

શ્રી એમ.આર.દેસાઈ આર્ટ્સ એન્ડ ઈ.ઈ.લહેર
કોસાડિયા કોમર્સ કોલેજ, ચીખલી

એફ.વાય.બી.કોમ.સેમ. - ૨

વિષય : વાણિજ્ય સંચાલન - ૨

પ્રીપેડ બાય : - સંધ્યાકૌર અશોકસિંગ સરદાર

માર્ગદર્શક : - હેમાંગીનીબેન દેસાઈ

અનુક્રમણિકા

1. અભિપ્રેરણ કે પ્રોત્સાહન કે પ્રેરણા અને થિયરી X અને Y
2. દોરવણી કે માર્ગદર્શન
3. નેતાગીરી (નેતૃત્વ)
4. માહિતી સંચાર
5. તાલીમ
6. ઇન્ટરનેટ અને વાણિજ્ય-૧
7. ઇવેન્ટ સંચાલન



એકમ -૧ અભિપ્રેરણ કે પ્રોત્સાહન કે પ્રેરણા અને થિયરી X અને Y

વ્યાખ્યા :-

“ઠચ્છિત કામ કરવા કોઈને કે પોતાને પ્રેરવાની ક્રિયાને અભિપ્રેરણ કહી શકાય.”

➤ જરૂરિયાત – અગ્રતાક્રમનો માસ્લોનો સિધ્ધાંત



□ હઝબર્ગનો દ્વિ-પરિબળ સિધ્ધાંત

- A. આરોગ્યના પરિબળો
- કપનીની નીતિ અને વહીવટ
 - ટેકનિકલ સુપેરવિઝન
 - સુપેરવિઝર સાથેના આંતરસંબંધો
 - સાથી કર્મચારીઓના આંતરસંબંધો
 - તાબેદાર સાથેના આંતરસંબંધો
 - પગાર
 - નોકરીની સલામતી
 - અંગત જીવન
 - કર્યાની પરિસ્થિતિ
 - દરજ્જો કે મોભો
- B. પ્રેરણાત્મક પરિબળો
- સિધ્ધિ
 - કદર કે સ્વીકૃતિ
 - કાર્ય-સ્વયં
 - વિકાસની સકયતા
 - જવાબદારી



□ હર્ઝબર્ગના સિધ્ધાંત ની ટીકા

- પ્રેણના પરિબલો પ્રોત્સાહક તરીકે કાર્ય કરસે તેવું હમેશા કહી સકાય નહિ
- આ નિયમ દરેક કર્મચારી માટે સાચો નથી
- બે પરિબલોમાં ભેદ પડવો મુશ્કેલ
- અન્ય લેખકો ટેકો આપતા નથી સંતોષ માપવો મુશ્કેલ છે
- આરોગ્યના કેટલાક પરિબલો પણ કર્મચારીઓને પ્રેરણા પૂરી છે .



□ અભિપ્રેરણના ઓજારો

A. વિધેયાત્મક અભિપ્રેરણના ઓજારો

- પ્રશંસા અને કદર
- કર્મચારીઓના અંગત પ્રશ્નોમાં રસ
- હરિફાઈ
- ગર્વની ભાવના
- જવાબદારીની સોંપણી
- નાણાકીય પ્રોત્સાહકો

B. નિષેધાત્મક અભિપ્રેરણના ઓજારો

- નોકરી ગુમાવવાનો ડર
- અપકર્ષ
- પગરકાપ
- રજાકાપ
- આશિસ્ત માટે મેમો
- ઠંડ અથવા શિક્ષા



□ થિયરી X

સંચાલકોનો રૂઢિગત અને પ્રણાલિગત અભિગમ એ છે કે કામદારો કામચોર છે . તેમણે કામ કરવાનું ગમતું નથી. કામદારો સાથે કડકાઈથી અને ધમકીથી કામ લેવું પડે. સંચાલકોના આ અભિગમને મેકગ્રેગરે સિધ્ધાંત X આવું નામ આપ્યું છે, જે કર્મચારીઓની નકારાત્મક ખાસિયતો પર ભાર મૂકે છે

□ થિયરી Y

જેમાં કામદાર સ્વભાવે આળસુ કે કામચોર નથી. તે ઉત્સાહી છે .તેને જવાબદારી સ્વીકારવાનું ગમે છે અને જો અનુકૂળ વાતાવરણ સર્જવામાં આવે તો તે સારી રીતે કામ કરે છે આમ સિધ્ધાંત Y કર્મચારીઓની હકારાત્મક ખાસિયતો પર ભાર મૂકે છે .



