related to business and ends with the feedback from the receiver. The steps of communication process are developing idea, encoding, selecting media, transmitting message, receiving message, decoding and response. Effecting communication is sending the right message, which is correctly received and understood by the receiver. Feedback is the return message or response from the receiver to the sender. 7C's of communication are clarity, completeness, correctness, conciseness, concreteness, consideration and courtesy. The important elements of business communications are sender, encoding, message, media or channel, receiver, decoding, noise and feedback. Communication model is a symbolic representation of a communication process. is known as communication model. When information or message exchange between two parties or two directions (sender and receiver) is called two-way communication.

অধ্যায় -১: যোগাযোগের সূচনা

যোগাযোগ শব্দটি লাতিন শব্দ কমিনিস থেকে উদ্ভূত হয়েছে যার অর্থ সাধারণ। যোগাযোগ হ'ল দুই বা ততোধিক পক্ষের মধ্যে তথ্য আদান প্রদানের প্রক্রিয়া। এই প্রক্রিয়াতে একটি পক্ষ একটি মাধ্যম ব্যবহার করে বার্তা প্রেরণ করে এবং অন্য পক্ষ বার্তাটি গ্রহণ করে। ব্যবসায়িক যোগাযোগ হল সাধারণ যোগাযোগের একটি বিশেষ শাখা যখন ব্যবসায়িক বিষয়গুলি সম্পর্কিত দুটি বা ততোধিক পক্ষের মধ্যে যোগাযোগ হয় তখন এটি ব্যবসায়িক যোগাযোগ হিসাবে পরিচিত। ব্যবসায়িক যোগাযোগ ব্যবসায়ের সাথে সম্পর্কিত তথ্য সঞ্চারের সাথে শুরু হয় এবং রিসিভারের প্রতিক্রিয়া দিয়ে শেষ হয়। যোগাযোগের প্রক্রিয়াগুলির পদক্ষেপগুলি ধারণা বিকাশ, এনকোডিং, মিডিয়া নিয়ন্ত্রণ, বার্তা প্রেরণ, বার্তা গ্রহণ, ডিকোডিং এবং প্রতিক্রিয়া তৈরি করে। কার্যকর যোগাযোগটি সঠিক বার্তা প্রেরণ করছে, যা সঠিকভাবে গ্রহণকারী গ্রহণ করেছে এবং বোঝে। প্রতিক্রিয়া হ'ল প্রেরকের কাছে প্রেরকের বার্তা বা প্রতিক্রিয়া যোগাযোগের 7সি' স্পষ্টতা, সম্পূর্ণতা, যথাযথতা, সংক্ষিপ্ততা, নিবিড়তা, বিবেচনা এবং সৌজন্য। ব্যবসায়িক যোগাযোগের গুরুত্বপূর্ণ উপাদান হ'ল প্রেরক, এনকোডিং, বার্তা, মিডিয়া বা চ্যানেল, রিসিভার, ডিকোডিং, শব্দ এবং প্রতিক্রিয়া। যোগাযোগের মডেল একটি যোগাযোগ প্রক্রিয়ার প্রতীকী উপস্থাপনা। যোগাযোগ মডেল হিসাবে পরিচিত। যখন দুটি পক্ষ বা দুটি দিকের (প্রেরক এবং প্রাপক) মধ্যে তথ্য বা বার্তা বিনিময় হয় তখন দ্বি-মুখী যোগাযোগ বলা হয়।

Chapter-02: Types of Communication

Communication is an exchange facts, ideas, opinions or emotions by two or more persons. There are many types of communication occurs in our practical life. It depends on organizational pattern, parties of organization, involved number of workers, pattern of activities etc. Based on parties, communication can be of two types: internal and external. When information is exchanged among the employees within the organization, it is called internal communication. External communication is the process of exchanging information with the people of various external or outside parties of the organization. Communication mainly takes the form of formal and informal. Communication by using the formal official channel can be termed as formal communication. It is consists of downward, upward and horizontal communication. Communication without using formal channel is known as informal communication. The message that is encoded and transmitted in written form is known as written communication. When a message is exchanged between the parties orally it is called oral communication. Transmission of message to many people at a time is called mass communication. The communication between the peers is called horizontal communication. Communication happening between two or more persons having different level, rank or designation can be defined as vertical communication. Upward communication refers the flow of information from the lower level to the higher level. And downward communication is the flow of information from higher level to lower level.

