

ব্যবসায় যোগাযোগ

Business Communication

এমবিএ প্রোগ্রাম কোর্স কোড: OSMBA-113

ওপেন স্কুল

Open School



বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়
BANGLADESH OPEN UNIVERSITY

ব্যবসায় যোগাযোগ

Business Communication

এমবিএ প্রোগ্রাম কোর্স কোড: OSMBA - 113

প্রথম প্রকাশ: জুলাই, ২০১৯

প্রচ্ছদ ও অলংকরণ

জাহেদ মাননান

ওপেন স্কুল, বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়

পাবলিকেশন সুপারভিশন

কাজী সাইফুদ্দীন আব্বাস

কভার গ্রাফিক্স

আবদুল মালেক

কম্পিউটার কম্পোজ

মোঃ সিদ্দিকুল ইসলাম

কম্পিউটার গ্রাফিক্স

মো: রুমান রবিন

© ওপেন স্কুল, বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়

ISBN: 978-984-34-2030-5

মুদ্রন : ডিএস প্রিন্টিং এন্ড প্যাকেজিং

২৩৪/ডি, নিউ এলিফ্যান্ট রোড, ঢাকা।

প্রকাশনায়: প্রকাশনা, মুদ্রণ ও বিতরণ বিভাগ, বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়, গাজীপুর - ১৭০৫।
ওপেন স্কুল, বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয় কর্তৃক সর্বস্বত্ব সংরক্ষিত। বিনা অনুমতিতে যেকোন উপায়ে কপি, পুনঃ
মুদ্রণ, বিতরণ বা প্রচার আইনত দণ্ডনীয়।



OSMBA 113
ব্যবসায় যোগাযোগ
Business Communication

কোর্স ডেভেলপমেন্ট টিম

রচনায়

কাজী শারমিন পামেলা
বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়

সম্পাদক

ড. শাহীন আহমেদ
বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়

সমন্বয়কারী

কাজী শারমিন পামেলা
ওপেন স্কুল, বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়

এই বইটি রেফারি কর্তৃক নিরীক্ষণের পর বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়ের
ওপেন স্কুলের এমবিএ প্রোগ্রাম-এর ছাত্র-ছাত্রীদের জন্য মুদ্রিত হয়েছে।

এমবিএ প্রোগ্রাম শিক্ষার্থীদের উদ্দেশ্যে বইটি কিভাবে পড়বেন

এমবিএ প্রোগ্রামের শিক্ষার্থী বন্ধুরা, আপনারা জানেন বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয় উন্মুক্ত ও দূরশিক্ষণ পদ্ধতিতে শিক্ষাদানকারী একমাত্র পাবলিক বিশ্ববিদ্যালয়। এ বিশ্ববিদ্যালয়ের মূল উদ্দেশ্য হলো দূরশিক্ষণ পদ্ধতি ব্যবহারের মাধ্যমে শিক্ষাদান করা। দূরশিক্ষণ পদ্ধতিতে শিক্ষক ও শিক্ষার্থীদের মাঝে সরাসরি শিক্ষাদান প্রক্রিয়া বিদ্যমান থাকে না। তাই প্রধানত মুদ্রিত সামগ্রী ও শ্রবণ-দর্শন উপকরণ শিক্ষার্থীদের জন্য প্রধান সাহায্যকারী উপাদান হিসেবে ব্যবহৃত হয়। এ দিকটি বিবেচনা করে ব্যবসায় যোগাযোগ বইটি স্ব-শিখন পদ্ধতিতে লেখা হয়েছে এবং লেখার সময় বাউবি'র নির্ধারিত কাঠামো অনুসরণ করা হয়েছে। ব্যবসায় যোগাযোগ বইটির প্রতিটি ইউনিট এবং পাঠ সহজ ও বোধগম্য করে উপস্থাপনের লক্ষ্যে সহজ ভাষা ব্যবহার করা হয়েছে।

