

# व्यवसायिक प्रबंधन में स्नातक

## (बी. बी. ए.आर. आई.एल.)

सत्रीय कार्य  
2025–26

जाँच सत्रीय कार्य की अवधि - 1<sup>st</sup> जुलाई 2025 से 30<sup>th</sup> जून, 2026

तृतीय सत्र



प्रबंध अध्ययन विद्यापीठ  
इन्द्रा गांधी राष्ट्रीय मुक्त विश्वविद्यालय  
मैदान गढ़ी, नई दिल्ली –1100 68



## व्यवसायिक प्रबंधन में स्नातक (बी. बी. ए.आर. आई. एल.)

सत्रीय कार्य  
2025–26

प्रिय छात्र/छात्राओं,

जैसा कि कार्यक्रम दर्शिका में स्पष्ट किया गया है, आपको प्रत्येक अवधि में एक अध्यापक जांच सत्रीय कार्य करना होगा।

हम एक साथ **BRL-105, BRL-106, BRL-107, BRL-108, और BEVAE-181** सत्रीय कार्य भेज रहे हैं।

अंतिम परीक्षा में सत्रीय कार्य के लिए 30% अंक निर्धारित हैं। सत्रांत परीक्षा में बैठने योग्य होने के लिए यह आवश्यक है कि समय सूची के अनुसार आप इस सत्रीय कार्य को पूरा करके भेज दें। सत्रीय कार्य को करने से पहले आपको चाहिए कि कार्यक्रम दर्शिका में दिए गए निर्देशों को ध्यानपूर्वक पढ़ लें, जिसे आपके पास अलग से भेजा गया है।

- वे छात्र जो दिसम्बर 2025 की सत्रांत परीक्षा में उपस्थित हो रहे हैं। वे 15 अक्टूबर 2025 तक जमा करवायें।
- वे छात्र जो जून 2026 के सत्रांत परीक्षा में उपस्थित हो रहे हैं, उन्हें 15 मार्च 2026 तक जमा करवाना होगा।

आपको सभी पाठ्यक्रमों के सत्रीय कार्य को अपने अध्ययन केंद्र के समन्वयक को प्रस्तुत करना होगा।

## अध्यापक जांच सत्रीय कार्य

|                     |   |  |
|---------------------|---|--|
| पाठ्यक्रम का कोड    | : | बी. आर. एल. – 105                      |
| पाठ्यक्रम का शीर्षक | : | ग्राहक सेवा प्रबंधन                    |
| सत्रीय कार्य का कोड | : | बी. आर. एल. - 105/टी. एम. ए./2025 - 26 |
| खण्डों की संख्या    | : | सभी खण्ड                               |

**अधिकतम अंक : 100**

**सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिए।**

**(क) लघु प्रकार के प्रश्न**

1. ग्राहक सेवा के प्रकारों की व्याख्या करें। अच्छी ग्राहक सेवा में मदद करने वाले विभिन्न मापदंडों पर (10) विस्तार से चर्चा करें?
2. ग्राहक की जरूरतों को पहचानने के विभिन्न साधन क्या हैं। ग्राहक अपेक्षाओं को बदलने पर एक संक्षिप्त नोट लिखें? (10)
3. आप सेवा की गुणवत्ता से क्या समझते हैं? खुदरा संगठनों को सेवा गुणवत्ता प्रबंधन के लाभों की संक्षेप में व्याख्या करें। (10)
4. ग्राहक अनुभव प्रबंधन के प्रमुख क्षेत्रों की व्याख्या करें। ग्राहक अनुभव प्रबंधन के महत्व पर चर्चा करें। (10)
5. ग्राहक वफादारी के महत्व पर चर्चा करें। ग्राहक वफादारी में नवीनतम रुझानों की संक्षेप में व्याख्या करें। (10)
6. ग्राहक शिकायतों के कारणों की व्याख्या करें? शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया पर संक्षेप में चर्चा करें। (10)
7. निम्नलिखित पर संक्षिप्त नोट्स लिखें:  
(क) सेवा पुनर्र्चारि  
(ख) कर्मचारी प्रशिक्षण (5+5)