એકમ ૨ – દોરવણી કે માર્ગદર્શન

“તાબેદારોને માર્ગદર્શન આપવું અને તેના પર દેખરેખ રાખવી તેનું નામ દોરવાની”

- દોરવણીના લક્ષણો : -
 - સંચાલનની બધી સપતીઓએ થતું કાર્ય
 - સતત ચાલતી પ્રક્રિયા
 - પ્રત્યક્ષ દેખરેખનું તત્વ મહત્વનું
 - ક્ષેત્ર વ્યાપક
 - દોરવણી આપનાર સંચાલક નું કાર્ય કરે છે



□ દોરવણીનું મહત્વ

- દોરવણી સર્મચારીઓને માર્ગદર્શન આપી કાર્યમાં અકસૂત્રતા લાવે છે
- તેનાથી કામનું અને કામદાર નું મૂલ્યાંકન શક્ય બને છે
- તેને કરણે જ આયોજન અસરકારક બને છે
- દોરવણીને કારણે અકમની કાર્યક્ષમતા વધે છે
- દોરવણીને કારણે સહકાર અને સંકલન શક્ય બને છે



□ દોરવણીના માર્ગદર્શક સિધ્ધાંતો

- ધ્યેયની સંવાદિતા
- હુકમની અકવાકયતા
- માહિતીની સમજૂતી અને અર્થઘટન
- પ્રત્યક્ષ નિરીક્ષણ
- દોરવણીની યોગ્ય પદ્ધતિની પસંદગી
- અસરકારક નેતૃત્વ
- અસરકારક માહિતીસંચાર
- માનવીના મહત્વનો સ્વીકાર
- નિશ્ચિત વિધિનો વિકાસ



એકમ – ૩ નેતાગીરી (નેતૃત્વ)

“પરસ્પરના એક ધ્યેયની સિધ્ધિ માટે સ્વેચ્છાએ પ્રયત્ન કરવા લોકો પર અસર કરવાની પ્રવૃત્તિને નેતાગીરી કહેવાય છે”

- નેતાગીરીના લક્ષણો : -
 - અનુયાયીઓ અથવા તાબેદારો
 - નેતૃત્વનો સ્વીકાર
 - સામાન્ય લક્ષણ
 - કામગીરી સંબંધો
 - હિતોની એકતા
 - ગતિશીલ પ્રક્રિયા
 - આદર્શ આચરણ
 - પ્રોત્સાહન
 - સતત પ્રક્રિયા



□ નેતાગીરીના પધ્ધતિઓ : -

- આપખુદ કે સરમુખત્યારશાહી નેતાગીરી
- સહભાગીદારી કે પરસ્પર મસલત નેતાગીરી
- છૂટોદોર કે મુક્તવિહારની નેતાગીરી

□ રેન્સીસ લિકર્ટની નેતૃત્વની ચાર સંહતીઓ

- સંહતી – ૧ : - આપખુદ નેતૃત્વ
- સંહતી – ૨ : - દયાળુ સાતલક્ષી નેતૃત્વ
- સંહતી – ૩ : - મસલતી નેતૃત્વ
- સંહતી – ૪ : - ભાગીદારી નેતૃત્વ



એકમ – ૪ માહિતીસંચાર

“જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ અન્યના મનમાં અમુક સમજ ઊભી કરવા માંગે ત્યારે તે જે કાંઈ કરે છે તે બધાનો સરવાળો એટલે માહિતીસંચાર.”