ব্যবসায় যোগাযোগ বইটি পড়ার সময় আপনি অবশ্যই প্রতিটি ইউনিট এবং পাঠের প্রথম অংশ ভালোভাবে পড়বেন। সংশ্লিষ্ট পাঠে কি কি বিষয়ে পাঠদান করা হবে এবং আপনি কি কি জানতে পারবেন তা উল্লেখ রয়েছে। শিক্ষার্থী বন্ধুরা, প্রথমে ভালোভাবে প্রতিটি পাঠের তত্ত্বীয় আলোচনা করবেন। প্রতিটি পাঠের শেষে পাঠোত্তর মূল্যায়ন অংশের সমাধানের চেষ্টা করবেন। যদি পাঠোত্তর সমস্যাগুলোর সমাধান সঠিকভাবে করতে না পারেন, তাহলে বুঝবেন আপনার পাঠটি আবার পড়ার প্রয়োজন রয়েছে। পাঠটি পুনরায় পড়ার পরেও যদি আপনি বুঝতে অসমর্থ হন, সেক্ষেত্রে আপনি প্রতি মাসের নির্ধারিত শুক্রবারে টিউটোরিয়াল কেন্দ্রে কর্তব্যরত টিউটরের সহায়তা নিতে পারেন। এছাড়াও, ব্যবসায় যোগাযোগ বইটির গুরুত্বপূর্ণ পাঠসমূহের উপর টেলিভিশন ও বেতারে প্রচারিত অনুষ্ঠান থেকে পাঠের বিষয় শিখতে পারবেন। আপনার কোর্সের সাথে সংশ্লিষ্ট ভিডিও ও অডিও লেকচার সামগ্রী বাউবি'র ওয়েবসাইটে BOUTube-এ আপলোড করা হয়েছে (ওয়েবসাইটের ঠিকানা: www.bou.edu.bd)। আপনি এগুলো ব্যবহার করে পাঠের প্রয়োজনীয় বিষয়গুলো জেনে নিতে পারেন। আরও জেনে রাখুন, বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়ের সকল মুদ্রিত/অমুদ্রিত বই ও শিক্ষার্থী-নির্দেশনাসহ অন্যান্য প্রয়োজনীয় পাঠসামগ্রী ই-বুক (E-BOOK) আকারে ওয়েবসাইটে পাওয়া যায়। আপনি মোবাইল, ল্যাপটপ, নোটপ্যাড বা কম্পিউটারে এগুলো ডাউনলোড করে ব্যবহার করতে পারেন। উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়ের প্রোগ্রাম, কোর্স, ভর্তি ও বিবিধ তথ্য গুগল স্টোরে/বাউবি ওয়েবসাইটে BOU APPS আইকনে পাবেন। ওয়েবসাইটে আরও দেখতে পাবেন OSAPS – ONLINE SERVICE AND PAYMENT SYSTEM নামক একটি আইকন। এটি ব্যবহার করে আপনি অনলাইনে সকল প্রকার ফি বিকাশের মাধ্যমে বাউবি অনলাইন একাউন্টে জমা দিতে পারবেন।

