



B.Com.- Business Admn.
Exam – 2023

UNIVERSITY OF KOTA
MBS Marg, Swami Vivekanand Nagar,
Kota - 324 005, Rajasthan, India
Website: uok.ac.in

B.com (Pt-I)
Business Administration

Scheme:

Two Paper	Min Pass Marks 72 Max.	Marks 200
Paper-I	3hrs.	100 Marks
Paper-II	3hrs.	100 Marks

Paper I- Business Law

Duration: 3 hrs.

Max. Marks: 100

Note : The question paper will contain three sections as under-

- Section-A: One compulsory question with 10 parts, having 2 parts from each unit, short answer in 20 words for each part. **Total Marks: 10**
- Section-B: 10 question, 2 question from each unit, 5 questions to be attempted, talking one from each unit, answer approximately in 250 words. **Total Marks: 50**
- Section-C: 04 question (question may have sub division) covering all units but not more than one question from each unit, descriptive type, answer in about 500 words, 2 questions to be attempted. **Total Marks: 40**

Unit-I

The Indian Contract Act, 1872

- Meaning and essentials of a valid contract;
- Proposal and Acceptance ;
- Capacity to contract of the parties;
- Consideration : **(Section 1 to 37)**
- Free Consent :
- void Agreements
- Preformance and Discharge of Contract
- **Unit-II**
- Contingent Contracts;
- Quasi Contracts; **(Section 38 to 75)**
- Remedies for breach of contract.
- Contract of Indemnity and Guarantee. **(Section 124 to 147)**

Unit-III

- Contract of Bailment;
- Contract of Pledge; **(Section 148 to 181)**
- Contracts of Agency, **(Section 182 to 238)**

Unit-IV

The Sale of Goods Act, 1930

- Contract of Sale and Agreement to sell;
- Rules relating to transfer of property;
- Conditions and warranty; **(Section 76 to 123)**
- Delivery and payment of goods;
- Right of an unpaid seller;

- Auction sale- Essentials in brief;
- Remedies for breach of contracts of sale.

Unit-V

The Consumer Protection Act, 1986

- Meaning and Definitions
- Rights of a consumer.
- District Consumer Forum;
 - Establishment and composition;
 - Complaint Redressal Procedure.
- State and National Commission;
 - Establishment and composition;
 - Redressal procedure for complaints and appeal.

Competition Act 2002

•

Text Readings:

- | | | |
|---------------------|---|---|
| 1. N.D.Kapoor | — | Mercantile Law, S. Chand, New Delhi. |
| 2. Chawla & Garg | — | Mercantile Law, Kalyani Publication, New Delhi. |
| 3. Nolakha, R.L | — | Business Law, Ramesh Book Depot, Jaipur. |
| 4. नौलखा, आर.एल. | — | व्यापारिक सन्नियम, रमेश बुक डिपो, जयपुर। |
| 5. सुधा, जी.एस. | — | व्यापारिक सन्नियम, रमेश बुक डिपो, जयपुर। |
| 6. सिंहल, जे.पी. | — | व्यापारिक विधि, अजमेरा बुक कम्पनी, जयपुर। |
| 7. शर्मा, जैन, दयाल | — | व्यापारिक विधि, एपेक्स पब्लिकेशन, उदयपुर। |

बी.कॉम. पार्ट—प्रथम

प्रश्न पत्र प्रथम—व्यावसायिक सन्नियम

समयावधि : 3 घंटे

पूर्णांक—100

नोट : इस प्रश्न पत्र से 03 खण्ड निम्न प्रकार होंगे :

- | | | |
|----------|---|--------------|
| खण्ड अ : | इस खण्ड में एक अनिवार्य प्रश्न, जिसमें प्रत्येक इकाई से 02 लघु प्रश्न लेते हुए कुल 10 लघु प्रश्न होंगे। प्रत्येक लघु प्रश्न का उत्तर लगभग 20 शब्दों में हो। | कुल अंक : 10 |
| खण्ड ब : | इस खण्ड में प्रत्येक इकाई से 02 प्रश्न लेते हुए कुल 10 प्रश्न होंगे। प्रत्येक इकाई से एक प्रश्न का चयन करते हुए कुल 05 प्रश्नों के उत्तर देने होंगे। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 250 शब्दों में हो। | कुल अंक : 50 |
| खण्ड स : | इस खण्ड में 04 प्रश्न वर्णनात्मक होंगे (प्रश्न में भाग भी हो सकते हैं) जो सभी इकाईयों में से दिए जावेंगे, किन्तु एक इकाई से एक से अधिक प्रश्न नहीं होगा। दो प्रश्नों के उत्तर दिये जाने हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 500 शब्दों में हो। | कुल अंक : 40 |

इकाई —1

भारतीय अनुबंध अधिनियम 1872

- अर्थ एवं एक वैध अनुबंध के आवश्यक तत्व,
- प्रस्ताव एवं स्वीकृति,
- पक्षकारों की अनुबंध करने की क्षमता,
- स्वतंत्र सहमति
- प्रतिफल (1 से 37 तक की धाराएँ)
- व्यर्थ ठहराव

इकाई —4 वस्तु विक्रय अधिनियम 1930

- अनुबंधों का निष्पादन एवं समाप्ति

इकाई —2

- सांयोगिक अनुबंध,
- अर्द्ध-अनुबंध, (38 से 75 तक की धाराएँ)
- अनुबंध खण्डन के उपचार।

- क्षतिपूर्ति एवं प्रत्याभूति (गारन्टी के अनुबन्ध) (124 से 147 तक की धाराएँ)

इकाई –3

- निक्षेप के अनुबंध, (148 से 181 तक की धाराएँ)
- गिरवी के अनुबंध, (148 से 181 तक की धाराएँ)
- एजेन्सी के अनुबंध, (182 से 238 तक की धाराएँ)
- विक्रय-अनुबंध एवं विक्रय-ठहराव, (76 से 123 तक की धाराएँ)
- सम्पत्ति हस्तान्तरण से सम्बंधित नियम,
- शर्तें तथा अश्वासन,
- वस्तुओं की सुपर्दगी तथा भुगतान,

- एक अदत्त विक्रेता के अधिकार,
- नीलामी-विक्रय (संक्षिप्त तत्व),
- विक्रय अनुबंध के खण्डन के उपचार।

इकाई-5

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986:

- अर्थ एवं शब्दावली
- उपभोक्ता के अधिकार।
- जिला उपभोक्ता मंच,
 - स्थापना एवं गठन,
 - शिकायत निवारण प्रक्रिया।
- राज्य एवं राष्ट्रीय आयोग :
 - स्थापना एवं गठन,
 - शिकायतों एवं पुर्नविचार याचिका (अपील) सुनवाई प्रक्रिया।
- प्रतिस्पर्धा अधिनियम 2002

Paper -II Business Communication

Duration: 3 hrs.

Max. Marks: 100

Note : The question paper will contain three sections as under-

Section-A: One compulsory question with 10 parts, having 2 parts from each unit, short answer in 20 words for each part. **Total Marks: 10**

Section-B: 10 question, 2 question from each unit, 5 questions to be attempted, talking one from each unit, answer approximately in 250 words. **Total Marks: 50**

Section-C: 04 question (question may have sub division) covering all units but not more than one question from each unit, descriptive type, answer in about 500 words, 2 questions to be attempted. **Total Marks: 40**

B.Com. Part-I

2022-23

Modern Business Communication

UNIT I

Business Communications: - Meaning, Nature, Importance Objectives, Basic Forms, Process of Communication, Essentials & Importance of Effective Communication, Factors Affecting Business Communication. Theories of Business Communication.

UNIT II

Types of Business Communication:- On The Basis Of Relations, Flow Of Information, Nature or Approach, Scope, Mediums. Communication Networks- Grapevine Communication and Its Channels. Principles of Effective Communication (7C), Necessary Conditions and Requisites for Effective Communication. Effective Listening:- Meaning, Definition, Principles, Elements, Types, And Barriers Affecting The Listening.

UNIT III

Barriers And Remedies Of Business Communication. Meaning, Definition and objectives of Self- Development. Meaning Definition of Inter Dependence, Attitude, Development of Positive Personal Attitudes. Meaning Definition And Objectives Of SWOT Analysis, Process Of SWOT Analysis, SWOT Analysis for Personality Development, Audience Analysis.

UNIT IV

Writing Skills:- Appearance Request Letters, The first Draft, Reconstructing the final Draft, Selecting appropriate channel. Business Letters- Inquiries, Orders, & Complaints. Correspondence With Public Authorities, Drafting Press Note, Drafting Representations, CV and Resume Writing, Writing Report And Proposals.