- માહિતીસંચારના કક્ષણો : -
 - હેતુલક્ષી પ્રક્રિયા
 - દ્વિમાર્ગી પ્રક્રિયા
 - આંતરિક પ્રક્રિયા
 - કાયમી પ્રક્રિયા
 - વહીવટી પ્રક્રિયા
 - માનવીય પ્રક્રિયા
 - સપતીનો તફાવત
 - માહિતીસંચારના અનેક પ્રકારો



□ માહિતીપ્રેષણ : -

“માહિતીપ્રેષણ એ એક પ્રેયક્રિયા છે જેમાં તળસપતીના કામદારોના કાર્યને લગતા અહેવાલો તેઓના ઉપરી અધિકારીઓ દ્વારા ઉચ્ચ સંચાલનને મોકલવામાં આવે છે, તેમ ટોચના સંચાલકો તરફથી ઉપયોગી માહિતી નિરીક્ષકો અધિકારીઓ દ્વારા તળસપતીના કામદારોને પહોંચાડાય છે.”

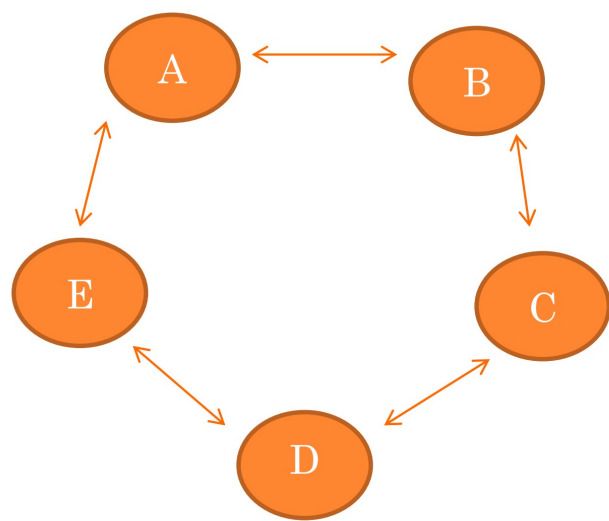


□ માહિતીસંચાર જાળ / માહિતીસંચાર ની પદ્ધતિ અથવા તરાહો

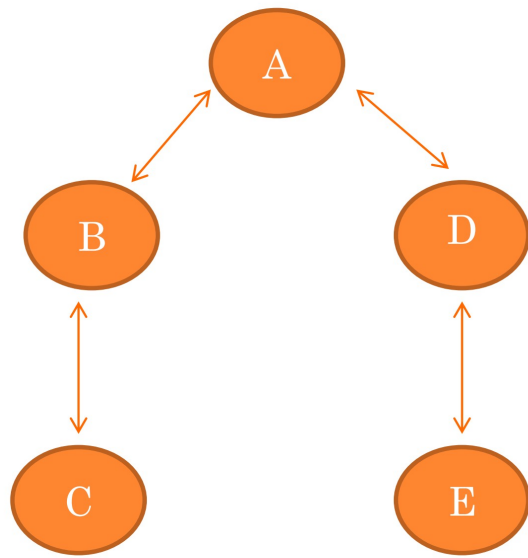
- વર્તુળ
- સાંકળ
- ચક્ર
- 'Y' સ્વરૂપની જાળ
- મુક્ત પ્રવાહ અથવા સર્વમાર્ગી



