

बी. ए. द्वितीय वर्ष
व्यावसायिक संचार
(प्रथम प्रश्नपत्र)

खण्ड . I

- अध्याय 1 (व्यावसायिक संचार सम्प्रेषण) : आशय व महत्व**
संचार का आशय, संचार की परिभाषाएँ, संचार के तत्व, संचार की प्रकृति, व्यावसायिक संचार के उद्देश्य, संचार का क्षेत्र, व्यावसायिक संचार के महत्व में वृद्धि के कारण, प्रबन्धकों के लिए संचार का महत्व,
- अध्याय 2 :संचार के मूलरूप**
आन्तरिक संचार, बाह्य संचार, संचार का वर्गीकरण, संचार की दिशा, बहु-दिशा सम्प्रेषण, अन्तरवैयक्तिक संचार, लिखित संचार, अमौखिक संचार, संचार के साधन, संचार के लिखित साधन, संचार की दृश्य तकनीकें, संचार माध्यम की पसंद,
- अध्याय 3 :संचार की प्रक्रिया, सिद्धांत एवं प्रतिरूप**
संचार प्रक्रिया का आशय, संचार प्रक्रिया के संघटक, प्रतिपुष्टि के तरीके, प्रतिपुष्टि की प्रक्रिया, प्रतिपुष्टि का महत्व, प्रभावी प्रतिपुष्टि कौशल को विकसित करने हेतु सुझाव, संचार तथा अन्य विषय, प्रभावी तथा अन्य विषय, संचार के भारतीय प्रतिरूप, संचार के सिद्धांत सारांश, महत्वपूर्ण शब्दावली
- अध्याय 4 :संचार संबन्धि विचारधाराएँ**
संचार की सूचना विचारधारा, अन्तर्क्रिया विचारधारा, संव्यवहार विचारधारा, महत्व, सारांश, महत्वपूर्ण शब्दावली,
- अध्याय 5 :श्रोता विश्लेषण**
श्रोता विश्लेषण का आशय, प्रक्रिया, सारांश, महत्वपूर्ण शब्दावली,
- अध्याय 6 :स्व-विकास एवं संचार**
स्व-विकास का आशय, स्व-विकास करना, प्रभावी सम्प्रेषण का योगदान, उद्देश्य, सारांश, महत्वपूर्ण शब्दावली,

खण्ड - II

- अध्याय 7 :औपचारिक तथा अनौपचारिक संचार**
अनौपचारिक संचार, औपचारिक संचार के माध्यम, सारांश, महत्वपूर्ण शब्दावली,
- अध्याय 8 :संचार की बाधएँ**
विभिन्न प्रकारों की बाधएँ, संचार की बाधएँ, संचार में बाधओं के दुष्प्रभाव, बाधओं के दूर करने हेतु सुझाव, सारांश,

अध्याय 9 :व्यावसायिक संचार में व्यवहार

भाषण, व्याख्यान की तकनीकें, कुछ व्यावहारिक दिशा निर्देश, सामूहिक विचार-विमर्श, समूह का आशय, समूह के प्रकार, समूह के लक्षण, समूह की आवश्यकता एवं महत्व, विचार-विमर्श, सामूहिक विचार-विमर्श के उद्देश्य, सामूहिक विचार-विमर्श की दशाएँ/शर्तें, गुण/लाभ, दोष/हानियाँ, सेमीनार, सेमीनार की विशेषता, सेमीनार के आयोजन की प्रक्रिया, सम्मेलन, सम्मेलन का आयोजन, सारांश, महत्वपूर्ण शब्दावली, स्व-परीक्षा प्रश्न।

खण्ड . III

अध्याय 10 :लेखन कौशल या दक्षता

लेखन दक्षता का आशय, लेखन कुशलता के चरण, प्रभावशाली लेखन के लिए आवश्यक बातें, सारांश, महत्वपूर्ण शब्दावली,

अध्याय 11 :व्यापारिक पत्र (I)

व्यापारिक पत्र के कार्य, व्यापारिक पत्र के उद्देश्य, प्रभावी व्यापारिक पत्र के तत्व, व्यापारिक पत्र की प्रभावशीलता के संघटक, व्यापारिक पत्र के भाग या अंग, व्यापारिक पत्र का स्वरूप ;ढाँचाद्ध, व्यापारिक पत्रों के प्रकार, सारांश, महत्वपूर्ण शब्दावली,

अध्याय 12 :व्यापारिक पत्र (II)