UNIT V

Modern Techniques of Communication: – Digital Communication- Internet, Fax, E-Mail, Social Media, Video Conferencing, SMS, Advantages of Modern Communication, Problems In Modern Communication. Interview- Types, Preparing for Interview, Conducting and Facing Interview, Mock Interviews and Group discussion. Presentation Skills:- Meaning and objective of Presentations, Principles Of Effective Presentations, Importance & basic Steps in making Power Point Presentations (PPT), Public Speaking Skills And Its Principles.

प्रश्नपत्र द्वितीय—व्यावसायिक संचार

समयावधि : 3 घंटे

पूर्णांक —

100

नोट: इस प्रश्न पत्र में 03 खण्ड निम्न प्रकार होंगे :

खण्ड अ : इस खण्ड में एक अनिवार्य प्रश्न, जिसमें प्रत्येक इकाई से 02 लघु प्रश्न लेते हुए कुल 10 लघु प्रश्न होंगे ।
प्रत्येक लघु प्रश्न का उत्तर लगभग 20 शब्दों में हो । कुल अंक : 10

खण्ड ब : इस खण्ड में प्रत्येक इकाई से 02 प्रश्न लेते हुए कुल 10 प्रश्न होंगे । प्रत्येक इकाई से एक प्रश्न का चयन करते हुए कुल 05 प्रश्नों के उत्तर देने होंगे । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 250 शब्दों में हो ।

कुल अंक : 50

खण्ड स : इस खण्ड में 04 प्रश्न वर्णनात्मक होंगे (प्रश्न में भाग भी हो सकते हैं) जो सभी इकाईयों में से दिए जावेंगे, किन्तु एक इकाई से एक से अधिक प्रश्न नहीं होगा । दो प्रश्नों के उत्तर दिये जाने हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 500 शब्दों में हो । कुल अंक : 40

बी.कॉम पार्ट प्रथम

प्रश्न पत्र द्वितीय – आधुनिक व्यवसायिक संचार

समयावधि—3

इकाई—1

व्यावसायिक संचार— अर्थ प्रकृति, महत्व, उद्देश्य आधारभूत स्वरूप, संचार प्रक्रिया, प्रभावी संचार के आवश्यक घटक एवं महत्व व्यावसायिक संचार को प्रभावित करने वाले घटक, व्यावसायिक संचार की विचारधाराएँ।

इकाई—2

व्यावसायिक संचार के प्रकार:— संबंधो के आधार पर सूचना का प्रवाह, प्रकृति या दृष्टिकोण, क्षेत्र माध्यम, संचार तंत्र नेटवर्क / अग्रेसरी लता, संचार एवं उसकी शृंखलाएँ (चैनल्स), प्रभावी संचार के सिद्धान्त (7 C'S) प्रभावी संचार की आवश्यकता शर्त कण्डीशन एवं आवश्यकताएँ। प्रभावी श्रवण अर्थ, परिभाषा, सिद्धान्त, तत्व, प्रकार। श्रवण को प्रभावित करने वाली बाधाएँ/अवरोध एवं इनके प्रकार।

इकाई—3

व्यावसायिक संचार की बाधाएँ, (अवरोध) एवं उपचार, स्वविकास का अर्थ, परिभाषा उद्देश्य पारस्परिक निर्भरता का अर्थ एवं परिभाषाएँ, प्रवृत्ति, सकारात्मक व्यक्तिगत प्रवृत्तियों का विकास।

स्वॉट (SWOT) विश्लेषण का अर्थ, परिभाषा एवं उद्देश्य, स्वॉट विश्लेषण प्रक्रिया, व्यक्तित्व विकास हेतु स्वॉट विश्लेषण। श्रौता विश्लेषण।

इकाई—4

लेखन कौशल — अपीयरेन्स रिक्वेस्ट लैटर्स, प्रथम प्रारूप, अन्तिम प्रारूप का पुर्निर्माण (रिकन्स्ट्रक्शन), उपयुक्त शृंखला/माध्यम का चयन। व्यावसायिक पत्र—पूछताछ, आदेश एवं शिकायती पत्र जन—प्रतिनिधि— अधिकारियों के साथ पत्राचार, प्रस नोट प्रारूप निर्माण ज्ञापन (रिप्रेजेन्टेशन) प्रारूप निर्माण, सी.वी. एवं रिज्यूम लेखन, प्रतिवेदन एवं प्रस्ताव लेखन।

इकाई—5

संचार की आधुनिक तकनीकें—डिजिटल संचार—इन्टरनेट, फैंक्स, ई—मेल, समामाजिक माध्यम (सांशल मीडिया), कीटियो कॉन्फ्रेंसिंग, एस.एम.एस., आधुनिक संचार के लाभ, आधुनिक संचार की समस्याएँ, साक्षात्कार—प्रकार, साक्षात्कार हेतु तैयारी, साक्षात्कार संचालन व साक्षात्कार देना (conducting interview & facing interview) आभसी/मॉक साक्षात्कार व समूह विमार्श (group discussion)] प्रस्तुतिकरण कौशल एवं प्रस्तुतिकरण का अर्थ एवं उद्देश्य, प्रभावी प्रस्तुतिकरण के सिद्धान्त—पॉवर पॉइन्ट प्रस्तुतिकरण तैयार करने हेतु आधारभूत चरण, पॉवर पॉइन्ट प्रस्तुतिकरण महत्व, जनसंवाद कौशल (public speaking skills) एवं इसके सिद्धान्त।

B.Com (Pt-II) -BUSINESS ADMINISTRATION

Scheme

Two Papers	Minimum Pass Marks : 72 Marks	Maximum Pass Marks : 200 Marks
Paper I	3 Hours	100 Marks
Paper II(a)	3 Hours	100 Marks
Or		
Paper II(b)	3 Hours	100 Marks
Or		
Paper II(c)	3 Hours	100 Marks

Note : **Paper II has three optional papers, paper II(a), paper II(b) and paper II(c).
Candidates are required to opt any one paper out of them.**

Paper I - Company Law and Secretarial Practice

Duration : 3 hrs.

Max.Marks : 100

N o t e : **The question paper will contain three sections as under –**

Section-A : One compulsory question with 10 parts, having 2 parts from each unit, short answer in 20 words for each part. Total marks : 10

Section-B : 10 questions, 2 questions from each unit, 5 questions to be attempted, taking one from each unit, answer approximately in 250 words. Total marks : 50

Section-C : 04 questions (question may have sub division) covering all units but not more than one question from each unit, descriptive type, answer in about 500 words, 2 questions to be attempted. Total marks : 40

Unit-I

Meaning and Nature of Company, Classification of Companies, Privilege to a private Company, Formation of company, Memorandum of Association and Articles of Association, Doctrine of indoor Management.

Unit - II

Provisions regarding the Prospectus, Membership of Company, Share and Share Capital, Borrowing powers and issue of debentures.

Unit - III

Appointment, Rights, Duties and Liabilities of Directors, Managing Director, Manager, Company Investigation. Prevention of oppression and mis- management, Different modes of Winding up of companies.

Unit IV

Company Secretary: Definition, Appointment, Qualities, Position and duties.

The duties of a company secretary with reference to calls. Forfeiture and Transfer of Shares.

Declaration and payment of dividend.

Unit - V

Working knowledge relating to - meetings, agenda, quorum, motion and resolution, Methods of voting, minutes etc. Company meetings: Statutory meeting, Annual general meeting, Extra-ordinary meeting and Board's meeting; Drafting Notices, Minutes, resolutions and Chairman's speech.

Note: - Provisions of Company Law Act. 2013 will be applicable with latest amendments.

Books recommended -

1.	Avtar Singh	-	Secretarial Practice
2.	Nolakha RL	-	Company Law & Secretarial Practice
3.	Kuchhchal	-	Secretarial Practice
4.	Sen & Mitra	-	Industrial law (Including Company Law)
5.	जैन, शर्मा	-	कम्पनी अधिनियम एवं सचिवीय पद्धति
6.	अग्रवाल एवं कोठारी	-	कम्पनी अधिनियम एवं सचिवीय पद्धति
7.	नौलखा	-	कम्पनी अधिनियम एवं सचिवीय पद्धति
8.	उपाध्याय, चतुर्वेदी एवं शर्मा	-	कम्पनी अधिनियम एवं सचिवीय पद्धति
9.	जोशी एवं गोयल	-	कम्पनी अधिनियम एवं सचिवीय पद्धति, अजमेर बुक कम्पनी, जयपुर
10.	चावला, गर्ग	-	कम्पनी अधिनियम एवं सचिवीय पद्धति
11.	बी.पी. भार्मा , राजीव जैन एवं पी. दयाल	-	कम्पनी अधिनियम एवं सचिवीय पद्धति

Paper II (a) Fundamentals of Entrepreneurship

Duration : 3 hrs.