**(ख) निबंध प्रकार के प्रश्न**

8. (क) सेवा विपणन त्रिभुज की व्याख्या करें। आंतरिक विपणन के उद्देश्यों और क्षेत्रों पर चर्चा करें। (8+7)  
(ख) संगठनात्मक संस्कृति को परिभाषित करें। सकारात्मक संस्कृति के सिद्धांत क्या हैं?
9. खुदरा विक्रेता के लिए मौखिक संचार के महत्व को समझाएँ। ग्राहक संचार में चुनौतियों पर चर्चा करें। (15)

## अध्यापक जांच सत्रीय कार्य

---

|                     |   |  |
|---------------------|---|--|
| पाठ्यक्रम का कोड    | : | बी. आर. एल. – 106                      |
| पाठ्यक्रम का शीर्षक | : | मानव संसाधनों का प्रबंधन               |
| सत्रीय कार्य का कोड | : | बी. आर. एल. - 106/टी. एम. ए./2025 - 26 |
| खण्डों की संख्या    | : | सभी खण्ड                               |

---

**अधिकतम अंक : 100**

**सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिए।**

**(क) लघु प्रकार के प्रश्न**

1. कर्मचारियों की संख्या बढ़ाने के लिए अपनाई गई विभिन्न रणनीतियों का उल्लेख कीजिए। (10)
2. आप 'भर्ती' से क्या समझते हैं? भर्ती की प्रक्रिया की व्याख्या कीजिए। (10)
3. अनुशासन का क्या अर्थ है? अनुशासनात्मक कार्रवाई करने की प्रक्रिया की व्याख्या कीजिए। (10)
4. खुदरा स्टोर के संदर्भ में जॉब विश्लेषण के घटकों की विस्तार से व्याख्या कीजिए। (10)
5. खुदरा संगठन में कर्मचारियों की भूमिकाओं पर चर्चा कीजिए। (10)
6. प्रशिक्षण का क्या अर्थ है? प्रशिक्षण के महत्व की व्याख्या कीजिए। (10)
7. एच आर आई एस (HRIS) के कार्यान्वयन में चरणों की सूची बनाएँ। (10)

**(ख)) निबंध प्रकार के प्रश्न**

8. प्रदर्शन मूल्यांकन के आधुनिक तरीकों पर चर्चा कीजिए। (15)
9. संचार में बाधाओं पर चर्चा कीजिए। एक खुदरा व्यापारी इन बाधाओं को कैसे दूर कर सकता है? (15)

## अध्यापक जांच सत्रीय कार्य

|                     |   |  |
|---------------------|---|--|
| पाठ्यक्रम का कोड    | : | बी. आर. एल. – 107                      |
| पाठ्यक्रम का शीर्षक | : | बायिंग और मर्चेंडाइजिंग – I            |
| सत्रीय कार्य का कोड | : | बी. आर. एल. - 107/टी. एम. ए./2025 - 26 |
| खण्डों की संख्या    | : | सभी खण्ड                               |

**अधिकतम अंक : 100**

**सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिए।**

(क) लघु प्रकार के प्रश्न

1. मर्चेंडाइजिंग के बुनियादी सिद्धांतों का वर्णन करें। (10)
2. माल वर्गीकरण क्या है ? व्यापारिक वर्गीकरण की योजना में विभिन्न चरणों का वर्णन करें। (10)
3. श्रेणी प्रबंधन क्या है ? श्रेणी प्रबंधन में शामिल चरणों का वर्णन करें। (10)
4. क्रेता की मूल्य संवेदनशीलता को प्रभावित करने वाले नौ कानूनों का वर्णन कीजिए। (10)
5. “उपयुक्त विक्रेता का चयन करना एक उद्यम की सफलता में महत्वपूर्ण कदम है। व्याख्या करें। (10)
6. ओपन – टू – बाय की अवधारणा को समझाएं। यह रिटेल स्टोर के लाभ को बढ़ाने में किस प्रकार सहायक हैं ? (10)

