

पण्डित सुन्दरलाल शर्मा (मुक्त) विश्वविद्यालय छत्तीसगढ़, बिलासपुर
सत्रीय कार्य (Assignment Work) सत्र – जुलाई-जून 2022-23

P. G. Diploma in Advertising and Public Relation

विषय— विज्ञापन और जनसंपर्क : एक परिचय

प्रश्नपत्र: प्रथम

पूर्णांक : 30

न्यूनतम उत्तीर्णांक: 12

नोट:- परीक्षार्थी प्रत्येक खण्ड के निर्देशों को ध्यान से पढ़कर प्रश्नों को हल करें।

परीक्षार्थी हेतु निर्देश :

- खण्ड अ – अति लघुउत्तरीय प्रश्न (1 से 8) कुल 08 प्रश्न है, सभी प्रश्न अनिवार्य। प्रति प्रश्न 0.5 अंक उत्तर शब्द सीमा 1-2 शब्द या एक वाक्य।
- खण्ड ब – अति लघुउत्तरीय प्रश्न (9 से 14) कुल 06 प्रश्न है जिसमें से कोई 04 प्रश्न हल करें। प्रति प्रश्न 01 अंक का होगा। उत्तर शब्द सीमा 75 या आधा पेज।
- खण्ड स – लघुउत्तरीय प्रश्न (15 से 18) कुल 04 प्रश्न है जिसमें से कोई 03 प्रश्न हल करें। प्रति प्रश्न 02 अंक का होगा। उत्तर शब्द सीमा 150 या एक पेज।
- खण्ड द – अर्द्ध दीर्घ उत्तरीय प्रश्न (19 से 22) कुल 04 प्रश्न है जिसमें से कोई 02 प्रश्न हल करें। प्रति प्रश्न 04 अंक का होगा। शब्द सीमा 300 या दो पेज।
- खण्ड ई – दीर्घ उत्तरीय प्रश्न (23 से 24) कुल 02 प्रश्न है जिसमें से कोई 01 प्रश्न हल करें। प्रति प्रश्न 08 अंक का होगा। उत्तर की शब्द सीमा 600-750 या 4-5 पेज।

खण्ड—अ

(Section—A)

1. भारत में ABC की शुरुआत कब हुई थी ?
ABC was started in India in the year
2. 'हम हैं न' किस बैंक की पंच लाइन है ?
'Hum hain na' is the punch line of bank.
3. DAGMAR का पूरा नाम बताइए।
Write the full form of DAGMAR.
4. व्यापार और उत्पाद की बिक्री को बढ़ावा देने का सबसे पुराना रूप है।
..... is the oldest forms of promoting the business and the sale of the product.
5. स्काई राइटिंग इंटरनेट का एक तरीका है।
Sky writing is the form of internet
6. प्रोडक्ट, प्राइस, प्लेस और विपणन के चार P's हैं।

Product, price, place and are the four P's of marketing.

7. 'विज्ञापन' शब्द का प्रथम प्रयोग किस वर्ष में हुआ था ?

When was first the used term 'Advertising' ?

8. 1622 में किस अखबार में पहला विज्ञापन प्रकाशित हुआ था ?

In the year 1622 in which newspaper first advertisement was published ?

खण्ड—ब

(Section—B)

9. 'विक्रेता' शब्द को परिभाषित कीजिए।

Define the term 'Vendor'.

10. स्टार्च फॉर्मूला क्या है ?

What is Starch Formula ?

11. सहभागी विज्ञापन एजेंसियों से आप क्या समझते हैं ?

What do you mean by Interactive Ad agencies ?

12. 'प्रेस रिलीज' क्या है ?

What is 'press release' ?

13. एक लेख से न्यूज स्टोरी किस प्रकार भिन्न होती है ?

How are articles different from news stories ?

14. 'स्विचबैक' शब्द को समझाइए।

Explain the term 'switchback'.