Max.Marks : 100

N o t e : The question paper will contain three sections as under –

Section-A : One compulsory question with 10 parts, having 2 parts from each unit, short answer in 20 words for each part. Total marks : 10

Section-B : 10 questions, 2 questions from each unit, 5 questions to be attempted, taking one from each unit, answer approximately in 250 words.

Total marks : 50

Section-C : 04 questions (question may have sub division) covering all units but not more than one question from each unit, descriptive type, answer in about 500 words, 2 questions to be attempted. Total marks : 40

Unit I

Entrepreneurship : Meaning and Characteristics of Entrepreneurship.

Entrepreneur: Meaning, Nature, Types and Functions of an entrepreneur.

Qualities of a successful entrepreneur, entrepreneur and leadership.

Unit II

Major entrepreneurial competencies, Developing Competencies, Entrepreneur and risk taking capacity.

Business planning and decision making. Innovation and creativity.

Unit III

Promotion of venture, Project Planning; Legal requirements of establishing new unit.

Unit IV

Raising funds, capital structure decisions, sources of venture capital and need for documentation. Role of specialised financial institutions.

Unit V

Entrepreneurial Development Programme, Role and relevance of entrepreneurial development, Role of government in organising EDP, Role of entrepreneur in economic growth.

Books Recommended

1. Vasant Desai: "Dynamics of Entrepreneurial Development" HPH, Mumbai, 2002.
2. S.M. Khanna, "Entrepreneurial Development . S. Chand & Sons;" New Delhi."
3. Udai Pareek and T.V.Rao Developing Entrepreneurship: A Hand Book on Learning Systems, 1970.
4. Lipika Gugalani & Dr. Gupta R.K: Fundamentals of Entrepreneurship, Development & Project of Management, Himalaya Publication House, Bombay
5. जी.एस. सुधा : व्यावसायिक उद्यमिता का विकास (रमेश बुक डिपो, जयपुर)

OR

Paper II (b) Human Resource Management

Duration : 3 hrs.

Max.Marks : 100

N o t e : **The question paper will contain three sections as under –**

Section-A : One compulsory question with 10 parts, having 2 parts from each unit, short answer in 20 words for each part. Total marks : 10

Section-B : 10 questions, 2 questions from each unit, 5 questions to be attempted, taking one from each unit, answer approximately in 250 words.

Total marks : 50

Section-C : 04 questions (question may have sub division) covering all units but not more than one question from each unit, descriptive type, answer in about 500 words, 2 questions to be attempted. Total marks : 40

B.Com.Part-II

2022-23

OR Paper II (B)

Human Resource Management

Unit I

Human Resource Management: Concept, Nature, Scope, Functions, Need And Importance, Organization Structure And Its Place In Overall Organizational Set Up, HRM In Present Perspectives, Changing Role Of HRM, Total Quality Management (TQM) in HRM, Contemporary Issues In Human Resource Management.

Unit II

Procurement: Human Resource Planning and Forecasting, Job Analysis- Job Description and Job Specification, Job Design And Approaches, Job Satisfaction, Recruitment, Emerging Trends In Recruitment, Interviewing, Selection, Placement Induction, Career Planning And Development.

Unit III

Human Resource Development: Concept Of HRD, Objectives And Importance Of HRD, Relationship Between HRD And HRM; HRD Processes; HRD Mechanism Or Systems Succession Planning, Training And Executive Development, Motivation - Concept And Theories (Maslow, Herzberg, McGregor), Job Evaluation, Job Enlargement And Enrichment, Performance Appraisal, Transfer, Separation.

Unit IV

Compensation Management: Wages And Salary Administration - Concept, Types, Objectives, Factors Affecting Wages, Methods Of Compensation, Innovations In Compensation Management, Management Elements Of Wages, Fringe Benefits, Profit Sharing And Bonus.

Unit V

Trade Union & Grievance:- Trade Unions Status and Regulations, Union Management Relations, Collective Bargaining, Employee Discipline, Grievance Handling, Workers' Participation In Management, Quality Circles, Grievance Redressal Mechanism And Procedure.

अथवा

प्रश्न पत्र द्वितीय – (ब) मानव संसाधन प्रबन्ध

समयावधि : 3 घंटे

पूर्णांक – 100

नोट: इस प्रश्न पत्र में 03 खण्ड निम्न प्रकार होंगे :

खण्ड अ : इस खण्ड में एक अनिवार्य प्रश्न जिसमें प्रत्येक इकाई से 02 लघु प्रश्न लेते हुए कुल 10 लघु प्रश्न होंगे । प्रत्येक लघु प्रश्न का उत्तर लगभग 20 शब्दों में हो । कुल अंक : 10

खण्ड ब : इस खण्ड में प्रत्येक इकाई से 02 प्रश्न लेते हुए कुल 10 प्रश्न होंगे । प्रत्येक इकाई से एक प्रश्न का चयन करते हुए कुल 05 प्रश्नों के उत्तर देने होंगे । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 250 शब्दों में हो । कुल अंक : 50

खण्ड स : इस खण्ड में 04 प्रश्न वर्णनात्मक होंगे (प्रश्न में भाग भी हो सकते हैं) जो सभी इकाईयों में से दिए जावेंगे, किन्तु एक इकाई से एक से अधिक प्रश्न नहीं होगा । दो प्रश्नों के उत्तर दिये जाने हैं । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 500 शब्दों में हो । कुल अंक : 40

बी. कॉम. पार्ट— द्वितीय
प्रश्न पत्र द्वितीय—(मानव संसाधन प्रबन्ध)

इकाई –1

मानव संसाधन प्रबन्ध— अवधारणा, प्रकृति, क्षेत्र, कार्य, आवश्यकता एवं महत्व, संगठन संरचना एवं इसका समग्र संगठन संरचना में स्थान, वर्तमान परिपेक्ष्य में मानव संसाधन प्रबन्ध, मानव संसाधन की परिवर्तित भूमिका, मानव संसाधन में गुणवत्ता प्रबन्ध, मानव संसाधन प्रबंधन में समसामयिक मुद्दे।

इकाई –2

अधिप्राप्ति—मानव संसाधन नियोजन एवं पूर्वानुमान, कार्य विश्लेषण—कार्यविवरण और विशिष्टकरण, कार्य संरचना एवं अवधारणाएं, कार्य संतुष्टी, भर्ती में आधुनिक प्रवर्तियों, साक्षात्कार, चयन, कार्यपरिचय एवं स्थापन, मानव संसाधन नियोजन एवं विकास।

इकाई –3

मानव संसाधन विकास— मानव संसाधन विकास की अवधारणा, उद्देश्य और महत्व, मानव संसाधन प्रबन्ध के बिच में संबंध, मानव संसाधन विकास तंत्र/प्रणाली और उत्तराधिकार योजना, अधिशाषी विकास और प्रशिक्षण, अभिप्रेरणा— अवधारणाएं (मास्लो, हर्जबर्ग, मेकग्रेगर) कार्य विस्तार एवं कार्य संवर्धन, कार्य मूल्यांकन, निष्पादन मूल्यांकन, स्थानान्तरण, पृथक्करण

इकाई –4

क्षतिपूरण प्रबन्ध—मजदूरी एवं वेतन प्रशासन – अवधारणा, प्रकार, उद्देश्य, मजदूरी निर्धारण को प्रभावित करने वाले घटक, क्षतिपूरण की विधियां, मुआवजा प्रबंधन में नवाचार, मजदूरी के तत्व, अनुषंगी लाभ, लाभ भागिता एवं अधि—लाभांश।

इकाई –5

श्रमिक संगठन और परिवेदना—श्रमिक संगठनों की और विनियम, श्रम संघ—प्रबन्ध संबंध—सामूहिक सौदेबाजी, कर्मचारी अनुशासन, परिवेदना निवारण, प्रबन्ध में कर्मचारी सहभागिता, गुणवत्ता वृत्त, (क्वालिटी सर्किल) शिकायत निवारण तंत्र और प्रक्रिया।

OR

Paper II (c) Retail Business Management

Duration : 3 hrs.

Max.Marks : 100

N o t e : The question paper will contain three sections as under –

Section-A : One compulsory question with 10 parts, having 2 parts from each unit, short answer in 20 words for each part. Total marks : 10

Section-B : 10 questions, 2 questions from each unit, 5 questions to be attempted, taking one from each unit, answer approximately in 250 words. Total marks : 50

Section-C : 04 questions (question may have sub division) covering all units but not more than one question from each unit, descriptive type, answer in about 500 words, 2 questions to be attempted. Total marks : 40

Unit I

Introduction to retailing: definition, functions of retailing, types of retailing based on ownership, Retail theories-Wheel of Retailing, Retail life cycle. Retailing in India-Influencing factors-present Indian retail scenario. Retailing from the International perspective.