7. निम्नलिखित में अंतर स्पष्ट कीजिए :

(क) मार्क – अप योजना और मार्क- डाउन योजना (5 + 5)

(ख) व्यापर छूट और मात्रा छूट

(छ) निबंध प्रकार के प्रश्न

8. प्रमुख प्रदर्शन संकेतक का क्या अर्थ है ? उपयुक्त उदाहरण देते हुए, खरीद और बिक्री के मुख्य प्रमुख प्रदर्शन संकेतक की व्याख्या करें। (15)
9. जी एम आर ओ आई के महत्व का वर्णन करें और इसकी गणना में शामिल चरणों की व्याख्या करें। (15)

## अध्यापक जांच सत्रीय कार्य

---

|                     |   |  |
|---------------------|---|--|
| पाठ्यक्रम का कोड    | : | बी. आर. एल. – 108                      |
| पाठ्यक्रम का शीर्षक | : | खुदरा व्यापार संचालन और स्टोर प्रबंधन  |
| सत्रीय कार्य का कोड | : | बी. आर. एल. - 108/टी. एम. ए./2025 - 26 |
| खण्डों की संख्या    | : | सभी खण्ड                               |

---

**अधिकतम अंक : 100**

**सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिए।**

**(क) लघु प्रकार के प्रश्न**

1. उच्च और निम्न भागीदारी उत्पाद श्रेणियों के लिए विपणन के क्या प्रभाव होते हैं? (10)
2. ग्राहक वफादारी के विभिन्न आयाम कौन-कौन से हैं? (10)
3. व्यावसायिक कार्यालयों और सांस्कृतिक एवं मनोरंजन सुविधाओं के पास केंद्रीय व्यापार जिलों (CBDs) को स्थापित करने के लिए कौन-कौन से कदम उठाए जा सकते हैं? (10)
4. फिक्स्चर (Fixtures) कितने प्रकार के होते हैं? प्रत्येक प्रकार में विशिष्ट फिक्स्चर की व्याख्या कीजिए। (10)
5. मर्चेंडाइज योजना को एक इंटरैक्टिव प्रक्रिया बनाने के पीछे क्या अवधारणा है? (10)
6. प्रचार मिश्रण (Promotional Mix) के कौन-कौन से तत्व होते हैं? प्रत्येक तत्व को संक्षेप में समझाइए। (10)
7. वित्तीय उत्तोलन (Financial Leverage) क्या है? खुदरा व्यवसाय से उपयुक्त उदाहरणों के साथ समझाइए। (10)

**(ख) निबंध प्रकार के प्रश्न**

8. बैलेंस्ड स्कोरकार्ड (Balanced Scorecard) की अवधारणा को उपयुक्त आरेख की सहायता से समझाइए। साथ ही बैलेंस्ड स्कोरकार्ड के प्रत्येक दृष्टिकोण (Perspective) की संक्षिप्त चर्चा कीजिए। (15)
9. खुदरा मूल्य निर्धारण को प्रभावित करने वाले कारक कौन-कौन से हैं, इनकी संक्षेप में व्याख्या कीजिए। साथ ही यह भी समझाइए कि उपभोक्ता खुदरा मूल्य निर्धारण को प्रभावित करने वाला एक महत्वपूर्ण कारक क्यों है? (15)

## सत्रीय कार्य पुस्तिका

विज्ञान में स्नातक उपाधि कार्यक्रम

पर्यावरण अध्ययन पर क्षमता वर्धक अनिवार्य पाठ्यक्रम (एईसीसी)

1 जनवरी, 2025 से 31 दिसंबर, 2025 तक वैध



विज्ञान विज्ञापीठ  
इंदिरा गाँधी राष्ट्रीय मुक्त विश्वविद्यालय  
मैदान गढ़ी  
नई दिल्ली-110068  
(2025)

