

पाठ्यविवरण  
(2022-23)

**Syllabus नई शिक्षा नीति 2022**  
वाणिज्य में स्नातक - बी.बी.ए.  
(Bachelor of Commerce - B.B.A.)



प्रबंधन एवं वाणिज्य विभाग

**(Department of Management & Commerce)**

प्रबंधन विद्यापीठ (School of Management)

महात्मा गाँधी अंतरराष्ट्रीय हिंदी विश्वविद्यालय, वर्धा

(संसद द्वारा पारित अधिनियम 1997, क्रमांक 3 के अंतर्गत स्थापित केन्द्रीय विश्वविद्यालय)

पोस्ट - हिंदी विश्वविद्यालय, गाँधी हिल्स, वर्धा, महाराष्ट्र - 442001

[www.hindivishwa.org](http://www.hindivishwa.org)

### **बी.बी.ए. पाठ्यक्रम की क्रेडिट गणना (Credit Calculation of B.B.A. Course)**

क्रेडिट की कुल संख्या जो एक विद्यार्थी को अर्जित करना है - तीन वर्षीय पाठ्यक्रम

(Total number of credits a student has to earn: - 120 (Three Years Course))

#### **क्रेडिट का विभाजन (Division of credits):**

- ✓ अपने विभाग से (From own department): 60% (72)
- ✓ अन्य विभागों/संस्थाओं से (From other Departments): 40% (48)

#### **प्रत्येक सेमेस्टर के क्रेडिट का विभाजन (Semester wise division of credits):**

- ✓ अपने विभाग से (From own department): 70% (84)
- ✓ अन्य विभागों से (From other Departments): 30% (36)

#### **प्रत्येक सेमेस्टर के क्रेडिट का विभाजन (Semester wise division of credits):**

##### ➤ पहला सेमेस्टर (First Semester):

- ✓ अपने विभाग से (From own department): 12 क्रेडिट (Credits)
- ✓ अन्य विभागों से (From other Departments): 8 क्रेडिट (Credits)

##### ➤ दूसरा सेमेस्टर (Second Semester):

- ✓ अपने विभाग से (From own department): 12 क्रेडिट (Credits)
- ✓ अन्य विभागों से (From other Departments): 8 क्रेडिट (Credits)

##### ➤ तीसरा सेमेस्टर (Third Semester):

- ✓ अपने विभाग से (From own department): 12 क्रेडिट (Credits)
- ✓ अन्य विभागों से (From other Departments): 8 क्रेडिट (Credits)

##### ➤ चौथा सेमेस्टर (Fourth Semester):

- ✓ अपने विभाग से (From own department): 12 क्रेडिट (Credits)
- ✓ अन्य विभागों से (From other Departments): 8 क्रेडिट (Credits)

##### ➤ पांचवां सेमेस्टर (Fifth Semester):

- ✓ अपने विभाग से (From own department): 12 क्रेडिट (Credits)
- ✓ अन्य विभागों से (From other Departments): 8 क्रेडिट (Credits)

##### ➤ छठा सेमेस्टर (Sixth Semester):

- ✓ अपने विभाग से (From own department): 12 क्रेडिट (Credits)
- ✓ अन्य विभागों से (From other Departments): 8 क्रेडिट (Credits)

##### ➤ सातवां सेमेस्टर (Seventh Semester):

- ✓ अपने विभाग से (From own department): 16 क्रेडिट (Credits)
- ✓ अन्य विभागों से (From other Departments): 4 क्रेडिट (Credits)

##### ➤ आठवां सेमेस्टर (Eighth Semester):

- ✓ अपने विभाग से (From own department): 16 क्रेडिट (Credits)
- ✓ अन्य विभागों से (From other Departments): 4 क्रेडिट (Credits)

#### **Note:**

क्रेडिट: 1 क्रेडिट समतुल्य है 30 घंटे के (10 घंटे का व्याख्यान, 5 घंटे शिक्षक के नेतृत्व वाली गतिविधि तथा 15 घंटे का अन्य कार्यभार) (Credit: 1 credit is equivalent to 30 hours ( 10 hours class room teaching, 5 hours teacher led activity and 15 hours students efforts))

राष्ट्रीय शिक्षा नीति 2020 के अंतर्गत संचालित स्ना तक (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 )	20
			बीबी 306	व्यावसायिक नैतिकता एवं कार्पोरेट का सामाजिक उत्तरदायित्व	04		
			बीबी 307	सचिवीय पद्धति	04		
				अथवा			
		बीबी 308	सेल्समैनशिप	04			