Unit II

Consumer Behaviour in the retail context-buying decision process and its implication to retailing, influence of group and individual factors. Consumer Buying behaviour, Customer service satisfaction. Retail planning process -Factors to consider- preparing a complete business plan.

Unit III

Retail Operations : Choice of Store Location, Influencing Factors, Market area analysis, Trade area analysis, Rating Plan Method, Site Evaluation, Store layout and visual merchandising, Store designing - space planning.

Unit IV

Retail marketing mix- an Introduction, Retail marketing mix: Product-Decisions related to selection of goods, Decisions related to delivery of service, Pricing Influencing factors, approaches to pricing, price sensitivity, value pricing, Markdown pricing, Place-Supply principles-Retail logistics-computerised replenishment system-corporate replenishment policies. Promotion-Setting objectives-communication effects.

Human Resource Management in Retailing - Manpower planning recruitment and training, compensation, performance appraisal.

Unit V

Non store retailing: The impact of Information Technology in retailing-Integrated systems and networking- EDI-Bar Coding-Electronic article surveillance- Electronic shelf labels- Customer database management system. Legal aspects in retailing. Social issues in retailing. Ethical issues in retailing.

Books Suggested :

1. Barry Bermans and Joel Evans , "Retail Management- A strategic Approach", PHI Pvt. limited, New Delhi,
2. A. J. lamba, "The art of retailing", tata McGrawhill, New Delhi,

बी.कॉम – भाग द्वितीय व्यावसायिक प्रशासन

योजना

दो प्रश्न पत्र	न्यूनतम पूर्णांक 72	अधिकतम अंक 200
प्रश्न पत्र प्रथम	समय अवधि 3 घण्टे	अंक 100
प्रश्न पत्र द्वितीय (अ, ब, व स)	समय अवधि 3 घण्टे	अंक 100

प्रश्न पत्र 1 : कम्पनी सन्नियम एवं सचिवीय पद्धति

समयावधि : 3 घंटे

पूर्णांक – 100

नोट: इस प्रश्न पत्र में 03 खण्ड निम्न प्रकार होंगे :

खण्ड अ :	इस खण्ड में एक अनिवार्य प्रश्न जिसमें प्रत्येक इकाई से 02 लघु प्रश्न लेते हुए कुल 10 लघु प्रश्न होंगे। प्रत्येक लघु प्रश्न का उत्तर लगभग 20 शब्दों में हो।	कुल अंक : 10
खण्ड ब :	इस खण्ड में प्रत्येक इकाई से 02 प्रश्न लेते हुए कुल 10 प्रश्न होंगे। प्रत्येक इकाई से एक प्रश्न का चयन करते हुए कुल 05 प्रश्नों के उत्तर देने होंगे। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 250 शब्दों में हो।	कुल अंक : 50
खण्ड स :	इस खण्ड में 04 प्रश्न वर्णनात्मक होंगे (प्रश्न में भाग भी हो सकते हैं) जो सभी इकाईयों में से दिए जावेंगे, किन्तु एक इकाई से एक से अधिक प्रश्न नहीं होगा। दो प्रश्नों के उत्तर दिये जाने हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 500 शब्दों में हो।	कुल अंक : 40

इकाई –1

कम्पनी का अर्थ एवं प्रकृति, निजी कम्पनी को प्राप्त सुविधाएँ, कम्पनी का निर्माण, पार्षद- सीमानियम एवं पार्षद - अन्तर्नियम, आन्तरिक प्रबंध के सिद्धान्त।

इकाई-2

प्रविवरण से सम्बंधित प्रावधान, कम्पनी की सदस्यता, अंश एवं अंश पूंजी, ऋण लेने के अधिकार एवं ऋणपत्र।

इकाई- 3

संचालकों की नियुक्ति, अधिकार, कर्तव्य एवं दायित्व, अन्याय एवं कुप्रबन्ध की रोकथाम, कम्पनियों के समापन की विभिन्न विधियाँ।

इकाई-4

कम्पनी सचिव : परिभाषा, नियुक्ति, गुण (Qualities) स्थिति और कर्तव्य। याचनाओं, अपहरण, अंशों के हस्तांतरण, के संदर्भ में कम्पनी सचिव के कर्तव्य लाभांश की घोषणा एवं भुगतान।

इकाई-5

कम्पनी की सभाओं, कार्यावली (Agenda), कार्यवाहक संख्या (Quorum) संकल्प (Motions) एवं प्रस्ताव, मतदान विधि और प्रस्ताव ; सूक्ष्म आदि के सम्बन्ध में कार्यकारी ज्ञान। कम्पनी सभायें-वैधानिक सभा, वार्षिक सामान्य सभा, असाधारण सभा और मंडल की सभा।

सूचनाओं, सूक्ष्म, प्रस्तावों और अध्यक्षीय के भाषण का प्रारूपण (drafting).

नोट :- कम्पनी अधिनियम 2013 के प्रावधान नवीनतम संशोधन सहित लागू होंगे।

प्रश्न पत्र II (अ) उद्यमिता के मूलाधार

समयावधि : 3 घंटे

पूर्णांक - 100

नोट: इस प्रश्न पत्र में 03 खण्ड निम्न प्रकार होंगे :

- खण्ड अ : इस खण्ड में एक अनिवार्य प्रश्न जिसमें प्रत्येक इकाई से 02 लघु प्रश्न लेते हुए कुल 10 लघु प्रश्न होंगे।
प्रत्येक लघु प्रश्न का उत्तर लगभग 20 शब्दों में हो।
कुल अंक : 10
- खण्ड ब : इस खण्ड में प्रत्येक इकाई से 02 प्रश्न लेते हुए कुल 10 प्रश्न होंगे। प्रत्येक इकाई से एक प्रश्न का चयन करते हुए कुल 05 प्रश्नों के उत्तर देने होंगे। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 250 शब्दों में हो।
कुल अंक : 50
- खण्ड स : इस खण्ड में 04 प्रश्न वर्णनात्मक होंगे (प्रश्न में भाग भी हो सकते हैं) जो सभी इकाईयों में से दिए जावेंगे, किन्तु एक इकाई से एक से अधिक प्रश्न नहीं होगा। दो प्रश्नों के उत्तर दिये जाने हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 500 शब्दों में हो।
कुल अंक : 40

इकाई - प्रथम

उद्यमिता : अर्थ एवं विशेषताएँ

उद्यमी : उद्यमी का अर्थ, प्रकृति, प्रकार, कार्य,

उद्यमिता की विचारधाराएँ, एक सफल उद्यमी के गुण, उद्यमिता एवं नेतृत्व।

इकाई - द्वितीय

मुख्य उद्यमीय क्षमताएँ, उद्यमीय क्षमताओं का विकास, उद्यमी एवं जोखिम लेने की क्षमता, व्यवसाय नियोजन एवं निर्णयन, नवप्रवर्तन एवं सृजन।

इकाई - तृतीय

उपक्रम का विकास, परियोजना-नियोजन, नई इकाई की स्थापना के लिए कानूनी आवश्यकताएँ।

इकाई - चतुर्थ

कोष निर्माण, पूंजी संरचना निर्णयन, उपक्रम पूंजी के स्रोत एवं प्रलेखीकरण की आवश्यकताएँ, विशेषीकृत वित्तीय संस्थाओं की भूमिका।

इकाई - पंचम

उद्यमिता विकास कार्यक्रम, उद्यमिता विकास की भूमिका एवं प्रासंगिकता। उद्यमिता विकास कार्यक्रमों में सरकार की भूमिका। आर्थिक विकास में उद्यमी की भूमिका।

अथवा

प्रश्न पत्र द्वितीय - (स) फुटकर व्यवसाय प्रबंध

समयावधि : 3 घंटे

पूर्णांक - 100

नोट: इस प्रश्न पत्र में 03 खण्ड निम्न प्रकार होंगे :

- खण्ड अ : इस खण्ड में एक अनिवार्य प्रश्न जिसमें प्रत्येक इकाई से 02 लघु प्रश्न लेते हुए कुल 10 लघु प्रश्न होंगे।
प्रत्येक लघु प्रश्न का उत्तर लगभग 20 शब्दों में हो।
कुल अंक : 10