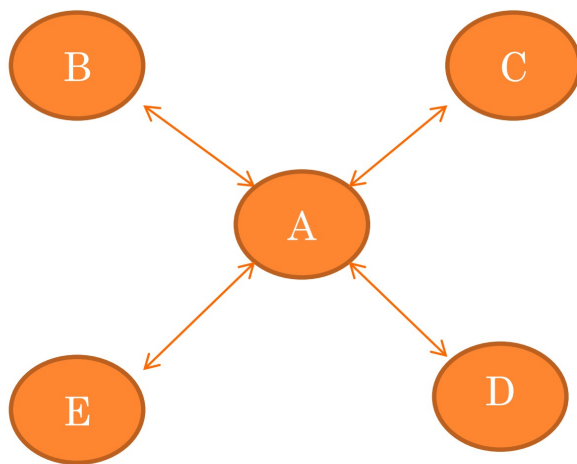
- ୧. ଘଟଣା :-



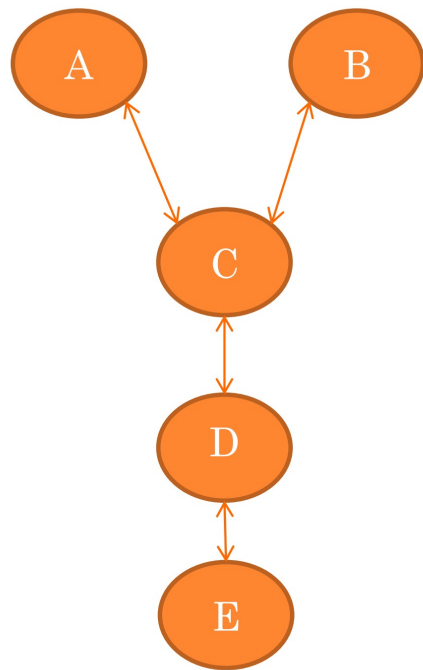
- ૨. સંકળ : -



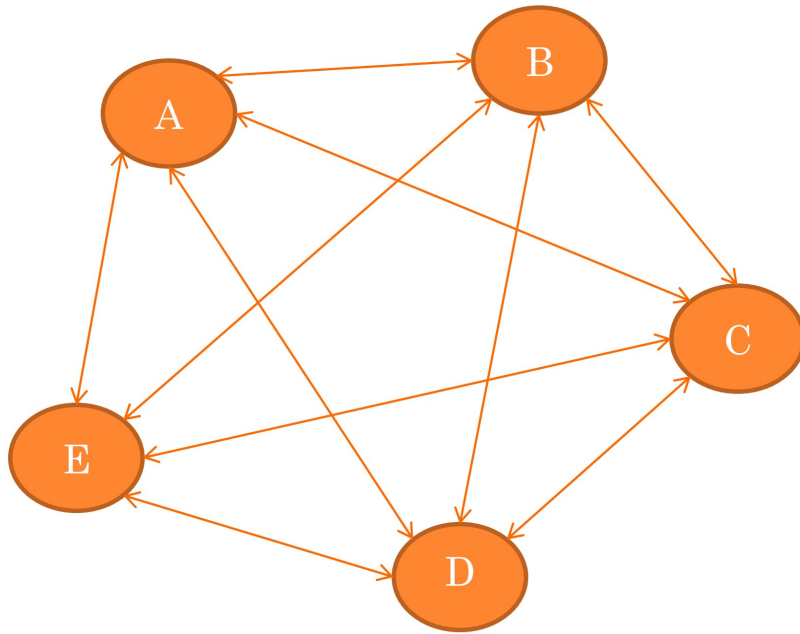
■ ચક્ર :-



- 'Y' સ્વરૂપની જાળ



- મુક્ત પ્રવાહ અથવા સર્વમાર્ગી

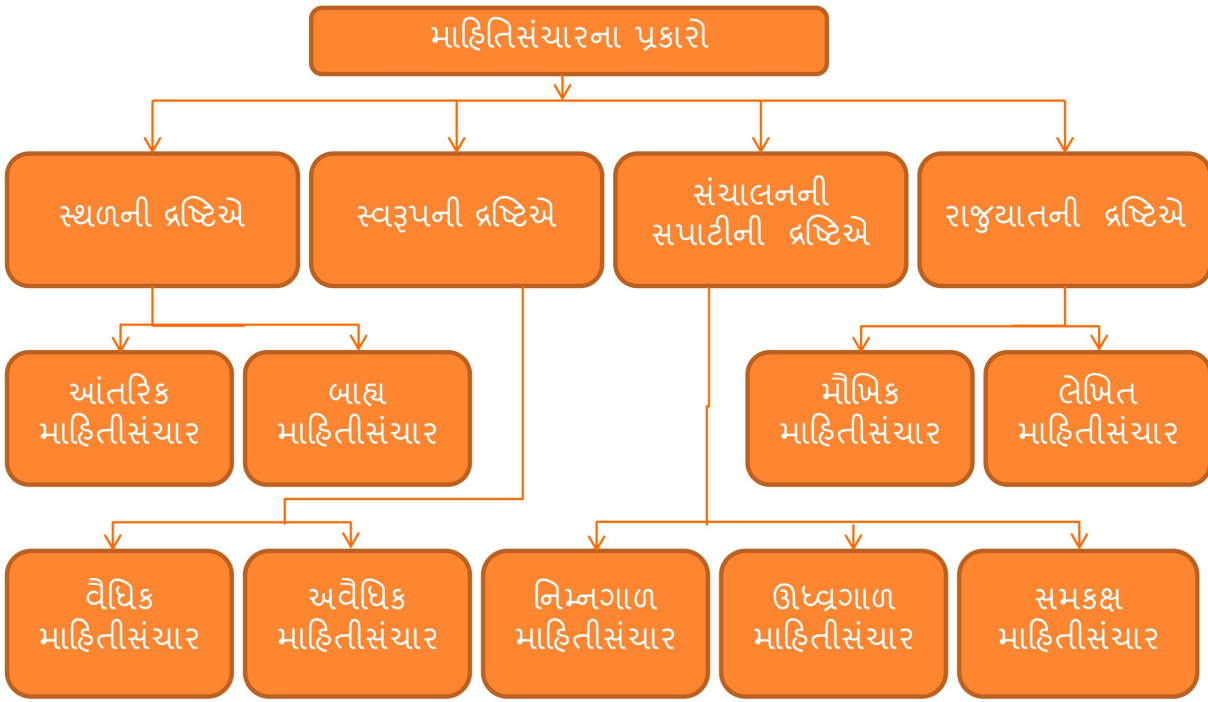


□ માહિતી સંચારનું મહત્વ

- સફળ સંચાલન
- અસરકારક હુકમો અને દોરવણી માટે
- ઉત્પાદકતામાં વધારો
- સંચાલનમાં અન્ય કાર્યોને મદદ
- કર્મચારી કાર્યસંતોષ
- નેતાગીરીના કાર્યોનો આધાર
- માનવીય સંબંધોની સ્થાપના



□ માહિતિસંચારના પ્રકારો



□ અસરકારક માહિતીસંચારને અવરોધતા પરિબલો

- સંદેશમાં વિકૃતિ
- ફેરબદલી થતાં અર્થમાં થતો ફેરફાર
- બેધ્યાનપણું
- ગાળણ
- અસ્પષ્ટ અનુમાનો
- ફેરફારને અનુરૂપ થવા યોગ્ય સમયનો અભાવ