प्रिय विद्यार्थी,

आपके नामांकन के बाद हमने आपको स्नातक उपाधि कार्यक्रम की कार्यक्रम दर्शिका भेजी थी। उसमें सत्रीय कार्य से संबंधित जो भाग है, उसे कृपया पढ़ लें। जैसा कि आप जानते हैं, सतत मूल्यांकन के लिए 30% अंक निर्धारित किये गये हैं। इसके लिए आपको इस पाठ्यक्रम का एक सत्रीय कार्य हल करना होगा। यह सत्रीय कार्य इस पुस्तिका में शामिल है और इसमें दो भाग हैं, भाग क और भाग ख। यह इस पाठ्यक्रम सभी खंडों कवर करता है। दोनों भागों के कुल अंक 100 हैं। सत्रीय कार्य में उत्तीर्ण होने के लिए आपको 35% अंक चाहिए।

### सत्रीय कार्य से संबंधित निर्देश

सत्रीय कार्य के प्रश्नों के उत्तर लिखने से पहले, निम्नलिखित निर्देशों को ध्यान से पढ़ें।

- 1) अपनी TMA उत्तर पुस्तिका के पहले पृष्ठ पर सबसे ऊपर निम्नलिखित प्रारूप के अनुसार विवरण लिखें।

नामांकन संख्या : .....

नाम : .....

पता : .....

.....

पाठ्यक्रम कोड : .....

पाठ्यक्रम शीर्षक : .....

सत्रीय कार्य कोड : .....

अध्ययन केंद्र : ..... दिनांक : .....

कार्य के सही और शीघ्र मूल्यांकन के लिए दिये गए प्रारूप का सही अनुसरण करें।

- 2) अपने उत्तर लिखने के लिए फुलस्कैप कागज का इस्तेमाल करें, जो बहुत पतला न हो।
- 3) प्रत्येक कागज पर बायें, ऊपर और नीचे 4 cm जगह छोड़ें।
- 4) आपके उत्तर सटीक और अपने शब्दों में होने चाहिए।
- 5) इस सत्रीय कार्य के भाग क और भाग ख हल करें, और भाग क और भाग ख सहित संपूर्ण सत्रीय कार्य को वैध तिथि के भीतर अपने अध्ययन केंद्र में जमा कर दें।
- 6) आपको अपनी सत्रीय कार्य उत्तर पुस्तिका दिए गए समय के भीतर जमा करनी है। वैध तिथि के बाद सत्रीय कार्य उत्तर पुस्तिका नहीं ली जायेगी।  
हमारा सुझाव है कि आप अपने सत्रीय कार्य की एक प्रति अपने पास सुरक्षित रखें।
- 7) यह सत्रीय कार्य 01 जनवरी, 2025 से 31 दिसंबर, 2025 तक वैध है। यदि आप इस सत्रीय कार्य में उत्तीर्ण नहीं हो पाते या इसे 31 दिसंबर, 2025 से पहले जमा नहीं कर पाते तो फिर आपको 2026 का सत्रीय कार्य करना होगा और कार्यक्रम दर्शिका में दिए गए निर्देशों के अनुसार इसे जमा करना होगा।
- 8) यदि आप इस सत्रीय कार्य को जमा नहीं करेंगे तो आप इस पाठ्यक्रम का सत्रांत परीक्षा फार्म जमा नहीं कर सकेंगे। किसी भी पूछताछ के लिए आप कृपया संपर्क करें : [subhakanta@ignou.ac.in](mailto:subhakanta@ignou.ac.in)।

हमारी शुभकामानाएं आपके साथ हैं।

**सत्रीय कार्य**  
**(अध्यापक जांच सत्रीय कार्य)**  
**पर्यावरण अध्ययन पर क्षमता वर्धक अनिवार्य पाठ्यक्रम (ईसीसी)**

पाठ्यक्रम कोड : **BEVAE-181**  
सत्रीय कार्यकोड : **BEVAE-181/TMA/2025**  
कुल अंक : 100

नोट : सभी प्रश्न हल करें। प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने दिए गए हैं।