- खण्ड ब : इस खण्ड में प्रत्येक इकाई से 02 प्रश्न लेते हुए कुल 10 प्रश्न होंगे । प्रत्येक इकाई से एक प्रश्न का चयन करते हुए कुल 05 प्रश्नों के उत्तर देने होंगे । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 250 शब्दों में हो ।
कुल अंक : 50
- खण्ड स : इस खण्ड में 04 प्रश्न वर्णनात्मक होंगे (प्रश्न में भाग भी हो सकते हैं) जो सभी इकाईयों में से दिए जावेंगे, किन्तु एक इकाई से एक से अधिक प्रश्न नहीं होगा । दो प्रश्नों के उत्तर दिये जाने हैं । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 500 शब्दों में हो ।
कुल अंक : 40

इकाई—प्रथम

फुटकर व्यवसाय परिचय: फुटकर कार्य, फुटकर के प्रकार—स्वामित्व के आधार पर फुटकर प्रारूप। फुटकर विचारधाराएँ—फुटकर चक्र—फुटकर जीवन चक्र। भारत में फुटकर, व्यवसाय को प्रभावित करने वाले घटक, वर्तमान भारतीय फुटकर परिदृश्य। अंतर्राष्ट्रीय परिपेक्ष्य में फुटकर व्यवसाय।

इकाई—द्वितीय

फुटकर संदर्भ में उपभोक्ता व्यवहार—क्रय निर्णय प्रक्रिया एवं उसके फुटकर कारोबार पर प्रभाव—समूह एवं वैयक्तिक घटको का प्रभाव। ग्राहक क्रय व्यवहार एवं ग्राहक सेवा संतुष्टि। फुटकर नियोजन प्रक्रिया—ध्यान रखने योग्य घटक—सम्पूर्ण व्यवसाय योजना की तैयारी।

इकाई—तृतीय

फुटकर प्रचालन: संग्रहण फुटकर केंद्र के स्थान का चुनाव—प्रभावित करने वाले घटक— बाजार क्षेत्र विश्लेषण—व्यापार क्षेत्र विश्लेषण—श्रेणी योजना, विधि—स्थल मूल्यांकन। केंद्र अभिन्यास एवं दृश्यगत सौदागरी—फुटकर केंद्र अभिकल्पना—जगह नियोजन।

इकाई—चतुर्थ

फुटकर विपणन मिश्रण—एक परिचय। फुटकर विपणन मिश्रण:उत्पाद वस्तुओं के चयन से सम्बन्धित निर्णय सेवाओं की सुपुर्दगी के सम्बन्धित निर्णय। मूल्य प्रभावित करने वाले घटक—मूल्य निर्धारण संबंधी विचार—मूल्य संवेदनशीलता—उपयोगिता मूल्य निर्धारण —मूल्य घटाने से संबंधित निर्णय। स्थान—आपूर्ति, मध्यस्थ—पूर्तिकर्ता—मध्यस्थ प्रबन्धन सिद्धान्त—फुटकर संभार तंत्र—कम्प्यूटीकृत आपूर्ण—निगमीय आपूर्ण नीतियाँ। संवर्द्धन— उद्देश्य निर्धारण —संवहन प्रभाव —संवर्द्धन मिश्रण। फुटकर व्यवसाय में मानव संसाधन प्रबन्धन : मानव शक्ति नियोजन, भर्ती एवं प्रशिक्षण—क्षतिपूर्ति—निष्पादन मूल्यांकन।

इकाई—पंचम

केंद्र रहित फुटकर व्यवसाय : फुटकर कारोबार में सूचना प्रौद्योगिकी का प्रभाव—एकीकृत पद्धतियाँ एवं तंत्र—ई.डी.आई.—बार कोडिंग—इलैक्ट्रॉनिक पदार्थ निगरानी—इलैक्ट्रॉनिक शेल्फ नामपत्र—ग्राहक सूचना आधार प्रबन्धन प्रणाली, फुटकर व्यवसाय में वैधानिक पहलू। फुटकर व्यवसाय में सामाजिक एवं नैतिक विषय।

पुस्तकें :

1. बैरी बर्मन्स एवं जोएल इवान्स, 'रिटेल मैनेजमेंट—ए स्टेटैजिक एप्रोच' 8वां एडिसन पी.एच.आई. प्राइवेट लिमिटेड, नई दिल्ली।
2. ए.जे. लाम्बा, 'दि आर्ट ऑफ रिटेलिंग', प्रथम संस्करण, टाटा मैकग्राहिल, नई दिल्ली ।

B.Com (Pt-III) BUSINESS ADMINISTRATION

Scheme

	Duration	Max. Marks 200	Min. Pass Marks 72
Paper –I-Insurance	3hrs	100	36
Paper-II	3hrs	100	36
Paper-II (a): Fundamentals of Marketing		or	
Paper-II (b): Management of Financial Services		or	
Paper-II (c): E-Commerce			

Paper I- Fundamentals of Insurance

Duration : 3 hrs.

Max.Marks : 100

Note : The question paper will contain three sections as under –

Section-A : One compulsory question with 10 parts, having 2 parts from each unit, short answer in 20 words for each part.

Total marks : 10

Section-B : 10 questions, 2 questions from each unit, 5 questions to be attempted, taking one from each unit, answer approximately in 250 words. Total marks : 50

Section-C : 04 questions (question may have sub division) covering all units but not more than one question from each unit, descriptive type, answer in about 500 words, 2 questions to be attempted. Total marks : 40

B.Com Part-III 2022-23

Paper I- Fundamentals of Insurance

Unit – I

Introduction To Insurance:- Insurance Concept, Meaning, Functions, Types, Scope/ Classification Of Insurance, Importance, Prerequisites For The Success Of Insurance, Difference Between Insurance, Assurance And Gambling, Risk And Its Classification, Contract Of Insurance, Origin And Development Of Insurance; Role of Insurance Sector In The Indian Economy. Basic Principles of Insurance, Re-Insurance and Double Insurance.

Unit - II

Life Insurance:- Life Insurance elements And Its Process, Life Insurance Contract, Procedure Of Life Insurance (From Proposal To Policy), Life Policy Conditions, (Renewal, Loan, Surrender, Nomination And Transfer Etc.), Life Insurance Premium Calculation, Mortality Tables.

Unit – III

Types of Life Policies (Plans Of Assurance) - Endowment, Whole Life, Term Policy, Group Insurance And Salary Saving Schemes. Settlement of Claims Under life Insurance, Assurance. Death Claims, Claim By Lunatic, Claim By Minor, Maturity Claims, Nationalization of Insurance Act, Provisions, Rajasthan Government health schemes:-RGHS mediclaim Policy, Chrinjeevi Yojana Health Insurance Scheme By Rajasthan Government.

Unit IV

Types Of General Insurance: (I) *Fire Insurance* - Meaning, Types Of Policies, Premium Fixation And Its Factors, Conditions, Standard Fire Insurance Policy, Claim Settlement Procedure. (II) *Marine Insurance* - Meaning, Scope, Types Of Policies, Conditions, Implied Warranties, Standard Marine Policy, Claim Settlement Procedure, Total And Partial Loss Under Marine Insurance. (III) *Other Kinds Of Insurance*; Burglary, Accident, Crop, Crop Insurance In India, And Live Stock Insurance (Only Elementary Knowledge Is Required) Objectives And Functions Of General Insurance Corporation .

Unit - V

Insurance Structure & Schemes:- Organizational Structure of LIC , Functions And objectives of Life Insurance Corporation, Insurance Agents, , Privatization And Liberalization Of Life Insurance Sector In India.

Note:-Student Should Have Basic Knowledge of Government Insurance Schemes (About Scheme, Objective & Benefits of Scheme, Eligibility Criteria, and Enrolment Process etc). Students are prescribed, official Websites of Government Schemes for Details.