खण्ड—स

(Section—C)

15. विभिन्न प्रकार की विज्ञापन एजेंसियों को बताइए।

Discuss the different types of Ad agencies.

16. एक विज्ञापन एजेंसी के संगठनात्मक ढाँचे की चर्चा कीजिए।

Discuss the organisational structure of an advertising agency.

17. जनसंपर्क के विभिन्न प्रकार बताइए।

Explain various types of public relations.

18. विज्ञापन तथा जनसंपर्क के अंतर को स्पष्ट कीजिए।

Clarify the difference between Advertising and Public Relations.

खण्ड—द

(Section—D)

19. विज्ञापनदाताओं द्वारा उपयोग किए जाने वाले विभिन्न प्रकार के प्रिंट मीडिया का उल्लेख कीजिए।
Mention the various types of print media used by advertisers.
20. विज्ञापन अभियान के विभिन्न चरण क्या हैं ?
What are the different phases of advertising campaign ?
21. जनसंपर्क के लिए मीडिया संबंध का महत्व बताइए।
Describe the importance of media relation of public relations.
22. विज्ञापन के माध्यम के आधार पर हम किस तरह विज्ञापन को वर्गीकृत कर सकते हैं ?
How can we classify advertising on the basis of the medium used for advertising ?

खण्ड—इ

(Section—E)

23. भारत जैसे विकासशील देश में जनसंपर्क की महत्वपूर्ण भूमिका है। चर्चा कीजिए।
Public relations has an important role to play in developing country like India. Discuss.
24. व्यावसायिक उद्यमों के लिए विज्ञापन अभियान बनाने के लिए कौन-से कारक जिम्मेदार हैं ? विस्तार से समझाइए।
What are the factors responsible for making an Ad campaigns for business enterprises ?
Elaborate.

आवश्यक निर्देश :-

1. सत्रीय लेखन कार्य को घर से लिखकर उत्तरपुस्तिका दिनांक 31 जनवरी 2023 तक संबंधित अध्ययन केन्द्र में जमा करें। सत्रीय कार्य स्व-हस्तलिखित होना चाहिए। दूसरे के द्वारा लिखा गया, फोटोकापी या पुस्तक का हिस्सा चिपकाना अनुचित साधन का प्रयोग माना जायेगा।
2. छात्र सत्रीय कार्य लेखन हेतु अन्य संदर्भित पुस्तकों का भी उपयोग कर सकते हैं।
3. सत्रांत परीक्षा सत्र जुलाई-जून 2022-23 का सैद्धांतिक प्रश्न पत्र का स्वरूप सत्रीय कार्य जुलाई-जून 2022-23 जैसा ही रहेगा।
4. सत्रीय कार्य के मूल्यांकन में छात्र द्वारा किए गए अध्ययन एवं लेखन, विषय की व्याख्या तथा लेखन में मौलिकता को आधार बनाया जायेगा। इसमें अध्ययन लेखन पर अधिकतम 60 प्रतिशत (18 अंक) दिया जावेगा, विषय-वस्तु की व्याख्या के लिए अधिकतम 20 प्रतिशत (6 अंक) तथा सृजनात्मक, मौलिक-सोच प्रदर्शित होने पर अधिकतम 20 प्रतिशत (6 अंक) प्राप्त हो सकते हैं। इस प्रकार मूल 100 प्रतिशत (30 अंक) का विभाजन रहेगा।

पण्डित सुन्दरलाल शर्मा (मुक्त) विश्वविद्यालय छत्तीसगढ़, बिलासपुर
सत्रीय कार्य (Assignment Work) सत्र – जुलाई-जून 2022-23

P. G. Diploma in Advertising and Public Relation

विषय- जनसम्पर्क के सिद्धान्त और उद्देश्य

प्रश्नपत्र: द्वितीय

पूर्णांक : 30

न्यूनतम उत्तीर्णांक: 12

नोट:- परीक्षार्थी प्रत्येक खण्ड के निर्देशों को ध्यान से पढ़कर प्रश्नों को हल करें।