- માહિતી આપનાર તરફ અવિશ્વાસ
- માહિતીસંચારનું અતિભારણ
- માહિતીના યોગ્ય ક્રમની અવગણના
- અયોગ્ય માધ્યમની પસંદગી
- લાગણીની પ્રધાનતા
- કર્મચારી સંબંધો
- માહિતી આપવાનીજ નહિ
- અપરિપકવ મૂલ્યાંકન



એકમ ૫ – તાલીમ

“તાલીમ એ કોઈ ખાસ ઔદ્યોગિક કાર્ય કરવાને માટે જરૂરી કુશળતા ,વલણ અને જ્ઞાન વિકસાવવની અને તે અંગેની માહિતી આપવાની પદ્ધતિ છે”

□ તાલીમ ના ફાયદા : -

- ઉત્પાદન અને ઉત્પાદકતામાં વધારો
- કર્મચારીઓનો વિકાસ
- ખર્ચમાં ઘટાડો
- થાકમાં ઘટાડો
- અકસ્માતમાં ઘટાડો
- નિરીક્ષણ ખર્ચમાં ઘટાડો
- બઢતી અને બદલીનું કાર્ય સરળ
- જુસ્સા માં વધારો
- મજૂર ફેરબદલી દરમાં ઘટાડો
- ગતિશીલતામાં વધારો
- ગુણવતમાં સુધારો
- નવા જ્ઞાન સાથે કદમ મિલાવી શકાય .