कक्षा-बी. कॉम पार्ट तृतीय
व्यावसायिक प्रशासन पेपर-प्रथम
बीमा के आधारभूत तत्व या बीमा के मूलाधार
इकाई- I

बीमा: एक परिचय:- बीमा अवधारणा, अर्थ, कार्य, प्रकार, क्षेत्र बीमा के वर्गीकरण, महत्व, बीमा के सफलता के लिए पूर्व आवश्यकताओं, इन्श्यारेन्स एवं जुआ में अन्तर, जोखिम एवं इसको वर्गीकरण, बीमा अनुबन्ध। बीमा का उद्भव एवं विकास, भारतीय अर्थव्यवस्था में बीमा की भूमिका। बीमा के प्रमुख सिद्धान्त पुनर्बीमा तथा दोहरा बीमा।

इकाई - II

जीवन बीमा: जीवन बीमा के घटक एवं इसकी प्रक्रिया जीवन बीमा अनुबन्ध, जीवन बीमा कराने की विधि (प्रस्ताव से बीमा पत्र तक) जीवन बीमा पत्र की शर्तें (नवीनीकरण, ऋण, समर्पण, नामांकन एवं हस्तांतरण आदि) जीवन बीमा प्रीमियम की गणना, मृत्यु संख्यक तालिकायें।

इकाई- III

जीवन बीमा पत्रों के प्रकार:- (बीमा योजनायें) बन्दोबस्त, आजीवन, अवधि बीमा पत्र, समूह बीमा एवं वेतन बचत योजनायें। जीवन बीमा के अन्तर्गत दावों का निपटारा, मृत्यु दावा, पागल होने पर दावा, आवश्यकता पर दावा भुगतान, परिपक्वता पर दावा भुगतान। जीवन बीमा का राष्ट्रीयकरण बीमा अधिनियम, प्रावधान।

राजस्थान सरकार की स्वास्थ्य बीमा योजनायें-आरजीएचएस, चिरंजीवी योजना राजस्थान सरकार की स्वास्थ्य बीमा योजना।

इकाई- IV

साधारण बीमा के प्रकार: I अग्नि बीमा, अर्थ, बीमा पत्रों के प्रकार, प्रीमियम निर्धारण एवं इसकी गणना के घटक, शर्तें, मानक अग्नि बीमापत्र, दावों के निपटारों की प्रक्रिया)

II- सामुदायिक बीमा- अर्थ, क्षेत्र, बीमा पत्रों के प्रकार, शर्तें, गर्मित आश्वासन, मानक, सामुदायिक बीमा पत्र, दावा निपटारे की प्रक्रिया।

सामुदायिक बीमा के अन्तर्गत सम्पूर्ण व आंशिक हानि।

III- बीमा के अन्य प्रकार- चोरी, दुर्घटना, फसल बीमा एवं चमड़ा बीमा (केवल प्रारंभिक जानकारी अपेक्षित) साधारण बीमा निगम के उद्देश्य एवं कार्य।

इकाई –V

बीमा संगठन एवं योजनायें : भारतीय जीवन बीमा निगम का संगठनात्मक ढांचा, जीवन बीमा निगम के उद्देश्य एवं कार्य। बीमा अभिकर्ता (एजेन्ट्स) भारत में जीवन बीमा क्षेत्र का निजीकरण एवं उदारीकरण।

नोट:- छात्रों को सरकार द्वारा समय-समय पर चलाई जाने वाली बीमा योजनाओं के बारे में सामान्य जानकारी होनी चाहिए। साथ ही इन योजनाओं के उद्देश्य, लाभ एवं योग्यता व प्रक्रिया के बारे में भी जानकारी होनी चाहिए। छात्रों को सलाह दी जाती है कि उक्त योजनाओं के लिए सरकार की अधिकृत वेबसाइट पर जाकर योजनाओं के बारे में विस्तृत जानकारी प्राप्त कर सकते हैं।

पाठ्यपुस्तकें अनुशंषा –

1. अग्रवाल व कोठारी – बीमा
2. म्हानारायण मिश्र – बीमा सिद्धान्त एवं व्यवहार
3. बी.एल. पोरवाल – बीमा
4. डॉ. आर.एल. नौलखा – बीमा के तत्व
5. प्रो. जी.एस. सुधा – बीमा
6. जे.पी. सिंहल – बीमा
7. शर्मा जैन दयाल – बीमा के सिद्धान्त

Paper-II (a): Fundamentals of Marketing

Duration : 3 hrs.

Max.Marks : 100

N o t e : The question paper will contain three sections as under –

Section-A : One compulsory question with 10 parts, having 2 parts from each unit, short answer in 20 words for each part. Total marks : 10

Section-B : 10 questions, 2 questions from each unit, 5 questions to be attempted, taking one from each unit, answer approximately in 250 words. Total marks : 50

Section-C : 04 questions (question may have sub division) covering all units but not more than one question from each unit, descriptive type, answer in about 500 words, 2 questions to be attempted. Total marks : 40

B.Com Part-II

2022-23

Paper-II (a): Fundamentals of Marketing

Unit – I

Introduction To Marketing:- Concept, Meaning, Importance, Scope, Approaches To Marketing, Marketing Process, Old And New Concept of Marketing, Marketing Mix, Market Segmentation, Marketing Environment.

Unit – II

Product And Price Decision:- Product Planning:- Product Concept And Classification, Product Decisions.

Product Development:- Meaning, Importance, Process, Product Life Cycle, Working Knowledge Relating To-Branding, Packaging And Labeling.

Pricing:- Concept, Objectives & Strategy, Factors Affecting Pricing of A Product, Price Policies And Decisions.

Unit – III

Promotion Mix: Personal Selling, Advertising (Media Choice And Essentials Of Good Advertising Copy), Advertising Strategies,

Sales Promotion: Importance And Techniques Of Sales Promotion, Publicity And Public Relations.

Unit – IV

Marketing Research & Distribution:- Channels Of Distribution: Selection Of Channels And Types Of Channels Of Distribution.

Marketing Research:- Meaning, Scope And Importance Of Marketing Research, Process Of Marketing Research, Tools And Techniques Of Marketing Research.

Unit –V

Specific areas of Marketing:- Rural Marketing, Green Marketing, Social Marketing, Digital Marketing, Service Marketing:- Meaning, Area And Importance, Customer Relationship Management:- Meaning & Importance.

प्रश्न पत्र द्वितीय (अ) विपणन के मूलाधार

नोट: इस प्रश्न पत्र में 03 खण्ड निम्न प्रकार होंगे :

- खण्ड अ : इस खण्ड में एक अनिवार्य प्रश्न जिसमें प्रत्येक इकाई से 02 लघु प्रश्न लेते हुए कुल 10 लघु प्रश्न होंगे । प्रत्येक लघु प्रश्न का उत्तर लगभग 20 शब्दों में हो । कुल अंक : 10
- खण्ड ब : इस खण्ड में प्रत्येक इकाई से 02 प्रश्न लेते हुए कुल 10 प्रश्न होंगे । प्रत्येक इकाई से एक प्रश्न का चयन करते हुए कुल 05 प्रश्नों के उत्तर देने होंगे । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 250 शब्दों में हो । कुल अंक : 50
- खण्ड स : इस खण्ड में 04 प्रश्न वर्णनात्मक होंगे (प्रश्न में भाग भी हो सकते हैं) जो सभी इकाईयों में से दिए जावेंगे, किन्तु एक इकाई से एक से अधिक प्रश्न नहीं होगा । दो प्रश्नों के उत्तर दिये जाने हैं । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 500 शब्दों में हो । कुल अंक : 40

बी. कॉम. पार्ट– तृतीय

प्रश्न पत्र– द्वितीय

विपणन के मूलाधार

(Fundamentals of Marketing)

इकाई- प्रथम

विपणन परिचय:- विपणन अवधारणा, अर्थ, महत्व, क्षेत्र, विपणन विचारधाराएं, विपणन प्रक्रिया, विपणन की पुरानी एवं नवीन विचारधारा, विपणन मिश्रण, बाजार वातावरण

इकाई-II

उत्पाद एवं मूल्य निर्णय: उत्पाद नियोजन-उत्पाद अवधारणा और वर्गीकरण, उत्पाद निर्णय।

उत्पाद विकास: अर्थ, महत्व, प्रक्रिया, उत्पाद जीवन चक्र, ब्राण्ड, पैकेजिंग और लेबलिंग सम्बन्धी कार्यकारी ज्ञान।

मूल्य: अवधारणा, उद्देश्य और व्यूहरचना, उत्पाद के मूल्य को प्रभावित करने वाले तत्व/घटक, मूल्य नीतियां और निर्णय।

इकाई - III

संवर्धन मिश्रण: व्यक्तिगत विक्रय, विज्ञापन (माध्यम का चुनाव और अच्छी विज्ञापन प्रति के आवश्यक तत्व), विज्ञापन व्यूहरचनाएं।

विक्रय संवर्धन : विक्रय संवर्धन का महत्व और तकनीकें।

प्रचार एवं सम्पर्क।

इकाई- IV

विपणन अनुसंधान एवं वितरण : वितरण वाहिकाएं : वाहिकाओं का चयन और वितरण वाहिकाओं को प्रकार।

विपणन अनुसंधान: विपणन अनुसंधान का अर्थ, क्षेत्र और महत्व, विपणन अनुसंधान की प्रक्रिया, विपणन अनुसंधान के उपकरण एवं तकनीकें।

इकाई- V

विपणन के विशिष्ट क्षेत्र- ग्रामीण विपणन, हरित विपणन सामाजिक विपणन, डिजिटल विपणन, सेवा विपणन -अर्थ, क्षेत्र और महत्व।

ग्राहक सम्बन्ध प्रबन्ध: अर्थ एवं महत्व।

OR

Paper-II (b): Management of Financial Services

Duration : 3 hrs.