क्र.सं.	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	वेडर 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	छठा	बीबी 321	प्रशिक्षण एवं विकास	04	08 क्रेडिट (अन्य संस्था/विश्वविद्यालय/अन्य विभाग से 8 क्रेडिट का अध्ययन)	20	स्नातक
			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	विशेषज्ञता 1 : मानव संसाधन बीबी -325 : श्रम कानून और औद्योगिक संबंध	04	04 क्रेडिट ( अन्य संस्था/विश्वविद्यालय/ अन्य विभाग से 4 क्रेडिट का अध्ययन )	20	स्नातक ऑनर्स
			बीबी -326: नेतृत्व प्रबंधन	04			
			बीबी -327: प्रतिभा प्रबंधन	04			
			बीबी -328: भारतीय ज्ञान परंपरा में प्रबंधकीय तत्व -1	04			
			विशेषज्ञता 1 : विपणन	04	04 क्रेडिट ( अन्य संस्था/विश्वविद्यालय/ अन्य विभाग से 4 क्रेडिट का अध्ययन )		
			विपणन विशेषज्ञता के लिए बीबी -329 औद्योगिक विपणन	04			
			बीबी -330: अंतर्राष्ट्रीय विपणन प्रबंधन	04			
			बीबी -331 :विक्री बल प्रबंधन	04			
			बीबी -332: ग्रामीण प्रबंधन				
वर्ष	सेमेस्टर	स्नातक प्रतिष्ठा के लिए निम्न विशेषज्ञता में से एक का चयन सातवें सेमेस्टर के अनुसार करें			कुल क्रेडिट	उपाधि	
8	आठवाँ सेमेस्टर		विशेषज्ञता 2 : मानव संसाधन		04 क्रेडिट ( अन्य संस्था/विश्वविद्यालय/ अन्य विभाग से 4 क्रेडिट का अध्ययन )	20	
			बीबी -333 वर्तमान परिप्रेक्ष्य में मानव संसाधन	04			
			बीबी -334: नेतृत्व विकास	04			
			बीबी -335: मानव पूंजी(प्रबंधन एवं लेखांकन)	04			
			बीबी -336: भारतीय ज्ञान परंपरा में प्रबंधकीय तत्व -2	04			

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

प्रथम सेमेस्टर ( **First Semester** )





## महात्मा गांधी अंतरराष्ट्रीय हिन्दी विश्वविद्यालय, वर्धा

### Mahatma Gandhi Antarrashtriya Hindi Vishwavidyalaya

(संसद द्वारा पारित अधिनियम 1997, क्रमांक 3 के अंतर्गत स्थापित केंद्रीय विश्वविद्यालय)  
(A Central University established by Parliament by Act No. 3 of 1997)

विषय कोड: बीबी 301

क्रेडिट्स : 4 क्रेडिट

विषय का नाम: प्रबंधन के सिद्धान्त (Principles Of Management)

पाठ्यक्रम के उद्देश्य:

- प्रबंधन की अवधारणा एवं इसके कार्यों से विद्यार्थियों को परिचित कराना ।
- प्रबंधन में नियोजन और निर्देशन की पद्धतियों से विद्यार्थियों को अवगत कराना ।
- प्रबंधन में सांगठानिकरण और नियंत्रण से विद्यार्थियों को अवगत कराना ।

उपस्थिति अनिवार्यता:

विश्वविद्यालय के नियमानुसार पाठ्यक्रम का पूरी तरह लाभ लेने के लिये विद्यार्थियों से उम्मीद है की वे शत प्रतिशत व्याख्यानो में उपस्थित रहें। परन्तु 75 % उपस्थिति अनिवार्य है। इससे कम उपस्थिति होने पर छात्रों को परीक्षा में बैठने से वंचित किया जा सकता है।

मूल्यांकन के मानदंड:

1. सत्रांत परीक्षा: 70%
  2. सतत आंतरिक मूल्यांकन: 30%
- कक्षा में भागीदार: 10%
  - समूह चर्चा/प्रस्तुतिकरण: 10%
  - प्रदत्त कार्य: 10%

पाठ्यक्रम सामग्री:

इकाई - I:

(12 घंटे)

### प्रबंधन परिचय एवं संगठन INTRODUCTION TO MANAGEMENT AND ORGANIZATIONS

परिभाषा , विज्ञान या कला , प्रबन्धक बनाम उद्यमी , प्रबन्धक के प्रकार , प्रबंधकीय कार्य और कौशल , प्रबंधन का उद्भव , बैज्ञानिक प्रबंधन , मानव संबंध प्रबंधन सिस्टम , कंटीजेन्सी एप्रोच , संगठन की संस्कृति एवं वातावरण , प्रबंधन मे समकालीन चलन और मुद्दे

(Definition of Management – Science or Art – Manager Vs Entrepreneur - types of managers - managerial roles and skills – Evolution of Management – Scientific, human relations , system and contingency approaches –Organization culture and Environment – Current trends and issues in Management.)

**इकाई - II:**

**(12 घंटे)**

### **नियोजन PLANNING**

नियोजन की प्रकृति एवं उद्देश्य , नियोजन की प्रक्रिया , नियोजन के प्रकार , नियोजन के उद्देश्य ,नियोजन उद्देश्य को निश्चित करना ,नीतियाँ निर्मित करना एवं नियोजित करना , सामरिक नियोजन , नियोजन तकनीक ,नियोजन मे निर्णय के चरण और प्रक्रिया

(Nature and purpose of planning – planning process – types of planning – objectives – setting -Objectives – policies – Planning premises – Strategic Management – Planning Tools and Techniques – Decision making steps and process.)