परीक्षार्थी हेतु निर्देश :

- खण्ड अ – अति लघुउत्तरीय प्रश्न (1 से 8) कुल 08 प्रश्न है, सभी प्रश्न अनिवार्य। प्रति प्रश्न 0.5 अंक उत्तर शब्द सीमा 1-2 शब्द या एक वाक्य।
- खण्ड ब – अति लघुउत्तरीय प्रश्न (9 से 14) कुल 06 प्रश्न है जिसमें से कोई 04 प्रश्न हल करें। प्रति प्रश्न 01 अंक का होगा। उत्तर शब्द सीमा 75 या आधा पेज।
- खण्ड स – लघुउत्तरीय प्रश्न (15 से 18) कुल 04 प्रश्न है जिसमें से कोई 03 प्रश्न हल करें। प्रति प्रश्न 02 अंक का होगा। उत्तर शब्द सीमा 150 या एक पेज।
- खण्ड द – अर्द्ध दीर्घ उत्तरीय प्रश्न (19 से 22) कुल 04 प्रश्न है जिसमें से कोई 02 प्रश्न हल करें। प्रति प्रश्न 04 अंक का होगा। शब्द सीमा 300 या दो पेज।
- खण्ड ई – दीर्घ उत्तरीय प्रश्न (23 से 24) कुल 02 प्रश्न है जिसमें से कोई 01 प्रश्न हल करें। प्रति प्रश्न 08 अंक का होगा। उत्तर की शब्द सीमा 600-750 या 4-5 पेज।

खण्ड—अ

(Section—A)

1. जनसंपर्क कंपनी के एक उत्पन्न करने के लिए कॉर्पोरेट संचार द्वारा तैयार बाहरी संचार का उपयोग करता है।
- (अ) स्थिर छवि
- (ब) सकारात्मक छवि
- (स) नकारात्मक छवि
- (द) मोबाइल छवि

Public relations use the external communications prepared by corporate communications to generate a of the company.

- (a) static image
- (b) positive image
- (c) negative image
- (d) mobile image

2. पब्लिक रिलेशन प्रैक्टिशनर्स की ओर से जनता को प्रभावित करने का एक जानबूझकर किया गया प्रयास है।

- (अ) प्रचार करना
- (ब) प्रचार
- (स) छद्म घटना
- (द) प्रोत्साहन

..... is a deliberate attempt on the part of public relations practitioners to influence the public.

- (a) Propaganda
- (b) Publicity
- (c) Pseudo events
- (d) Persuasion

3. संकट प्रबंधन का पहला नियम है :

- (अ) बातचीत करना
- (ब) छिपाना
- (स) नकारना
- (द) मना करना

The first rule of crisis management is to :

- (a) communicate
- (b) hide
- (c) negate
- (d) deny

4. किसी मुद्दे के प्रति पूर्वाग्रह बनाने या बदलने में संचार का कौन-सा रूप सबसे प्रभावी है ?

- (अ) पारस्परिक
- (ब) मीडिया
- (स) समूह
- (द) जनता

Which form of communication is most effective in forming or changing predispositions toward an issue ?

- (a) Interpersonal
- (b) Media
- (c) Group

(d) Public

5. कौन-सा क्षेत्र जनसंपर्क उभरते मुद्दों और एक संगठन पर उनके संभावित प्रभाव के साथ नृत्य करता है ?

(अ) जनता की राय

(ब) मुद्दे प्रबंधन

(स) सार्वजनिक मामलों

(द) पक्ष जुटाव

Which area of public relations deals with emerging issues and their potential impact on an organization ?

(a) Public opinion

(b) Issues management

(c) Public affairs

(d) Lobbying

6. पब्लिक रिलेशन के क्षेत्र में क्लाइंट-फर्म रिलेशनशिप के लिए सबसे आम खतरा क्या है ?