Max.Marks : 100

N o t e : The question paper will contain three sections as under –

Section-A : One compulsory question with 10 parts, having 2 parts from each unit, short answer in 20 words for each part. Total marks : 10

Section-B : 10 questions, 2 questions from each unit, 5 questions to be attempted, taking one from each unit, answer approximately in 250 words. Total marks : 50

Section-C : 04 questions (question may have sub division) covering all units but not more than one question from each unit, descriptive type, answer in about 500 words, 2 questions to be attempted.

Total marks : 40.

Unit – I - Introduction

Services: Meaning and Definition, Characteristics, Reasons for Growth of Services. Role of Services in the Indian Economy. Marketing Mix for Services.

Financial Services: Concept, Nature and Characteristics of Financial Services. Role, Main Types of financial Services.

Unit – II - Management of Banking Services

RBI: Objectives, Functions and Role of RBI, Organisation and Management of RBI, Credit Control.

Commercial Banks: Functions, Role, Credit Creation, Organisation and Management.

Credit Cards in India: Progress of Credit Card Business, Credit Card v/s Debit Card. RBI's directives on Debit Cards. Advantages of Credit Cards.

Unit – III - Merchant Banking and Mutual Funds

Merchant Banking: Meaning, Functions and Role, New Issue Management Services of Merchant Banks. Government Policy on Merchant Banking System.

Mutual Funds: Meaning, objectives, Types and Overall Progress of Mutual Funds in India. Regulation and Control of Mutual Funds in India.

Unit – IV- Financial Services in India

Credit Rating Services: Concept, Need and Importance. Factors considered in Credit Rating. Credit Rating Agencies in India.

Mergers and Acquisitions: Introduction, Existing Law, Takeover and Mergers, Recent examples of takeovers, BIFR and Mergers. Voluntary Inter Group Mergers.

Unit – V - SEBI and its Reforms

SEBI and its Investors Protection: Steps taken by SEBI for Investors Protection, Protection in New Issue Market, Protection for Fixed Deposits, Legislative Protection to Investors, Rating and Investors Protection. Functions of SEBI. Reforms introduced by SEBI in Primary and Secondary Markets.

Books:

1. Avadhani VA: Marketing of Financial Services, Himalya Publising House, Mumbai.
2. Srivastava RM: Management of Indian Financial Institutions, Himalya Publising House, Mumbai.
3. Verma JC: Guide to Mutual Funds and Investment Portfolio, Bharat Publishing House, New Delhi.
4. Shiva Ram S: Global Financial Services Industry, South Asia Publications, New Delhi.
5. Khan MY: Indian Financial System – Theory & Practice, Vikas Publishing House, New Delhi.
6. Shankar, Ravi: Services Marketing – the Indian Experience; South Asia Publications, New Delhi.
7. Avdhani VA: Investment and Securities Markets in India, Himalya Publishing House, Mumbai.
8. RBI Act 1934.

OR

Paper-II (c): E-Commerce

Duration : 3 hrs.

Max.Marks : 100

Note : The question paper will contain three sections as under –

Section-A : One compulsory question with 10 parts, having 2 parts from each unit, short answer in 20 words for each part. Total marks : 10

Section-B : 10 questions, 2 questions from each unit, 5 questions to be attempted, taking one from each unit, answer approximately in 250 words. Total marks : 50

Section-C : 04 questions (question may have sub division) covering all units but not more than one question from each unit, descriptive type, answer in about 500 words, 2 questions to be attempted. Total marks: 40

Unit – I

Introduction to E-Commerce: Concept of E-Commerce, advantages and growth of E-Commerce, Limitations, Difference between E-Commerce and E-Business, channels of E-Commerce, E-Commerce Models, E-Commerce infrastructure, Business strategy and E-Commerce.

Unit – II

Internet concepts and Technologies, Basic concept of internet, Evolution of Internet, Type of Internet Connections, E-Mail services, Web Browsers, Search Engines, Worldwide Web, Programming in HTML, Common Gateway Interface (CGI) applications, Internet working of CGI.

Unit- III

Introduction of E-Business : Concept of E-Business, E-Business frame work, E-Business application, E_payment systems : Types of E-Payment systems, Benefits of using E-Payment, Digital taken based E-payment, Smart Card, Credit Card payment systems, Risk on E-Payment, Consumer and business markets, ordering on line, Advertisement and marketing in Internet, offering Customer product on the net.

Unit- IV

Business to Consumer E-Commerce : Concept and classification of B 2 C E-Commerce, Advantages and challenges of B 2 C, Activities / steps involved in conducting B 2 C online product catalog, ordering system / shopping chart, online dispute resolution in Business to Consumer. E-Commerce Transactions.

Business to Business_Commerce : Concept, Benefits, difference between B 2 C and B 2 B E-Commerce, Collaborative B 2 B E-Commerce.

Electronic Data Interchange : Brief History of EDI, Components of EDI, EDI application in business, Supporting services for EDI, Internet based EDI.

Unit- V

Security Issues in E-Commerce : Security risks of E-Commerce, Types of Threats associated with information Technology, Sources of Security threats, Security tool and Risk Management approach, E-Commerce and security policy for E-Commerce, Corporate digital library, I.T. Act 2000.

बी.कॉम—भाग—तृतीय व्यावसायिक प्रशासन

योजना:

दो प्रश्न पत्र

न्यूनतम उत्तीर्णांक—72

अधिकतम अंक—200

प्रथम प्रश्न पत्र – बीमा

अवधि— तीन घंटे

अंक—100

- प्रश्न पत्र द्वितीय (अ) विपणन के मूलाधार अथवा
(ब) वित्तीय सेवाओं का प्रबन्ध अथवा
(स) ई-कॉमर्स

प्रश्न पत्र प्रथम — बीमा के मूलाधार

नोट: इस प्रश्न पत्र में 03 खण्ड निम्न प्रकार होंगे :

- खण्ड अ : इस खण्ड में एक अनिवार्य प्रश्न जिसमें प्रत्येक इकाई से 02 लघु प्रश्न लेते हुए कुल 10 लघु प्रश्न होंगे। प्रत्येक लघु प्रश्न का उत्तर लगभग 20 शब्दों में हो। कुल अंक : 10
- खण्ड ब : इस खण्ड में प्रत्येक इकाई से 02 प्रश्न लेते हुए कुल 10 प्रश्न होंगे। प्रत्येक इकाई से एक प्रश्न का चयन करते हुए कुल 05 प्रश्नों के उत्तर देने होंगे। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 250 शब्दों में हो।
कुल अंक : 50
- खण्ड स : इस खण्ड में 04 प्रश्न वर्णनात्मक होंगे (प्रश्न में भाग भी हो सकते हैं) जो सभी इकाईयों में से दिए जावेंगे, किन्तु एक इकाई से एक से अधिक प्रश्न नहीं होगा। दो प्रश्नों के उत्तर दिये जाने हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 500 शब्दों में हो।
कुल अंक : 40

इकाई -1

बीमा का अर्थ, प्रकार, कार्य एवं विकास। भारतीय अर्थव्यवस्था में बीमा की भूमिका। बीमा के आधारभूत सिद्धान्त। पुनर्बीमा एवं दोहरा बीमा।

इकाई-2

जीवन बीमा के मूल तत्व —जीवन बीमा अनुबन्ध, जीवन बीमा कराने की विधि (प्रस्ताव से बीमा पत्र तक) जीवन बीमापत्र की शर्तें— (नवीनीकरण, समर्पण, नामांकन एवं हस्तांतरण, इत्यादि। जीवन बीमा प्रीमियम की गणना एवं मृत्यु संख्यक तालिका।

इकाई-3

जीवन बीमा की महत्वपूर्ण योजनाएं — बन्दोबस्ती बीमा, आजीवन बीमा, समूह बीमा एवं वेतन बचत योजना। जीवन बीमा के अन्तर्गत दावों का निपटारा: मृत्यु दावा, परिवक्वता दावा।

इकाई-4

साधारण बीमा के प्रकार :

1. अग्नि बीमा:— अर्थ, बीमा पत्रों के प्रकार, प्रीमियम निर्धारण, मानक अग्नि बीमा पत्र, दावों के निपटारे की विधि।
2. सामुद्रिक बीमा : अर्थ, बीमा पत्रों के प्रकार, गर्भित आश्वासन, मानक सामुद्रिक बीमा पत्र एवं दावों के निपटारे की विधि।
3. बीमा के अन्य प्रकार — चोरी, दुर्घटना, फसल एवं पशु बीमा, (केवल प्रारंभिक जानकारी अपेक्षित)।

इकाई - 5

जीवन बीमा निगम की संगठनात्मक संरचना, जीवन बीमा निगम के अभिकर्ता।
भारतीय जीवन बीमा क्षेत्र का निजीकरण अथवा उदारीकरण।

