

**अधिगम परिणाम आधारित पाठ्यक्रम संरचना**  
**Learning Outcome based Curriculum Framework (LOCF)**  
(विश्वविद्यालय के प्रत्येक विभाग द्वारा तैयार किये जाने हेतु प्रारूप)

## **1. विश्वविद्यालय के उद्देश्य (Objectives of the University)**

महात्मा गांधी अंतरराष्ट्रीय हिंदी विश्वविद्यालय अधिनियम के प्रावधान संख्या 04 के अनुसार:

The objects of the university shall be to promote and develop Hindi language and literature in general and for that purpose, to provide for instructional and research facilities in the relevant branches of learning; to provide for active pursuit of comparative studies and research in Hindi and other Indian languages; to create facilities for development and dissemination of relevant information in the country and abroad; to offer programmers of Research Education and Training in areas like translation, interpretation and linguistics for improving the functional effectiveness of Hindi; to reach out to Hindi scholars and group interested in Hindi abroad and to associate them in teaching and research hand to popularize Hindi through distance education system.

विश्वविद्यालय का उद्देश्य साधारणतः हिंदी भाषा और साहित्य का संवर्धन और विकास करना और उस प्रयोजन के लिए विद्या की सुसंगत शाखाओं में शिक्षण और अनुसंधान की सुविधाएं प्रदान करना हिंदी और अन्यभारतीय भाषाओं में तुलनात्मक अध्ययनों और अनुसंधान के सक्रिय अनुसरण के लिए व्यवस्था करना; देश और विदेश में विदेश में सुसंगत सूचना के विकास और प्रसारण के लिए सुविधाएं प्रदान करना, हिंदी का प्रकार्यात्मक प्रभावशीलता में सुधार करने के लिए अनुवाद, निर्वचन और भाषा विज्ञान आदि जैसे क्षेत्रों में अनुसंधान, शिक्षा और प्रशिक्षण के कार्यक्रमों की व्यवस्था करना; विदेशों में हिंदी में अभिरूचि रखने वाले हिंदी विद्वानों और समूहों तक पहुँचना और विश्वविद्यालय में प्रशिक्षण और अनुसंधान के लिए उन्हें सहबद्ध करना; और दूर शिक्षा पद्धति के माध्यम से हिंदी को लोकप्रिय बनाना होगा।

## **2. विद्यापीठ के लक्ष्य (Target of the school)**

यह पाठ्यक्रम प्रबन्ध शास्त्र के मूल सिद्धान्तों, प्रक्रिया एवं व्यावहारिक पहलुओं का विश्लेषणात्मक अध्ययन हेतु संचालित है। इस मूल उद्देश्यको केन्द्र में रखकर विभाग द्वारा प्रतिपादित अभीष्ट लक्ष्य निम्नवत है:

- 1) प्रबंधन शास्त्र के क्षेत्र में विद्यार्थियों के सैद्धान्तिक एवं अवधारणात्मक ज्ञान को समुन्नत करना।
- 2) औद्योगिक इकाइयों में अल्पकालीन प्रशिक्षण द्वारा विद्यार्थियों के व्यावहारिक कौशल एवं ज्ञान में अभिवृद्धि करना।

- 3) औद्योगिक इकाइयों एवं विभाग के बीच क्रियात्मक संबंध को विकसित करना।
- 4) विभागीय स्तर पर उद्यमिता विकास केन्द्र की स्थापना करना।
- 5) प्रबंध शास्त्र के विविध क्षेत्रों से संबंधित गहन शोध एवं अध्ययन को विकसित करना।

### 3. विभाग/केन्द्र की कार्य-योजना(Action plan of the Department/Center):

विद्यापीठ द्वारा निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त करने हेतु विभाग/ केन्द्र अपनी विस्तृत कार्य-योजना निम्नलिखित शीर्षकों के अंतर्गत प्रस्तुत करेगा:

शीर्षक (Title)	कार्य-योजनाएँ (Action Plan)
शिक्षण Teaching	<ul style="list-style-type: none"> <li>● उपाधि कार्यक्रम (Degree Programme)</li> <li>❖ स्नातकोत्तर कार्यक्रम (PG Programme)</li> <li>MBA (नियमित)कार्यक्रम को संचालित करना</li> </ul>
प्रशिक्षण (यदि कोई है) Training (if any)	MBA द्वितीय सेमेस्टर की परीक्षा के उपरान्त प्रत्येक विद्यार्थी के व्यावहारिक ज्ञान में वृद्धि हेतु किसी औद्योगिक इकाई में प्रशिक्षण करना
शोध Research	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1) पी.एच.डी. प्रोग्राम के अन्तर्गत प्रवेशित शोध छात्रों का मार्ग-दर्शन करना।</li> <li>(2) अध्यापकों द्वारा लघु-शोध परियोजनाओं का क्रियान्वयन</li> </ol>
ज्ञान-वितरण के माध्यम Modes of the Dissemination of Knowledge	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1) कक्षा अध्यापन</li> <li>(2) विशेषज्ञों द्वारा चयनित विषयों पर व्याख्यान का आयोजन</li> <li>(3) व्यावसायिक क्रीड़ा आदि कार्यक्रमों का आयोजन</li> <li>(4) औद्योगिक व्यावसायिक इकाइयों से संबंधित समस्याओं का 'Case study'विधि द्वारा समाधान प्रस्तुत करना।</li> <li>(5) शैक्षिक भ्रमण कार्यक्रम का आयोजन।</li> </ol>
प्रकाशन-योजना (यदि कोई है) Planning for the Publication (if any)	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1) पाठ्य-पुस्तकों का लेखन एवं प्रकाशन</li> <li>(2) विषय-विशेषज्ञों द्वारा लिखित सामग्री का प्रकाशन।</li> </ol>

**पाठ्यक्रम-विवरण हेतु ढाँचा**  
**Template for the Teaching Programme**

1. **विभाग/किन्द्र का नाम:** वाणिज्य एवं प्रबंधन विभाग, म.गां.अं.हिं.वि., वर्धा  
**(Name of the Department/Centre)**
2. **पाठ्यक्रम का नाम:** व्यवसाय प्रशासन में स्नातक (BBA)  
**(Name of the Programme)**
3. **पाठ्यक्रम कोड:** BB  
**(Code of the Programme)**
4. **अपेक्षित अधिगत परिणाम (PLOs):**  
**(Programme Learning Outcome)**  
(विभाग प्रत्येक पाठ्यक्रमके अभीष्ट परिणामों का उल्लेख अधिकतम 200 शब्दों में करेगा)

ज्ञान संबंधी	कौशल/दक्षता संबंधी	रोजगार संबंधी
<p>पाठ्यक्रम पूर्ण करने के पश्चात् अध्येता</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. प्रबंधन के अनुशासन के प्रमुख तथ्यों, सिद्धांतों, अवधारणाओं की समीक्षात्मक व्याख्या कर सकेंगे  </li><li>2. प्रबंधन के अनुशासन के सिद्धांतों की व्यवहारिक समझ प्रदर्शित करेंगे  </li><li>3. व्यापार के वैश्विक, आर्थिक, कानूनी और व्यवहारिक पहलुओं की समझ का वास्तविक समस्याओं के हल करने में प्रयोग कर सकेंगे  </li><li>4. व्यवसायिक समस्याओं को हल करने के लिए प्रबंधन सिद्धांतों और प्रथाओं के ज्ञान को लागू कर सकेंगे  </li></ol>	<p>पाठ्यक्रम पूर्ण करने के पश्चात् अध्येता</p> <ol style="list-style-type: none"><li>5. में नेतृत्व और प्रबंधन के कौशल विकसित होंगे  </li><li>6. डेटा- आधारित निर्णय लेने और विश्लेषण करने में सक्षम हो सकेंगे   </li><li>7. टीम प्रबंधन कौशल विकसित होगा</li></ol>	<p>पाठ्यक्रम पूर्ण करने के पश्चात् अध्येता</p> <ol style="list-style-type: none"><li>8. विपणन, वित्त, मानव संसाधन, प्रबंधन के क्षेत्र में सरकारी एवं गैर सरकारी क्षेत्रों में रोजगार प्राप्त कर सकेंगे  </li><li>9. परामर्शदाता का रोजगार प्राप्त कर सकेंगे</li><li>10. स्वरोजगार प्रारम्भ कर सकेंगे</li></ol>

## 5. पाठ्यक्रम संरचना (Programme Structure):

- प्रति सेमेस्टर पाठ्यचर्या (Course)
- क्रेडिट (01 क्रेडिट के लिए प्रति सप्ताह 01 घंटे की कक्षा ; तदनु रूप पाठ्य-सामग्री का निर्धारण करें)
- शिक्षण एवं अन्य गतिविधियों के लिए निर्धारित घंटों का विवरण।  
स्नातक पाठ्यक्रम हेतु प्रस्तावित पाठ्यचर्या संरचना



महात्मा गांधी अंतरराष्ट्रीय हिंदी विश्वविद्यालय, वार्धा



राष्ट्रीय शिक्षा नीति 2020 के अंतर्गत संचालित स्नातक (बी.बी.ए.) कार्यक्रम हेतु पाठ्यचर्या संरचना

क्र.सं.	वर्ष	सेमेस्टर	पाठ्यचर्या			कुल क्रेडिट	उपाधि
			विश्वविद्यालय स्तर के विषय		अन्य संस्था/विश्वविद्यालय/के क्रेडिट		
			विषय कोड	विषय			
1	पहला	पहला	बीबी 301	प्रबंधन के सिद्धान्त	04	08 क्रेडिट (अन्य संस्था/विश्वविद्यालय/अन्य विभाग से 8 क्रेडिट का अध्ययन)	20
			बीबी 302	विपणन प्रबंधन	04		
			बीबी 303	कार्यालय प्रबंधन	04		
				अथवा	04		
		बीबी 304	खुदरा विपणन				
2	पहला	दूसरा	बीबी 305	मानव संसाधन (प्रबंधन एवं विकास)	04	08 क्रेडिट (अन्य संस्था/विश्वविद्यालय/अन्य विभाग से 8 क्रेडिट का अध्ययन)	सर्टिफिकेट
			बीबी 306	व्यावसायिक नैतिकता एवं कापोरेट का सामाजिक उत्तरदायित्व	04		
			बीबी 307	सचिवीय पद्धति	04		
				अथवा			
		बीबी 308	सेल्समैनशिप	04			

क्र.स.	वर्ष	सेमेस्टर	पाठ्यचर्या			अन्य संस्था/विश्वविद्यालय/ के क्रेडिट	कुल क्रेडिट	उपाधि
			विषय कोड	विषय	क्रेडिट			
			3	दूसरा	तीसरा			
			बीबी 310	विक्री एवं वितरण प्रबंधन	04			
			बीबी 311	उद्यमिता कौशल विकास	02			
			बीबी 312	भंडार प्रबंधन	02			
4		चौथा	बीबी 313	सामरिक प्रबंधन	04	08 क्रेडिट ( अन्य संस्था/विश्वविद्यालय/ अन्य विभाग से 8 क्रेडिट का अध्ययन )	20	
			बीबी 314	उपभोक्ता व्यवहार एवं संरक्षण	04			
			बीबी 315	सोशल मीडिया प्रबंधन	02			
			बीबी 316	वेंडर प्रबंधन	02			

क्र.स.	वर्ष	सेमेस्टर	पाठ्यचर्या			अन्य संस्था/विश्वविद्यालय/के क्रेडिट	कुल क्रेडिट	उपाधि
			विषय कोड	विषय	क्रेडिट			
5	तीसरा	पाचवाँ	बीबी 317	संगठनात्मक व्यवहार एवं विकास	04	08 क्रेडिट (अन्य संस्था/विश्वविद्यालय/अन्य विभाग से 8 क्रेडिट का अध्ययन)	20	स्नातक
			बीबी 318	विज्ञापन एवं ब्रांड प्रबंधन	04			
			बीबी 319	गैर सरकारी संगठन प्रबंधन	02			
			बीबी 320	मीडिया प्रबंधन	02			
6	छठा		बीबी 321	प्रशिक्षण एवं विकास	04	08 क्रेडिट (अन्य संस्था/विश्वविद्यालय/अन्य विभाग से 8 क्रेडिट का अध्ययन)	20	
			बीबी 322	सेवा विपणन	04			
			बीबी 323	संगठनात्मक कौशल एवं टीम प्रबंधन	02			
			बीबी 324	इवेंट प्रबंधन	02			

	वर्ष	सेमेस्टर	पाठ्यचर्या (स्नातक प्रतिष्ठा के लिए)			कुल क्रेडिट	उपाधि
			स्नातक प्रतिष्ठा के लिए निम्न विशेषज्ञता में से एक का चयन करें				
			विषय	क्रेडिट	अन्य संस्था/विश्वविद्यालय/के क्रेडिट		
7	चौथा	सातवाँ	<b>विशेषज्ञता 1 : मानव संसाधन</b> बीबी -325 : श्रम कानून और औद्योगिक संबंध बीबी -326: नेतृत्व प्रबंधन बीबी -327: प्रतिभा प्रबंधन बीबी -328: भारतीय ज्ञान परंपरा में प्रबंधकीय तत्व -1	04 04 04 04	<b>04 क्रेडिट ( अन्य संस्था/विश्वविद्यालय/ अन्य विभाग से 4 क्रेडिट का अध्ययन )</b>	20	स्नातक ऑनर्स
			<b>विशेषज्ञता 1 : विपणन</b> विपणन विशेषज्ञता के लिए बीबी -329 औद्योगिक विपणन बीबी -330: अंतर्राष्ट्रीय विपणन प्रबंधन बीबी -331 :विक्री बल प्रबंधन बीबी -332: ग्रामीण प्रबंधन	04 04 04 04			
	वर्ष	सेमेस्टर	स्नातक प्रतिष्ठा के लिए निम्न विशेषज्ञता में से एक का चयन सातवें सेमेस्टर के अनुसार करें			कुल क्रेडिट	उपाधि
8		आठवाँ सेमेस्टर	<b>विशेषज्ञता 2 : मानव संसाधन</b> बीबी -333 वर्तमान परिप्रेक्ष्य में मानव संसाधन बीबी -334: नेतृत्व विकास बीबी -335: मानव पूंजी(प्रबंधन एवं लेखांकन) बीबी -336: भारतीय ज्ञान परंपरा में प्रबंधकीय तत्व -2	04 04 04 04	<b>04 क्रेडिट ( अन्य संस्था/विश्वविद्यालय/ अन्य विभाग से 4 क्रेडिट का अध्ययन )</b>	20	



			<b>विशेषज्ञता 2 : विपणन</b>				
			बीबी -337: वैश्विक व्यापार प्रबंधन	04	<b>04</b> क्रेडिट ( अन्य संस्था/विश्वविद्यालय/ अन्य विभाग से 4 क्रेडिट का अध्ययन )		
			बीबी -338: ई – विपणन	04			
			बीबी -339: ज्ञान प्रबंधन	04			
			बीबी -340 पर्यटन प्रबंधन	04			

क्र.सं.	वर्ष	सेमेस्टर	पाठ्यचर्या ( स्नातक शोध के लिए )			कुल क्रेडिट	उपाधि
			विषय	क्रेडिट			
7	चौथा	सातवाँ	बीबी -341: व्यावसायिक शोध के आधारभूत सिद्धान्त	04	<b>( स्नातक शोध के लिए )</b>	20	
			बीबी -342: व्यावसायिक शोध में परिमाणात्मक विधियाँ	04			
			बीबी -343: व्यावसायिक शोध में गुणात्मक विधियाँ	04			
			बीबी -344: शोध प्रस्ताव निर्माण (प्रस्तुतीकरण एवं मौखिकी)	04 04			
8	आठवाँ		बीबी -345: व्यावसायिक शोध एवं नैतिकता	04 04	<b>( स्नातक शोध के लिए )</b>	20	
			बीबी -346: इंटरनेट शोध	04			
			बीबी -347: व्यावसायिक शोध के उदीयमान मुद्दे				
			बीबी -348: बाजार सर्वेक्षण प्रतिवेदन (प्रस्तुतीकरण एवं मौखिकी)	06 02			



महात्मा गांधी अंतरराष्ट्रीय हिंदी विश्वविद्यालय  
(संसद द्वारा पारित अधिनियम 1997, क्रमांक 3 के अंतर्गत स्थापित केंद्रीय विश्वविद्यालय)  
**Mahatma GandhiAntarrashtriya Hindi Vishwavidyalaya**  
(A Central University Established by Parliament by Act No. 3 of 1997)

1. पाठ्यचर्याका नाम: प्रबंधन के सिद्धांत(Principles of Management).