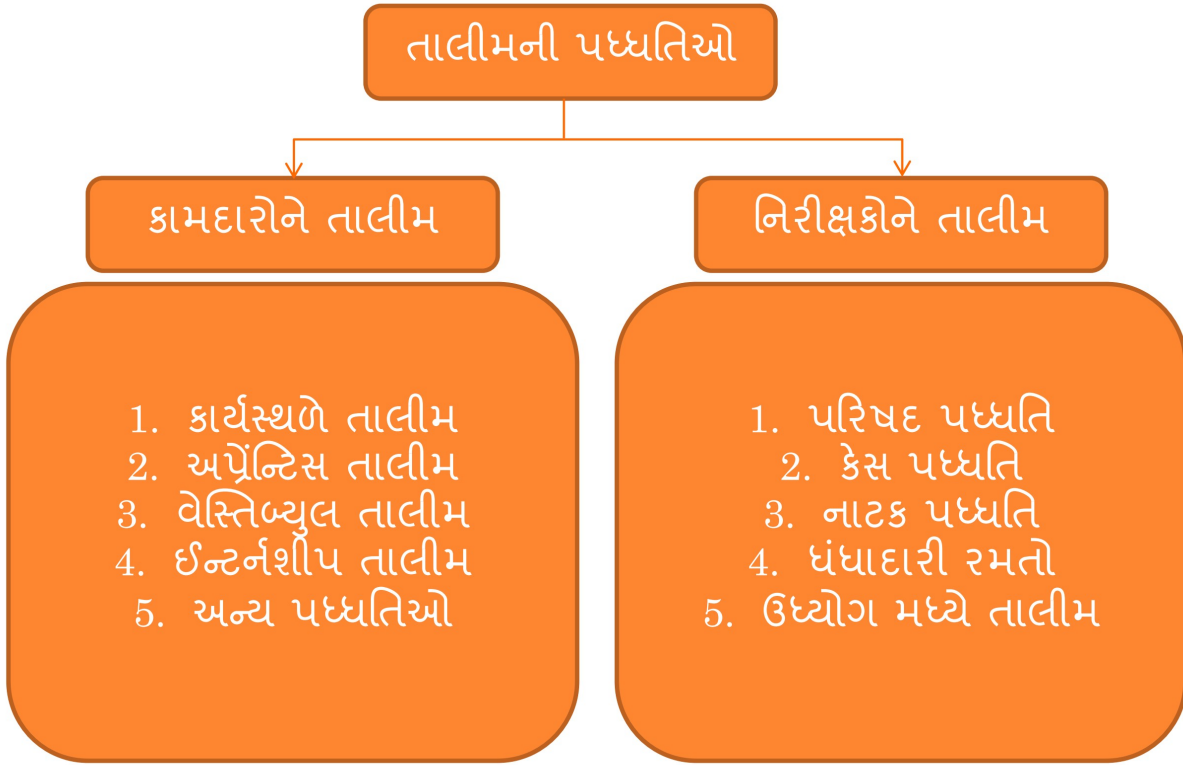


□ તાલીમની મર્યાદાઓ

- તાલીમ ખર્ચાળ પ્રવૃત્તિ છે
- તાલીમ લાંબી પ્રક્રિયા છે
- કર્મચારીઓનું ઉદાસીન વલણ કે વિરોધ કરવો
- તાલીમ માટે અલગ વિભાગ જરૂરી બને છે
- તાલીમનું મર્યાદિત કાર્યક્ષેત્ર હોય છે
- પેઢી પર ખર્ચનો નિરર્થક બોજો
- નાના કદના એકમ માટે તાલીમ અનુકૂળ નથી
- ઉત્પાદન કાર્યમાં વિક્ષેપ કે ખલેલ પહોંચે છે.