**इकाई - III:**

**(12 घंटे)**

### **सांगठनिकरण ORGANISING**

प्रकृति एवं उद्देश्य , 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 , मानव संसाधन नियोजन , भर्ती और चयन , प्रशिक्षण एवं विकास , प्रदर्शन मूल्यांकन, कैरियर नियोजन और प्रबंधन

(Nature and purpose – Formal and informal organization – organization chart – organization structure– types – Line and staff authority – departmentalization – delegation of authority – centralization and decentralization – Job Design - Human Resource Management – HR Planning, Recruitment, selection, Training and Development, Performance Management , Career planning and management.)

**इकाई - IV:**

**(12 घंटे)**

### **निर्देशन DIRECTING**

एकल और समूह व्यवहार का निर्माण , अभिप्रेरणा ,अभिप्रेरणा के सिद्धान्त ,अभिप्रेरणा की तकनीके , कार्य संतुष्टि ,कार्य संवर्धन , नेतृत्व – प्रकार एवं सिद्धान्त , सम्प्रेषण –प्रक्रिया ,बाधाएँ , प्रभावी सम्प्रेषण ,सम्प्रेषण और सूचना तकनीक

(Foundations of individual and group behavior – motivation – motivation theories – motivational - Techniques – job satisfaction – job enrichment – leadership – types and theories of leadership –Communication – process of communication – barrier in communication – effective communication – communication and IT.)

**इकाई - V:**

**(12 घंटे)**

**नियंत्रण CONTROLLING**

नियंत्रण के प्रकार और तरीके , बजटरी और गैर बजटरी नियंत्रण के तरीके, संगणक और सूचना तकनीक का प्रबंधकीय नियंत्रण में प्रयोग , उत्पादन की समस्याएँ और उनका प्रबंधन , नियंत्रण और मूल्यांकन , सीधा और संरक्षकीय नियंत्रण, रिपोर्टिंग

(System and process of controlling – budgetary and non-budgetary control techniques – use of Computers and IT in Management control – Productivity problems and management – control and performance – direct and preventive control – reporting)

**सम्बन्धित पुस्तकें:**

Text Books: TB1. Stephen P. Robbins & 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.

REFERENCES: RB1. Stephen A. Robbins & David A. Decenzo & Mary Coulter, "Fundamentals of Management" 7th Edition, Pearson Education, 2011. RB2. Robert Kreitner & Mamata Mohapatra, "Management", Biztantra, 2008. RB3. Harold Koontz & Heinz Wehrich "Essentials of management" Tata Mc Graw Hill, 1998. RB4. Tripathy PC & Reddy PN, "Principles of Management", Tata McGraw Hill, 1999.



## महात्मा गांधी अंतरराष्ट्रीय हिन्दी विश्वविद्यालय, वर्धा Mahatma Gandhi Antarrashtriya Hindi Vishwavidyalaya

(संसद द्वारा पारित अधिनियम 1997, क्रमांक 3 के अंतर्गत स्थापित केंद्रीय विश्वविद्यालय)  
(A Central University established by Parliament by Act No. 3 of 1997)

विषय कोड: **BB 302**

क्रेडिट्स : 4 क्रेडिट

विषय का नाम: विपणन प्रबंधन (**Marketing Management**)

पाठ्यक्रम के उद्देश्य:

- विपणन प्रबंधन की अवधारणा एवं इसके कार्यों से विद्यार्थियों को परिचित कराना।
- विपणन प्रबंधन में पर्यावरण पर्यवेक्षण की पद्धतियों से विद्यार्थियों को अवगत कराना।
- विपणन प्रबंधन में उपभोक्ता व्यवहार से विद्यार्थियों को अवगत कराना।

उपस्थिति अनिवार्यता:

विश्वविद्यालय के नियमानुसार पाठ्यक्रम का पूरी तरह लाभ लेने के लिये विद्यार्थियों से उम्मीद है की वे शत प्रतिशत व्याख्यानों में उपस्थित रहें। परन्तु 75 % उपस्थिति अनिवार्य है। इससे कम उपस्थिति होने पर छात्रों को परीक्षा में बैठने से वंचित किया जा सकता है।

मूल्यांकन के मानदंड:

1.सत्रांत परीक्षा: 70%

2.सतत आंतरिक मूल्यांकन: 30%

- कक्षा में भागीदार: 10%
- समूह चर्चा/प्रस्तुतिकरण: 10%
- प्रदत्त कार्य: 10%

पाठ्यक्रम सामग्री:

इकाई - I: विपणन प्रबंधन का परिचय (**Introduction to Marketing Management**) (12 घंटे)

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)

**इकाई - II: पर्यावरण स्कैनिंग और जानकारी जुटाना (Environmental Scanning and Information Gathering) (12 घंटे)**

विपणन वातावरण का विश्लेषण (Analyzing the Marketing Environment)

विपणन सूचना प्रणाली (Marketing Information System)

विपणन शोध प्रक्रिया (Marketing Research Process)

**इकाई - III: उपभोक्ता व्यवहार का विश्लेषण, बाजार क्षेत्रों की पहचान और लक्षित करना (Analyzing Consumer Behavior, Identifying Market Segments and Targeting) (12 घंटे)**

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)

**इकाई - IV: विपणन मिश्रण को समझना (Understanding the Marketing Mix) (12 घंटे)**

उत्पाद निर्णय (Product Decisions)

मूल्य निर्णय (Pricing Decisions)

वितरण निर्णय (Distribution Decisions)

संवर्धन निर्णय (Promotion Decisions)

**इकाई - V: विपणन में वर्तमान मुद्दे और उभरते रुझान (Current Issues and Emerging Trends in Marketing) (12 घंटे)**

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)

संबन्धित पुस्तकें:

Kotler Philip; Keller Kevin Lane; Koshy Abraham & Jha Mithileswar (2009), Marketing Management:

A South Asian Perspective, 13 th Edition, Pearson Education, New Delhi.