2. पाठ्यचर्याकाकोड (Code of the Course): बीबी 301

3. क्रेडिट (Credit):4 क्रेडिट 4. सेमेस्टर (Semester): प्रथम

5.पाठ्यचर्या विवरण (Description of the course)

- प्रबंध परिचय एवं सिद्धांत
- परिभाषा , विज्ञान या कला , प्रबन्धक बनाम उद्यमी, प्रबन्धक के प्रकार (Definition of Management – Science or Art – Manager Vs Entrepreneur - types of managers)
- प्रबंधकीय कार्य और कौशल , प्रबंधन का उद्भव , बैज्ञानिक प्रबंधन , मानव संबंध प्रबंधन सिस्टम , कंटीजेन्सी एप्रोच, संगठन की संस्कृति एवं वातावरण, प्रबंधन में समकालीन चलन और मुद्दे )managerial roles and skills – Evolution of Management – Scientific, human relations , system and contingency approaches –Organization culture and Environment – Current trends and issues in Management.)
- नियोजन )Planning(
- नियोजन की प्रकृति एवं उद्देश्य , नियोजन की प्रक्रिया , नियोजन के प्रकार , नियोजन के उद्देश्य ,नियोजन उद्देश्य को निश्चित करना p)urpose of planning – planning process – types of planning – objectives – setting – Objectives(
- नीतियाँ निर्मित करना एवं नियोजित करना , सामरिक नियोजन , नियोजन तकनीक ,नियोजन में निर्णय के चरण और प्रक्रिया
- (Nature policies – Planning premises – Strategic Management – Planning Tools and Techniques – Decision making steps and process.)
- सांगठनिकरण (Organising)
- प्रकृति एवं उद्देश्य , औपचारिक और अनौपचारिक संगठन , सांगठनिक चार्ट , ढांचा और प्रकार , लाइन और स्टाफ अधिकारिता , विभागीकरण, अधिकार प्रदान करना , केन्द्रीकरण और विकेन्द्रीकरण , कार्य निर्माण ,मानव संसाधन प्रबंधन )Nature and purpose – Formal and informal organization – organization chart – organization structure– types – Line and staff authority – departmentalization – delegation of authority –

घटक	घंटे
कक्षा/ऑनलाइन व्याख्यान	40
ट्यूटोरियल/संवाद कक्षा	10
कौशल विकास गतिविधियाँ	10
कुल क्रेडिटघंटे	60

centralization and decentralization – Job Design - Human Resource Management)

- मानव संसाधन नियोजन , भर्ती और चयन , प्रशिक्षण एवं विकास , प्रदर्शन मूल्यांकन , कैरियर नियोजन और प्रबंधन )HR Planning, Recruitment, selection, Training and Development, Performance Management , Career planning and management.)
- निर्देशन DIRECTING
- एकल और समूह व्यवहार का निर्माण , अभिप्रेरणा ,अभिप्रेरणा के सिद्धान्त ,अभिप्रेरणा की तकनीके , कार्य संतुष्टि ,कार्य संवर्धन , ((Foundations of individual and group behavior – motivation – motivation theories – motivational - Techniques – job satisfaction – job enrichment(
- नेतृत्व – प्रकार एवं सिद्धान्त , सम्प्रेषण –प्रक्रिया ,बाधाएँ , प्रभावी सम्प्रेषण ,सम्प्रेषण और सूचना तकनीक (leadership – types and theories of leadership –Communication – process of communication – barrier in communication – effective communication – communication and IT.)
- नियंत्रण CONTROLLING
- नियंत्रण के प्रकार और तरीके , बजटरी और गैर बजटरी नियंत्रण के तरीके, संगणक और सूचना तकनीक का प्रबंधकीय नियंत्रण मे प्रयोग (System and process of controlling – budgetary and non-budgetary control techniques – use of Computers and IT in Management control)
- उत्पादन की समस्याएँ और उनका प्रबंधन , नियंत्रण और मूल्यांकन , सीधा और संरक्षकीय नियंत्रण ,रिपोर्टिंग (Productivity problems and management – control and performance – direct and preventive control – reporting)

## 6.पाठ्यचर्या अधिगम परिणाम CLOs (Course Learning Outcomes):

इस पाठ्यचर्या के अध्ययन के उपरांत अध्येता-

1. प्रबंधन के सिद्धांतों की आलोचनात्मक समीक्षा कर सकेंगे
2. प्रबंधन के व्यवहारिक पक्ष का अनुप्रयोग कर सकेंगे |
3. प्रबंधन के ऐतिहासिक उद्भव का विवरण दे सकेंगे
4. प्रबंधन के विभिन्न प्रकार्यों – नियोजन, नियंत्रण, नेतृत्व, समन्वयन का प्रबंधन कार्यों में अनुप्रयोग कर सकेंगे
5. विभिन्न तथ्यों एवं अवधारणाओं के बारे में बता सकेंगे |
6. विभिन्न प्रबंधकीय चरों का अनुशीलन एवं मापन कर सकेंगे |
7. नियंत्रण की अवधारणा के महत्त्व को बता सकेंगे |
8. नेतृत्व की अवधारणात्मक समझ एवं गुण का विकास परिलक्षित कर सकेंगे|

### 7. पाठ्यचर्या की अंतर्वस्तु (Contents of the Course):

मॉड्यूल संख्या	विवरण	निर्धारित अवधि (घंटे में)			कुल घंटे	कुल पाठ्यचर्या में प्रतिशत अंश (Percentage share to the Course)
		व्याख्यान	ट्यूटोरियल (यदि अपेक्षित है)	कौशल विकास / प्रशिक्षण		
मॉड्यूल-1- प्रबंधन का परिचय सिद्धांत ,	<ul style="list-style-type: none"> <li>परिभाषा , विज्ञान या कला , प्रबन्धक बनाम उद्यमी, प्रबन्धक के प्रकार (Definition of Management – Science or Art – Manager Vs Entrepreneur - types of managers(</li> </ul>	4	1	0	5	8.33
	<ul style="list-style-type: none"> <li>प्रबंधकीय कार्य और कौशल , प्रबंधन का उद्भव , वैज्ञानिक प्रबंधन , मानव संबंध प्रबंधन सिस्टम , कंटीजेन्सी एप्रोच, संगठन की संस्कृति एवं वातावरण , प्रबंधन में समकालीन चलन और मुद्दे )managerial roles and skills – Evolution of Management – Scientific, human</li> </ul>	4	1	1	6	10

	relations , system and contingency approaches - Organization culture and Environment - Current trends and issues in Management.)					
मॉड्यूल-2 नियोजन एवं नीति निर्माण	<ul style="list-style-type: none"> <li>• नियोजन )Planning(</li> <li>• नियोजन की प्रकृति एवं उद्देश्य , नियोजन की प्रक्रिया , नियोजन के प्रकार , नियोजन के उद्देश्य ,नियोजन उद्देश्य को निश्चित करना p)urpose of planning - planning process - types of planning - objectives - setting - Objectives(</li> </ul>	3	1	1	5	8.33
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• नीतियाँ निर्मित करना एवं नियोजित करना , सामरिक नियोजन , नियोजन तकनीक ,नियोजन मे निर्णय के चरण और प्रक्रिया</li> <li>• (Nature</li> </ul>	4	2		6	10

	<p>policies -  Planning  premises -  Strategic  Management -  Planning Tools  and  Techniques -  Decision  making steps  and process.)</p>					
<p>मॉड्यूल-3  सांगठनिकरण  (Organising)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• प्रकृति एवं उदेश्य , औपचारिक और अनौपचारिक संगठन , संगठनिक चार्ट , ढांचा और प्रकार , लाइन और स्टाफ अधिकारिता , विभागीकरण, अधिकार प्रदान करना , केन्द्रीकरण और विकेन्द्रीकरण , कार्य निर्माण ,मानव संसाधन प्रबंधन )Nature and purpose - Formal and informal organization - organization chart - organization structure- types - Line and staff authority - departmentalization -</li> </ul>	5	1	1	7	11.66

	delegation of authority - centralization and decentralization - Job Design - Human Resource Management)					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>मानव संसाधन नियोजन , भर्ती और चयन , प्रशिक्षण एवं विकास , प्रदर्शन मूल्यांकन, कैरियर नियोजन और प्रबंधन )HR Planning, Recruitment, selection, Training and Development, Performance Management , Career planning and management.)</li> </ul>	3		1	4	6.66
<ul style="list-style-type: none"> <li>मॉड्यूल -4 (निर्देशन DIRECTING)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>एकल और समूह व्यवहार का निर्माण , अभिप्रेरणा ,अभिप्रेरणा के सिद्धान्त ,अभिप्रेरणा की तकनीके , कार्य संतुष्टि ,कार्य संवर्धन ,</li> </ul>	4	1	1	6	10

	<p>((Foundations of individual and group behavior – motivation theories – motivational Techniques – job satisfaction – job enrichment(</p>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• नेतृत्व – प्रकार एवं सिद्धान्त , सम्प्रेषण –प्रक्रिया ,बाधाएँ , प्रभावी सम्प्रेषण ,सम्प्रेषण और सूचना तकनीक (leadership – types and theories of leadership – Communicatio n – process of communicatio n – barrier in communicatio n – effective communicatio n – communicatio n and IT.)</li> </ul>	5		1	6	10
<b>मोड्यूल 5</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• नियंत्रण के प्रकार और तरीके , बजटरी और गैर बजटरी नियंत्रण के तरीके, संगणक</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• नियंत्रण के प्रकार और तरीके , बजटरी और गैर बजटरी नियंत्रण के तरीके, संगणक</li> </ul>	3	1	1	5	8.33



	<p>और सूचना तकनीक का प्रबंधकीय नियंत्रण में प्रयोग (System and process of controlling - budgetary and non-budgetary control techniques - use of Computers and IT in Management control)</p>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>उत्पादन की समस्याएँ और उनका प्रबंधन, नियंत्रण और मूल्यांकन, सीधा और संरक्षकीय नियंत्रण, रिपोर्टिंग (Productivity problems and management - control and performance - direct and preventive control - reporting)</li> </ul>	5	2	3	10	16.66
योग		40	10	10	60	100

**8. शिक्षण अभिगम, विधियाँ, तकनीक एवं उपादान: (Approaches, Methods, Techniques and Tools of Teaching)**

अभिगम	<ul style="list-style-type: none"><li>● निर्माणवादी उपागम</li><li>● आगमनात्मक उपागम</li><li>● निगमनात्मक उपागम</li><li>● मिश्रित अधिगम उपागम</li></ul>
विधियाँ	<ul style="list-style-type: none"><li>● व्याख्यानसह चर्चा-</li><li>● सहयोगात्मक अधिगम</li></ul>
तकनीक	<ul style="list-style-type: none"><li>● सामूहिक गतिविधि/चर्चा</li><li>● आई.सी.टी. सक्षम तकनीक *</li><li>● गूगल क्लासरूम</li></ul>
उपादान	<ul style="list-style-type: none"><li>● आई) .टी.सी.एक्सेल तथा एस.पी.एस.एस(</li><li>● शोध संसाधन टरिसर्च गे), गूगल स्कॉलर,ERIC(</li><li>● ईट्यूब वीडियो-यू)संसाधन -, ऑनलाइन कोर्स, ईबुक्स-/ गूगल बुक्स(</li></ul>

\* सांख्यिकीय विश्लेषण एवं गणनाओं का अभ्यास कार्यशाला के माध्यम से किया जाएगा।

#आलेख का प्रस्तुतीकरण सेमिनार के माध्यम से किया जाएगा।

**9. पाठ्यचर्या अधिगम परिणाम (CLOs) की मैट्रिक्स:  
(Course Learning Outcome Matrix)**

पाठ्यचर्या द्वारा संपूर्णबीबीए कार्यक्रमहेतु निर्धारित जिन अधिगम परिणामों को प्राप्त किया जा रहा है, उनका विवरण निम्नलिखित मैट्रिक्स के रूप में प्रदर्शित किया गया है :

**पाठ्यचर्याअधिगम परिणाम मैट्रिक्स (Course Learning Outcome Matrix)**

पाठ्यक्रम लक्ष्य	लक्ष्य	लक्ष्य	लक्ष्य	लक्ष्य	लक्ष्य	लक्ष्य	लक्ष्य	लक्ष्य	लक्ष्य	लक्ष्य
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
पाठ्यचर्या द्वारा नियोजित अधिगम परिणाम की प्राप्ति	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓

**10. मूल्यांकन/ परीक्षा योजना (Evaluation/Examination Planning)**

आंतरिक मूल्यांकन (30%)					सत्रांत परीक्षा (70%)
घटक	कक्षा में सतत मूल्यांकन	उपस्थिति	सेमिनार*	सत्रीय-पत्र#	
निर्धारित अंक	05	05	10	10	
<b>पूर्णांक</b>	<b>30</b>				<b>70</b>
<b>उत्तीर्ण अंक</b>	<b>12</b>				<b>28</b>

\* विद्यार्थी द्वारा तीन सेमिनार प्रस्तुतियों में से दो उत्तम हेतु प्राप्त अंकों के औसत के आधार पर मूल्यांकन किया जाएगा।

# विद्यार्थी द्वारा प्रस्तुत तीन सत्रीय पत्र में से दो उत्तम पत्र हेतु प्राप्त अंकों के औसत के आधार पर मूल्यांकन किया जाएगा।

## 11.अध्ययन हेतु आधार/संदर्भ ग्रंथ(Text books/Reference/Resources)

क्र. सं.	पाठ्य-सामग्री	विवरण (APA प्रारूप में)
1	आधार/पाठ्य ग्रंथ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stephen P. Robbins &amp; Mary Coulter, "Management", 10th Edition, Prentice Hall (India) Pvt. Ltd.,2009. TB2. JAF Stoner, Freeman R.E and Daniel R Gilbert "Management", 6th Edition, Pearson Education, 2004.</li> <li>• Robbins, S. P., &amp; Coulter, M. (2007). Principles of management. <i>Translated by Seyyed Mohammad Arabi and Mohammed Ali Hamid Rafiee and Behrouz Asrari Ershad, Fourth Edition, Tehran: Office of Cultural Studies.</i></li> <li>• Carpenter, M., Bauer, T., &amp; Erdogan, B. (2012). <i>Management principles.</i></li> <li>• Mukherjee, K. (2009). <i>Principles of management-</i>. Tata McGraw-Hill.</li> <li>• Cooper, C. L., Argyris, C., &amp; Starbuck, W. H. (Eds.). (2005). <i>The Blackwell encyclopedia of management.</i> Maiden, MA: Blackwell.</li> </ul>
2	संदर्भग्रंथ	<p>पुस्तक/ पुस्तक अध्याय,शोध पत्र</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tripathi, P. C., &amp; Reddy, P. N. (2012). <i>Principles of management.</i> Tata McGraw-Hill.</li> <li>• Fayol, H. (2016). <i>General and industrial management.</i> Ravenio Books.</li> </ul>
3	ई-संसाधन	ई-बुक्स/गूगल बुक्स, ऑनलाइन कोर्स, यू-ट्यूब वीडियो
4	अन्य	<p>Helms, M. M. (2021). <i>Encyclopedia of management.</i> Thomson.</p> <p>Kessler, E. H. (Ed.). (2013). <i>Encyclopedia of management theory.</i> Sage Publications.</p>



महात्मा गांधी अंतरराष्ट्रीय हिंदी विश्वविद्यालय  
(संसद द्वारा पारित अधिनियम 1997, क्रमांक 3 के अंतर्गत स्थापित केंद्रीय विश्वविद्यालय)  
**Mahatma Gandhi Antarrashtriya Hindi Vishwavidyalaya**  
(A Central University Established by Parliament by Act No. 3 of 1997)

1. पाठ्यचर्याका नाम: विपणन प्रबंधन (Marketing Management).
2. पाठ्यचर्याकाकोड (Code of the Course): बीबी 302
3. क्रेडिट (Credit): 4 क्रेडिट 4. सेमेस्टर (Semester): प्रथम

घटक	घंटे
कक्षा/ऑनलाइन व्याख्यान	40
ट्यूटोरियल/संवाद कक्षा	10
कौशल विकास गतिविधियाँ	10
कुल क्रेडिटघंटे	60