प्रश्न पत्र द्वितीय (अ) विपणन के मूलाधार

नोट: इस प्रश्न पत्र में 03 खण्ड निम्न प्रकार होंगे :

- खण्ड अ : इस खण्ड में एक अनिवार्य प्रश्न जिसमें प्रत्येक इकाई से 02 लघु प्रश्न लेते हुए कुल 10 लघु प्रश्न होंगे। प्रत्येक लघु प्रश्न का उत्तर लगभग 20 शब्दों में हो।
कुल अंक : 10
- खण्ड ब : इस खण्ड में प्रत्येक इकाई से 02 प्रश्न लेते हुए कुल 10 प्रश्न होंगे। प्रत्येक इकाई से एक प्रश्न का चयन करते हुए कुल 05 प्रश्नों के उत्तर देने होंगे। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 250 शब्दों में हो।
कुल अंक : 50
- खण्ड स : इस खण्ड में 04 प्रश्न वर्णनात्मक होंगे (प्रश्न में भाग भी हो सकते हैं) जो सभी इकाईयों में से दिए जावेंगे, किन्तु एक इकाई से एक से अधिक प्रश्न नहीं होगा। दो प्रश्नों के उत्तर दिये जाने हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 500 शब्दों में हो।
कुल अंक : 40

इकाई -I

परिचय — विपणन का अर्थ एवं महत्त्व, विपणन एवं विक्रय, विपणन की नवीन एवं प्राचीन विचारधारा, विपणन मिश्रण, भूमन्डलीकरण का प्रभाव, विपणन वातावरण।

इकाई -II

विपणन शोध — विपणन शोध का अर्थ, क्षेत्र एवं महत्त्व, विपणन शोध की प्रक्रिया, विपणन शोध के उपकरण एवं तकनीक।

उत्पाद नियोजन एवं विकास — अर्थ, महत्त्व, प्रक्रिया, उत्पाद जीवन चक्र, ब्रान्डिंग, पैकेजिंग एवं लेबलिंग। आदि के संबंध में कार्यकारी ज्ञान।

इकाई -III

संवर्द्धन मिश्रण — व्यक्तिगत विक्रय, विज्ञापन (माध्यम का चुनाव एवं एक अच्छी विज्ञापन के प्रति के आवश्यक तत्त्व) विक्रय संवर्द्धन का महत्त्व एवं तकनीक अथवा विधियाँ, प्रचार एवं जन सम्पर्क।

इकाई -IV

मूल्य-अवधारणा, उद्देश्य एक उत्पाद के मूल्य निर्धारण को प्रभावित करने वाले घटक, मूल्य नीतियाँ।

वितरण वाहिकाएँ — वितरण वाहिकाओं का चयन तथा वितरण वाहिकाओं के प्रकार।

इकाई -V

विपणन के विशिष्ट क्षेत्र: ग्रामीण विपणन, औद्योगिक विपणन, हरित विपणन, सेवा विपणन का अर्थ, क्षेत्र एवं महत्त्व, सामाजिक विपणन।

अथवा

प्रश्न पत्र II(b) : वित्तीय सेवाओं का प्रबन्ध

नोट: इस प्रश्न पत्र में 03 खण्ड निम्न प्रकार होंगे :

- खण्ड अ : इस खण्ड में एक अनिवार्य प्रश्न जिसमें प्रत्येक इकाई से 02 लघु प्रश्न लेते हुए कुल 10 लघु प्रश्न होंगे प्रत्येक लघु प्रश्न का उत्तर लगभग 20 शब्दों में हो। कुल अंक : 10
- खण्ड ब : इस खण्ड में प्रत्येक इकाई से 02 प्रश्न लेते हुए कुल 10 प्रश्न होंगे। प्रत्येक इकाई से एक प्रश्न का चयन करते हुए कुल 05 प्रश्नों के उत्तर देने होंगे। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 250 शब्दों में हो। कुल अंक : 50
- खण्ड स : इस खण्ड में 04 प्रश्न वर्णनात्मक होंगे (प्रश्न में भाग भी हो सकते हैं) जो सभी इकाईयों में से दिए जावेंगे, किन्तु एक इकाई से एक से अधिक प्रश्न नहीं होगा। दो प्रश्नों के उत्तर दिये जाने हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 500 शब्दों में हो। कुल अंक : 40

इकाई - I प्रस्तावना

सेवायें — अर्थ एवं परिभाषा, विशेषताएं, सेवाओं की वृद्धि के कारण, सेवाओं की अर्थव्यवस्था में भूमिका, सेवाओं के लिए विपणन मिश्रण

वित्तीय सेवायें — अवधारणा, भूमिका, प्रकृति एवं विशेषताएं। प्रमुख प्रकार की वित्तीय सेवायें।

इकाई - II बैंकिंग सेवाओं का प्रबन्ध

भारतीय रिजर्व बैंक — भारतीय रिजर्व बैंक के उद्देश्य, कार्य एवं भूमिका, रिजर्व बैंक का संगठन एवं प्रबन्ध, साख नियन्त्रण

वाणिज्यिक बैंक — कार्य भूमिका, साख निर्माण, संगठन एवं प्रबन्ध

भारत में क्रेडिट कार्ड – भारत में क्रेडिट कार्ड व्यवसाय की प्रगति, क्रेडिट कार्ड बनाम डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड के सम्बन्ध में रिजर्व बैंक के निर्देश, क्रेडिट कार्ड से लाभ

इकाई - III मर्चेन्ट बैंकिंग एवं म्यूचुअल कोष

मर्चेन्ट बैंकिंग – अर्थ, कार्य एवं भूमिका, नवीन निर्गमन प्रबन्ध, मर्चेन्ट बैंकर्स की सेवायें, मर्चेन्ट बैंक के सम्बन्धी सरकारी नीति।

म्यूचुअल कोष— अर्थ, उद्देश्य, प्रकार एवं भारत में म्यूचुअल कोषों की समग्र प्रगति, भारत में म्यूचुअल कोषों का नियमन एवं नियन्त्रण।

इकाई - IV

भारत में वित्तीय सेवायें

साख मूल्यांकन सेवायें – अवधारणा, आवश्यकता एवं महत्व, साख मूल्यांकन में ध्यान रखे जाने वाली बातें, भारत में साख मूल्यांकन करने वाले अभिकरण।

संविलयन एवं अधिग्रहण – परिचय, विद्यमान अधिनियम, अधिग्रहण एवं संविलयन, अधिग्रहण के नवीनतम उदाहरण, बी. आई. एफ. आर. एवं संविलयन, ऐच्छिक अन्तःसमूह संविलयन।

इकाई - V सेबी एवं इसके सुधार

सेबी तथा इसकी विनियोजक सुरक्षा – सेबी द्वारा विनियोजकों की सुरक्षा के लिए उठाये गये कदम, नवीन निर्गमन बाजार में सुरक्षा, स्थायी जमा के लिए सुरक्षा, विनियोजकों को वैधानिक सुरक्षा, क्रिसिल रेटिंग एवं विनियोजक सुरक्षा, सेबी के कार्य, सेबी द्वारा प्राथमिक एवं द्वितीयक बाजार में लागू किये गये सुधार।

पुस्तकें :

1. अवधानी वी.ए.—मार्केटिंग ऑफ फाइनेन्सियल सर्विसेज, हिमालय पब्लिशिंग हाऊस, मुम्बई।
2. श्रीवास्तव आर.एम.—मेनेजमेन्ट ऑफ इन्डिया फाइनेन्सियल इन्स्टीट्यूशन, हिमालय पब्लिशिंग हाऊस, मुम्बई।
3. वर्मा जे.सी. —गाइड टु मुचुअल फण्ड्स एण्ड इन्वेस्टमेन्ट पोर्टफोलियो— भारत पब्लिशिंग हाऊस, न्यू देहली।
4. शिवाराम एस. —ग्लोबल फाइनेन्सियल सर्विसेज इन्डस्ट्री, साउथ एशिया पब्लिकेशन्स, न्यू देहली।
5. खान एम वाई—इन्डियन फाइनेन्सियल सिस्टम—थ्योरी एवं प्रैक्टिस, विकास पब्लिशिंग हाऊस, न्यू देहली।
6. शंकर रवि—सर्विसेज मार्केटिंग—द इन्डियन एक्सपिरियन्स, साउथ एसियन पब्लिकेशन, न्यू देहली।
7. अवधानी वी.ए.—इन्वेस्टमेन्ट एन्ड सिक्योरिटीज मार्केट इन इन्डिया, हिमालया पब्लिशिंग हाऊस, मुम्बई।
8. भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम 1934