

ಪಠ್ಯ ಪುಸ್ತಕ

ವ್ಯವಹಾರ ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

(ಅಭ್ಯಮಾಪಕರೇ ಮಹಿಳಾ ವಿಶ್ವವಿದ್ಯಾಲಯ, ವಿಜಯಪುರದ
ಬಿ.ಕಾಂ. 2ನೇ ಸೆಮಿಸ್ಟರ್ ತರಗತಿಗಳಿಗೆ)

ಲೇಖಕರು :

ಡಾ. ಜಿ.ಎನ್. ಮಲ್ಲತಾರ್ಜುನಪ್ಪ, ಎಮ್.ಕಾಂ, ಪಿಹೆಚ್.ಡಿ
ಗ್ರೇಡ್-1 ಪ್ರಾಚಾರ್ಯರು (ನಿವೃತ್ತ) ಸರ್ಕಾರಿ ಪ್ರಥಮ ದರ್ಜೆ ಕಾಲೇಜ್ ಮತ್ತು
ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು (ಶಿಕ್ಷಣ), ಎಸ್.ಜಿ.ಎಂ. ವಿದ್ಯಾವಿಲ, ಚಿತ್ರದುರ್ಗ

ಪ್ರೊ. ಪುಷ್ಪಾ ಎಸ್. ಅಜ್ಜಿಗೇರಿ, ಎಮ್.ಕಾಂ, ಪೂನ ವಿಶ್ವವಿದ್ಯಾಲಯ
ಸಹ ಪ್ರಾಧ್ಯಾಪಕರು, ವಾಣಿಜ್ಯಶಾಸ್ತ್ರ
ಎಸ್.ಕೆ.ಎಸ್. ಜಿಗಳೂರ ಕಲಾ ಪಾಲಿ ಡಿ.ಎಸ್.ಎಂ. ಶೇಷಗಿರಿ
ವಾಣಿಜ್ಯ ಮಹಿಳಾ ಮಹಾವಿದ್ಯಾಲಯ, ಧಾರವಾಡ

ಪ್ರೊ. ಜಿ.ಬಿ. ಕೋರಿ, ಎಮ್.ಕಾಂ, ಎಂ.ಫಿಲ್
ಸಹ ಪ್ರಾಧ್ಯಾಪಕರು, ವಾಣಿಜ್ಯಶಾಸ್ತ್ರ
ಎಸ್.ಜಿ.ಎಂ.ವಿ. ಬಿ.ಎ.ಬಿ.ಎಸ್.ಎಸ್. ಕಲಾ ಪಾಲಿ ವಾಣಿಜ್ಯ
ಮಹಿಳಾ ಮಹಾವಿದ್ಯಾಲಯ, ರಾಣೇಬೆನ್ನೂರು



Green
Principal

ಶ್ರೀ ಗುರು ಸಿದ್ಧರಾಮೇಶ್ವರ ಪ್ರಕಾಶನ
S.H.A.S. Samiti's
College for Women, Dharwad
Dr. (Smt) S. M. Sheshgiri Commerce
College for Women, Dharwad

ವ್ಯವಹಾರ ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

(ಅಕ್ಕಮಹಾದೇವಿ ಮಹಿಳಾ ವಿಶ್ವವಿದ್ಯಾಲಯ, ವಜ್ರಯಜ್ಞರವರ ಬಿ.ಕಾಂ. 2ನೇ ಸೆಮಿಸ್ಟರ್)

ಡಾ. ಜಿ.ಎನ್. ಮಲ್ಲಾಚಾರ್ಯನಪ್ಪ, ಎಮ್.ಕಾಂ., ಎಚ್.ಬಿ.ಡಿ.
ಸ್ನೇಹಾ 3ನೇ ಅಡ್ಡರಸ್ತೆ, ವಿದ್ಯಾನಗರ, ಚಿತ್ರದುರ್ಗ-577 502.
ಮೊ : 94490 77003