#### 5. पाठ्यचर्या विवरण (Description of the course)

- विपणन प्रबंधन का परिचय (Introduction to Marketing Management)
- विपणन प्रबंधन का अर्थ और महत्व (Meaning and Importance of Marketing Management)
- बाजार ऑफ़रिंग्स और मुख्य विपणन अवधारणायें (The Market Offerings and Core Marketing Concepts)
- विपणन दर्शन (Marketing Philosophies)
- विपणन प्रक्रिया (The Marketing Process)
- पर्यावरण स्कैनिंग और जानकारी जुटाना (Environmental Scanning and Information Gathering)
- विपणन वातावरण का विश्लेषण (Analyzing the Marketing Environment)
- विपणन सूचना प्रणाली (Marketing Information System)
- विपणन शोध प्रक्रिया (Marketing Research Process)
- उपभोक्ता व्यवहार का विश्लेषण, बाजार क्षेत्रों की पहचान और लक्षित करना (Analyzing Consumer Behavior, Identifying Market Segments and Targeting)
- खरीदना निर्णय प्रक्रिया और उपभोक्ता व्यवहार प्रभावित करने वाले कारक (The Buying Decision Process and Factors Influencing the Consumer Behavior)
- बाजार विभाजन (Market Segmentation)
- बाजार को लक्षित करना (Market Targeting)
- विपणन मिश्रण को समझना (Understanding the Marketing Mix)
- उत्पाद निर्णय (Product Decisions)
- मूल्य निर्णय (Pricing Decisions)

- वितरण निर्णय (Distribution Decisions)
- संवर्धन निर्णय (Promotion Decisions)
- विपणन में वर्तमान मुद्दे और उभरते रुझान (Current Issues and Emerging Trends in Marketing)
- ग्राहक संबंध प्रबंधन और ग्रामीण विपणन (Customer Relationship Management and Rural Marketing)
- ई विपणन और सेवा विपणन (E-Marketing and Services Marketing)
- ग्रीन विपणन, सामाजिक विपणन और विपणन में नैतिक मुद्दे (Green Marketing, Social Marketing and Ethical Issues in Marketing)

### 6. पाठ्यचर्या अधिगम परिणाम CLOs (Course Learning Outcomes):

इस पाठ्यचर्या के अध्ययन के उपरांत अध्येता-

1. विपणन प्रबंधन का अर्थ महत्व, दर्शन एवं प्रक्रिया की विवेचना कर पाएंगे।
2. विपणन प्रबंधन में प्रयोग होने वाले सूचना तंत्र का व्यावहारिक अनुप्रयोग कर पाएंगे।
3. बाजार लक्षित करना और उपभोक्ता व्यवहार को वास्तविक जीवन में प्रयोग करने में सक्षम होंगे।
4. विपणन मिश्रण की अवधारणा का समीक्षात्मक विवेचन कर पाएंगे।
5. विपणन के प्रमुख मुद्दों के बारे में आलोचनात्मक समझ प्रदर्शित करेंगे।
6. ग्राहक सम्बन्ध और ग्रामीण विपणन के तथ्यों एवं सिद्धांतों के बारे में बता पाएंगे।
7. विपणन मिश्रण के बारे में व्यावहारिक निर्णय ले पाएंगे।
8. विपणन का अन्य विभागों से सम्बन्ध के बारे में समझ विकसित करेंगे।

### 7. पाठ्यचर्या की अंतर्वस्तु (Contents of the Course):

मॉड्यूल संख्या	विवरण	निर्धारित अवधि (घंटे में)			कुल घंटे	कुल पाठ्यचर्या में प्रतिशत अंश (Percentage share to the Course)
		व्याख्यान	ट्यूटोरियल (यदि अपेक्षित है)	कौशल विकास / प्रशिक्षण		
	विवरण					
मॉड्यूल 1 : विपणन का परिचय	विपणन प्रबंधन का परिचय (Introduction to Marketing Management)	1	1	1	3	5
	विपणन प्रबंधन का अर्थ और महत्व (Meaning and Importance of Marketing Management)	2	2	1	5	8.33
	बाजार ऑफ़रिंग्स और मुख्य विपणन अवधारणायें (The Market)	3	1	1	5	8.33

	Offerings and Core Marketing Concepts)					
	विपणन दर्शन) Marketing Philosophies)	3	1	1	5	8.33
	विपणन प्रक्रिया) The Marketing Process)	1			1	1.66
मोड्यूल 2: पर्यावरण स्कैनिंग और जानकारी जुटाना	पर्यावरण स्कैनिंग और जानकारी जुटाना) Environmental Scanning and Information Gathering)	2			2	3.33
	विपणन वातावरण का विश्लेषण (Analyzing the Marketing Environment)	1			1	1.66
	विपणन सूचना प्रणाली )Marketing Information System)	1			1	1.66
	विपणन शोध प्रक्रिया) Marketing Research Process)	1			1	1.66
मोड्यूल 3 उपभोक्ता व्यवहार	उपभोक्ता व्यवहार का विश्लेषण, बाजार क्षेत्रों की पहचान और लक्षित करना) Analyzing Consumer Behavior, Identifying Market Segments and Targeting)	3			3	5
	खरीदना निर्णय प्रक्रिया और उपभोक्ता व्यवहार प्रभावित करने वाले कारक) The Buying Decision Process and	5			2	8.33
मोड्यूल 4	बाजार विभाजन) Market Segmentation)	2			2	3.33
बाजार लक्षित करना एवं विपणन मिश्रण	बाजार को लक्षित करना )Market Targeting)	2			2	3.33
	उत्पाद निर्णय) Product Decisions)	2			2	3.33
	मूल्य निर्णय) Pricing Decisions)	2			2	3.33
	वितरण निर्णय) Distribution Decisions)	3			3	5
	संवर्धन निर्णय) Promotion Decisions)	3			3	5
मोड्यूल 5 विपणन के समसामयिक मुद्दे	विपणन में वर्तमान मुद्दे और उभरते रुझान (Current Issues and Emerging Trends in Marketing)	2			2	3.33
	ग्राहक संबंध प्रबंधन और ग्रामीण विपणन) Customer Relationship Management and Rural Marketing)	1			1	1.66

ई विपणन और सेवा विपणन (E-Marketing and Services Marketing)	2		2	4	6.66
ग्रीन विपणन, सामाजिक विपणन और ) Green Marketing, Social Marketing and	1	1	1	3	5
विपणन में नैतिक मुद्दे (Ethical Issues in Marketing)	2	1	1	4	6.66
	45	7	8	60	100

### 8. शिक्षण अभिगम, विधियाँ, तकनीक एवं उपादान: (Approaches, Methods, Techniques and Tools of Teaching)

अभिगम	<ul style="list-style-type: none"> <li>निर्माणवादी उपागम</li> <li>मिश्रित अधिगम उपागम</li> </ul>
विधियाँ	<ul style="list-style-type: none"> <li>व्याख्यानसह चर्चा-</li> <li>सहयोगात्मक अधिगम</li> </ul>
तकनीक	<ul style="list-style-type: none"> <li>सामूहिक गतिविधि/चर्चा</li> <li>आई.सी.टी. सक्षम तकनीक *</li> <li>गूगल क्लासरूम</li> </ul>
उपादान	<ul style="list-style-type: none"> <li>आई) .टी.सी.एक्सेल तथा एस.पी.एस.एस(</li> <li>शोध संसाधन रिसर्च गेट), गूगल स्कॉलर,ERIC(</li> <li>ईट्यूब वीडियो-यू)संसाधन -, ऑनलाइन कोर्स, ईबुक्स-/ गूगल बुक्स(</li> </ul>

\* सांख्यिकीय विश्लेषण एवं गणनाओं का अभ्यास कार्यशाला के माध्यम से किया जाएगा।

#आलेख का प्रस्तुतीकरण सेमिनार के माध्यम से किया जाएगा।



**9. पाठ्यचर्या अधिगम परिणाम (CLOs) की मैट्रिक्स:  
(Course Learning Outcome Matrix)**

पाठ्यचर्या द्वारा संपूर्ण बीबीए. कार्यक्रम हेतु निर्धारित जिन अधिगम परिणामों को प्राप्त किया जा रहा है, उनका विवरण निम्नलिखित मैट्रिक्स के रूप में प्रदर्शित किया गया है :

**पाठ्यचर्या अधिगम परिणाम मैट्रिक्स (Course Learning Outcome Matrix)**

पाठ्यक्रम लक्ष्य	लक्ष्य 1	लक्ष्य 2	लक्ष्य 3	लक्ष्य 4	लक्ष्य 5	लक्ष्य 6	लक्ष्य 7	लक्ष्य 8	लक्ष्य 9	लक्ष्य 10
पाठ्यचर्या द्वारा नियोजित अधिगम परिणाम की प्राप्ति	✓	✓	✓	X	X	✓	✓	✓	✓	✓

**9. मूल्यांकन/ परीक्षा योजना (Evaluation/Examination Planning)**

आंतरिक मूल्यांकन (30%)					सत्रांत परीक्षा (70%)
घटक	कक्षा में सतत मूल्यांकन	उपस्थिति	सेमिनार*	सत्रीय-पत्र <sup>#</sup>	
निर्धारित अंक	05	05	10	10	
<b>पूर्णांक</b>	<b>30</b>				<b>70</b>
<b>उत्तीर्ण अंक</b>	<b>12</b>				<b>28</b>

\* विद्यार्थी द्वारा तीन सेमिनार प्रस्तुतियों में से दो उत्तम हेतु प्राप्त अंकों के औसत के आधार पर मूल्यांकन किया जाएगा।

<sup>#</sup> विद्यार्थी द्वारा प्रस्तुत तीन सत्रीय पत्र में से दो उत्तम पत्र हेतु प्राप्त अंकों के औसत के आधार पर मूल्यांकन किया जाएगा।

## 11.अध्ययन हेतु आधार/संदर्भ ग्रंथ(Text books/Reference/Resources)

क्र. सं.	पाठ्य-सामग्री	विवरण (APA प्रारूप में)
1	आधार/पाठ्य ग्रंथ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deepak, R. K. A., &amp; Jeyakumar, S. (2019). <i>Marketing management</i>. Educreation Publishing.</li> <li>• Kottler, P., &amp; Keller, K. L. (2009). <i>Marketing management</i>. Jakarta: Erlangga.</li> <li>• Homburg, C., Kuester, S., &amp; Krohmer, H. (2009). <i>Marketing management</i>. McGraw-Hill Higher Education.</li> <li>• Cant, M. C., Strydom, J. W., Jooste, C. J., &amp; du Plessis, P. J. (Eds.). (2009). <i>Marketing management</i>. Juta and Company Ltd.</li> <li>• Philip, K. (1999). <i>Marketing management</i>.</li> <li>• Park, S. (2020). <i>Marketing management</i> (Vol. 3). Seohee Academy.</li> </ul>
2	संदर्भ-ग्रंथ	<p>पुस्तक/ पुस्तक अध्याय, शोध पत्र</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peter, J. P., Donnelly, J. H., &amp; Vandenbosch, M. B. (2000). <i>A preface to marketing management</i>. Irwin/McGraw-Hill.</li> <li>• Kotler, P. (2003). <i>A framework for marketing management</i>. Pearson Education India.</li> <li>• Fayol, H. (2016). <i>General and industrial management</i>. Ravenio Books.</li> </ul>
3	ई-संसाधन	ई-बुक्स/गूगल बुक्स, ऑनलाइन कोर्स, यू-ट्यूब वीडियो
4	अन्य	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gardini, M. A. (2022). Marketing-Management in der Hotellerie. In <i>Marketing-Management in der Hotellerie</i>. De Gruyter Oldenbourg.</li> <li>• Kotabe, M. M., &amp; Helsen, K. (2022). <i>Global marketing management</i>. John Wiley &amp; Sons.</li> <li>• Helms, M. M. (2021). <i>Encyclopedia of management</i>. Thomson.</li> <li>• Kessler, E. H. (Ed.). (2013). <i>Encyclopedia of management theory</i>. Sage Publications.</li> </ul>



महात्मा गांधी अंतरराष्ट्रीय हिंदी विश्वविद्यालय  
(संसद द्वारा पारित अधिनियम 1997, क्रमांक 3 के अंतर्गत स्थापित केंद्रीय विश्वविद्यालय)  
**Mahatma Gandhi Antarrashtriya Hindi Vishwavidyalaya**  
(A Central University Established by Parliament by Act No. 3 of 1997)

1. पाठ्यचर्याका नाम : कार्यालय प्रबंधन (Office Management)

2. पाठ्यचर्याकाकोड (Code of the Course) : बीबी 303

3. क्रेडिट (Credit): 4 क्रेडिट 4. सेमेस्टर (Semester): 1

5. पाठ्यचर्या विवरण (Description of the course)

घटक	घंटे
कक्षा/ऑनलाइन व्याख्यान	33
ट्यूटोरियल/संवाद कक्षा	11
कौशल विकास गतिविधियाँ	16
कुल क्रेडिटघंटे	60

- कार्यालय का अर्थ और कार्य (Meaning and Functions of office)
- कार्यालय प्रबंधक के कार्य और गुण) Duties and qualities of the office manager)
- एक कार्यालय प्रबंधक के लिए योग्यता) Qualifications for an office manager)
- फाइलिंग एयर इंडेक्सिंग) Filing and Indexing)
- कार्यालय भवन: आकार, ढांचा, सुरक्षा और सुरक्षात्मक तत्व Office building: size, layout, safety and security measures
- आगन्तुक स्थल: महत्व, आकार और प्रकार, नियंत्रण Reception: Importance, shape and size, control
- रखरखाव और व्यवस्था: फर्नीचर, कुर्सियाँ, चेम्बर, केबिन कक्ष Arrangement and adjustment: Furniture, allotment of seats, chambers, cabins rooms etc.
- कार्यालयी मशीन, मैनुअल, चार्ट, रिपोर्ट्स) Office Machines, manuals, charts and reports)
- कार्यालयी मशीन के प्रकार: टाइप राइटर, प्रतिलिपि निर्माण
- व्यक्तिगत प्रबंधन, निरीक्षण, नियंत्रण और समन्वय (Personnel Management, Supervision, Control and coordination)
- कार्यालयी कर्मचारी: चपरासी, दफ्तरी, क्लर्क, तकनीकी कर्मचारी, सुपरवाइजर, लेखाकर, प्रबंधक इत्यादि Office staff (Peon, Daftari, clerk, technical staff, supervisors, Accountant, manager, etc
- कार्यालय नियंत्रण का महत्व और माध्यम, कार्य नियंत्रण और कार्य वितरण Importance and manner of office control, work control and work distribution.
- चयन, प्रशिक्षण और विकास Selection, training and development.
- सुपरवीजन: महत्व और उसके विभिन्न चरण Supervision : Importance and span of supervision

- कार्यालय नियंत्रण का महत्व और माध्यम ,कार्य नियंत्रण और कार्य वितरण Importance and manner of office control, work control and work distribution.