সকল শিক্ষার্থীর মঙ্গল কামনা করছি।

ইউনিট ১ : ব্যবসায় যোগাযোগ পরিচিতি	১-১৪
পাঠ - ১.১ : ব্যবসায় যোগাযোগ: ধারণা ও প্রক্রিয়া	২-৪
পাঠ - ১.২ : ব্যবসায় যোগাযোগের বৈশিষ্ট্য, উদ্দেশ্য ও গুরুত্বসমূহ	৫-৭
পাঠ - ১.৩ : কার্যকর ব্যবসায় যোগাযোগ	৮-১৩
ইউনিট ২ : যোগাযোগের প্রকারভেদ	১৫-২৮
পাঠ - ২.১ : যোগাযোগের চ্যানেলসমূহ	১৬-১৮
পাঠ - ২.২ : ব্যবসায় যোগাযোগের প্রকারভেদ	১৯-২০
পাঠ - ২.৩ : অভ্যন্তরীণ ব্যবসায় যোগাযোগ	২১-২৫
পাঠ - ২.৪ : বাহ্যিক ব্যবসায় যোগাযোগ	২৬-২৭
ইউনিট ৩ : ব্যবসায় যোগাযোগের মাধ্যমসমূহ	২৯-৪৮
পাঠ - ৩.১ : ব্যবসায় যোগাযোগের মাধ্যম: ধারণা ও প্রকারভেদ	৩০-৩১
পাঠ - ৩.২ : লিখিত যোগাযোগ	৩২-৩৬
পাঠ - ৩.৩ : মৌখিক যোগাযোগ	৩৭-৩৮
পাঠ - ৩.৪ : অবাচনিক যোগাযোগ: ধারণা ও মাধ্যমসমূহ	৩৯-৪২
পাঠ - ৩.৫ : অডিও- ভিজুয়াল যোগাযোগের ধারণা	৪৩-৪৪
পাঠ - ৩.৬ : অডিও- ভিজুয়াল উপস্থাপনার পদ্ধতিসমূহ	৪৫-৪৭
ইউনিট ৪ : ব্যবসায় লিখনের মৌলিক ভিত্তিসমূহ	৪৯-৫৬
পাঠ - ৪.১ : লিখিত যোগাযোগ: অভিযোজন	৫০-৫১
পাঠ - ৪.২ : লিখিত যোগাযোগ: শব্দ নির্বাচন	৫২-৫৩
পাঠ - ৪.৩ : লিখিত যোগাযোগ: সুস্পষ্ট বাক্য ও অনুচ্ছেদ	৫৪-৫৫
ইউনিট ৫ : ব্যবসায়িক বার্তার মৌলিক প্যাটার্ন	৫৭-৬৪
পাঠ - ৫.১ : ব্যবসায়িক বার্তা লিখন পদ্ধতি	৫৮-৫৯
পাঠ - ৫.২ : ইতিবাচক ও নিরপেক্ষ বার্তা লিখন	৬০-৬০
পাঠ - ৫.৩ : নেতিবাচক বার্তা লিখন	৬১-৬১
পাঠ - ৫.৪ : প্রণোদনা ও বিক্রয় বাতা	৬২-৬৩
ইউনিট ৬ : লিখিত যোগাযোগের মাধ্যমসমূহ	৬৫-৯২
পাঠ - ৬.১ : ব্যবসায় পত্র	৬৬-৭১
পাঠ - ৬.২ : ব্যক্তিগত যোগ্যতা অনুসন্ধান পত্র	৭২-৭৪
পাঠ - ৬.৩ : অনুসন্ধান পত্র	৭৫-৭৮
পাঠ - ৬.৪ : ফরমায়েশ পত্র	৭৯-৮১
পাঠ - ৬.৫ : অভিযোগ পত্র	৮২-৮৫
পাঠ - ৬.৬ : ক্ষতিপূরণ দাবি ও দাবি মিমাংসা পত্র	৮৬-৮৯
পাঠ - ৬.৭ : মেমো	৯০-৯১
ইউনিট ৭ : প্রতিবেদন	৯৩-৮৮
পাঠ - ৭.১ : প্রতিবেদন: সংজ্ঞা ও প্রয়োজনীয়তা	৯৪-৯৫
পাঠ - ৭.২ : প্রতিবেদন: উদ্দেশ্য ও বৈশিষ্ট্য	৯৬-৯৭
পাঠ - ৭.৩ : প্রতিবেদন প্রণয়নের নীতিমালা	৯৮-১০১
পাঠ - ৭.৪ : প্রতিবেদন এর শ্রেণিবিভাগ	১০২-১০৭

ইউনিট ৮ : মৌখিক যোগাযোগ	১০৯-১১৮
পাঠ - ৮.১ : বক্তৃতা	১১০-১১১
পাঠ - ৮.২ : মুখামুখি কথোপকথন	১১২-১১৩
পাঠ - ৮.৩ : সভা	১১৪-১১৭
ইউনিট ৯ : কর্মসংস্থান ও পেশাগত যোগাযোগ	১১৯-১২৮
পাঠ - ৯.১ : কর্মসংস্থানে যোগাযোগ	১২০-১২১
পাঠ - ৯.২ : জীবনবৃত্তান্ত ও চাকুরির আবেদন পত্র	১২২-১২৫
পাঠ - ৯.৩ : চাকুরির সাক্ষাৎকার	১২৬-১২৭
ইউনিট ১০ : ইলেক্ট্রনিক যোগাযোগ	১২৯-১৪২
পাঠ - ১০.১ : ইলেক্ট্রনিক যোগাযোগের মাধ্যমসমূহ	১৩০-১৩২
পাঠ - ১০.২ : কম্পিউটার ও ইন্টারনেট	১৩৩-১৩৪
পাঠ - ১০.৩ : ই-মেইল ও ভয়েস মেইল	১৩৫-১৩৭
পাঠ - ১০.৪ : টেলিকনফারেন্সিং	১৩৮-১৩৯
পাঠ - ১০.৫ : অন্যান্য ইলেক্ট্রনিক যোগাযোগের মাধ্যমসমূহ	১৪০-১৪১
নমুনা প্রশ্ন	১৪৩