(अ) लागत के बारे में ग्राहकों के प्रश्न

(ब) बाहरी सलाह का विरोध

(स) व्यक्तित्व संघर्ष

(द) ग्राहक की अनूठी समस्याओं की सतही समझ

In the public relation field what is the most common threat to a client-firm relationship ?

(a) Client's questions about assets

(b) Resistance to outside advice

(c) Personality conflicts

(d) Superficial grasp of the client's unique problems

7. एक फर्म के जनसंपर्क स्थिति विश्लेषण के "आंतरिक कारक" भाग में अक्सर शामिल होता है :

(अ) एक संचार लेखा परीक्षा

(ब) रणनीतिक सुझाव

(स) समुदाय फोकस समूह

(द) मीडिया संपर्कों की एक सूची

The internal factors portion of a firm's public relations situation analysis often includes :

(a) a communication audit

(b) strategic suggestions

(c) community focus groups

(d) a listing of media contracts

8. एक मध्यस्थ स्रोत के माध्यम से संदेश का समकालिक संवादात्मक, वास्तविक समय का आदान- प्रदान है।

- (अ) ई-मेल
- (ब) सोशल नेटवर्किंग साइट्स
- (स) ब्लॉग
- (द) ऑनलाइन बातचीत

..... is the synchronous, interactive, real time exchange of message via mediated source.

- (a) E-mail
- (b) Social networking sites
- (c) Blogs
- (d) Online chat

खण्ड—ब

(Section—B)

9. वे कौन-से गुण हैं जिन पर जनसम्पर्क का भविष्य निर्भर करता है ?

What are the qualities on which the future of PR depends on ?

10. जनसम्पर्क और मार्केटिंग में क्या अंतर है ?

What is the difference between PR and Marketing ?

11. संकट से आप क्या समझते हैं ?

What do you mean by Crisis ?

12. छवि और पहचान से आपका क्या तात्पर्य है ?

What do you mean by Image and Identity ?

13. कॉर्पोरेट विज्ञापन के उद्देश्य क्या हैं ?

What are the objectives of Corporate Advertising ?

14. मीडिया संबंध के पाँच F's क्या हैं ?

What are the five F's of media relation ?

खण्ड—स

(Section—C)

15. जनसम्पर्क से आप क्या समझते हैं ?

What do you understand by PR ?

16. इमेज मास्टर्स से आप क्या समझते हैं ?
What do you understand by Image Masters ?
17. वित्तीय प्रबंधन के चार बुनियादी उद्देश्य क्या हैं ?
What are the *four* basic objectives of financial management ?
18. लोगो का क्या महत्व है ?
What is the importance of Logo ?

खण्ड—द

(Section—D)

19. जनसम्पर्क के विभिन्न रूप और प्रकृति क्या हैं ?
What are the various forms and nature of PR ?
20. मार्केटिंग में जनसम्पर्क की क्या भूमिका है ?
What is the role of PR in marketing ?
21. प्रेस किट के अंदर क्या जाना चाहिए ?
What should go inside a press kit ?
22. भारतीय प्रेस परिषद् के कार्य क्या हैं ?
What are the function of Press Council of India ?

खण्ड—इ

(Section—E)

23. वित्तीय विज्ञापन में जनसम्पर्क की भूमिका की व्याख्या कीजिए।
Explain the role of PR in financial advertising.
24. जनसम्पर्क की प्रक्रिया में कौन-से गुण शामिल हैं ?
What are the attributes involved in the process of PR ?