Ramaswamy V.S. & Namakumari S. (2009), Marketing Management: Global Perspective Indian

Context, 4 th Edition, Macmillan Publishers India Ltd., New Delhi.

□ Karunakaran K. (2010), Marketing Management: Text and Cases in Indian Context, 3 rd Edition,

Himalaya Publishing House Pvt. Ltd., Mumbai.



## महात्मा गांधी अंतरराष्ट्रीय हिन्दी विश्वविद्यालय, वर्धा

### Mahatma Gandhi Antarrashtriya Hindi Vishwavidyalaya

(संसद द्वारा पारित अधिनियम 1997, क्रमांक 3 के अंतर्गत स्थापित केंद्रीय विश्वविद्यालय)

(A Central University established by Parliament by Act No. 3 of 1997)

विषय कोड: **BB 303**

क्रेडिट्स : 4 क्रेडिट

विषय का नाम: कार्यालय प्रबंधन (**Office Management**)

पाठ्यक्रम के उद्देश्य:

- कार्यालयी प्रबंधन और कार्यालयी वातावरण से विद्यार्थियों को परिचित कराना।
- कार्यालय की कार्य पद्धति और संस्कृति से विद्यार्थियों को अवगत कराना।
- कार्यालय प्रबंधन में विभिन्न कार्यालयी मशीन से विद्यार्थियों को अवगत कराना।

उपस्थिति अनिवार्यता:

विश्वविद्यालय के नियमानुसार पाठ्यक्रम का पूरी तरह लाभ लेने के लिये विद्यार्थियों से उम्मीद है की वे शत प्रतिशत व्याख्यानों में उपस्थित रहें। परन्तु 75 % उपस्थिति अनिवार्य है। इससे कम उपस्थिति होने पर छात्रों को परीक्षा में बैठने से वंचित किया जा सकता है।

मूल्यांकन के मानदंड:

1. सत्रांत परीक्षा: 75%
  2. सतत आंतरिक मूल्यांकन: 25%
- कक्षा में भागीदार: 10%
  - समूह चर्चा: 5%
  - प्रदत्त कार्य: 10%

पाठ्यक्रम सामग्री:

इकाई - I: कार्यालय प्रबंधन और वातावरण (**Office Accommodation and Environment**)

(17 घंटे)

कार्यालय का अर्थ और कार्य (Meaning and Functions of office)

कार्यालय प्रबन्धक के कार्य और गुण (Duties and qualities of the office manager)

एक कार्यालय प्रबन्धक 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.

**इकाई - II: मेल और मेलिंग प्रक्रियाएं (Mail and Mailing Procedures) (16 घंटे)**

मेल का अर्थ और महत्व (Meaning and importance of mail)

मेलिंग प्रक्रियाएं (Mailing Procedures)

प्राप्त और भेजे जाने वाले मेल (Inward and outward mail)

केन्द्रीय प्राप्ति और प्रेषण (Central receipt and dispatch)

फॉर्म और स्टेसनरी (Forms and Stationery)

पत्र व्यवहार का प्रबंधन, आवेदन, स्टेसनरी Handling of correspondence and market registers, filling forms and stationery

संवाद: अवयव, विभाजिकरण और बाधाएँ Communication: Feature, classification, barriers

**इकाई - III: कार्यालयी मशीन, मैनुअल, चार्ट, रिपोर्ट्स (Office Machines, manuals, charts and reports) (15 घंटे)**

आधुनिक कार्यालयी उपकरण (Modern Office Equipments)

कार्यालयी मशीन के प्रकार: टाइप राइटर, प्रतिलिपि निर्माण मशीन, संगणक, कैलकुलेटर Kind of office machines (typewriter, duplicating computers and Word processors), calculators, etc.

विभिन्न मशीनों के उद्देश्य और लाभ Objectives and advantages of various machines.

मशीनों का उपयोग - प्रयोग और रखरखाव Use of machines, installing, handling, maintenance.



कार्यालयी मैनुअल चार्ट के उद्देश्य और लाभ Objectives and advantages of office manuals charts, preparation and play of manuals and charts.

रिपोर्ट के प्रकार ,रिपोर्ट तैयार करना ,पूछताछ Kind of reports, report preparation, enquiries.