□ તાલીમની પધ્ધતિઓ



એકમ 6 – ઇન્ટરનેટ અને વાણિજ્ય -૧

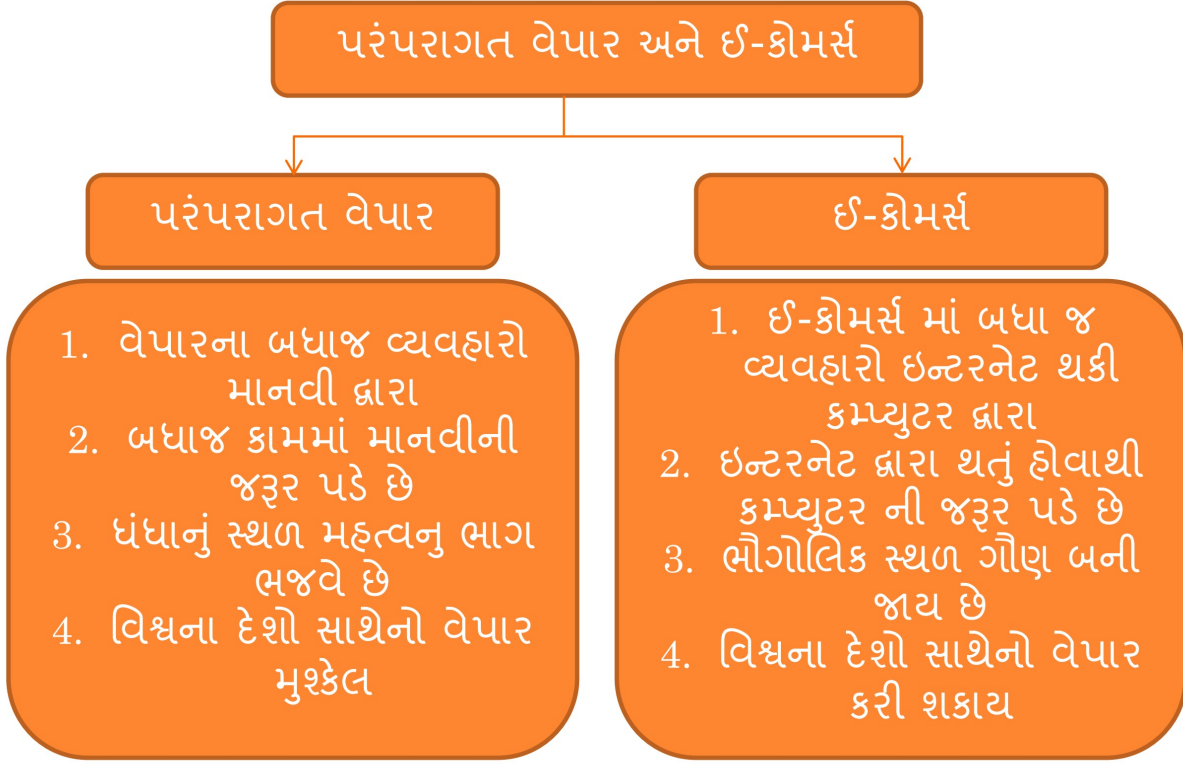
□ ઇ-કોમર્સ ની વ્યાખ્યા : -

“વેપારી અને ગ્રાહક વચ્ચે થતી ચીજ-વસ્તુના વેચાણ અને ખરીદી અંગેની ઇન્ટરનેટ પર થતી પ્રક્રિયાને ઇ-કોમર્સ કહેવાય છે”

- ઇ-કોમર્સની ત્રણ પ્રણાલીઓ
 1. EM-ઇલેક્ટ્રોનિક માર્કેટ
 2. EDI-ઇલેક્ટ્રોનિક ડેટા ઇન્ટરચેન્જ
 3. I-COM-ઇન્ટરનેટ કોમર્સ



□ તફાવત :- પરંપરાગત વેપાર અને ઈ-કોમર્સ



□ ઈ-કોમર્સની પધ્ધતિઓ

- B2C: - (બિઝનેસ ટુ કન્ઝ્યુમર)

B2C માં એવા ઉત્પાદકોનો સમાવેશ થાય છે ,જે ડિજિટલ માહિતીના સમાનનું વિતરણ કે વેચાણ કરતા હોય છે . આ ડિજિટલ વસ્તુ કે સમાનમાં ન્યૂઝ,આર્ટિકલ્સ,મુઝિક,પુસ્તકો કે વિડીઓનો સમાવેશ કરી શકાય .