ಪ್ರಜ್ಞಾ ಎಸ್. ಐಶ್ವರೀ, ಎಮ್.ಕಾಂ., ಪೂಜೆ ವಿಶ್ವವಿದ್ಯಾಲಯ
ನಾರಾಯಣಪುರ, ಧಾರವಾಡ
ಮೊ : 99722 88241

ಜಿ.ಬಿ. ಕೋರಿ, ಎಮ್.ಕಾಂ., ಎಂ.ಫಿಲ್
ಎರಳಪ್ರದೇಶ್ವರ ನಿಲಯ, 3ನೇ ಮುಖ್ಯ ರಸ್ತೆ, 4ನೇ ಅಡ್ಡ ರಸ್ತೆ
ಗೌರಿಶಂಕರ ನಗರ, ರಾಣೇಬೆನ್ನೂರು-581 115.
ಮೊ : 63612 45511, 94810 09236.

© ಎಲ್ಲ ಹಕ್ಕುಗಳು ಲೇಖಕರಿಗೆ ಸೇರಿವೆ.

ISBN : 978-81-939508-8-3

ಮೊದಲನೇ ಮುದ್ರಣ : ಜನವರಿ 2019

ಬೆಲೆ ರೂ. 175/-

ಪುಟಗಳು : viii+222=230

ಕಾಗದ ಬಳಕೆ : 54 ಬಿ.ಎಸ್.ಎಂ.

ಪುಸ್ತಕದ ಅಳತೆ : 1/8 ಬಿ.ಮಿ

ಪ್ರಕಾಶಕರು :

ಶ್ರೀ ಗುರು ಸಿದ್ಧರಾಮೇಶ್ವರ ಪ್ರಕಾಶನ,
ಎರಳಪ್ರದೇಶ್ವರ ನಿಲಯ, 3ನೇ ಮುಖ್ಯ ರಸ್ತೆ, 4ನೇ ಅಡ್ಡ ರಸ್ತೆ
ಗೌರಿಶಂಕರ ನಗರ, ರಾಣೇಬೆನ್ನೂರು-581 115.
ಮೊ : 63612 45511.

ಮುದ್ರಕರು :

ಸುಧಾ ಆಫ್‌ಸೆಟ್ ಪ್ರಿಂಟರ್ಸ್,
ಅಲೂರು ಗುರಪ್ಪ ಬಸ್, ಹಳೆ ಬಸ್ ನಿಲ್ದಾಣ ಹತ್ತಿರ,
ಗದಗ - 582 101 ಮೊ : 98863 42022.

ಕೃತಜ್ಞತೆಗಳು

ವ್ಯವಹಾರ ದೇಶದ ಅರ್ಥಿಕತೆಗೆ ಬೆನ್ನೆಲುಬಾಗಿದೆ. ವ್ಯವಹಾರ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಗೆ ಬೆನ್ನೆಲುಬು ಎಂದರೆ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂವಹನ. ವ್ಯವಹಾರ ಸಂವಹನಗಳು ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಕುದುರಿಸಬೇಕೆ ಹೊರತು ಉದುರಿಸಬಾರದು. ಹಾಗಾಗಬೇಕೆಂದರೆ ಅದಕ್ಕೆ ಬೇಕು ವ್ಯವಹಾರ ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯ. ಈ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವ ಒಂದು ಪ್ರಯತ್ನವೇ ಈ ಪುಸ್ತಕ.

ಇದನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಎಲ್ಲ ವಿಶ್ವವಿದ್ಯಾಲಯಗಳ ವಾಣಿಜ್ಯಶಾಸ್ತ್ರ ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರ ನಿರ್ವಹಣಾ ಶಾಸ್ತ್ರ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳ ಅನುಕೂಲಕ್ಕೆ ತಕ್ಕಂತೆ ರಚಿಸಲಾಗಿದ್ದು ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಅಕ್ಕಮಹಾದೇವಿ ಮಹಿಳಾ ವಿಶ್ವವಿದ್ಯಾಲಯದ ಬಿ.ಕಾಂ. 2ನೇ ಸೆಮಿಸ್ಟರ್ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳ ಪಠ್ಯ ಧೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ಪುಸ್ತಕವನ್ನು ಬರೆಯುವಾಗ ಹಲವಾರು ಗ್ರಂಥಗಳು ಮತ್ತು ಲೇಖನಗಳ ನೆರವು ಪಡೆದಿದ್ದೇವೆ. ಆ ಎಲ್ಲ ಗ್ರಂಥಗಳ / ಲೇಖನಗಳ ಲೇಖಕರುಗಳಿಗೆ ನಾವು ಋಣಿಯಾಗಿದ್ದು ಇದರ ರಚನೆಗೆ ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿದ ನಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ, ಅಕ್ಕಮಹಾದೇವಿ ವಿಶ್ವವಿದ್ಯಾಲಯದ ಎಲ್ಲ ವಾಣಿಜ್ಯಶಾಸ್ತ್ರ ಉಪನ್ಯಾಸಕರುಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಹಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಹಿತೈಷಿಗಳಿಗೂ ಧನ್ಯವಾದಗಳು.

ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿ ಮುದ್ರಿಸಿದ ಗದಗಿನ ಸುಧಾ ಆಫ್‌ಸೆಟ್ ಪ್ರಿಂಟರ್ಸ್ ರವರಿಗೆ, ಸಿದ್ಧರಾಮೇಶ್ವರ ಪ್ರಕಾಶಕರು, ರಾಣೇಬೆನ್ನೂರು ಮತ್ತು ವಿತರಕರಿಗೆ ನಮ್ಮ ಹೃತ್ಪೂರ್ವಕ ಕೃತಜ್ಞತೆಗಳು. ಇದು ಮೊದಲನೇ ಆವೃತ್ತಿಯಾಗಿದ್ದು, ಇದರಲ್ಲಿ ಏನಾದರೂ ತಪ್ಪು ಗಳಾಗಿದ್ದರೆ ಮುಂದಿನ ಆವೃತ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಅವುಗಳನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಿ ಇನ್ನೂ ಉತ್ತಮ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ರಚಿಸಲು ತಮ್ಮ ಸಲಹೆ-ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನಾವು ಮುಕ್ತವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತೇವೆ.

Principal
S.H.A.S. Samiti's
Smt. K. S. Jigalur Arts and
Dr. (Smt) S. M. Sheshgiri Commerce
College for Women, Dharwad



UNIT 4 : Career Skills:

Study Skills: Listening Skills, Concentration, Reading, Time Management, Memory Skills, Examination Skills.

Career Opportunities: Current Affairs, Career Needs of the Country, Steps in Career Planning, Interests, Competencies (abilities), Personality, Options after graduation.

Job Seeking: Alternatives to Unemployment, Interviews, Telephone Skills, Application letters and Forms, Curriculum Vitae and Resume.

UNIT 5 : Report Writing:

Meaning-Importance and Types of Business Reports. Essentials of a Good Report, Preparing a Report, Forms of Report: i) Letter Form ii) Memorandum Form iii) Letter-text combination form Reports by individuals and committees.

SKILL DEVELOPMENT :

1. Collect different types of sales & circular letters
2. Preparation of resumes by students.
3. Draft application for jobs.
4. Arranging Face to Face Interviews.
5. Demonstration of Electronic Communication.
6. Collect Business Reports.
7. Demonstration of Body languages-Simple postures and gestures.