## 6. पाठ्यचर्या अधिगम परिणाम CLOs (Course Learning Outcomes):

इस पाठ्यचर्या के अध्ययन के उपरान्त अध्येता-

1. कार्यालय प्रबंधन का अर्थ महत्त्व ,प्रक्रिया की विवेचना कर पाएंगे |
2. कार्यालय प्रबंधन में प्रयोग होने वाले मशीनों का व्यावहारिक अनुप्रयोग कर पाएंगे|
3. सम्प्रेषण के विभिन्न माध्यमों का वास्तविक जीवन में प्रयोग करने में सक्षम होंगे |
4. व्यक्तिगत प्रबंधन के व्यावहारिक पहलू को समझ सकेंगे |
5. निरीक्षण एवं नियंत्रण को समझ सकेंगे |
6. चयन ,प्रशिक्षण एवं विकास की विभिन्न प्रक्रिया को समझ पाएंगे |
7. कर्मचारियों का प्रबंधन और टीम के प्रबंधन को समझ सकेंगे |
8. सुपरविजन के महत्व और उसके विभिन्न चरण के बारे में समझ पाएंगे|

## 7. पाठ्यचर्या की अंतर्वस्तु (Contents of the Course):

मॉड्यूल संख्या	विवरण	निर्धारित अवधि (घंटे में)			कुल घंटे	कुल पाठ्यचर्या में प्रतिशत अंश (Percentage share to the Course)
		व्याख्यान	ट्यूटोरियल (यदि अपेक्षित है)	कौशल विकास /प्रशिक्षण		
मॉड्यूल 1 कार्यालय प्रबंधन और वातावरण	कार्यालय का अर्थ और कार्य (Meaning and Functions of office)	1	1	2	4	6.67
	कार्यालय प्रबन्धक के कार्य और गुण )Duties and qualities of the office manager)	3	1	2	6	10.00
	एक कार्यालय प्रबन्धक के लिए योग्यता) Qualifications for an office manager)	1	1	2	4	6.67
	फाइलिंग एयर इंडेक्सिंग) Filing and Indexing)	1	1	1	3	5.00
	कार्यालय भवन:आकार ,ढांचा,सुरक्षा और सुरक्षात्मक तत्व Office building: size, layout, safety and security measures	1			1	1.67

	आगन्तुक स्थल: महत्व, आकार और प्रकार, नियंत्रण Reception: Importance, shape and size, control	1			1	1.67
	रखरखाव और व्यवस्था : फर्नीचर, कुर्सियाँ, चेम्बर, केबिन कक्ष Arrangement and adjustment: Furniture, allotment of seats, chambers, cabins rooms etc.	1			1	1.67
	मेल और मेलिंग प्रक्रियाएं (Mail and Mailing Procedures) (16 घंटे)	1			1	1.67
	मेल का अर्थ और महत्व) Meaning and importance of mail)	1			1	1.67
	मेलिंग प्रक्रियाएं) Mailing Procedures)	1	1		2	3.33
	प्राप्त और भेजे जाने वाले मेल )Inward and outward mail)	1			1	1.67
	केन्द्रीय प्राप्ति और प्रेषण) Central receipt and dispatch)	1			1	1.67
	फॉर्म और स्टेसनरी)Forms and Stationery)	1			1	1.67
	पत्र व्यवहार का प्रबंधन, आवेदन, स्टेसनरी Handling of correspondence and market registers, filling forms and stationery	1			1	1.67
	संवाद : अवयव, विभाजिकरण और बाधाएँ Communication: Feature, classification, barriers	1			1	1.67
मोड्यूल 2	कार्यालयी मशीन, मैनुअल, चार्ट, रिपोर्ट्स) Office Machines, manuals, charts and reports)	1			1	1.67
मेल और मेलिंग प्रक्रियाएं (Mail and Mailing Procedures)	आधुनिक कार्यालयी उपकरण )Modern Office Equipments)	2			2	3.33
	कार्यालयी मशीन के प्रकार: टाइप राइटर, प्रतिलिपि निर्माण मशीन, संगणक, कैलकुलेटर Kind of office machines (typewriter,	1			1	1.67

	duplicating computers and Word processors), calculators, etc.					
	विभिन्न मशीनों के उद्देश्य और लाभ Objectives and advantages of various machines.	1	1		2	3.33
	मशीनों का उपयोग –प्रयोग और रखरखाव Use of machines, installing, handling, maintenance.	2	1	1	4	6.67
	कार्यालयी मैनुअल चार्ट के उद्देश्य और लाभ Objectives and advantages of office manuals charts, preparation and play of manuals and charts.	2		2	4	6.67
	रिपोर्ट के प्रकार ,रिपोर्ट तैयार करना ,पूछताछ Kind of reports, report preparation, enquiries.	1	1	1	3	5.00
मोड्यूल 3 मेल और मेलिंग प्रक्रियाएं	: व्यक्तिगत प्रबंधन ,निरीक्षण ,नियंत्रण और समन्वय (Personnel Management, Supervision, Control and coordination)	1		1	2	3.33
	कार्यालयी कर्मचारी: चपरासी ,दफ्तरी,क्लर्क ,तकनीकी कर्मचारी ,सुपरवाइजर ,लेखाकर ,प्रबन्धक इत्यादि Office staff (Peon, Daftari, clerk, technical staff, supervisors, Accountant, manager, etc	1	1	1	3	5.00
	चयन, प्रशिक्षण और विकास Selection, training and development.	1		1	2	3.33
	सुपरवीजन: महत्व और उसके विभिन्न चरण Supervision : Importance and span of supervision	2	1	1	4	6.67
	कार्यालय नियंत्रण का महत्व और माध्यम ,कार्य नियंत्रण और कार्य वितरण Importance and manner of office control, work control	1	1	1	3	5.00

	and work distribution.					
		33	11	16	60	100.00

### 8. शिक्षण अभिगम, विधियाँ, तकनीक एवं उपादान: (Approaches, Methods, Techniques and Tools of Teaching)

अभिगम	<ul style="list-style-type: none"> <li>निर्माणवादी उपागम</li> <li>मिश्रित अधिगम उपागम</li> </ul>
विधियाँ	<ul style="list-style-type: none"> <li>व्याख्यानसह चर्चा-</li> <li>सहयोगात्मक अधिगम</li> </ul>
तकनीक	<ul style="list-style-type: none"> <li>सामूहिक गतिविधि/चर्चा</li> <li>आई.सी.टी. सक्षम तकनीक *</li> <li>गूगल क्लासरूम</li> </ul>
उपादान	<ul style="list-style-type: none"> <li>आई) .टी.सी.एक्सेल तथा एस.पी.एस.एस(</li> <li>शोध संसाधन रिसर्च गेट), गूगल स्कॉलर,ERIC(</li> <li>ईट्यूब वीडियो-यू)संसाधन -, ऑनलाइन कोर्स, ईबुक्स-/ गूगल बुक्स(</li> </ul>

\* सांख्यिकीय विश्लेषण एवं गणनाओं का अभ्यास कार्यशाला के माध्यम से किया जाएगा।

#आलेख का प्रस्तुतीकरण सेमिनार के माध्यम से किया जाएगा।

**9. पाठ्यचर्या अधिगम परिणाम (CLOs) की मैट्रिक्स:  
(Course Learning Outcome Matrix)**

पाठ्यचर्या द्वारा संपूर्ण बीबीए. कार्यक्रम हेतु निर्धारित जिन अधिगम परिणामों को प्राप्त किया जा रहा है, उनका विवरण निम्नलिखित मैट्रिक्स के रूप में प्रदर्शित किया गया है :

**पाठ्यचर्या अधिगम परिणाम मैट्रिक्स (Course Learning Outcome Matrix)**

पाठ्यक्रम लक्ष्य	लक्ष्य	लक्ष्य	लक्ष्य	लक्ष्य	लक्ष्य	लक्ष्य	लक्ष्य	लक्ष्य	लक्ष्य	लक्ष्य
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
पाठ्यचर्या द्वारा नियोजित अधिगम परिणाम की प्राप्ति	✓	✓	✓	X	X	✓	✓	✓	✓	X

**10. मूल्यांकन/ परीक्षा योजना (Evaluation/Examination Planning)**

आंतरिक मूल्यांकन (30%)					सत्रांत परीक्षा (70%)
घटक	कक्षा में सतत मूल्यांकन	उपस्थिति	सेमिनार*	सत्रीय-पत्र#	
निर्धारित अंक	05	05	10	10	
<b>पूर्णांक</b>	<b>30</b>				<b>70</b>
<b>उत्तीर्ण अंक</b>	<b>12</b>				<b>28</b>

\* विद्यार्थी द्वारा तीन सेमिनार प्रस्तुतियों में से दो उत्तम हेतु प्राप्त अंकों के औसत के आधार पर मूल्यांकन किया जाएगा।

# विद्यार्थी द्वारा प्रस्तुत तीन सत्रीय पत्र में से दो उत्तम पत्र हेतु प्राप्त अंकों के औसत के आधार पर मूल्यांकन किया जाएगा।



## 11.अध्ययन हेतु आधार/संदर्भ ग्रंथ(Text books/Reference/Resources)

क्र. सं.	पाठ्य-सामग्री	विवरण (APA प्रारूप में)
1	आधार/पाठ्य ग्रंथ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bardi, J. A. (2003). <i>Hotel front office management</i>. John Wiley &amp; Sons Ltd.</li> <li>• Dubey, N. B. (2009). <i>Office management: Developing skills for smooth functioning</i>. Global India Publications.</li> <li>• McCarty, D. G. (1926). <i>Law office management</i>. Prentice-Hall, Incorporated.</li> <li>• Leffingwell, W. H. (1926). <i>Office management: Principles and practice</i>. AW Shaw Company..</li> </ul>
2	संदर्भग्रंथ	<p>पुस्तक/ पुस्तक अध्याय,शोध पत्र</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prastiawan, A. A., Prastiawan, A., Gunawan, I., Putra, A. P., Surahman, E., Dewantoro, D. A., ... &amp; Nuraini, N. L. S. (2019, December). Office management of educational institutions: Theories and applications. In <i>5th International Conference on Education and Technology (ICET 2019)</i> (pp. 758-762). Atlantis Press.</li> <li>• Bhatia, R. C. (2005). <i>Principles of office management</i>. Lotus Press.</li> </ul>
3	ई-संसाधन	ई-बुक्स/गूगल बुक्स, ऑनलाइन कोर्स, यू-ट्यूब वीडियो
4	अन्य	<p>Gamble, P., &amp; Smith, G. (1986). Expert front office management by computer. <i>International Journal of Hospitality Management</i>, 5(3), 109-114.</p> <p>Nicholls, J. V. (1959). The office management of patients with reading difficulties. <i>Canadian Medical Association Journal</i>, 81(5), 356.</p>



महात्मा गांधी अंतरराष्ट्रीय हिंदी विश्वविद्यालय  
(संसद द्वारा पारित अधिनियम 1997, क्रमांक 3 के अंतर्गत स्थापित केंद्रीय विश्वविद्यालय)  
**Mahatma Gandhi Antarrashtriya Hindi Vishwavidyalaya**  
(A Central University Established by Parliament by Act No. 3 of 1997)

1. पाठ्यचर्याका नाम: खुदरा प्रबंधन (Retail Management).

2. पाठ्यचर्याकाकोड (Code of the Course): बीबी 304

3. क्रेडिट (Credit): 4 क्रेडिट 4 .सेमेस्टर (Semester): प्रथम

5. पाठ्यचर्या विवरण (Description of the course)

- खुदरा विपणन का परिचय (Introduction to retailing)
- परिभाषा और क्षेत्र (Definition and scope )
- खुदरा विपणन का उद्भव (Evolution of retailing)
- खुदरा विपणन के प्रकार )Types of retailing)
- खुदरा विपणन के लाभ (Benefits of retailing)
- खुदरा विपणन के लिए वातावरण )Retailing environment)
- खुदरा क्षेत्र के चलन (Trends in retailing industry)
- खुदरा विपणन के लिए खरीद और मूल्य निर्धारण (Retail purchasing and pricing)
- खरीद प्रबंधन: मर्केन्डाइज खरीदारी , खरीद के लिए नियोजन (Purchase management: Merchandise purchasing, open to buy , Open to buy planning , Analyzing the merchandise)
- प्रदर्शन , मूल्य रणनीति , रोजाना मूल्य रणनीति , तुलनात्मक मूल्य निर्धारण (Performance, Pricing strategies: every day pricing - competitive based pricing)
- कीमतों में बदलाव )price Skimming)
- बाजार आधारित मूल्य निर्धारण )market-oriented pricing)
- खुदरा विपणन के लिए सूचना प्रणाली (Information system in retailing)
- खुदरा बाजार रणनीति (Retail Market Strategy)
- वित्तीय रणनीति (Financial Strategy)
- स्थान का चयन (Retail Location)

घटक	घंटे
कक्षा/ऑनलाइन व्याख्यान	41
ट्यूटोरियल/संवाद कक्षा	3
कौशल विकास गतिविधियाँ	16
कुल क्रेडिटघंटे	60

- ग्राहक संबंध प्रबंधन (Customer Relationship Management)
- सूचना रणनीति का उपयोग और प्रबंध (Acquiring and using information strategies)
- खुदरा विपणन में तकनीकें (Technology in retail)
- सूचना के स्रोत - खुदरा विपणन के लिए सूचना प्रणाली- (Information sources - Retail information system)
- भारत में खुदरा विपणन (Retailing in India)
- संगठित खुदरा विपणन में चलन और उसका उद्भव (Evolution and trends in organized retailing)
- भारतीय संगठित खुदरा बाजार (Indian organized retail market)
- भारतीय संगठित खुदरा बाजार में एफडीआई (FDI in Indian organized retail sector - Retail scenario in India)
- भारत में खुदरा बाजार) एक अवलोकन: Future trends of retail in India)
- खुदरा विपणन के वैधानिक और मूल्य आधारित मुद्दे (Ethical and legal issues in Retailing)
- मूल्य आधारित मुद्दों को समझना (Dealing with ethical issues)
- सामाजिक जबाबदेही (Social Responsibility)
- वातावरणीय पहलू (Environmental orientation)
- खुदरा विपणन संस्थानों से कचरे के निम्नीकरण के प्रयास (Waste reduction at retail stores)

## 6. पाठ्यचर्या अधिगम परिणाम CLOs (Course Learning Outcomes):

इस पाठ्यचर्या के अध्ययन के उपरान्त अध्येता-

1. खुदरा विपणन के सिद्धांतों, अवधारणाओं का अनुप्रयोग के स्तर पर समझ पाएंगे |
2. मूल्य निर्धारण प्रक्रिया के अनुरूप विभिन्न खुदरा उत्पादों का मूल्य निर्धारित कर पाएंगे |
3. खुदरा विपणन के लिए आवश्यक सूचना प्रणाली का क्रियान्वयन कर सकेंगे |
4. खुदरा विपणन की विभिन्न तकनीकों से अवगत होंगे और उनका प्रयोग कर सकेंगे |
5. भारत में खुदरा विपणन की स्थिति के बारे में बता सकेंगे |
6. खुदरा विपणन के विभिन्न सिद्धांतों की समीक्षा कर सकेंगे |
7. खुदरा विपणन के लिए आवश्यक प्रबंधकीय व्यवस्थाओं का प्रारूप बता सकेंगे |

## 7. पाठ्यचर्या की अंतर्वस्तु (Contents of the Course):

मॉड्यूल संख्या	विवरण	निर्धारित अवधि (घंटे में)			कुल घंटे	कुल पाठ्यचर्या में प्रतिशत अंश (Percentage share to the Course)
		व्याख्यान	ट्यूटोरियल (यदि अपेक्षित है)	कौशल विकास / प्रशिक्षण		
मोड्यूल 1 खुदरा विपणन का परिचय	खुदरा विपणन का परिचय (Introduction to retailing)	2		1	3	5.00
	परिभाषा और क्षेत्र) Definition and scope )	2		1	3	5.00
	खुदरा विपणन का उद्भव) Evolution of retailing)	2		1	3	5.00
	खुदरा विपणन के प्रकार (Types of retailing)	1		1	2	3.33
	खुदरा विपणन के लाभ) Benefits of retailing)	2		1	3	5.00
	• खुदरा विपणन के लिए वातावरण) Retailing environment)	1		1	2	3.33
	• खुदरा क्षेत्र के चलन (Trends in retailing industry)	1		1	2	3.33
मोड्यूल 2 खुदरा विपणन के लिए खरीद और मूल्य निर्धारण) Retail purchasing and pricing)	खुदरा विपणन के लिए खरीद और मूल्य निर्धारण) Retail purchasing and pricing)	1		1	2	3.33
	• खरीद प्रबंधन: मरकेन्डाइज खरीदारी, खरीद के लिए नियोजन) Purchase management: Merchandise purchasing, open to buy, Open to buy planning, Analyzing the merchandise)	1		1	2	3.33
	• प्रदर्शन, मूल्य रणनीति, रोजाना मूल्य रणनीति, तुलनात्मक मूल्य निर्धारण (Performance, Pricing strategies: every day pricing - competitive based pricing)	2		1	3	5.00
	• कीमतों में बदलाव (price Skimming)	2		1	3	5.00
	• बाजार आधारित मूल्य निर्धारण	1			1	1.67