অধ্যায় -২: যোগাযোগের প্রকার

যোগাযোগ হল দুটি বা ততোধিক ব্যক্তির দ্বারা বিনিময় করা তথ্য, ধারণা, মতামত বা আবেগ। আমাদের ব্যবহারিক জীবনে বিভিন্ন ধরনের যোগাযোগ ঘটে থাকে। এটি সাংগঠনিক প্যাটার্ন, সংস্থার দলগুলি, জড়িত সংখ্যক কর্মী, কর্মকাণ্ডের প্যাটার্ন ইত্যাদির উপর নির্ভর করে পাটির ভিত্তিতে, যোগাযোগ দুটি ধরনের হতে পারে: অভ্যন্তরীণ এবং বাহ্যিক। সংস্থার মধ্যে কর্মীদের মধ্যে তথ্য আদান প্রদান করা হয়, এটি অভ্যন্তরীণ যোগাযোগ বলা হয়। বাহ্যিক যোগাযোগ হ'ল সংস্থার বিভিন্ন বাহ্যিক বা বাইরের দলের লোকের সাথে তথ্য আদান-প্রদানের প্রক্রিয়া। যোগাযোগ মূলত প্রথাগত এবং অনানুষ্ঠানিক রূপ

নেয়। আনুষ্ঠানিক অফিসিয়াল চ্যানেল ব্যবহার করে যোগাযোগকে আনুষ্ঠানিক যোগাযোগ বলা যেতে পারে। এটি নিম্নমুখী, উর্ধ্বমুখী এবং অনুভূমিক যোগাযোগ সমন্বিত। আনুষ্ঠানিক চ্যানেল ব্যবহার না করে যোগাযোগকে অনানুষ্ঠানিক যোগাযোগ হিসাবে পরিচিত। লিখিত আকারে এনকোড করা এবং প্রেরণ করা বার্তাটি লিখিত যোগাযোগ হিসাবে পরিচিত। পক্ষের মধ্যে যখন কোনও বার্তা মুখের বিনিময় হয় তখন তাকে মৌখিক যোগাযোগ বলা হয়। একসাথে অনেক লোকের কাছে বার্তা প্রেরণকে গণযোগাযোগ বলা হয়। সমবয়সীদের মধ্যে যোগাযোগকে অনুভূমিক যোগাযোগ বলা হয়। দু'জন বা তার বেশি ব্যক্তির মধ্যে বিভিন্ন স্তরের, র্‌যাজ্জ বা পদবিশুদ্ধ ব্যক্তির মধ্যে ঘটে যাওয়া যোগাযোগটিকে উল্লম্ব যোগাযোগ হিসাবে সংজ্ঞায়িত করা যেতে পারে। উর্ধ্বগামী যোগাযোগ নিম্ন স্তরের থেকে উচ্চ স্তরের তথ্যের প্রবাহকে বোঝায়। এবং নিম্নগামী যোগাযোগ হ'ল উচ্চ স্তর থেকে নিম্ন স্তরের তথ্যের প্রবাহ।

Chapter-3: Major media of written communication

Media or channel is the means or ways of transmitting the message from sender to the receiver. When messages transmitted in written form then it can be stated as written communication. A letter is a written message that is sent to someone by other through post or mail. The letter which one exchanged among businessman in connection with business affairs are called business letters. The basic purpose of any business letter is to convey information regarding business activities. When letters are written on official matters then it is known as official letter. Memorandum is popularly known as memo. Memorandum or memo is a short form of letters written inside the business. Effective writing wins the heart of the parties. It is necessary for various purpose. Generally, there are five steps which a writer should follow in order to accomplish his purpose. These five steps are planning, writing, revising, editing and preparing the final draft. A report is an organized statement of facts related to a particular subject prepared after an investigation is made and presented to the interested persons. The letter that is written by maintaining officially recognized rules, regulations and formalities is called formal letter.