आवश्यक निर्देश :-

1. सत्रीय लेखन कार्य को घर से लिखकर उत्तरपुस्तिका दिनांक 31 जनवरी 2023 तक संबंधित अध्ययन केन्द्र में जमा करें। सत्रीय कार्य स्व-हस्तलिखित होना चाहिए। दूसरे के द्वारा लिखा गया, फोटोकापी या पुस्तक का हिस्सा चिपकाना अनुचित साधन का प्रयोग माना जायेगा।
2. छात्र सत्रीय कार्य लेखन हेतु अन्य संदर्भित पुस्तकों का भी उपयोग कर सकते हैं।
3. सत्रांत परीक्षा सत्र जुलाई-जून 2022-23 का सैद्धांतिक प्रश्न पत्र का स्वरूप सत्रीय कार्य जुलाई-जून 2022-23 जैसा ही रहेगा।
4. सत्रीय कार्य के मूल्यांकन में छात्र द्वारा किए गए अध्ययन एवं लेखन, विषय की व्याख्या तथा लेखन में मौलिकता को आधार बनाया जायेगा। इसमें अध्ययन लेखन पर अधिकतम 60 प्रतिशत (18 अंक) दिया जावेगा, विषय-वस्तु की व्याख्या के लिए अधिकतम 20 प्रतिशत (6 अंक) तथा सृजनात्मक, मौलिक-सोच प्रदर्शित होने पर अधिकतम 20 प्रतिशत (6 अंक) प्राप्त हो सकते हैं। इस प्रकार मूल 100 प्रतिशत (30 अंक) का विभाजन रहेगा।

पण्डित सुन्दरलाल शर्मा (मुक्त) विश्वविद्यालय छत्तीसगढ़, बिलासपुर
सत्रीय कार्य (Assignment Work) सत्र – जुलाई-जून 2022-23

P. G. Diploma in Advertising and Public Relation

विषय- विज्ञापन में ब्राण्ड प्रबंधन और रणनीति

प्रश्नपत्र: तृतीय

पूर्णांक : 30

न्यूनतम उत्तीर्णांक: 12

नोट:- परीक्षार्थी प्रत्येक खण्ड के निर्देशों को ध्यान से पढ़कर प्रश्नों को हल करें।

परीक्षार्थी हेतु निर्देश :

खण्ड अ – अति लघुउत्तरीय प्रश्न (1 से 8) कुल 08 प्रश्न है, सभी प्रश्न अनिवार्य। प्रति प्रश्न 0.5 अंक उत्तर शब्द सीमा 1-2 शब्द या एक वाक्य।

खण्ड ब – अति लघुउत्तरीय प्रश्न (9 से 14) कुल 06 प्रश्न है जिसमें से कोई 04 प्रश्न हल करें। प्रति प्रश्न 01 अंक का होगा। उत्तर शब्द सीमा 75 या आधा पेज।

खण्ड स – लघुउत्तरीय प्रश्न (15 से 18) कुल 04 प्रश्न है जिसमें से कोई 03 प्रश्न हल करें। प्रति प्रश्न 02 अंक का होगा। उत्तर शब्द सीमा 150 या एक पेज।

खण्ड द – अर्द्ध दीर्घ उत्तरीय प्रश्न (19 से 22) कुल 04 प्रश्न है जिसमें से कोई 02 प्रश्न हल करें। प्रति प्रश्न 04 अंक का होगा। शब्द सीमा 300 या दो पेज।

खण्ड ई – दीर्घ उत्तरीय प्रश्न (23 से 24) कुल 02 प्रश्न है जिसमें से कोई 01 प्रश्न हल करें। प्रति प्रश्न 08 अंक का होगा। उत्तर की शब्द सीमा 600-750 या 4-5 पेज।

खण्ड—अ

(Section—A)

1. 'लोगो' क्या है ?

What is 'Logo' ?

2. काफरर ब्रांड के केन्द्रित दृष्टिकोण पर बल देते हैं।

Kapferer has emphasized the brand focused view of

3. किसने रणनीति असफलता का स्पष्टीकरण दिया है ?

Who has given an explanation for strategic failure ?

4. ब्रांड में 'पुराना होने' से क्या तात्पर्य है ?

What is ageing in brand ?

5. सी. बी. बी. ई. का पूरा अर्थ लिखिए।

Write the full form of CBBE.