	(market-oriented pricing)					
मोड्यूल 3 खुदरा विपणन के लिए सूचना प्रणाली	· खुदरा विपणन के लिए सूचना प्रणाली) Information system in retailing)	1			1	1.67
	· खुदरा बाजार रणनीति (Retail Market Strategy)	1			1	1.67
	· वित्तीय रणनीति) Financial Strategy)	2			2	3.33
	· स्थान का चयन) Retail Location)	1			1	1.67
	· ग्राहक संबंध प्रबंधन )Customer Relationship Management)	2			2	3.33
	· सूचना रणनीति का उपयोग और प्रबंध) Acquiring and using information strategies)	1	1		2	3.33
	· खुदरा विपणन में तकनीके )Technology in retail)	2	1		3	5.00
	· सूचना के स्रोत - खुदरा विपणन के लिए सूचना प्रणाली - (Information sources - Retail information system)	1	1		2	3.33
मोड्यूल 4 भारत में खुदरा विपणन	· भारत में खुदरा विपणन) Retailing in India)	1			1	1.67
	· संगठित खुदरा विपणन में चलन और उसका उद्भव) Evolution and trends in organized retailing)	1		1	2	3.33
	· भारतीय संगठित खुदरा बाजार )Indian organized retail market)	1		1	2	3.33
	· भारतीय संगठित खुदरा बाजार में एफडीआई) FDI in Indian organized retail sector - Retail scenario in India)	1			1	1.67
	· भारत में खुदरा बाजार: एक अवलोकन (Future trends of retail in India)	2			2	3.33
मोड्यूल 5	· खुदरा विपणन के वैधानिक और मूल्य आधारित मुद्दे) Ethical and	1		1	2	3.33

खुदरा विपणन के वैधानिक और मूल्य आधारित मुद्दे	legal issues in Retailing)					
	• मूल्य आधारित मुद्दों को समझना (Dealing with ethical issues)	1			1	1.67
	• सामाजिक जबाबदेही (Social Responsibility)	2			2	3.33
	• वातावरणीय पहलू (Environmental orientation)	1		1	2	3.33
	• खुदरा विपणन संस्थानों से कचरे के निम्नीकरण के प्रयास) Waste reduction at retail stores)	1		1	2	3.33
		41	3	16	60	100.00

### 8. शिक्षण अभिगम, विधियाँ, तकनीक एवं उपादान: (Approaches, Methods, Techniques and Tools of Teaching)

अभिगम	<ul style="list-style-type: none"> <li>निर्माणवादी उपागम</li> <li>मिश्रित अधिगम उपागम</li> </ul>
विधियाँ	<ul style="list-style-type: none"> <li>व्याख्यानसह चर्चा-</li> <li>सहयोगात्मक अधिगम</li> </ul>
तकनीक	<ul style="list-style-type: none"> <li>सामूहिक गतिविधि/चर्चा</li> <li>आई.सी.टी. सक्षम तकनीक *</li> <li>गूगल क्लासरूम</li> </ul>
उपादान	<ul style="list-style-type: none"> <li>आई) .टी.सी.एक्सेल तथा एस.पी.एस.एस(</li> <li>शोध संसाधन रिसर्च गेट), गूगल स्कॉलर,ERIC(</li> <li>ईट्यूब वीडियो-यू)संसाधन -, ऑनलाइन कोर्स, ईबुक्स-/ गूगल बुक्स(</li> </ul>

\* सांख्यिकीय विश्लेषण एवं गणनाओं का अभ्यास कार्यशाला के माध्यम से किया जाएगा।

# आलेख का प्रस्तुतीकरण सेमिनार के माध्यम से किया जाएगा।

### 9. पाठ्यचर्या अधिगम परिणाम (CLOs) की मैट्रिक्स: (Course Learning Outcome Matrix)

पाठ्यचर्या द्वारा संपूर्ण बीबीए, कार्यक्रम हेतु निर्धारित जिन अधिगम परिणामों को प्राप्त किया जा रहा है, उनका विवरण निम्नलिखित मैट्रिक्स के रूप में प्रदर्शित किया गया है :

#### पाठ्यचर्या अधिगम परिणाम मैट्रिक्स (Course Learning Outcome Matrix)

पाठ्यक्रम लक्ष्य	लक्ष्य 1	लक्ष्य 2	लक्ष्य 3	लक्ष्य 4	लक्ष्य 5	लक्ष्य 6	लक्ष्य 7	लक्ष्य 8	लक्ष्य 9	लक्ष्य 10
पाठ्यचर्या द्वारा नियोजित अधिगम परिणाम की प्राप्ति	✓	X	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓

### 10. मूल्यांकन/ परीक्षा योजना (Evaluation/Examination Planning)

आंतरिक मूल्यांकन (30%)					सत्रांत परीक्षा (70%)
घटक	कक्षा में सतत मूल्यांकन	उपस्थिति	सेमिनार*	सत्रीय-पत्र#	
निर्धारित अंक	05	05	10	10	
पूर्णांक	30				70
उत्तीर्ण अंक	12				28

\* विद्यार्थी द्वारा तीन सेमिनार प्रस्तुतियों में से दो उत्तम हेतु प्राप्त अंकों के औसत के आधार पर मूल्यांकन किया जाएगा।

# विद्यार्थी द्वारा प्रस्तुत तीन सत्रीय पत्र में से दो उत्तम पत्र हेतु प्राप्त अंकों के औसत के आधार पर मूल्यांकन किया जाएगा।

## 11.अध्ययन हेतु आधार/संदर्भ ग्रंथ (Text books/Reference/Resources)

क्र. सं.	पाठ्य-सामग्री	विवरण (APA प्रारूप में)
1	आधार/पाठ्य ग्रंथ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bhatia, S. C. (2008). <i>Retail management</i>. Atlantic Publishers &amp; Dist.</li> <li>• Fernie, J., &amp; Sparks, L. (Eds.). (2018). <i>Logistics and retail management: emerging issues and new challenges in the retail supply chain</i>. Kogan page publishers.</li> <li>• Barry, B. (2003). <i>Retail management: a strategic approach</i>. Pearson Education India.</li> <li>• Lashley, C. (2009). <i>Hospitality retail management</i>. Routledge.</li> </ul>
2	संदर्भग्रंथ	<p>पुस्तक/ पुस्तक अध्याय, शोध पत्र</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaja, M. B. R. (2015). Retail management. <i>International Journal of Research and Analytics Reviews</i>, 2(1), 22-28.</li> <li>• Berman, B., Evans, J. R., &amp; Chatterjee, P. (2018). <i>Retail management: A strategic approach</i>. Pearson Education Limited.</li> </ul>
3	ई-संसाधन	ई-बुक्स/गूगल बुक्स, ऑनलाइन कोर्स, यू-ट्यूब वीडियो
4	अन्य	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Semenov, V. P., Chernokulsky, V. V., &amp; Razmochaeva, N. V. (2017, October). Research of artificial intelligence in the retail management problems. In <i>2017 IEEE II international conference on control in technical systems (CTS)</i> (pp. 333-336). IEEE.</li> <li>• Mathur, U. C. (2010). <i>Retail management: text and cases</i>. IK International Pvt Ltd.</li> <li>• Sathyanarayana, S., &amp; Ganesh, R. (2012). Rural retail management. <i>Journal of Contemporary Research in Management</i>, 3(3), 81-99.</li> </ul>





महात्मा गांधी अंतरराष्ट्रीय हिंदी विश्वविद्यालय  
(संसद द्वारा पारित अधिनियम 1997, क्रमांक 3 के अंतर्गत स्थापित केंद्रीय विश्वविद्यालय)  
**Mahatma Gandhi Antarrashtriya Hindi Vishwavidyalaya**  
(A Central University Established by Parliament by Act No. 3 of 1997)

1. पाठ्यचर्या का नाम: मानव संसाधन प्रबंधन एवं विकास  
(Human Resource Management and Development).

2. पाठ्यचर्या का कोड (Code of the Course): बीबी 305

3. क्रेडिट (Credit): 4 क्रेडिट 4. सेमेस्टर (Semester): द्वितीय

5. पाठ्यचर्या विवरण (Description of the Course):

- मानव संसाधन परिचय
- एचआरएम की प्रकृति, स्कोप और महत्व )Nature, scope & significance of HRM)
- एचआरएम की उद्देश्य, प्रासंगिकता और कार्य )Objectives, Relevance and Function of HRM)
- एचआरएम और उसके पर्यावरण )HRM and its environment)
- मानव संसाधन योजना )Human Resource Planning)
- भर्ती और चयन )Recruitment and selection)
- मानव संसाधन का विकास **Developing Human Resources**
- आगमन और संगठनात्मक समाजीकरण )Induction & Organizational socialization)
- प्रशिक्षण नीतियाँ) कार्यक्रम और तकनीक : Training policies: programmes & techniques)
- प्रबंधन विकास कार्यक्रम )Management Development programmes)
- जॉब डिजाइनिंग/नौकरी इजाफ़ा और संवर्धन )Job Designing: Job Enlargement & Enrichment)
- वैकल्पिक कार्य व्यवस्था )Alternative work arrangements)
- प्रदर्शन सिस्टम और कैरियर योजना )Performance Systems & Career Planning)
- प्रदर्शन और क्षमता मूल्यांकन )Performance and Potential Appraisal)
- कैरियर योजना और उत्तराधिकार अवधारणा )Career Planning and Succession Concepts)
- कर्मचारी परामर्श एवं अधिकारिता )Employee Counseling & Empowerment)

घटक	घंटे
कक्षा/ऑनलाइन व्याख्यान	40
ट्यूटोरियल/संवाद कक्षा	10
कौशल विकास गतिविधियाँ	10
कुल क्रेडिट घंटे	60

- कार्य जीवन की गुणवत्ता )Quality of Work Life)
- मुआवजा या प्रतिफल )Compensation)
- कार्य मूल्यांकन )Job evaluation)
- वित्तीय प्रोत्साहन की प्रकृति और भूमिका )Nature & role of financial incentives)
- कर्मचारी लाभ और सेवायें )Employee benefits and services)
- शिकायत निवारण )Grievance Handling)
- **समकालीन मानव संसाधन प्रथायें )Contemporary Human Resource Practices)**
- समकालीन वैश्विक रुझान और मानव संसाधन प्रबंधन )Contemporary global trends and human resources Management)
- कार्य में विविधता )Diversity at Work)
- सशक्तिकरण और लैंगिक मुद्दे )Empowerment and gender issues)
- मानव संसाधन सूचना प्रणाली )Human Resource Information system)
- कारोबारी प्रक्रिया की पुनर्रचना )Business Process Reengineering)

#### **6. पाठ्यचर्या अधिगम परिणाम CLOs (Course Learning Outcomes):**

इस पाठ्यचर्या के अध्ययन के उपरांत अध्येता-

1. मानव संसाधन प्रबंधन के समुचित और सतत उपयोग के बारे में समझ सकेंगे ।
2. मानव संसाधन पर वातावरणीय प्रभाव को समझ सकेंगे |
3. मानव संसाधन प्रबंधन की योजना को समझ सकेंगे
4. भर्ती और चयन की प्रक्रिया समझ सकेंगे
5. प्रशिक्षण की जरूरत , तकनीक और और उसके परिणाम को समझ सकेंगे |
6. लगातार सीखने और विकसित होने को समझ सकेंगे |
7. मूल्यांकन के विविध आयाम को समझ सकेंगे |
8. समकालीन दुनिया में मानव संसाधन के चलन को समझ सकेंगे |

## 7. पाठ्यचर्या की अंतर्वस्तु (Contents of the Course):

मॉड्यूल संख्या	विवरण	निर्धारित अवधि (घंटे में)			कुल घंटे	कुल पाठ्यचर्या में प्रतिशत अंश (Percentage share to the Course)
		व्याख्यान	ट्यूटोरियल (यदि अपेक्षित है)	कौशल विकास / प्रशिक्षण		
मॉड्यूल-1 मानव संसाधन प्रबंधन के लिए परिचय )Introduction to Human	एचआरएम की प्रकृति, स्कोप और महत्व )Nature, scope & significance of HRM) एचआरएम की उद्देश्य, प्रासंगिकता और कार्य )Objectives, Relevance and Function of HRM) एचआरएम और उसके पर्यावरण )HRM and its environment)	4	1	1	5	10
	मानव संसाधन योजना )Human Resource Planning) भर्ती और चयन )Recruitment and selection)	4	1	1	6	10
मॉड्यूल-2 मानव संसाधन का विकास )Developing Human Resources)	आगमन और संगठनात्मक समाजीकरण )Induction & Organizational socialization) प्रशिक्षण नीतियां/कार्यक्रम : ) और तकनीक Training policies: programmes & techniques)	4	1	1	6	10
	प्रबंधन विकास कार्यक्रम )Management Development programmes)	4	1	1	6	10

	जॉब डिजाइनिंगमौकरी : ) और संवर्धन इजाफ़ा (Job Designing: Job Enlargement & Enrichment) वैकल्पिक कार्य व्यवस्था ) (Alternative work arrangements)					
<b>मॉड्यूल 3</b>  प्रदर्शन सिस्टम और कैरियर योजना ) (Performance Systems & Career Planning)	प्रदर्शन और क्षमता मूल्यांकन ) (Performance and Potential Appraisal) कैरियर योजना और उत्तराधिकार अवधारणा ) (Career Planning and Succession Concepts)	4	1	1	6	10
	कर्मचारी परामर्श एवं अधिकारिता ) (Employee Counseling & Empowerment) कार्य जीवन की गुणवत्ता ) (Quality of Work Life)	4	1	1	6	10
<b>मॉड्यूल 4</b> मुआवजा या प्रतिफल ) (Compensation)	कार्य मूल्यांकन ) (Job evaluation) वित्तीय प्रोत्साहन की प्रकृति और भूमिका ) (Nature & role of financial incentives)	4	1	1	6	10
	कर्मचारी लाभ और सेवायें ) (Employee benefits and services) शिकायत निवारण ) (Grievance Handling)	4	1	1	6	10
<b>मॉड्यूल 5</b> समकालीन मानव	समकालीन वैश्विक रुझान और मानव संसाधन प्रबंधन	4	1	1	6	10

संसाधन प्रथायें )Contemporary Human Resource Practices)	)Contemporary global trends and human resources Management) कार्य में विविधता )Diversity at Work)					
	सशक्तिकरण और लैंगिक मुद्दे )Empowerment and gender issues) मानव संसाधन सूचना प्रणाली )Human Resource Information system) कारोबारी प्रक्रिया की पुनर्रचना )Business Process Reengineering)	4	1	1	6	10
योग		40	10	10	60	100

## 8. शिक्षण अभिगम, विधियाँ, तकनीक एवं उपादान : (Approaches, Methods, Technique Tools of Teaching)

अभिगम	<ul style="list-style-type: none"><li>● निर्माणवादी उपागम</li><li>● आगमनात्मक उपागम</li><li>● निगमनात्मक उपागम</li><li>● मिश्रित अधिगम उपागम</li></ul>
विधियाँ	<ul style="list-style-type: none"><li>● व्याख्यानसह चर्चा-</li><li>● सहयोगात्मक अधिगम</li><li>● पृच्छा आधारित अधिगम</li></ul>
तकनीक	<ul style="list-style-type: none"><li>● सामूहिक गतिविधि/चर्चा</li><li>● आई.सी.टी. सक्षम तकनीक *</li><li>● गूगल क्लासरूम</li></ul>
उपादान	<ul style="list-style-type: none"><li>● आई .टी.सी.एक्सेल तथा एस.पी.एस.एस(</li><li>● शोध संसाधन रिसर्च गेट), गूगल स्कॉलर,ERIC(</li><li>● ईट्यूब वीडियो-यू)संसाधन -, ऑनलाइन कोर्स, ईबुक्स-/ गूगल बुक्स(</li></ul>

\* सांख्यिकीयविश्लेषण एवं गणनाओं का अभ्यास कार्यशाला के माध्यम से किया जाएगा।

#आलेख का प्रस्तुतीकरण सेमिनार के माध्यम से किया जाएगा।

**9. पाठ्यचर्या अधिगम परिणाम (CLOs) की मैट्रिक्स:  
(Course Learning Outcome Matrix)**

पाठ्यचर्या द्वारा संपूर्ण एमएड. कार्यक्रम हेतु निर्धारित जिन अधिगम परिणामों को प्राप्त किया जा रहा है, उनका विवरण निम्नलिखित मैट्रिक्स के रूप में प्रदर्शित किया गया है :