- B2B: - (બિઝનેસ ટુ બિઝનેસ)

B2B માર્કેટિંગ એ એક એવો પ્રકાર છે જેમાં કોઈ એક ઉત્પાદક કે વેપારી ઇન્ટરનેટ પર પોતાનો વેપાર અને વ્યાપારી વ્યવહાર અન્ય કોઈક ઉત્પાદન કંપની કે વેપારી સાથે કરે છે



- C2C: - (કન્ઝુયુમર ટુ કન્ઝુયુમર)

આ પ્રકારના ઈ-કોમર્સના સોદામાં એક વાપરનાર પાસેથી જૂની મોટર કાર વેચાવી છે તો કન્ઝુયુમર એક્સચેન્જની કોઈ વેબસાઇટ પર ગ્રાહક વેચાણ ની જાહેરાત આપે રસ ધરાવતા સંભવિત ગ્રાહકો તે માટે ઓફર મોકલશે તેને આધારે આ ગાડીનો સોદો થાય છે તેને C2C કહે છે

- B2G: - (બિઝનેસ તો ગવર્નમેન્ટ)

આ ઈ-કોમર્સ માં ધંધા અને સરકાર વચ્ચે વ્યવહારો થાય છે .ઘણે ભાગે ધંધાકીય પેઢીએ સરકારને વેરાઓ ભરવાના હોય છે .અંહી સેલ્સટેક્સ ઓફિસમાં ગયા વગર વેપારી ઈ-બેન્કિંગની પધ્ધતિ દ્વારા સેલ્સટેક્સ ભરી શકે છે



□ ઈ-કોમર્સ ના ફાયદા

A. કંપની /વેપારી પેઢીને : -

- વહીવટીખર્ચમાં બચત
- માલનો મોટો સ્ટોક જરૂરી નથી
- ઓછું મૂડીરોકાણ
- વધુ સારી ગ્રાહક સેવા
- નવી વસ્તુઓની રજૂઆત

B. ગ્રાહકોને ફાયદા : -

- પસંદગીનો વ્યાપક અવકાશ
- ઓછી કિંમતે ખરીદીની તક
- શ્રેષ્ઠ સવલતોનો લાભ
- 24 કલાકની સેવાઓનો લાભ
- સમયની બચત



C. સમાજને ફાયદો : -

- રોજગારીની તકો
- સરકારની આવક માં વૃદ્ધિ
- શિક્ષણ વ્યાપારમાં વધારો
- અનેકવિધ વસ્તુઓનો ઉપયોગ



□ ઈ-કોમર્સ મર્યાદાઓ

- વ્યક્તિગત સંપર્કનો અભાવ
- વસ્તુ ચકાસવાનો મોકો નાહિ
- બિનઅનુભવી વેચનાર
- પસંદગીમાં મૂંઝવણ
- ગુણવત્તા અને સેવામાં બેકાળજી
- ઉંચવર્ગ સુધી મર્યાદિત



□ ઔદ્યોગિક ક્ષેત્રો માટે ઈ-કોમર્સની તકો

- નાણાકીય સેવાઓ
- શેરબજાર
- બેંકિંગ સેવાઓ
- કાયદાકીય અને વ્યાવસાયિક સેવાઓ
- પ્રવાસન સેવાઓ
- આરોગ્ય સંભાડ



એકમ - ૭ ઈવેન્ટ સંચાલન

“ઈવેન્ટ અને તેના જુદા જુદા ઘટકોની ગોઠવણી તેમ જ તેના અમલીકરણ પ્રક્રિયા એટલે ઈવેન્ટ સંચાલન”

- ઈવેન્ટ સંચાલનનો ખ્યાલ અને લક્ષણો
- હેતુલક્ષી
- સર્જનાત્મક પ્રક્રિયા
- વ્યાવસાયિક દ્રષ્ટિકોણ
- પધ્ધતિસરની પ્રક્રિયા
- જૂથ પ્રાયત્નો
- યોગ્ય નેતૃત્વ
- વિશાળ કાર્યક્ષેત્ર
- અસરકારક મર્કેટિંગ



□ ઈવેન્ટ સંચાલનના તત્વો કે ઘટકો