**इकाई - IV: व्यक्तिगत प्रबंधन ,निरीक्षण ,नियंत्रण और समन्वय (Personnel Management, Supervision, Control and coordination) (12 घंटे)**

कार्यालयी कर्मचारी :चपरासी ,दफ्तरी,क्लर्क ,तकनीकी कर्मचारी ,सुपरवाइज़र ,लेखाकर ,प्रबन्धक इत्यादि Office staff (Peon, Daftari, clerk, technical staff, supervisors, Accountant, manager, etc

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.

**संबन्धित पुस्तकें:**

1. Bhatia, R.C. Principles of Office Management, Lotus Press, New Delhi..
2. Leffingwell and Robbinson: Text book of Office Management, Tata McGraw-Hill.
3. Terry, George R: Office Management and Control.
4. Ghosh, Evam Aggarwal: Karyalaya Prabandh, Sultan Chand & Sons.
5. Duggal, B: Office Management and Commercial Correspondence, Kitab Mahal.



## महात्मा गांधी अंतरराष्ट्रीय हिन्दी विश्वविद्यालय, वर्धा

### Mahatma Gandhi Antarrashtriya Hindi Vishwavidyalaya

(संसद द्वारा पारित अधिनियम 1997, क्रमांक 3 के अंतर्गत स्थापित केंद्रीय विश्वविद्यालय)  
(A Central University established by Parliament by Act No. 3 of 1997)

विषय कोड: **BB 304**

क्रेडिट्स : 4 क्रेडिट

विषय का नाम: खुदरा विपणन (**Retail Marketing**)

पाठ्यक्रम के उद्देश्य:

- खुदरा विपणन से विद्यार्थियों को परिचित कराना ।
- खुदरा विपणन के बाजार और मूल्य निर्धारण से विद्यार्थियों को अवगत कराना ।
- भारत में खुदरा विपणन से विद्यार्थियों को अवगत कराना ।

**उपस्थिति अनिवार्यता:**

विश्वविद्यालय के नियमानुसार पाठ्यक्रम का पूरी तरह लाभ लेने के लिये विद्यार्थियों से उम्मीद है की वे शत प्रतिशत व्याख्यानो में उपस्थित रहें। परन्तु 75 % उपस्थिति अनिवार्य है। इससे कम उपस्थिति होने पर छात्रों को परीक्षा में बैठने से वंचित किया जा सकता है।

**मूल्यांकन के मानदंड:**

1. सत्रांत परीक्षा: 75%
  2. सतत आंतरिक मूल्यांकन: 25%
- कक्षा में भागीदार: 10%
  - समूह चर्चा: 5%
  - प्रदत्त कार्य: 10%

**पाठ्यक्रम सामग्री :**

**इकाई - I: खुदरा विपणन का परिचय (Introduction to retailing)**

**(12 घंटे)**

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.

**इकाई - II: खुदरा विपणन के लिए खरीद और मूल्य निर्धारण (Retail purchasing and pricing)**  
**(12 घंटे)**

खरीद प्रबंधन: मरकेंडाइज 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

**इकाई - III: खुदरा विपणन के लिए सूचना प्रणाली (Information system in retailing)**  
**(12 घंटे)**

खुदरा बाजार रणनीति (Retail Market Strategy)

वित्तीय रणनीति (Financial Strategy)

स्थान का चयन (Retail Location)

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.

**इकाई - IV: भारत में खुदरा विपणन (Retailing in India)**  
**(12 घंटे)**

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

**इकाई - V: खुदरा विपणन के वैधानिक और मूल्य आधारित मुद्दे(Ethical and legal issues in Retailing)** (12 घंटे)

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.

**संबन्धित पुस्तकें :**

1. Retail Marketing Management 2014 Edition by GILBERT, PEARSON INDIA
2. Retail Marketing Management by David Gilbert (PEARSON)
3. Retail Marketing Management: The 5 Es of Retailing Book by Dhruv Grewal

**द्वितीय सेमेस्टर ( Second Semester)**



## महात्मा गांधी अंतरराष्ट्रीय हिन्दी विश्वविद्यालय, वर्धा

### Mahatma Gandhi Antarrashtriya Hindi Vishwavidyalaya

(संसद द्वारा पारित अधिनियम 1997, क्रमांक 3 के अंतर्गत स्थापित केंद्रीय विश्वविद्यालय)  
(A Central University established by Parliament by Act No. 3 of 1997)

विषय कोड: बीबी 305

क्रेडिट्स : 4 क्रेडिट

विषय का नाम: मानव संसाधन प्रबंधन एवं विकास (Human Resource Management and Development)

पाठ्यक्रम के उद्देश्य:

- मानव संसाधन से विद्यार्थियों को परिचित कराना।
- मानव संसाधन के प्रबंधन से विद्यार्थियों को अवगत कराना।
- मानव संसाधन का विकास और प्रदर्शन सिस्टम से विद्यार्थियों को अवगत कराना।

उपस्थिति अनिवार्यता:

विश्वविद्यालय के नियमानुसार पाठ्यक्रम का पूरी तरह लाभ लेने के लिये विद्यार्थियों से उम्मीद है की वे शत प्रतिशत व्याख्यानों में उपस्थित रहें। परन्तु 75 % उपस्थिति अनिवार्य है। इससे कम उपस्थिति होने पर छात्रों को परीक्षा में बैठने से वंचित किया जा सकता है।