**खंड क**

1. "सतत विकास के वांछित लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए, समाज को कुछ परिवर्तन करने होंगे जो बहुत आवश्यक हैं।" इस कथन की पुष्टि लगभग 250 शब्दों में कीजिए। (8)
2. निम्नलिखित को लगभग 125 शब्दों में उपयुक्त उदाहरण देकर अंतर स्पष्ट करें: (4x2=8)
  - क) प्राथमिक और द्वितीयक अनुक्रम
  - ख) जैव विविधता का प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष उपयोग मूल्य
3. निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर लगभग 150 शब्दों में दीजिए। (5x4=20)
  - (क) जैव विविधता हॉटस्पॉट क्या है? भारत को मेंगा जैव विविधता हॉटस्पॉट क्यों माना जाता है?
  - (ख) विभिन्न क्षेत्रों में पाए जाने वाले जलीय पारिस्थितिकी तंत्र के जीवन रूपों का उपयुक्त उदाहरणों और आरेखों के साथ वर्णन करें।
  - (ग) सतही और भूजल के बीच अंतर बताइए। जल के क्षरण के लिए जिम्मेदार कारकों का वर्णन कीजिए।
  - (घ) आरेख की सहायता से कार्बन चक्र पर एक संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।
4. वन अधिकार अधिनियम, 2006 भारत में आदिवासियों और वनवासियों की किस तरह मदद करता है? लगभग 200 शब्दों में उपयुक्त उदाहरणों के साथ समझाइए। (7)
5. भारत में गैर-परंपरागत ऊर्जा संसाधनों की स्थिति का आलोचनात्मक मूल्यांकन कीजिए। लगभग 200 शब्दों में उपयुक्त उदाहरणों के साथ अपने उत्तर को स्पष्ट कीजिए। (7)

**खंड ख**

6. निम्नलिखित शब्दों को लगभग 60 शब्दों में समझाइए: (2x4=8)
  - क) पारिस्थितिकी स्त्रीवाद
  - ख) भौगोलिक और सामाजिक असमता
  - ग) ओजोन परत का क्षरण
  - घ) अम्लीय वर्षा
7. निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर लगभग 150 शब्दों में दीजिए। (5x4=20)
  - क) अनुचित अपशिष्ट निपटान के किन्हीं चार प्रभावों को उपयुक्त उदाहरणों के साथ समझाइए।

- ख) लैंडफिलिंग अपशिष्ट निपटान की एक महत्वपूर्ण विधि के रूप में कैसे कार्य करती है?  
समझाइए।
- ग) पर्यावरण के प्रदूषण स्तरों की निगरानी के लिए एक संस्था के रूप में केंद्रीय प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड (सी.पी.सी.बी.) की भूमिका का वर्णन कीजिए।
- घ) पर्यावरणीय मुद्दों और चिंताओं को दूर करने में सामूहिक क्रियाएँ कैसे मदद करती हैं?  
समझाइए।
8. "अधिवास के विनाश को वैशिक जैव विविधता के लिए सबसे महत्वपूर्ण खतरा माना जाता है।" (7)  
वर्तमान के संदर्भ में लगभग 200 शब्दों में इस कथन को स्पष्ट कीजिए।
9. "प्रदूषित जल हमारे स्वास्थ्य और जीवन रूपों के अस्तित्व के लिए खतरा है" जल प्रदूषकों के (7)  
विभिन्न कारकों के संबंध में इसे लगभग 200 शब्दों में स्पष्ट कीजिए।
10. "प्राकृतिक आपदाओं से प्रभावित लोगों और मारे गए लोगों का अनुपात आपदा के प्रकार, (8)  
तैयारियों का स्तर और जनसंख्या के घनत्व पर निर्भर करता है।" इस कथन की पुष्टि कीजिए।  
अपने उत्तर को लगभग 250 शब्दों में उपयुक्त तर्कों और उदाहरणों के साथ स्पष्ट कीजिए।