ಪರಿವಿಡಿ

ಅಧ್ಯಾಯ	ವಿಷಯ	ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ
1.	ವ್ಯವಹಾರ ಸಂವಹನ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು-ವಿವಿಧ (Introduction to Business Communication) ವ್ಯವಹಾರ ಒಂದು ನೋಟ, ಸಂವಹನ-ಅರ್ಥ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು, ಸಂವಹನದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಸಂವಹನದ ಉದ್ದೇಶಗಳು, ಸಂವಹನದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ, ಸಂವಹನ ತಡೆ ಗೋಡೆಗಳು, ಸಂವಹನ ಮಾಧ್ಯಮಗಳು, ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಮಾಧ್ಯಮಗಳು, ಸಂವಹನ ವಿಧಾನಗಳು, ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನದ ತತ್ವಗಳು.	1-43
2.	ಲಿಖಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂವಹನ (Written Business Communication) ವ್ಯವಹಾರ ಪತ್ರಗಳ ಅಗತ್ಯ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಗಳು, ವ್ಯವಹಾರಿಕ ಪತ್ರಗಳ ಪ್ರಕಾರಗಳು, ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ವ್ಯವಹಾರ ಪತ್ರಗಳ ಲಕ್ಷಣಗಳು/ತತ್ವಗಳು, ವ್ಯವಹಾರ ಪತ್ರದ ರಚನೆ, ವ್ಯವಹಾರ ಪತ್ರದ ಶೈಲಿಗಳು, ವಿರಾಮ ಚಿಹ್ನೆಗಳು, ವ್ಯವಹಾರ ಪತ್ರದ ಯೋಜನೆ.	44-64
3.	ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಬಂಧ ಪತ್ರ ವ್ಯವಹಾರ (Business Correspondence) ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳು, ಆದೇಶ ಮತ್ತು ಅನುಪಾಲನೆ, ಪತ್ತಿನ ಮತ್ತು ಅಂತಸ್ತು ವಿಚಾರಣೆಗಳು, ದೂರಗಳು ಮತ್ತು ಹೊಂದಾಣಿಕೆ ಪತ್ರಗಳು, ಪೂರೈಕೆ ಪತ್ರಗಳು, ಮಾರಾಟ ಪತ್ರಗಳು, ಸುತ್ತೋಲೆಗಳು-ಮಾದರಿ ಪತ್ರಗಳು.	65-103
4.	ವೃತ್ತಿ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (Career Skills) ಕೌಶಲ್ಯದ ಅರ್ಥ, ವ್ಯಾಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ವಿಧಗಳು, ಅಧ್ಯಯನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು-ಅವಲೋಕನ, ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	104-183

Principal
S. M. A. S. Samiti's
Dr. (Smt) S. M. Suresh Commerce
College for Women, Dharnwad

	<p>ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು, ಕೇಳುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು, ನೆನಪಿನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು, ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು, ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು, ಬರಹ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು, ಪರಿಷ್ಕಾ-ಕೌಶಲ್ಯಗಳು, ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು. ಏಕಾಗ್ರತೆ, ಯೋಗ ಮತ್ತು ಧ್ಯಾನ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು. ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವ ವಿಕಸನ ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವ ವಿಕಸನ ತಂತ್ರ-ಮಾರ್ಗಗಳು. ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ-ಯಾಗಿರುವ ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆ.</p> <p>ವ್ಯಕ್ತಿ ಅವಕಾಶಗಳು-ವರ್ತಮಾನದ ವ್ಯಕ್ತಿ ಸಂದರ್ಭಗಳು, ವ್ಯಕ್ತಿ ಅವಕಾಶಗಳ ವರ್ಗೀಕರಣ, ವ್ಯಕ್ತಿ ಆಯ್ಕೆ, ವ್ಯಕ್ತಿ ಯೋಜನೆ, ವ್ಯಕ್ತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು.</p> <p>ಹುದ್ದೆ ಪಡೆಯುವಿಕೆ-ನಿರುದ್ಯೋಗ ಅನ್ವೇಷಣೆ, ನಿರುದ್ಯೋಗ ಪರ್ಯಾಯಗಳು, ಸ್ವಯಂ ಉದ್ಯೋಗ, ಹುದ್ದೆ ಕೋರಿ ಅರ್ಜಿ, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿ ಪತ್ರ ನಮೂನೆ, ಸಂದರ್ಶನ, ದೂರವಾಣಿ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು.</p>	
5.	<p>ವರದಿಯ ಬರವಣಿಗೆ (Report Writing)</p> <p>ವರದಿಯ ಅರ್ಥ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ, ವ್ಯವಹಾರ ವರದಿಯ ಪ್ರಕಾರಗಳು, ಒಳ್ಳೆಯ ವರದಿಯ ಲಕ್ಷಣಗಳು, ವರದಿ ಕಯಾರಿಕೆ, ವರದಿ ನಮೂನೆ/ರೂಪ-ಪತ್ರ ರೂಪ, ಮನವಿ ರೂಪ, ಪತ್ರ-ಪತ್ರಿಕೆ ಸಂಯೋಜನೆಯ ರೂಪ, ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವರದಿ ಮತ್ತು ಸಮಿತಿಗಳ ವರದಿ.</p> <p>ಪತ್ರಿಕಾ ವರದಿ.</p>	184-202
	<ul style="list-style-type: none"> ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಕೇಳಲಾದ ಪತ್ರಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಗಳು 	203-217
	<ul style="list-style-type: none"> ವಿಶ್ವವಿದ್ಯಾನಿಲಯದ ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆಗಳು 	218-221