मूल्यांकन के मानदंड:

1. सत्रांत परीक्षा: 75%
  2. सतत आंतरिक मूल्यांकन: 25%
- कक्षा में भागीदार: 10%
  - समूह चर्चा: 5%
  - प्रदत्त कार्य: 10%

पाठ्यक्रम सामग्री:

इकाई - I: मानव संसाधन प्रबंधन के लिए परिचय (Introduction to Human Resource Management) (12 घंटे)

- 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)

**इकाई - II: मानव संसाधन का विकास (Developing Human Resources) (12 घंटे)**

- आगमन और संगठनात्मक समाजीकरण (Induction & Organizational socialization)
- प्रशिक्षण नीतियां: 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)

**इकाई - III: प्रदर्शन सिस्टम और कैरियर योजना (Performance Systems & Career Planning) (12 घंटे)**

- 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)
- कार्य जीवन की गुणवत्ता (Quality of Work Life)

**इकाई - IV: मुआवजा या प्रतिफल (Compensation) (12 घंटे)**

- 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)

## इकाई – V: समकालीन मानव संसाधन प्रथायें (Contemporary Human Resource Practices)

(12 घंटे)

- 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)

### संबन्धित पुस्तकें :

Dessler G.& Varkkey, B. 2011, Human Resource Management, 12 th Edition, Pearson Education, Inc, Delhi

Decenzo, D. A. & Robbins, S. P., 2009, Fundamentals of Human Resource Management, 10 th

Edition, John Wiley& Sons Inc., New Delhi





## महात्मा गांधी अंतरराष्ट्रीय हिन्दी विश्वविद्यालय, वर्धा Mahatma Gandhi Antarrashtriya Hindi Vishwavidyalaya

(संसद द्वारा पारित अधिनियम 1997, क्रमांक 3 के अंतर्गत स्थापित केंद्रीय विश्वविद्यालय)  
(A Central University established by Parliament by Act No. 3 of 1997)

विषय कोड: **BB 306**

क्रेडिट्स : 4 क्रेडिट

विषय का नाम: व्यावसायिक नैतिकता और कारपोरेट का सामाजिक उत्तरदायित्व (**Business Ethics and Corporate Social Responsibility**)

पाठ्यक्रम के उद्देश्य:

- नैतिकता और मूल्यों से विद्यार्थियों को परिचित कराना ।
- व्यावसायिक नैतिकता की अवधारणा और आवश्यकता से विद्यार्थियों को अवगत कराना ।
- भ्रमंडलीकरण के दौर में वैश्विक व्यावसायिक नैतिकता के महत्व से विद्यार्थियों को अवगत कराना ।

**उपस्थिति अनिवार्यता:**

विश्वविद्यालय के नियमानुसार पाठ्यक्रम का पूरी तरह लाभ लेने के लिये विद्यार्थियों से उम्मीद है की वे शत प्रतिशत व्याख्यानों में उपस्थित रहें। परन्तु 75 % उपस्थिति अनिवार्य है। इससे कम उपस्थिति होने पर छात्रों को परीक्षा में बैठने से वंचित किया जा सकता है।

**मूल्यांकन के मानदंड:**

1. सत्रांत परीक्षा: 75%
  2. सतत आंतरिक मूल्यांकन: 25%
- कक्षा में भागीदार: 10%
  - समूह चर्चा: 5%
  - प्रदत्त कार्य: 10%

**पाठ्यक्रम सामग्री:**

**इकाई - I: नैतिकता की प्रकृति और आवश्यकता (Nature and Essence of Ethics) (15 घंटे)**

- नैतिकता की प्रकृति और आवश्यकता Nature and Essence of Ethics
- अवधारणात्मक खोज :मूल्य और नैतिकता 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.

**इकाई - II: व्यावसायिक नैतिकता की अवधारणा (Business Ethics Concepts)**

**(17 घंटे)**

- 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.

**इकाई - III: कारपोरेट का सामाजिक उत्तरदायित्व : अवधारणात्मक पहलू (CSR: conceptual bases) (13 घंटे)**

- 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.

**इकाई - IV: सीएसआर का वैश्वीकरण ,बहुराष्ट्रीय संगठन में कारपोरेट का सामाजिक उत्तरदायित्व (Globalization of CSR. Features of CSR of multinational corporations) (15 घंटे)**

- 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.

#### संबन्धित पुस्तकें:

Bazerman, Max H, and Francesca Gino. 2012. "Behavioral Ethics: Toward a Deeper Understanding

of Moral Judgment and Dishonesty." Annual Review of Law and Social Science 8: 85-104.

[https://dash.harvard.edu/bitstream/handle/1/10996807/bazerman\\_gino\\_beh-ethics-toward\\_annualreview\\_dec2012.pdf](https://dash.harvard.edu/bitstream/handle/1/10996807/bazerman_gino_beh-ethics-toward_annualreview_dec2012.pdf).

2. Borisova, E.I., L.I. Politshuk, and A.D. Suvorov. 2014. " Observe or Violate: Internal Motives of

Academic Ethics 1, 2 (Sobliudat` Ili Narushat` : Vnutrennie Motivy` Akademicheskoi` E`Tiki 1, 2)."