**पाठ्यचर्या अधिगम परिणाम मैट्रिक्स (Course Learning Outcome Matrix)**

पाठ्यक्रम लक्ष्य	लक्ष्य	लक्ष्य	लक्ष्य	लक्ष्य	लक्ष्य	लक्ष्य	लक्ष्य	लक्ष्य	लक्ष्य	लक्ष्य
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
पाठ्यचर्या द्वारा नियोजित अधिगम परिणाम की प्राप्ति	✓	✓	✓	X	X	✓	✓	✓	X	✓

**10. मूल्यांकन/परीक्षा योजना (Evaluation/Examination Planning)**

आंतरिक मूल्यांकन (30%)					सत्रांत परीक्षा (70%)
घटक	कक्षा में सतत मूल्यांकन	उपस्थिति	सेमिनार*	सत्रीय-पत्र <sup>#</sup>	
निर्धारित अंक	05	05	10	10	
<b>पूर्णांक</b>	<b>30</b>				<b>70</b>
<b>उत्तीर्ण अंक</b>	<b>12</b>				<b>28</b>

\*विद्यार्थी द्वारा तीन सेमिनार प्रस्तुतियों में से दो उत्तम हेतु प्राप्त अंकों के औसत के आधार पर मूल्यांकन किया जाएगा।

<sup>#</sup>विद्यार्थी द्वारा प्रस्तुत तीन सत्रीय पत्र में से दो उत्तम पत्र हेतु प्राप्त अंकों के औसत के आधार पर मूल्यांकन किया जाएगा।

## 11.अध्ययन हेतु आधार/संदर्भ ग्रंथ(Text books/Reference/Resources)

क्र. सं.	पाठ्य-सामग्री	विवरण (APA प्रारूप में)
1	आधार/पाठ्य ग्रंथ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dessler G.&amp; Varkkey, B. 2011, Human Resource Management, 12 th Edition, Pearson Education, Inc, Delhi</li><li>• Decenzo, D. A. &amp; Robbins, S. P., 2009, Fundamentals of Human Resource Management, 10 th Edition, John Wiley&amp; Sons Inc., New Delhi</li></ul>
2	संदर्भ-ग्रंथ	पुस्तक/ पुस्तक अध्याय,शोध पत्र <ul style="list-style-type: none"><li>• Gomez-Mejia, L. R., Balkin, D. B., Cardy, R. L., &amp; Carson, K. P. (2007). <i>Managing human resources</i>. Upper Saddle River, NJ: Pearson/Prentice Hall.</li><li>• Rao, P. L. (2008). <i>International human resource management: Text and cases</i>. Excel Books India.</li></ul>
3	ई-संसाधन	ई-बुक्स/गूगल बुक्स, ऑनलाइन कोर्स, यू-ट्यूब वीडियो
4	अन्य	Becker, B. E., Huselid, M. A., Ulrich, D., & Brockbank, W. (2015). <i>Human Resources Management Success: The Ulrich Collection (3 Books)</i> . Harvard Business Review Press.





महात्मा गांधी अंतरराष्ट्रीय हिंदी विश्वविद्यालय  
(संसद द्वारा पारित अधिनियम 1997, क्रमांक 3 के अंतर्गत स्थापित केंद्रीय विश्वविद्यालय)  
**Mahatma Gandhi Antarrashtriya Hindi Vishwavidyalaya**  
(A Central University Established by Parliament by Act No. 3 of 1997)

1. पाठ्यचर्या का नाम: व्यावसायिक नैतिकता एवं कारपोरेट का सामाजिक उत्तरदायित्व (Business Ethics and Corporate Social Responsibility).

2. पाठ्यचर्या का कोड (Code of the Course): बीबी 306

3. क्रेडिट (Credit): 4 क्रेडिट 4. सेमेस्टर (Semester): द्वितीय

घटक	घंटे
कक्षा/ऑनलाइन व्याख्यान	40
ट्यूटोरियल/संवाद कक्षा	10
कौशल विकास गतिविधियाँ	10
कुल क्रेडिट घंटे	60

5. पाठ्यचर्या विवरण (Description of the Course):

**नैतिकता की प्रकृति और आवश्यकता (Nature and Essence of Ethics)**

- नैतिकता की प्रकृति और आवश्यकता Nature and Essence of Ethics
- अवधारणात्मक खोज लय और नैतिकतामू: Cultivation of the concepts: "morality" and "ethics", its semantic definition.
- नैतिकता के विभिन्न पक्ष Functions of morality, The spheres of human activity regulated by morality.
- समस्याएँ और नैतिकता की आवश्यकता Problems and ways of justification of the ethical requirement. Normative regulation: interaction of law and ethics.
- सांस्कृतिक संदर्भ मूल्य और नैतिकता पर अंतरसांस्कृतिक प्रभाव Cultural regulation: how culture influences to moral and ethics.
- नैतिकता विश्लेषणात्मक; अवधारणात्मक और नोर्मेटिव अप्रोच Morality: main approaches (descriptive, conceptual, and normative).
- नैतिकता का ढांचा Structure of morality. The place of ethics in structure of morality.
- व्यक्तिगत नैतिक मूल्यों का निर्माण Mechanism of formation of individual morality behavior. Determination of human behavior: a role of outlook, ideology, interpersonal relations.

**व्यावसायिक नैतिकता की अवधारणा (Business Ethics Concepts)**

- व्यावसायिक नैतिकता की जड़े Roots of business ethics. Religious ethics as business ethics
- व्यावसायिक नैतिकता का कांसेप्ट Business Ethics Concepts
- प्रोफेशनल नैतिकता Professional ethics
- संगठन का नैतिक मानदंड , निर्णय प्रक्रिया में नैतिक दुविधाएँ Organizational moral standards and the ethical dilemmas of decision-making
- संगठन में नैतिकता बनाए रखना Managing ethics in organization
- भ्रष्टाचार बीपीरित व्यवहार Anti-corruption behavior
- व्यावसायिक नैतिकता में आधुनिक चर्चा Modern discussions in business ethics.
- व्यावसायिक नैतिकता शिक्षण में Business Ethics as academic discipline. Structure of business ethics. Macro – and micro ethics. Macro ethics:
- भूमंडलीकरण के दौर में नैतिकता और उसके विभिन्न पक्ष Questions and problems; relationship between organizations, globalization, business and overcoming of poverty. Micro ethics: questions and problems, ways of increasing of ethical level in organization.
- व्यवसाय की नैतिक समस्याएँ Ethical problems of business. Decision-making process in organization: taking in account the ethical dimension.  
कारपोरेट का सामाजिक उत्तरदायित्व : अवधारणात्मक पहलू) CSR: conceptual bases)
- कारपोरेट का सामाजिक उत्तरदायित्व अवधारणात्मक आधार: CSR: conceptual bases
- सामाजिक जबाबदेही युक्त नेतृत्व और कारपोरेट गवर्नेंस में कारपोरेट का सामाजिक उत्तरदायित्व Socially responsible leadership and CSR' role in corporate governance
- व्यावसायिक जगत का सरकार से तादात्म्य सतत विकास के लिए और इसमें कारपोरेट का सामाजिक उत्तरदायित्व का पक्ष The interaction between business and government in the implementation of social policies . Basic initiatives in the field of CSR and sustainable development.
- कारपोरेट सीएसआर रिपोर्ट्स ,लेखांकन रिपोर्ट , Corporate CSR reports. Audit reports.

**सीएसआर का वैश्वीकरण ,बहुराष्ट्रीय संगठन में कारपोरेट का सामाजिक उत्तरदायित्व)Globalization of CSR. Features of CSR of multinational corporations)**

- बहुराष्ट्रीय संगठन में बदलाव एक वैश्विक आर्थिक और राजनीतिक भागीदार के रूप में Transformation of multinational corporations into global economic and political actors.
- अन्य राष्ट्रों में व्यवसाय करने पर आंतरिक और बाह्य वातावरण में बदलाव Changes in external and internal environment of the company at entry into other national market, and upon transition
- वैश्विक विक्री गतिविधियों का प्रभाव

Global scales of activity. Changes of groups of stakeholders at an entry into the foreign market and upon transition to global scales of activity.

- सीएसआर पर सैद्धांतिक और व्यावहारिक प्रभाव भूमंडलीकरण के कारण  
Influence of globalization on the theory and practice of CSR.
- वैश्विक पर्यावरण ,सामाजिक ,आर्थिक ,राजनीतिक और अन्य चुनौतियाँ  
Global environmental, social, economic, political and other problems.
- वैश्विक संगठनों में सीएसआर मूल्यांकन के निर्धारक तत्व  
Criteria for evaluation of efficiency of CSR to multinational corporations.
- विदेशी बाजार में प्रवेश करने पर सीएसआर नीतियों पर प्रभाव Appropriate approaches to changing the CSR policy for the company at an entry into the foreign market, and upon transition to global scales of activity.

#### **6.पाठ्यचर्या अधिगम परिणाम CLOs (Course Learning Outcomes):**

इस पाठ्यचर्या के अध्ययन के उपरान्त अध्येता-

- 1.नैतिकता और मूल्यों को समझ सकेंगे
- 2.नैतिकता और मूल्यों के विभिन्न पहलू को समझ सकेंगे |
- 3.व्यावसायिक नैतिकता को समझ सकेंगे
- 4.वैश्विक वातावरण में व्यावसायिक नैतिकता को समझ सकेंगे
- 5.कारपोरेट के सामाजिक उत्तरदायित्व को समझ सकेंगे |
- 6.बहुराष्ट्रीय संगठन के सामाजिक योगदान को समझ सकेंगे |
- 7.विभिन्न अलग अलग राष्ट्रों में सामाजिक उत्तरदायित्व की अवधारणा को समझ सकेंगे |
- 8.कारपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व पर भूमंडलीकरण के प्रभाव को समझ सकेंगे |

## 7. पाठ्यचर्या की अंतर्वस्तु (Contents of the Course):

मॉड्यूल संख्या	विवरण	निर्धारित अवधि (घंटे में)			कुल घंटे	कुल पाठ्यचर्या में प्रतिशत अंश (Percentage share to the Course)
		व्याख्यान	ट्यूटोरियल (यदि अपेक्षित है)	कौशल विकास / प्रशिक्षण		
मॉड्यूल-1- नैतिकता की प्रकृति और आवश्यकता (Nature and Essence of Ethics)	<p>नैतिकता की प्रकृति और आवश्यकता Nature and Essence of Ethics</p> <p>अवधारणात्मक खोज :मूल्य और नैतिकता Cultivation of the concepts: "morality" and "ethics", its semantic definition.</p> <p>नैतिकता के विभिन्न पक्ष Functions of morality, The spheres of human activity regulated by morality.</p> <p>समस्याएँ और नैतिकता की आवश्यकता Problems and ways of justification of the ethical requirement.</p> <p>Normative regulation: interaction of law and ethics.</p> <p>सांस्कृतिक संदर्भ:मूल्य और नैतिकता पर अंतरसांस्कृतिक प्रभाव Cultural regulation: how culture influences to moral and ethics.</p>	5	2	1	8	13.33
	<p>नैतिकता :विश्लेषणात्मक ,अवधारणात्मक और नोर्मेटिव अप्रोच Morality:</p>	5	1	1	7	11.66

	<p>main approaches (descriptive, conceptual, and normative).</p> <p>नैतिकता का ढांचा Structure of morality, The place of ethics in structure of morality. व्यक्तिगत नैतिक मूल्यों का निर्माण Mechanism of formation of individual morality behavior. Determination of human behavior: a role of outlook, ideology, interpersonal relations.</p>					
<p><b>मॉड्यूल 2</b> <b>व्यावसायिक नैतिकता की अवधारणा</b> <b>(Business Ethics Concepts)</b></p>	<p>व्यावसायिक नैतिकता की जड़े Roots of business ethics. Religious ethics as business ethics व्यावसायिक नैतिकता का कांसेप्ट Business Ethics Concepts प्रोफेशनल नैतिकता Professional ethics संगठन का नैतिक मानदंड , निर्णय प्रक्रिया में नैतिक दुविधाएँ Organizational moral standards and the ethical dilemmas of decision-making संगठन में नैतिकता बनाए रखना Managing ethics in organization</p>	5	2	1	8	13.33
	<p>भ्रष्टाचार बीपीरित व्यवहार Anti-corruption behavior व्यावसायिक नैतिकता में</p>	5	1	1	7	11.66

	<p>आधुनिक चर्चा Modern discussions in business ethics.</p> <p>व्यावसायिक नैतिकता शिक्षण में Business Ethics as academic discipline. Structure of business ethics. Macro – and micro ethics.</p> <p>Macro ethics: भूमंडलीकरण के दौर में नैतिकता और उसके विभिन्न पक्ष Questions and problems; relationship between organizations, globalization, business and overcoming of poverty. Micro ethics: questions and problems, ways of increasing of ethical level in organization.</p> <p>व्यवसाय की नैतिक समस्याएँ Ethical problems of business. Decision-making process in organization: taking in account the ethical dimension.</p>					
<p>मॉड्यूल-3</p> <p>कारपोरेट का सामाजिक उत्तरदायित्व : अवधारणात्मक पहलू )CSR: conceptual</p>	<p>कारपोरेट का सामाजिक उत्तरदायित्व: अवधारणात्मक आधार CSR: conceptual bases सामाजिक जबाबदेही युक्त नेतृत्व और कारपोरेट गवर्नेंस में कारपोरेट का सामाजिक उत्तरदायित्व Socially responsible leadership</p>	5	1	2	8	13.33

bases)	<p>and CSR' role in corporate governance  व्यावसायिक जगत का सरकार से तादात्म्य सतत विकास के लिए और इसमे कारपोरेट का सामाजिक उत्तरदायित्व का पक्ष The interaction between business and government in the implementation of social policies . Basic initiatives in the field of CSR and sustainable development.</p>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>कारपोरेट सीएसआर रिपोर्ट्स ,लेखांकन रिपोर्ट , Corporate CSR reports. Audit reports.</li> </ul>	5	1	1	7	11.66
<ul style="list-style-type: none"> <li>मॉड्यूल -4 सीएसआर का वैश्वीकरण ,बहुराष्ट्रीय संगठन में कारपोरेट का सामाजिक</li> </ul>	<p>बहुराष्ट्रीय संगठन मे बदलाव एक वैश्विक आर्थिक और राजनीतिक भागीदार के रूप में  Transformation of multinational corporations into global economic and political actors.  अन्य राष्ट्रों मे व्यवसाय करने पर आंतरिक और वाह्य वातावरण मे बदलाव  Changes in external</p>		1		8	13.33

<p>उत्तरदायित्व )Globalization of CSR. Features of CSR of multinational corporations)</p>	<p>and internal environment of the company at entry into other national market, and upon transition वैश्विक विक्री गतिविधियों का प्रभाव Global scales of activity. Changes of groups of stakeholders at an entry into the foreign market and upon transition to global scales of activity. सीएसआर पर सैद्धांतिक और व्यावहारिक प्रभाव भूमंडलीकरण के कारण Influence of globalization on the theory and practice of CSR.</p>					
	<p>वैश्विक पर्यावरण ,सामाजिक ,आर्थिक ,राजनीतिक और अन्य चुनौतियाँ Global environmental, social, economic, political and other problems. वैश्विक संगठनों में सीएसआर मूल्यांकन के निर्धारक तत्व Criteria for evaluation of efficiency of CSR to multinational corporations. विदेशी बाजार में प्रवेश करने पर सीएसआर नीतियों पर प्रभाव Appropriate approaches to</p>	5	1	1	7	11.66



	changing the CSR policy for the company at an entry into the foreign market, and upon transition to global scales of activity.					
योग		40	10	10	60	100

### 8. शिक्षण अभिगम, विधियाँ, तकनीक एवं उपादान: (Approaches, Methods, Techniques and Tools of Teaching)

अभिगम	<ul style="list-style-type: none"> <li>निर्माणवादी उपागम</li> <li>आगमनात्मक उपागम</li> <li>निगमनात्मक उपागम</li> <li>मिश्रित अधिगम उपागम</li> </ul>
विधियाँ	<ul style="list-style-type: none"> <li>व्याख्यानसह चर्चा-</li> <li>सहयोगात्मक अधिगम</li> <li>पृच्छा आधारित अधिगम</li> </ul>
तकनीक	<ul style="list-style-type: none"> <li>सामूहिक गतिविधि/चर्चा</li> <li>आई.सी.टी. सक्षम तकनीक *</li> <li>गूगल क्लासरूम</li> </ul>
उपादान	<ul style="list-style-type: none"> <li>आई) .टी.सी.एक्सेल तथा एस.पी.एस.एस(</li> <li>शोध संसाधन रिसर्च गेट), गूगल स्कॉलर,ERIC(</li> <li>ईट्यूब वीडियो-यू)संसाधन -, ऑनलाइन कोर्स, ईबुक्स-/ गूगल बुक्स(</li> </ul>