6. ब्रांड गठबंधन से आप क्या समझते हैं ?

What do you understand by Brand Alliance ?

7. ब्रांड इक्विटी क्या है ?

What is Brand Equity ?

8. ड्यूपॉन्ट द्वारा किस उत्पाद को चालू किया गया ?

Dupont introduce a product called

खण्ड—ब

(Section—B)

9. हेरिटेज ब्रांड क्या है ?

What is heritage brand ?

10. ब्रांड की पहचान के कारकों को बताइए।

Write the component of brand identity.

11. ब्रांड विस्तार को परिभाषित कीजिए।

Define the brand extension.

12. बैनर विज्ञापन के बारे में बताइए।

Tell about the banner advertisement.

13. ब्रांड भ्रम से क्या तात्पर्य है ?

What is the meaning of brand confusion ?

14. संदर्भ समूह अपील क्या है ?

What is reference group appeal ?

खण्ड—स

(Section—C)

15. कॉर्पोरेट छवि पर प्रकाश डालिए।

Highlight the corporate image.

16. ब्रांड की सफलता के कारकों को बताइए।

Tell the factors on which the success of a brand depends.

17. असंगति/मतभेद के कारणों को लिखिए।

Write the causes of dissonance.

18. ब्रांड फ्रेंचाइजिंग की व्याख्या कीजिए।

Describe about the brand franchising.

खण्ड—द

(Section—D)

19. ब्रांड पर्सनालिटी क्या है ?

What is Brand Personality ?

20. ब्रांड निर्मित करने में सहायक तत्वों की चर्चा कीजिए।

Discuss the factors that help form a brand.

21. इंटरनेट ब्रांडिंग में किस प्रकार महत्वपूर्ण है ?

How does the internet support branding ?

22. उपभोक्ता विपणन और व्यवसाय-से-व्यवसाय विपणन के अंतर पर प्रकाश डालिए।

Highlight the difference between consumer marketing and business-to-business marketing.

खण्ड—इ

(Section—E)

23. ब्रांडिंग में न्यू मीडिया की भूमिका को स्पष्ट कीजिए।

Elucidate on the role of new media in branding.

24. ब्रांडिंग के विभिन्न प्रकार की व्याख्या कीजिए।

Explain about the different types of branding.

आवश्यक निर्देश :-

1. सत्रीय लेखन कार्य को घर से लिखकर उत्तरपुस्तिका दिनांक 31 जनवरी 2023 तक संबंधित अध्ययन केन्द्र में जमा करें। सत्रीय कार्य स्व-हस्तलिखित होना चाहिए। दूसरे के द्वारा लिखा गया, फोटोकापी या पुस्तक का हिस्सा चिपकाना अनुचित साधन का प्रयोग माना जायेगा।
2. छात्र सत्रीय कार्य लेखन हेतु अन्य संदर्भित पुस्तकों का भी उपयोग कर सकते हैं।
3. सत्रांत परीक्षा सत्र जुलाई-जून 2022-23 का सैद्धांतिक प्रश्न पत्र का स्वरूप सत्रीय कार्य जुलाई-जून 2022-23 जैसा ही रहेगा।
4. सत्रीय कार्य के मूल्यांकन में छात्र द्वारा किए गए अध्ययन एवं लेखन, विषय की व्याख्या तथा लेखन में मौलिकता को आधार बनाया जायेगा। इसमें अध्ययन लेखन पर अधिकतम 60 प्रतिशत (18 अंक) दिया जावेगा, विषय-वस्तु की व्याख्या के लिए अधिकतम 20 प्रतिशत (6 अंक) तथा सृजनात्मक, मौलिक-सोच प्रदर्शित होने पर अधिकतम 20 प्रतिशत (6 अंक) प्राप्त हो सकते हैं। इस प्रकार मूल 100 प्रतिशत (30 अंक) का विभाजन रहेगा।