पूछताछ के पत्र, आदेश पत्र, व्यापारिक संदर्भ एवं हैसियत पूछताछ करने वाले अथवा साख एवं प्रस्थिति जानने हेतु पत्र, शिकायती पत्र, वसूली पत्रा, विक्रय पत्र, सारांश, महत्वपूर्ण शब्दावली,

अध्याय 13 :प्रतिवेदन लेखन

प्रतिवेदन से आशय, प्रतिवेदन के लक्षण, प्रतिवेदनों के प्रकार, कार्य के आधार पर, विषय-सामग्री, व्यावसायिक रिपोर्ट तैयार करने के चरण, सारांश, महत्वपूर्ण शब्दावली,

अध्याय 14 :प्रस्तुतीकरण

व्यक्तिगत प्रस्तुतीकरण, समूह प्रस्तुतीकरण, प्रस्तुतीकरण के भेद, प्रभावी प्रस्तुतीकरण, प्रस्तुतीकरण हेतु तैयारी, प्रस्तुतीकरण क्यों?, सारांश, महत्वपूर्ण शब्दावली,

खण्ड . IV

अध्याय 15 :अशाब्दिक संचार

सांकेतिक संचार के लक्षण, सांकेतिक संचार का महत्व, सांकेतिक संचार के कार्य, सांकेतिक संचार के संघटक या तत्व, मौखिक एवं सांकेतिक संचार, सांकेतिक एवं मौखिक संचार में भेद, सीमाएँ, सारांश, महत्वपूर्ण शब्दावली,

अध्याय 16 :प्रभावी श्रवणता

श्रवणता का आशय, श्रवणता के प्रकार, श्रवणता की महत्ता, श्रवणता के उद्देश्य, अच्छे श्रोता के लक्षण, प्रभावी श्रवणता की मुख्य बातें, प्रभावशाली श्रवणता के मुख्य सि(न्त, श्रवणता में आने वाली बाधएँ, प्रभावी श्रवणता हेतु सुझाव, प्रभावपूर्ण लिखित श्रवणता, प्रभावी मौखिक श्रवणता, प्रभावपूर्ण दृश्य श्रवणता, सारांश, महत्वपूर्ण शब्दावली,

अध्याय 17 :साक्षात्कार दक्षता एवं नौकरी हेतु आवेदन

साक्षात्कार के लाभ, साक्षात्कार के प्रकार, साक्षात्कार की तैयारी, साक्षात्कार की सफलता हेतु सुझाव, आत्म-सार, विषय-सामग्री, प्रभावशाली आत्म-सार कैसे लिखा जाता है?, आवेदन-पत्र का आशय, आवेदन-पत्र के तत्व, प्राध्यापक पद हेतु आवेदन का नमूना, सारांश, महत्वपूर्ण शब्दावली,

अध्याय 18 :संचार के आधुनिक रूप

ई-मेल, वीडियो कान्फरेन्सिंग, फ़ैक्स, इंटरनेट, सारांश,

अध्याय 19 :अन्तर्राष्ट्रीय संचार

ई-कॉमर्स, कार्य-प्रणाली या अनुपयोग, भुगतान प्रणाली, ई-कामर्स के लाभ, खतरे तथा सुरक्षा, सारांश,

मानव संसाधन प्रबंधन
(द्वितीय प्रश्नपत्र)

खण्ड . I

- अध्याय 1 :मानव संसाधन प्रबन्धन
अध्याय 2 :भर्ती, चयन एवं नियुक्ति
अध्याय 3 :प्रशिक्षण
अध्याय 4 :निष्पादन मूल्यांकन
अध्याय 5 :स्थानांतरण, पदोन्नति, पदावनति,पदच्युति, बर्खास्तगी एवं घरेलू पूछताछ

खण्ड . II

- अध्याय 6 :कार्य मूल्यांकन
अध्याय 7 :अभिप्रेरणा
अध्याय 8 :मनोबल और कार्य से संतुष्टि
अध्याय 9 :व्यवहार विज्ञान की उत्पत्ति
अध्याय 10 :सामूहिक व्यवहार

खण्ड . III

- अध्याय 11 :कुण्ठा
अध्याय 12 :अनुपरिस्थिति एवं अनुशासन
अध्याय 13 :सीखना और तनाव
अध्याय 14 :संगठनात्मक परिवर्तन
अध्याय 15 :प्रबंधन विकास

खण्ड . IV

- अध्याय 16 :कार्य-जीवन की गुणवत्ता
अध्याय 17 :परिवेदना एवं श्रम संघ
अध्याय 18 :सामूहिक सौदेबाजी
अध्याय 19 :कर्मचारी लाभ