অধ্যায় -৩: লিখিত যোগাযোগের প্রধান মাধ্যম

মিডিয়া বা চ্যানেল হ'ল বার্তা প্রেরক থেকে প্রেরকের কাছে প্রেরণ করার উপায় বা উপায়। লিখিত আকারে যখন বার্তা প্রেরণ করা হয় তখন তা লিখিত যোগাযোগ হিসাবে বলা যেতে পারে। একটি চিঠি একটি লিখিত বার্তা যা অন্য কাউকে পোস্ট বা মেইলের মাধ্যমে প্রেরণ করা হয়। ব্যবসায়িক বিষয়ে যে চিঠি ব্যবসায়ীদের মধ্যে বিনিময় হয়েছিল তাকে ব্যবসায়িক চিঠি বলা হয়। যে কোনও ব্যবসায়ের চিঠির মূল উদ্দেশ্যটি ব্যবসায়িক ক্রিয়াকলাপ সম্পর্কিত তথ্য সরবরাহ করা। সরকারী বিষয়ে যখন চিঠি লেখা হয় তখন এটি সরকারী চিঠি হিসাবে পরিচিত। স্মারকলিপি মেমো নামে পরিচিত। স্মারকলিপি বা মেমো হ'ল ব্যবসায়ের অভ্যন্তরে লেখা চিঠির একটি সংক্ষিপ্ত রূপ। কার্যকরী লেখা দলগুলির মন জয় করে। এটি বিভিন্ন প্রয়োজনে প্রয়োজনীয়। সাধারণত, পাঁচটি পদক্ষেপ রয়েছে যা একজন লেখকের নিজের উদ্দেশ্য সম্পাদনের জন্য অনুসরণ করা উচিত। এই পাঁচটি পদক্ষেপ চূড়ান্ত খসড়াটি পরিকল্পনা, রচনা, সংশোধন, সম্পাদনা এবং প্রস্তুতকরণ। একটি প্রতিবেদন হ'ল তদন্তের পরে প্রস্তুত করা এবং আগ্রহী ব্যক্তিদের কাছে উপস্থাপনের পরে নির্দিষ্ট বিষয় সম্পর্কিত তথ্যের একটি সংগঠিত বিবৃতি। সরকারী স্বীকৃত নিয়ম, বিধিবিধি এবং আনুষ্ঠানিকতা বজায় রেখে যে চিঠিটি লেখা হয় তাকে ফর্মাল লেটার বলে।

Chapter-4: Major Media of oral communication

Oral communication is the process of communication which is sent by the sender through the word of mouth. It is the most pervasive forms of communication. Oral communication is generally more preferred, as compared to written communication. It takes the form of speech and listening. Speech means talking, expressing, explaining or narrating on a specific matter or subject in front of a group of people. The media or channels used at present for oral communication may be classed into two broad categories such as non-mechanical and mechanical. Mechanical channels are Telephone, Radio, Television, Microphone etc. Non-mechanical channels includes speech, face to face conversation, interviews, group discussions, meetings etc. Face to face conversation is an informal discussion through spoken, words on a particular issue among the people to exchanges their views freely and fairly with each other. The word interview means view between or sight between. It is an organized or planed conversation with a specific purpose involving two or more people. Group discussion is a popular method of oral communication. A meeting is an assembly of two or more persons for reaching a decision through discussion. Telephone plays a vital role in communication when the two persons stay in different places they communicate with each other by telephone. Television is also the indirect media of oral communication. Video conferencing is a kind of teleconferencing communication where people staying in different locations and participate in face to face group meeting or group discussion through the help of electronic video camera technology .

অধ্যায় -4: মৌখিক যোগাযোগের প্রধান মাধ্যম

মৌখিক যোগাযোগ হ'ল যোগাযোগের প্রক্রিয়া যা প্রেরকের মাধ্যমে মুখের শব্দ দ্বারা প্রেরণ করা হয়। এটি যোগাযোগের সর্বাধিক বিস্তৃত রূপ। লিখিত যোগাযোগের তুলনায় মৌখিক যোগাযোগকে সাধারণত বেশি পছন্দ করা হয়। এটি বক্তৃতা এবং শোনার রূপ নেয়। বক্তৃতা বলতে কোনও গুপের সামনে নির্দিষ্ট বিষয় বা বিষয় নিয়ে কথা বলা, প্রকাশ করা, ব্যাখ্যা করা বা বিবরণ দেওয়া। মৌখিক যোগাযোগের জন্য প্রথমত ব্যবহৃত মিডিয়া বা চ্যানেলগুলিকে নন-যান্ত্রিক এবং যান্ত্রিকের মতো দুটি বিস্তৃত বিভাগে বিভক্ত করা যেতে পারে। যান্ত্রিক চ্যানেলগুলি হ'ল টেলিফোন, রেডিও, টেলিভিশন, মাইক্রোফোন ইত্যাদি নন যান্ত্রিক চ্যানেলগুলির মধ্যে বক্তৃতা, মুখোমুখি কথোপকথন, সাক্ষাৎকার, গোষ্ঠী আলোচনা, সভা ইত্যাদি অর্ন্তভুক্ত থাকে কথোপকথনের মুখোমুখি কথোপকথনের মাধ্যমে একটি অনানুষ্ঠানিক আলোচনা হয় মানুষের মধ্যে একটি নির্দিষ্ট বিষয়ে কথার মাধ্যমে একে অপরের সাথে নিখরচায় ও সুষ্ঠুভাবে তাদের মতামত বিনিময় করতে। সাক্ষাৎকার শব্দের ত্রুত্ব হ'ল মধ্যবর্তী দর্শন বা এর মধ্যে দর্শন এটি একটি সংগঠিত বা