\* सांख्यिकीय विश्लेषण एवं गणनाओं का अभ्यास कार्यशाला के माध्यम से किया जाएगा।

#आलेख का प्रस्तुतीकरण सेमिनार के माध्यम से किया जाएगा।

**9. पाठ्यचर्या अधिगम परिणाम (CLOs) की मैट्रिक्स:  
(Course Learning Outcome Matrix)**

पाठ्यचर्या द्वारा संपूर्ण एमएड. कार्यक्रम हेतु निर्धारित जिन अधिगम परिणामों को प्राप्त किया जा रहा है, उनका विवरण निम्नलिखित मैट्रिक्स के रूप में प्रदर्शित किया गया है :

**पाठ्यचर्या अधिगम परिणाम मैट्रिक्स (Course Learning Outcome Matrix)**

पाठ्यक्रम लक्ष्य	लक्ष्य 1	लक्ष्य 2	लक्ष्य 3	लक्ष्य 4	लक्ष्य 5	लक्ष्य 6	लक्ष्य 7	लक्ष्य 8	लक्ष्य 9	लक्ष्य 10
पाठ्यचर्या द्वारा नियोजित अधिगम परिणाम की प्राप्ति	✓	✓	✓	X	X	✓	✓	✓	✓	✓

**10. मूल्यांकन/ परीक्षा योजना (Evaluation/Examination Planning)**

आंतरिक मूल्यांकन (30%)					सत्रांत परीक्षा (70%)
घटक	कक्षा में सतत मूल्यांकन	उपस्थिति	सेमिनार*	सत्रीय-पत्र#	
निर्धारित अंक	05	05	10	10	
<b>पूर्णांक</b>	<b>30</b>				<b>70</b>
<b>उत्तीर्ण अंक</b>	<b>12</b>				<b>28</b>

\* विद्यार्थी द्वारा तीन सेमिनार प्रस्तुतियों में से दो उत्तम हेतु प्राप्त अंकों के औसत के आधार पर मूल्यांकन किया जाएगा।

# विद्यार्थी द्वारा प्रस्तुत तीन सत्रीय पत्र में से दो उत्तम पत्र हेतु प्राप्त अंकों के औसत के आधार पर मूल्यांकन किया जाएगा।

## 11.अध्ययन हेतु आधार/संदर्भ ग्रंथ(Text books/Reference/Resources)

क्र. सं.	पाठ्य-सामग्री	विवरण (APA प्रारूप में)
1	आधार/पाठ्य ग्रंथ	<ul style="list-style-type: none"><li>● Bazerman, Max H, and Francesca Gino. ".2012Behavioral Ethics: Toward a Deeper Understanding of Moral Judgment and Dishonesty." Annual Review of Law and Social Science 8: 85-104.</li><li>● Mintzberg, Henry, Robert Simons, and Kunal Basu. ".2002Beyond Selfishness." MIT Sloan</li></ul>
2	संदर्भग्रंथ	पुस्तक/ पुस्तक अध्याय,शोध पत्र <ul style="list-style-type: none"><li>● Sachdeva, Sonya, et al. ".2015The Role of Self-Sacrifice in Moral Dilemmas." PloS one 10, no. :6 e0127409.</li><li>● Sanchez-Runde, Carlos J, Luciana Nardon, and Richard M Steers. ".2013The Cultural Roots of Ethical Conflicts in Global Business." Journal of business ethics 116, no. 4: 689-701.</li></ul>
3	ई-संसाधन	ई-बुक्स/गूगल बुक्स, ऑनलाइन कोर्स, यू-ट्यूब वीडियो
4	अन्य	Wallace, R Jay. 2013. "The Deontic Structure of Morality." Thinking About Reasons: Themes from the Philosophy of Jonathan Dancy: 137.



महात्मा गांधी अंतरराष्ट्रीय हिंदी विश्वविद्यालय  
(संसद द्वारा पारित अधिनियम 1997, क्रमांक 3 के अंतर्गत स्थापित केंद्रीय विश्वविद्यालय)  
**Mahatma Gandhi Antarrashtriya Hindi Vishwavidyalaya**  
(A Central University Established by Parliament by Act No. 3 of 1997)

1. पाठ्यचर्या का नाम: सचिवीय पद्धति (Secretarial Practices)

2. पाठ्यचर्या का कोड (Code of the Course): बीबी 307

3. क्रेडिट (Credit): 4 क्रेडिट 4. सेमेस्टर (Semester): द्वितीय

5. पाठ्यचर्या विवरण (Description of the course)

घटक	घंटे
कक्षा/ऑनलाइन व्याख्यान	40
ट्यूटोरियल/संवाद कक्षा	10
कौशल विकास गतिविधियाँ	10
कुल क्रेडिट घंटे	60

- कंपनी : परिभाषा , प्रकृति और प्रकार (Company : Definition, nature and kinds)
- कंपनी : परिभाषा , प्रकृति और प्रकार, Company: Definition, nature and kinds
- कंपनी निर्माण और संचालन Company formation and Incorporation
- प्रमोटर , कैपिटल सब्सक्रिप्शन Promoter, capital subscription, company and association
- मेमोरेण्डम और आर्टिकल ऑफ एसोसिएशन Memorandum and article of association
- प्रोस्पेक्टस और स्टेटमेंट Prospectus and statements, meetings
- कंपनी एक्ट Company Act.
- सचिव: परिभाषा , आवश्यकता और महत्व (Secretary : Definition, need and importance)
- परिभाषा , चयन , कर्तव्य जबाबदेही Definition, Appointment, Duties and Responsibilities of a Personal Secretary
- आधुनिक तकनीक और कार्यालय संचार Modern technology and office communication
- नियुक्ति डायरी का रखरखाव Maintenance of appointment diary
- सचिव: महत्व Secretary : importance
- चयन और बर्खास्तगी , कार्य , जिम्मेदारी , अधिकार और उत्तरदायित्व Appointment and dismissal, work, duties,

## rights and liabilities

- मेमोरेण्डम ऑफ असोसिएसन और सचिव Memorandum of association and secretary
- आर्टिकल ऑफ असोसिएसन और सचिव Articles of association and secretary,
- प्रोस्पेक्टस और सचिव Prospectus and secretary.
- कंपनी का प्रबंधन और प्रशासन (Company management and administration)
- कंपनी का प्रबंधन और प्रशासन Company management and administration
- परिभाषा महत्व और प्रकार Definition, importance and kinds
- निदेशक :योग्यता और संख्या ,चयन,रिमुवल ,शक्ति, कर्तव्य,उत्तरदायित्व,परिश्रमिक Directors: qualification and number, appointment, Removal, powers, duties and liabilities, remuneration
- प्रेवेंसन ऑफ आप्रेसल और कुप्रबंधन ,समझौते की व्यवस्था Prevention of oppression and mismanagement, compromise, arrangement,
- पुनर्निर्माण और अमेल्लमेसन Reconstruction and amalgamation
- कंपनी को भंग करना Winding up and dissolution of companies,
- न्यायाधिकरण क्षेत्र ,पिटिसन ,लिक्विडेटर Jurisdiction, consequences, petition, liquidator.
- वित्त (Finance)
- वित्त :शेयर और डिबेंचर ,एप्लिकेशन ,अलाटमेंट,ट्रान्सफर और ट्रांसमिसन Finance: Share and debentures, application, allotment, transfer and transmission
- काल्स और फोरफिचर ,डिविडेंट और इंटेरेस्ट ,अकाउंट और लेखांकन, टैक्सेस calls and forfeiture, dividend and interest, account and audit, taxes.

## 6.पाठ्यचर्या अधिगम परिणाम CLOs (Course Learning Outcomes):

इस पाठ्यचर्या के अध्ययन के उपरान्त अध्येता-

1. सचिवीय पद्धति के तथ्यों एवं सिद्धांतों का व्यवसायिक पर्यावरण में प्रयोग कर पाएंगे|
2. कार्यालयी सम्प्रेषण के सभी पहलुओं में दक्ष हो सकेंगे||
3. कंपनी के गठन के सभी वैधानिक पहलुओं का प्रयोग के स्तर पर समझ प्रदर्शित करेंगे |
4. कंपनी के वित्तीय पक्षों के बारे में आवश्यक जानकारी प्राप्त कर सकेंगे |
5. सचिवीय पद्धति का अन्य अनुशासनों से सम्बन्ध को समझ सकेंगे |
6. कंपनी के प्रबंध एवं प्रशासन के बारे में समीक्षात्मक प्रतिवेदन प्रस्तुत कर सकेंगे
7. दक्ष सचिवीय ज्ञान एवं कौशल का प्रयोग एवं प्रदर्शन कर सकेंगे |

## 7. पाठ्यचर्या की अंतर्वस्तु (Contents of the Course):

मॉड्यूल संख्या	विवरण	निर्धारित अवधि (घंटे में)			कुल घंटे	कुल पाठ्यचर्या में प्रतिशत अंश (Percentage share to the Course)
		व्याख्यान	ट्यूटोरियल (यदि अपेक्षित है)	कौशल विकास / प्रशिक्षण		
मोड्यूल 1 कंपनी परिभाषा: , प्रकृति और प्रकार	कंपनी परिभाषा:, प्रकृति और प्रकार )Company : Definition, nature and kinds)	1	1	1	3	5
	कंपनी परिभाषा:, प्रकृति और प्रकार, Company: Definition, nature and kinds	1		1	2	3.33
	कंपनी निर्माण और संचालन Company formation and Incorporation	2	1		3	5
	प्रमोटर , कैपिटल सब्सक्रिप्शन Promoter, capital subscription, company and association	1		1	2	3.33
	मेमोरेण्डम और आर्टिकल ऑफ एसोसिएशन Memorandum and article of association	1		1	2	3.33
	प्रोस्पेक्टस और स्टेटमेंट Prospectus and statements, meetings	1		1	2	3.33
	कंपनी एक्ट Company Act.	1		1	2	3.33
मोड्यूल 2 : सचिव परिभाषा: आवश्यकता और महत्व दस्तावेजीकरण	सचिव परिभाषा: , आवश्यकता और महत्व )Secretary : Definition, need and importance)	2	1		3	5
	परिभाषा , चयन , कर्तव्य जबाबदेही Definition, Appointment, Duties and Responsibilities of a Personal Secretary	1		1	2	3.33
	आधुनिक तकनीक और कार्यालय संचार Modern technology and office communication	2		1	3	5.00
	नियुक्ति डायरी का रखरखाव Maintenance of appointment diary	1	1		2	3.33

	सचिव महत्व :Secretary : importance	1		1	2	3.33
	चयन और बर्खास्तगी ,कार्य ,ज़िम्मेदारी ,अधिकार और उत्तरदायित्व Appointment and dismissal, work, duties, rights and liabilities	1	1		2	3.33
	मेमोरेण्डम ऑफ असोसिएसन और सचिव Memorandum of association and secretary	2			2	3.33
	आर्टिकल ऑफ असोसिएसन और सचिव Articles of association and secretary,	1	1		2	3.33
	प्रोस्पेक्टस और सचिव Prospectus and secretary.	2		1	3	5.00
<b>मोड्यूल 3</b> कंपनी का प्रबंधन और प्रशासन	कंपनी का प्रबंधन और प्रशासन )Company management and administration)	2			2	3.33
	कंपनी का प्रबंधन और प्रशासन Company management and administration	2	1		3	5
	परिभाषा महत्व और प्रकार Definition, importance and kinds	1	1		2	3.33
	निदेशक योग्यता और संख्या: ,चयन,रिमुवल ,शक्ति, कर्तव्य,उत्तरदायित्व,परिश्रमिक Directors: qualification and number, appointment, Removal, powers, duties and liabilities, remuneration	2			2	3.33
	प्रेवेंसन ऑफ अप्रेसन और कुप्रबंधन ,समझौते की व्यवस्था Prevention of oppression and mismanagement, compromise, arrangement,	2			2	3.33
	पुनर्निर्माण और अमेल्मेसन Reconstruction and amalgamation	1	1		2	3.33

कंपनी को भंग करना Winding up and dissolution of companies,	2			2	3.33
न्यायाधिकरण क्षेत्र ,पिटिसन ,लिक्विडेटर Jurisdiction, consequences, petition, liquidator.	1			1	1.66
वित्त (Finance)	2			2	3.33
वित्त शेयर और डिबेंचर: ,एप्लिकेशन ,अलाटमेंट,ट्रान्सफर और ट्रांसमिसन Finance: Share and debentures, application, allotment, transfer and transmission	2	1		3	5
काल्स और फोरफिचर ,डिविडेंट और इंटेरेस्ट ,अकाउंट और लेखांकन, टैक्सेस calls and forfeiture, dividend and interest, account and audit, taxes.	2			2	3.33
	40	10	10	60	100.00



**8. शिक्षण अभिगम, विधियाँ, तकनीक एवं उपादान: (Approaches, Methods, Techniques and Tools of Teaching)**

अभिगम	<ul style="list-style-type: none"><li>● निर्माणवादी उपागम</li><li>● मिश्रित अधिगम उपागम</li></ul>
विधियाँ	<ul style="list-style-type: none"><li>● व्याख्यानसह चर्चा-</li><li>● सहयोगात्मक अधिगम</li></ul>
तकनीक	<ul style="list-style-type: none"><li>● सामूहिक गतिविधि/चर्चा</li><li>● आई.सी.टी. सक्षम तकनीक *</li><li>● गूगल क्लासरूम</li></ul>
उपादान	<ul style="list-style-type: none"><li>● आई) .टी.सी.एक्सेल तथा एस.पी.एस.एस(</li><li>● शोध संसाधन रिसर्च गेट), गूगल स्कॉलर,ERIC(</li><li>● ईट्यूब वीडियो-यू)संसाधन -, ऑनलाइन कोर्स, ईबुक्स-/ गूगल बुक्स(</li></ul>

\* सांख्यिकीय विश्लेषण एवं गणनाओं का अभ्यास कार्यशाला के माध्यम से किया जाएगा।

#आलेख का प्रस्तुतीकरण सेमिनार के माध्यम से किया जाएगा।

**9. पाठ्यचर्या अधिगम परिणाम (CLOs) की मैट्रिक्स:  
(Course Learning Outcome Matrix)**

पाठ्यचर्या द्वारा संपूर्ण बीबीए कार्यक्रम हेतु निर्धारित जिन अधिगम परिणामों को प्राप्त किया जा रहा है, उनका विवरण निम्नलिखित मैट्रिक्स के रूप में प्रदर्शित किया गया है :

**पाठ्यचर्या अधिगम परिणाम मैट्रिक्स (Course Learning Outcome Matrix)**

पाठ्यक्रम लक्ष्य	लक्ष्य 1	लक्ष्य 2	लक्ष्य 3	लक्ष्य 4	लक्ष्य 5	लक्ष्य 6	लक्ष्य 7	लक्ष्य 8	लक्ष्य 9	लक्ष्य 10
पाठ्यचर्या द्वारा नियोजित अधिगम परिणाम की प्राप्ति	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	X	✓

**10. मूल्यांकन/ परीक्षा योजना (Evaluation/Examination Planning)**

आंतरिक मूल्यांकन (30%)					सत्रांत परीक्षा (70%)
घटक	कक्षा में सतत मूल्यांकन	उपस्थिति	सेमिनार*	सत्रीय-पत्र#	
निर्धारित अंक	05	05	10	10	
पूर्णांक	30				70
उत्तीर्ण अंक	12				28

\* विद्यार्थी द्वारा तीन सेमिनार प्रस्तुतियों में से दो उत्तम हेतु प्राप्त अंकों के औसत के आधार पर मूल्यांकन किया जाएगा।

# विद्यार्थी द्वारा प्रस्तुत तीन सत्रीय पत्र में से दो उत्तम पत्र हेतु प्राप्त अंकों के औसत के आधार पर मूल्यांकन किया जाएगा।

## 11.अध्ययन हेतु आधार/संदर्भ ग्रंथ(Text books/Reference/Resources)

क्र. सं.	पाठ्य-सामग्री	विवरण (APA प्रारूप में)
1	आधार/पाठ्य ग्रंथ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waiters, D. M. (1951). Handbook on Secretarial practices. <i>Progress in Public Administration</i>, 17(4), 793-801.</li> <li>• Lescher, W. W. (1966). <i>Desirable secretarial practices and procedures in elementary schools</i>. Chapman University.</li> <li>• Kuchhal, M. C. (2009). <i>Secretarial Practice</i>. Vikas Publishing House.</li> <li>• De Vries, M. A. (1978). <i>The Prentice-Hall Complete Secretarial Letter Book</i>. Prentice Hall.</li> </ul>
2	संदर्भग्रंथ	<p>पुस्तक/ पुस्तक अध्याय, शोध पत्र</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SoRelle, R. P., &amp; Gregg, J. R. (1934). <i>Applied Secretarial Practice</i>. Gregg Publishing Company.</li> <li>• Spruill, P. (1936). <i>Applied Secretarial Practice</i>.</li> </ul>
3	ई-संसाधन	ई-बुक्स/गूगल बुक्स, ऑनलाइन कोर्स, यू-ट्यूब वीडियो
4	अन्य	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Semenov, V. P., Chernokulsky, V. V., &amp; Razmochaeva, N. V. (2017, October). Research of artificial intelligence in the retail management problems. In <i>2017 IEEE II international conference on control in technical systems (CTS)</i> (pp. 333-336). IEEE.</li> <li>• Mathur, U. C. (2010). <i>Retail management: text and cases</i>. IK International Pvt Ltd.</li> <li>• Sathyanarayana, S., &amp; Ganesh, R. (2012). Rural retail management. <i>Journal of Contemporary Research in Management</i>, 3(3), 81-99.</li> </ul>



महात्मा गांधी अंतरराष्ट्रीय हिंदी विश्वविद्यालय  
(संसद द्वारा पारित अधिनियम 1997, क्रमांक 3 के अंतर्गत स्थापित केंद्रीय विश्वविद्यालय)  
**Mahatma Gandhi Antarrashtriya Hindi Vishwavidyalaya**  
(A Central University Established by Parliament by Act No. 3 of 1997)

1. पाठ्यचर्या का नाम: सेल्समेनशिप (Salesmanship).