ವ್ಯವಹಾರ ಸಂವಹನ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು-ಪೀಠಿಕೆ (Introduction to Business Communication)

• ವ್ಯವಹಾರ ಒಂದು ನೋಟ

ವ್ಯವಹಾರ ಶಬ್ದ ಇಂದಿನ ನಮ್ಮ ಜನ ಜೀವನದಲ್ಲಿ ಹಾಸು ಹೊಕ್ಕಾಗಿದೆ. ಅದೊಂದು ಆರ್ಥಿಕ ಚಟುವಟಿಕೆ ಎನ್ನುವ ಅರ್ಥವನ್ನು ಮೀರಿ ಭೌತಿಕ, ಬೌದ್ಧಿಕ ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ಬಳಕೆಯಾಗುತ್ತಿದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅದರ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಅರ್ಥ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಖ್ಯೆಯನ್ನು ಮರೆಯುವಂತಿಲ್ಲ. ಜನಸಾಮಾನ್ಯರ ದೃಷ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹಾರ, ವ್ಯಾಪಾರ ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯ ಶಬ್ದಗಳು ಬಹುತೇಕ ಒಂದೇ ಅರ್ಥ ಬರುವಂತೆ ಬಳಕೆಯಾದರೂ, ಅಧ್ಯಯನದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅವುಗಳ ಅರ್ಥವನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿಯೇ ಗುರುತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ವ್ಯವಹಾರ ಒಂದು ಆರ್ಥಿಕ ಚಟುವಟಿಕೆ. ಹಣದ ಪರಿವೃದ್ಧಿಯ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಣದ ಮೂಲಕ ಉತ್ಪಾದಿಸಿ, ಕೊಳ್ಳುವ, ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ಮತ್ತು ಅನುಭವಿಸುವ ಸರಕು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವಂತಹದು. ಎಕಾಲಾರ್ಥದಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹಾರ ಎನ್ನುವುದು ಲಾಭದ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಕೈಗೊಂಡ ಸರಕು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಉತ್ಪಾದನೆ, ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ಅನುಭವದ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಉತ್ಪಾದನೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಕೈಗಾರಿಕಾ ಸಂಬಂಧ ಚಟುವಟಿಕೆ ಎಂತಲೂ, ವಿತರಣೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ವ್ಯಾಪಾರ ಎಂತಲೂ ಮತ್ತು ಅನುಭವವನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಉಳಿ ಎಂತಲೂ ಗುರುತಿಸಲಾಗಿದೆ. ಇವುಗಳನ್ನು ಇನ್ನೊಂದು ರೀತಿಯ ವರ್ಗೀಕರಣದಲ್ಲಿ, ವ್ಯವಹಾರ ಎನ್ನುವುದಾಗಿ ಹೆಸರಿಸಿ ಅದು ಒಳಗೊಳ್ಳುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಕೈಗಾರಿಕೆ, ವ್ಯಾಪಾರ ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳೆಂದು ಪ್ರತ್ಯೇಕಿಸಿ ಕರೆಯಲಾಗಿದೆ. ಒಟ್ಟಾರೆಯಾಗಿ ವ್ಯವಹಾರ ಎನ್ನುವುದು ಕೈಗಾರಿಕೆ, ವ್ಯಾಪಾರ ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.