গ্লানড কথোপকথন যা নির্দিষ্ট বা দুটি বা ততোধিক লোকের সাথে জড়িত একটি নির্দিষ্ট উদ্দেশ্যে গুপ আলোচনা মৌখিক যোগাযোগের একটি জনপ্রিয় পদ্ধতি। আলোচনার মাধ্যমে সিদ্ধান্তে পৌঁছানোর জন্য একটি সভা দুটি বা ততোধিক ব্যক্তির সমাবেশ হয়। টেলিফোন যোগাযোগে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে যখন দু'জন ব্যক্তি টেলিফোনে একে অপরের সাথে যোগাযোগ করে বিভিন্ন স্থানে থাকে। টেলিভিশনও মৌখিক যোগাযোগের অপ্রত্যক্ষ মিডিয়া। ভিডিও কনফারেন্সিং হ'ল এক প্রকার টেলিকনফারেন্সিং যোগাযোগ যেখানে লোকেরা বিভিন্ন স্থানে অবস্থান করে এবং বৈদ্যুতিন ভিডিও ক্যামেরা প্রযুক্তির সহায়তায় গুপ মিটিং বা গুপ আলোচনায় অংশ নেয়।

Chapter-5: Non-Verbal communication

Messages or information's are exchanged through words is called verbal communication. Non verbal communication is the process of exchanging information between two or more persons through gesture, facial expression, eye contact, proximity, touching etc and without using any spoken or written words. Non verbal communication is any information that is communicated without using words. Non verbal communication absolutely essential in traffic signs and signals because there must be instant response from the drivers or pedestrians'. Eye contact means looking someone directly in the eye. A facial expression is one or more motions or positions of the muscles in the skin of face. When information or messages exchanges between two or more person with absence of sound is called silent communication. Visual communication is a communication where the ideas and information can be read or viewed through the means of visual aid. Graphic and visual aids refers to the designs, drawings or pictures that are used specially in the production of books, magazine reports etc. Audio-Visual communication takes place by using both sound and pictures. It is based on both audio and visual communication. Symbols are important media of non verbal communication. Body language refers to the movements of different parts of the body. Gesture is a conscious and deliberate body movement to convey a specific message.

অধ্যায় -5: অ-মৌখিক যোগাযোগ

বর্তাগুলি বা তথ্যগুলির শব্দের মাধ্যমে বিনিময় হয় তাকে মৌখিক যোগাযোগ বলে। শব্দহীন যোগাযোগ হ'ল অঙ্গভঙ্গি, মুখের ভাব, চোখের যোগাযোগ, সান্নিধ্য, স্পর্শ ইত্যাদির মাধ্যমে এবং কোনও কথ্য বা লিখিত শব্দ ব্যবহার না করেই দু'জন বা আরও বেশি ব্যক্তির মধ্যে তথ্য আদানপ্রদানের প্রক্রিয়া। শব্দহীন যোগাযোগ এমন কোনও তথ্য যা শব্দ ব্যবহার না করেই যোগাযোগ করা হয়। ট্র্যাফিক লক্ষণ এবং সিগন্যালের ক্ষেত্রে অ মৌখিক যোগাযোগ একেবারে প্রয়োজনীয় কারণ কারণ ড্রাইভার বা পথচারীদের তাৎক্ষণিক প্রতিক্রিয়া অবশ্যই উপস্থিত থাকতে হবে। চোখের যোগাযোগের ত্রুত কাউকে সরাসরি চোখে দেখে। মুখের তাকে পেশীগুলির এক বা একাধিক গতি বা অবস্থানগুলি একটি মুখের অভিব্যক্তি। যখন শব্দ বা অনুপস্থিতির সাথে দু'জন বা আরও বেশি ব্যক্তির মধ্যে তথ্য বা বর্তা বিনিময় হয় তখন তাকে নীরব যোগাযোগ বলা হয়। ভিজুয়াল যোগাযোগ হ'ল এমন একটি যোগাযোগ যা ভিজুয়াল এইডের মাধ্যমে ধারণাগুলি এবং তথ্যগুলি পড়া বা দেখা যায়। গ্রাফিক এবং ভিজুয়াল এইডস বলতে বোঝায় যে নকশাগুলি, আঁকাগুলি বা ছবি যা বইয়ের উদ্ভাটন, ম্যাগাজিন রিপোর্ট ইত্যাদিতে বিশেষভাবে ব্যবহৃত হয় ইত্যাদি শব্দ এবং ছবি উভয়ই ব্যবহার করে অডিও-ভিজুয়াল যোগাযোগ হয়। এটি উভয় অডিও এবং ভিজুয়াল যোগাযোগের উপর ভিত্তি করে। প্রতীকগুলি মৌখিক যোগাযোগের গুরুত্বপূর্ণ মিডিয়া। দেহের ভাষা বলতে দেহের বিভিন্ন অংশের চলাফেরা বোঝায়। অঙ্গভঙ্গি একটি নির্দিষ্ট বর্তা দেওয়ার জন্য সচেতন এবং ইচ্ছাকৃত দেহ আন্দোলন।