OF THE NEW ECONOMIC ASSOCIATION: 41.

<http://journal.econorus.org/pdf/NEA22.pdf#page=41>.

3. Center, Russian Public Opinion Research. 04.12.2012. "Press Release (Press-Vy` Pusk) № 2180."

«Russian Public Opinion Research Center» (OAO «VCIOM»). 29/08/2017.

<https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=113434>.

4. Harland, Edwin, and Rimma Khabirova. 05.06.2012. "Fraud: Easier to Prevent Than to Identify

(Moshennichestvo: Legche Predotvratit` , Chem Vy`lavit`)." Harvard Business Review Russia.

Accessed 28.8.2017. <http://www.pwc.ru/en/fraud-forum/assets/moshennichestvo.pdf>.

5. Hofmann, Wilhelm, et al. 2014. "Morality in Everyday Life." *Science* 345, no. 6202: 1340-1343.

[https://www.researchgate.net/profile/Linda\\_Skitka/publication/265606809\\_Morality\\_in\\_everyday](https://www.researchgate.net/profile/Linda_Skitka/publication/265606809_Morality_in_everyday)

[\\_life/links/57457f2608ae9f741b410416/Morality-in-everyday-life.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Linda_Skitka/publication/265606809_Morality_in_everyday/links/57457f2608ae9f741b410416/Morality-in-everyday-life.pdf).

6. Mintzberg, Henry, Robert Simons, and Kunal Basu. 2002. "Beyond Selfishness." MIT Sloan

Management Review 44, no. 1: 67.

7. Perryer, Chris, and Brenda Scott-Ladd. 2014. "Deceit, Misuse and Favours: Understanding and

Measuring Attitudes to Ethics." *Journal of Business Ethics* 121, no. 1: 123-134.

5

8. Sachdeva, Sonya, et al. 2015. "The Role of Self-Sacrifice in Moral Dilemmas." *PloS one* 10, no. 6:

e0127409.

9. Sanchez-Runde, Carlos J, Luciara Nardon, and Richard M Steers. 2013. "The Cultural Roots of

Ethical Conflicts in Global Business." *Journal of business ethics* 116, no. 4: 689-701.

10. Smith, Jeffery, and Wim Dubbink. 2011. "Understanding the Role of Moral Principles in Business

Ethics: A Kantian Perspective." *Business Ethics Quarterly* 21, no. 2: 205-231.

11. Swaidan, Ziad. 2012. "Culture and Consumer Ethics." *Journal of Business Ethics* 108, no. 2: 201-

213.

12. Teretshenko, Igor Aleksandrovich. 2009. "Personality, Society, State in the Context of the Problem

of Fighting Corruption (Leechnost', Obshchestvo, Gosudarstvo V Kontekste Problemy` Bor`by` S

Korruptsiei`)." Power (Vlast'), no. 3. Accessed 28.08.2017.

<http://cyberleninka.ru/article/n/lichnost-obschestvo-gosudarstvo-v-kontekste-problemy-borby-skorrupsiei>

13. Wallace, R Jay. 2013. "The Deontic Structure of Morality." Thinking About Reasons: Themes from

the Philosophy of Jonathan Dancy: 137.



## महात्मा गांधी अंतरराष्ट्रीय हिन्दी विश्वविद्यालय, वर्धा

### Mahatma Gandhi Antarrashtriya Hindi Vishwavidyalaya

(संसद द्वारा पारित अधिनियम 1997, क्रमांक 3 के अंतर्गत स्थापित केंद्रीय विश्वविद्यालय)  
(A Central University established by Parliament by Act No. 3 of 1997)

विषय कोड: **BB 307**

क्रेडिट्स : 4 क्रेडिट

विषय का नाम: सचिवीय पद्धति (Marketing Management)

पाठ्यक्रम के उद्देश्य:

- कंपनी, कंपनी प्रबंधन और कंपनी एक्ट से विद्यार्थियों को परिचित कराना।
- सचिव और उसके कार्यों से विद्यार्थियों को अवगत कराना।
- कंपनी में प्रशासकीय कार्य से विद्यार्थियों को अवगत कराना।

**उपस्थिति अनिवार्यता:**

विश्वविद्यालय के नियमानुसार पाठ्यक्रम का पूरी तरह लाभ लेने के लिये विद्यार्थियों से उम्मीद है की वे शत प्रतिशत व्याख्यानों में उपस्थित रहें। परन्तु 75 % उपस्थिति अनिवार्य है। इससे कम उपस्थिति होने पर छात्रों को परीक्षा में बैठने से वंचित किया जा सकता है।

**मूल्यांकन के मानदंड:**

1. सत्रांत परीक्षा: 75%
  2. सतत आंतरिक मूल्यांकन: 25%
- कक्षा में भागीदार: 10%
  - समूह चर्चा: 5%
  - प्रदत्त कार्य: 10%

**पाठ्यक्रम सामग्री:**

**इकाई - I: कंपनी :परिभाषा ,प्रकृति और प्रकार (Company : Definition, nature and kinds)**  
**(15 घंटे)**

- 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.