2. पाठ्यचर्या का कोड (Code of the Course): बीबी 308

3. क्रेडिट (Credit): 4 क्रेडिट 4. सेमेस्टर (Semester): द्वितीय

घटक	घंटे
कक्षा/ऑनलाइन व्याख्यान	40
ट्यूटोरियल/संवाद कक्षा	10
कौशल विकास गतिविधियाँ	10
कुल क्रेडिट घंटे	60

5. पाठ्यचर्या विवरण (Description of the Course):

- विक्री कौशल का अवलोकन (An Overview of Salesmanship)
- अर्थ, दायरा और उद्देश्य (Meaning, scope and Objective)
- सेल्समेनशिप, सेल्स संगठन की आधुनिक अवधारणा – महत्व, चरण और बुनियादी मुद्दे, सेल्समेनशिप के लिए आवश्यक कौशल और गुण
- विक्री प्रक्रिया में विभिन्न चरण, विक्री के सिद्धान्त, व्यक्तिगत विक्री
- व्यक्तिगत विक्री की प्रकृति और महत्व Nature and Importance of personal selling
- डोर टु डोर विक्री Door to Door selling
- परिस्थितियाँ जहाँ व्यक्तिगत विक्री का प्रभाव ज्यादा हो Situation where personal selling is more effective
- प्रचार मूल्य बनाम व्यक्तिगत विक्री मूल्य Cost of Advertising V/S Cost of Personal selling
- विक्री के मॉडेल AIDA Model of Selling.
- विक्रेता के प्रकार Types of Sales Person.
- बाज़ार और उपभोक्ता (market and Consumer)
- खरीद अभिप्रेरणा (Buying motives)
- बाज़ार के प्रकार (Types of markets)
- उपभोक्ता और औद्योगिक बाज़ार (Consumer and industrial Markets)
- विक्री तत्वों को लागू करना और उनके गुण (Characteristics and Implication for the selling function)

- उपभोक्ता के प्रकार (Types of consumer)
- उपभोक्ता व्यवहार का विश्लेषण, बाजार क्षेत्रों की पहचान और लक्षित करना )Analyzing Consumer Behavior, Identifying Market Segments and Targeting)
- उपभोक्ता व्यवहार का विश्लेषण, बाजार क्षेत्रों की पहचान और लक्षित करना )Analyzing Consumer Behavior, बाजार के तत्वों की पहचान और उनको लक्षित करना Identifying Market Segments and Targeting)
- प्रभावी विक्री की प्रक्रिया Process of effective selling
- प्रोस्पेक्टिंग , प्री अप्रोच ,अप्रोच Prospecting, Pre Approach, Approach,
- प्रेजेंटेशन और डिमोन्स्ट्रेशन Presentation and demonstration
- प्रतिक्रिया को सुलझाना Handling an Objection
- विक्री को पूर्ण करना Closing the sale
- विक्री संपादित होने के बाद के क्रियाकलाप Post sale activities.
- सफल विक्रेता के गुण **Qualities of successful sales person with particular reference to Consumer services**
- सफल विक्रेता के गुण Qualities of successful sales person with particular reference to Consumer services
- विक्री कैरियर के रूप में Selling as a career
- लाभ और कठिनाइयाँ Advantages and difficulties,
- प्रभावी कैरियर के लिए विक्री गुणों का मूल्यांकन Measure for making selling and attractive career  
वितरण नेटवर्क संबंध Distribution Network Relationship.
- विक्री के अन्य आयाम **(Other Dimensions of Selling )**
- रिपोर्ट्स और डॉक्यूमेंट्स ,सेल्स मैनुअल ,कैटलाग ,ऑर्डर बूक ,कैश मेमो ,टूर डाइरी ,डेली और पिरिओडिकल रिपोर्ट्स  
Reports and Documents, Sale Manual, Catalogue, Order Book, Cash  
Memo, Tour Diary, Daily and Periodical Reports
- विक्री की अन्य चुनौतियाँ Other problems in Selling.

## 6. पाठ्यचर्या अधिगम परिणाम CLOs (Course Learning Outcomes):

इस पाठ्यचर्या के अध्ययन के उपरान्त अध्येता-

1. विक्री की मूलभूत गुणों से परिचित होसकेंगे
2. विक्री कला मे दक्ष हो सकेंगे |
3. सम्प्रेषण की कला से युक्त हो सकेंगे
4. विभिन्न तरह के उपभोक्ता व्यवहार का आंकलन करने मे सक्षम हो सकेंगे
5. बाजार विश्लेषण करने मे सक्षम और युक्तियुक्त होसकेंगे |
6. प्रचार की जरूरत को समझ सकेंगे |
7. प्रचार के विभिन्न तरीकों के बारे में अवगत हो सकेंगे |
8. लगातार सीख और समझ सकेंगे |

## 7. पाठ्यचर्या की अंतर्वस्तु (Contents of the Course):

मॉड्यूल संख्या	विवरण	निर्धारित अवधि (घंटे में)			कुल घंटे	कुल पाठ्यचर्या में प्रतिशत अंश (Percentage share to the Course)
		व्याख्यान	ट्यूटोरियल (यदि अपेक्षित है)	कौशल विकास / प्रशिक्षण		
मॉड्यूल-1- विक्री कौशल का अवलोकन (An Overview of Salesmanship)	अर्थ , दायरा और उदेश्य (Meaning, scope and Objective) सेल्समेनशिप ,सेल्स संगठन की आधुनिक अवधारणा –महत्व ,चरण और बुनियादी मुद्दे ,सेल्समेनशिप के लिए आवश्यक कौशल और गुण विक्री प्रक्रिया मे विभिन्न चरण ,विक्री के सिद्धान्त , व्यक्तिगत विक्री व्यक्तिगत विक्री की प्रकृति और महत्व Nature and Importance of personal selling डोर टु डोर विक्री Door to Door selling	4	1	1	6	10
	परिस्थितियां जहां व्यक्तिगत विक्री का प्रभाव ज्यादा हो Situation where personal selling in more effective	4	1	1	6	10

	<p>प्रचार मूल्य बनाम व्यक्तिगत विक्री मूल्य Cost of Advertising V/S Cost of Personal selling</p> <p>विक्री के मॉडेल AIDA Model of Selling.</p> <p>विक्रेता के प्रकार Types of Sales Person.</p>					
<b>मॉड्यूल 2</b> <b>बाज़ार और उपभोक्ता (market and Consumer)</b>	<p>खरीद अभिप्रेरणा (Buying motives)</p> <p>बाज़ार के प्रकार (Types of markets)</p> <p>उपभोक्ता और औद्योगिक बाज़ार (Consumer and industrial Markets)</p>	4	1	1	6	10
	<p>विक्री तत्वों को लागू करना और उनके गुण (Characteristics and Implication for the selling function)</p> <p>उपभोक्ता के प्रकार (Types of consumer)</p>	4	1	1	6	10
<b>मॉड्यूल 3</b> <b>उपभोक्ता व्यवहार का विश्लेषण, बाज़ार क्षेत्रों की पहचान और लक्षित करना )Analyzing Consumer Behavior, बाज़ार क्षेत्रों की पहचान और लक्षित करना Identifying Market Segments and Targeting)</b> <b>प्रभावी विक्री की प्रक्रिया Process of effective selling प्रोस्पेक्टिंग , प्री अप्रोच ,अप्रोच Prospecting, Pre Approach, Approach, प्रेजेंटेशन और डिमोन्स्ट्रेशन Presentation and demonstration</b>	<p>उपभोक्ता व्यवहार का विश्लेषण, बाज़ार क्षेत्रों की पहचान और लक्षित करना )Analyzing Consumer Behavior, बाज़ार क्षेत्रों की पहचान और लक्षित करना Identifying Market Segments and Targeting)</p> <p>प्रभावी विक्री की प्रक्रिया Process of effective selling प्रोस्पेक्टिंग , प्री अप्रोच ,अप्रोच Prospecting, Pre Approach, Approach, प्रेजेंटेशन और डिमोन्स्ट्रेशन Presentation and demonstration</p>	4	1	1	6	10
	<p>प्रतिक्रिया को सुलझाना Handling an Objection</p> <p>विक्री को पूर्ण करना Closing the sale</p> <p>विक्री संपादित होने के बाद के</p>	4	1	1	6	10

	क्रियाकलाप Post sale activities.					
<ul style="list-style-type: none"> <li>मॉड्यूल 4 सफल विक्रेता के गुण Qualities of successful sales person with particular reference to Consumer services</li> </ul>	विक्री के गुण Qualities of successful sales person with particular reference to Consumer services विक्री कैरियर के रूप में Selling as a career लाभ और कठिनाइयाँ Advantages and difficulties,	4	1	1	6	10
	प्रभावी कैरियर के लिए विक्री गुणों का मूल्यांकन Measure for making selling and attractive career वितरण नेटवर्क संबंध Distribution Network Relationship.	4	1	1	6	10
मॉड्यूल 5 विक्री के अन्य आयाम )Other Dimensions of Selling )	रिपोर्ट्स और डाकुमेंट्स ,सेल्स मैनुअल ,कैटलाग ,ऑर्डर बूक ,कैश मेमो Reports and Documents, Sale Manual, Catalogue, Order Book, Cash Memo	4	1	1	6	10
	टूर डायरी ,डेली और पिरिओडिकल रेपोर्ट्स विक्री की अन्य चुनौतियाँ Tour Diary, Daily and Periodical Reports Other problems in Selling.	4	1	1	6	10
योग		40	10	10	60	100



## 8. शिक्षण अभिगम, विधियाँ, तकनीक एवं उपादान: (Approaches, Methods, Techniques and Tools of Teaching)

अभिगम	<ul style="list-style-type: none"><li>● निर्माणवादी उपागम</li><li>● आगमनात्मक उपागम</li><li>● निगमनात्मक उपागम</li><li>● मिश्रित अधिगम उपागम</li></ul>
विधियाँ	<ul style="list-style-type: none"><li>● व्याख्यानसह चर्चा-</li><li>● सहयोगात्मक अधिगम</li><li>● पृच्छा आधारित अधिगम</li></ul>
तकनीक	<ul style="list-style-type: none"><li>● सामूहिक गतिविधि/चर्चा</li><li>● आई.सी.टी. सक्षम तकनीक *</li><li>● गूगल क्लासरूम</li></ul>
उपादान	<ul style="list-style-type: none"><li>● आई) .टी.सी.एक्सेल तथा एस.पी.एस.एस(</li><li>● शोध संसाधन रिसर्च गेट), गूगल स्कॉलर,ERIC(</li><li>● ईट्यूब वीडियो-यू)संसाधन -, ऑनलाइन कोर्स, ईबुक्स-/ गूगल बुक्स(</li></ul>

\* सांख्यिकीय विश्लेषण एवं गणनाओं का अभ्यास कार्यशाला के माध्यम से किया जाएगा।

#आलेख का प्रस्तुतीकरण सेमिनार के माध्यम से किया जाएगा।

**9. पाठ्यचर्या अधिगम परिणाम (CLOs) की मैट्रिक्स:  
(Course Learning Outcome Matrix)**

पाठ्यचर्या द्वारा संपूर्ण एमएड. कार्यक्रम हेतु निर्धारित जिन अधिगम परिणामों को प्राप्त किया जा रहा है, उनका विवरण निम्नलिखित मैट्रिक्स के रूप में प्रदर्शित किया गया है :

**पाठ्यचर्या अधिगम परिणाम मैट्रिक्स (Course Learning Outcome Matrix)**

पाठ्यक्रम लक्ष्य	लक्ष्य 1	लक्ष्य 2	लक्ष्य 3	लक्ष्य 4	लक्ष्य 5	लक्ष्य 6	लक्ष्य 7	लक्ष्य 8	लक्ष्य 9	लक्ष्य 10
पाठ्यचर्या द्वारा नियोजित अधिगम परिणाम की प्राप्ति	✓	✓	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓

**10. मूल्यांकन/ परीक्षा योजना (Evaluation/Examination Planning)**

आंतरिक मूल्यांकन (30%)					सत्रांत परीक्षा (70%)
घटक	कक्षा में सतत मूल्यांकन	उपस्थिति	सेमिनार*	सत्रीय-पत्र#	
निर्धारित अंक	05	05	10	10	
<b>पूर्णांक</b>	<b>30</b>				<b>70</b>
<b>उत्तीर्ण अंक</b>	<b>12</b>				<b>28</b>

\* विद्यार्थी द्वारा तीन सेमिनार प्रस्तुतियों में से दो उत्तम हेतु प्राप्त अंकों के औसत के आधार पर मूल्यांकन किया जाएगा।

# विद्यार्थी द्वारा प्रस्तुत तीन सत्रीय पत्र में से दो उत्तम पत्र हेतु प्राप्त अंकों के औसत के आधार पर मूल्यांकन किया जाएगा।

## 11.अध्ययन हेतु आधार/संदर्भ ग्रंथ(Text books/Reference/Resources)

क्र. सं.	पाठ्य-सामग्री	विवरण (APA प्रारूप में)
1	आधार/पाठ्य ग्रंथ	<ul style="list-style-type: none"><li>Flood, M. M. (1956). The traveling-salesman problem. <i>Operations research</i>, 4(1), 61-75.</li><li>Little, J. D., Murty, K. G., Sweeney, D. W., &amp; Karel, C. (1963). An algorithm for the traveling salesman problem. <i>Operations research</i>, 11(6), 972-989.</li></ul>
2	संदर्भ-ग्रंथ	<ul style="list-style-type: none"><li>Lin, S. (1965). Computer solutions of the traveling salesman problem. <i>Bell System Technical Journal</i>, 44(10), 2245-2269.</li><li>Lin, S., &amp; Kernighan, B. W. (1973). An effective heuristic algorithm for the traveling-salesman problem. <i>Operations research</i>, 21(2), 498-516.</li></ul>
3	ई-संसाधन	<ul style="list-style-type: none"><li>ईगूगल बुक्स/बुक्स-, ऑनलाइन कोर्स, यूट्यूब वीडियो-</li></ul>
4	अन्य	<ul style="list-style-type: none"><li>Potvin, J. Y. (1996). Genetic algorithms for the traveling salesman problem. <i>Annals of Operations Research</i>, 63(3), 337-370.</li></ul>