Chapter-6: Internal communication

The communication among the members of the same organization is called internal communication. The main purpose of internal communication is to ensure smooth functioning of the organizational activities. Internal communication may be two types. Vertical and horizontal communication. The method and language of internal communication must be simple and less expensive. The integrity of the organization must be followed at the time of internal communication. The receiver should give attention to the information received as quickly as possible. Grapevine is an informal unofficial and personal communication channel or system that takes place within the organization as a result of rumor and gossip. Organizational communication is a process in which information is exchanged among the individuals and the collective groups at the organization to achieve the organizational goals. A small group indicate three of fifteen members, interacting and inter dependent, who come together to achieve particular goals. Formal communication is the flow of information that is dictated by the organization's official structure. When members of an organization communicates with outsiders of the organization then it is called external communication.

অধ্যায় -6: অভ্যন্তরীণ যোগাযোগ

একই সংস্থার সদস্যদের মধ্যে যোগাযোগকে অভ্যন্তরীণ যোগাযোগ বলে। অভ্যন্তরীণ যোগাযোগের মূল উদ্দেশ্য সাংগঠনিক কার্যক্রমের সুষ্ঠু পরিচালনা নিশ্চিত করা। অভ্যন্তরীণ যোগাযোগ দুটি ধরনের হতে পারে। উল্লম্ব এবং অনুভূমিক যোগাযোগ। অভ্যন্তরীণ যোগাযোগের পদ্ধতি এবং ভাষা অবশ্যই সহজ এবং কম ব্যয়বহুল হতে হবে। অভ্যন্তরীণ যোগাযোগের সময় সংস্থার অখণ্ডতা অনুসরণ করতে হবে। গ্রহীতার যত তাড়াতাড়ি প্রাপ্ত তথ্যগুলিতে মনোযোগ দেওয়া উচিত। গ্রেপভিন এক অনানুষ্ঠানিক বেসরকারী এবং ব্যক্তিগত যোগাযোগের চ্যানেল বা সিস্টেম যা গুজব এবং গসিপের ফলস্বরূপ সংগঠনের মধ্যে স্থান নেয়। সাংগঠনিক যোগাযোগ হ'ল এমন একটি প্রক্রিয়া যার মধ্যে সাংগঠনিক লক্ষ্য ত্রুজনের জন্য সংস্থায় ব্যক্তি এবং সম্মিলিত গোষ্ঠীগুলির মধ্যে তথ্য আদান প্রদান করা হয়। একটি ছোট গোষ্ঠী পনেরো সদস্যের মধ্যে তিনজনকে নির্দেশ করে, ইন্টারঅ্যাক্ট করে এবং আন্তঃনির্ভর হয়, যারা নির্দিষ্ট লক্ষ্য ত্রুজনে একত্রিত হয়। আনুষ্ঠানিক যোগাযোগ হ'ল তথ্য প্রবাহ যা সংস্থার অফিসিয়াল কাঠামো দ্বারা নিশ্চিত হয়। যখন কোনও সংস্থার সদস্যরা সংগঠনের বহিরাগতদের সাথে যোগাযোগ করে তখন তাকে বাহ্যিক যোগাযোগ বলা হয়।