**इकाई - II: सचिव:परिभाषा ,आवश्यकता और महत्व (Secretary : Definition, need and importance)**  
**(17 घंटे)**

- 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 असोसिएशन और सचिव Memorandum of association and secretary
- आर्टिकल ऑफ असोसिएशन और सचिव Articles of association and secretary,
- प्रोस्पेक्टस और सचिव Prospectus and secretary.

**इकाई - III: कंपनी का प्रबंधन और प्रशासन (Company management and administration)**  
**(17 घंटे)**

- 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



- प्रिवेंशन ऑफ आप्रेसन और कुप्रबंधन ,समझौते की व्यवस्था Prevention of oppression and mismanagement, compromise, arrangement,
- पुनर्निर्माण और अमेल्लेसन Reconstruction and amalgamation
- कंपनी को भंग करना Winding up and dissolution of companies,
- न्यायाधिकरण क्षेत्र ,पिटिसन ,लिक्विडेटर Jurisdiction, consequences, petition, liquidator.

#### इकाई - IV: वित्त (Finance)

(11 घंटे)

- वित्त :शेयर और डिबेंचर ,एप्लिकेशन ,अलॉटमेंट,ट्रान्सफर और ट्रांसमिशन Finance: Share and debentures, application, allotment, transfer and transmission
- काल्स और फोरफिचर ,डिविडेंड और इंटेरेस्ट ,अकाउंट और लेखांकन, टैक्सेस calls and forfeiture, dividend and interest, account and audit, taxes.

#### संबन्धित पुस्तकें :

1. Bhatia, R.C. Principles of Office Management, Lotus Press, New Delhi..
2. Leffingwell and Robbinson: Text book of Office Management, Tata McGraw-Hill.
3. Terry, George R: Office Management and Control.
4. Ghosh, Evam Aggarwal: Karyalaya Prabandh, Sultan Chand & Sons.
5. Duggal, B: Office Management and Commercial Correspondence, Kitab Mahal.



## महात्मा गांधी अंतरराष्ट्रीय हिन्दी विश्वविद्यालय, वर्धा

### Mahatma Gandhi Antarrashtriya Hindi Vishwavidyalaya

(संसद द्वारा पारित अधिनियम 1997, क्रमांक 3 के अंतर्गत स्थापित केंद्रीय विश्वविद्यालय)  
(A Central University established by Parliament by Act No. 3 of 1997)

विषय कोड: **BB 308**

क्रेडिट्स : 4 क्रेडिट

विषय का नाम: सेल्समेनशिप (**Salesmanship**)

पाठ्यक्रम के उद्देश्य:

- बिक्री और बिक्री कौशल से विद्यार्थियों को परिचित कराना ।
- बाज़ार और उपभोक्ता से विद्यार्थियों को अवगत कराना ।
- सफल विक्रेता के आवश्यक गुणों से विद्यार्थियों को अवगत कराना ।

**उपस्थिति अनिवार्यता:**

विश्वविद्यालय के नियमानुसार पाठ्यक्रम का पूरी तरह लाभ लेने केलिये विद्यार्थियों से उम्मीद है की वे शत प्रतिशत व्याख्यानों में उपस्थित रहें । परन्तु 75 % उपस्थिति अनिवार्य है । इससे कम उपस्थिति होने पर छात्रों को परीक्षा में बैठने से वंचित किया जा सकता है ।

**मूल्यांकन के मानदंड:**

1. सत्रांत परीक्षा: 75%
  2. सतत आंतरिक मूल्यांकन: 25%
- कक्षा में भागीदार: 10%
  - समूह चर्चा: 5%
  - प्रदत्त कार्य: 10%

**पाठ्यक्रम सामग्री:**

**इकाई - I: बिक्री कौशल का अवलोकन (An Overview of Salesmanship)**

**(12 घंटे)**

- 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
- परिस्थितियां जहां 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.

### **इकाई - II: बाज़ार और उपभोक्ता (market and Consumer)**

**(12 घंटे)**

- 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)

### **इकाई - III: उपभोक्ता व्यवहार का विश्लेषण, बाज़ार क्षेत्रों की पहचान और लक्षित करना (Analyzing Consumer Behavior, Identifying Market Segments and Targeting)**

**(12 घंटे)**

- उपभोक्ता व्यवहार का विश्लेषण, बाज़ार क्षेत्रों की पहचान और लक्षित करना (Analyzing Consumer Behavior, बाज़ार 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.

**इकाई - IV: सफल विक्रेता के गुण Qualities of successful sales person with particular reference to Consumer services (12 घंटे)**

- 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.

**इकाई - V: विक्री के अन्य आयाम (Other Dimensions of Selling) (12 घंटे)**

- रिपोर्ट्स और डाकुमेंट्स ,सेल्स मैनुअल ,कैटलाग ,ऑर्डर बुक ,कैश मेमो ,टूर डाइरी ,डेली और पिरिओडिकल रेपोर्ट्स
- Reports and Documents, Sale Manual, Catalogue, Order Book, Cash
- Memo, Tour Diary, Daily and Periodical Reports
- विक्री की अन्य चुनौतियाँ Other problems in Selling.