पण्डित सुन्दरलाल शर्मा (मुक्त) विश्वविद्यालय छत्तीसगढ़, बिलासपुर
सत्रीय कार्य (Assignment Work) सत्र – जुलाई-जून 2022-23

P. G. Diploma in Advertising and Public Relation

विषय- रणनीतिक जनसम्पर्क एवं प्रबन्धन

प्रश्नपत्र: चतुर्थ

पूर्णांक : 30

न्यूनतम उत्तीर्णांक: 10

नोट:- परीक्षार्थी प्रत्येक खण्ड के निर्देशों को ध्यान से पढ़कर प्रश्नों को हल करें।

परीक्षार्थी हेतु निर्देश :

- खण्ड अ – अति लघुउत्तरीय प्रश्न (1 से 8) कुल 08 प्रश्न है, सभी प्रश्न अनिवार्य। प्रति प्रश्न 0.5 अंक उत्तर शब्द सीमा 1-2 शब्द या एक वाक्य।
- खण्ड ब – अति लघुउत्तरीय प्रश्न (9 से 14) कुल 06 प्रश्न है जिसमें से कोई 04 प्रश्न हल करें। प्रति प्रश्न 01 अंक का होगा। उत्तर शब्द सीमा 75 या आधा पेज।
- खण्ड स – लघुउत्तरीय प्रश्न (15 से 18) कुल 04 प्रश्न है जिसमें से कोई 03 प्रश्न हल करें। प्रति प्रश्न 02 अंक का होगा। उत्तर शब्द सीमा 150 या एक पेज।
- खण्ड द – अर्द्ध दीर्घ उत्तरीय प्रश्न (19 से 22) कुल 04 प्रश्न है जिसमें से कोई 02 प्रश्न हल करें। प्रति प्रश्न 04 अंक का होगा। शब्द सीमा 300 या दो पेज।
- खण्ड ई – दीर्घ उत्तरीय प्रश्न (23 से 24) कुल 02 प्रश्न है जिसमें से कोई 01 प्रश्न हल करें। प्रति प्रश्न 08 अंक का होगा। उत्तर की शब्द सीमा 600-750 या 4-5 पेज।

खण्ड—अ

(Section—A)

1. डेटा वेयरहाउसिंग क्या है ?
What is Data Warehousing ?
2. रिलेशनशिप मार्केटिंग की तीन मूलभूत आवश्यकताएँ हैं _____, _____ एवं _____।
The three fundamental requirements of relationship marketing are ,..... and
3. आई. डी. आई. सी. फ्रेमवर्क का अर्थ है _____।
IDIC framework stands for
4. के. वाई. सी. क्या है ?
What is KYC ?
5. उस सिद्धान्त का नाम बताइए जो कहता है कि 80% लाभ का प्रतिनिधित्व 20% ग्राहकों द्वारा किया जाता है और 80% में से नीचे 20% कम लाभ या लाभहीन ग्राहक होंगे।

Name the principle that says that 80% of profit is represented by 20% of customers and the bottom 20% out of the 80% will be low profit or unprofitable customers.

6. मार्केटिंग के चार P's क्या हैं ?

What are four P's of Marketing ?

7. सी. आर. एम. गतिविधियों के प्रकार क्या हैं ?

What are the types of CRM activities ?

8. ग्राहक को यह महसूस कराना कि उनके पास पर्याप्त ज्ञान की कमी है, ग्राहक के साथ व्यवहार करने का एक अच्छा तरीका है। (सत्य/असत्य)

Making the customer feel they lack adequate knowledge is a good way to deal with customer. (True/False)

खण्ड—ब

(Section—B)

9. रिलेशनशिप मार्केटिंग क्या है ?

What is Relationship Marketing ?

10. डाटा माइनिंग पर एक संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।

Write a short note on Data Mining.

11. CRM में प्रोसेस डिजाइन क्या है ?

What is process design in CRM ?

12. मानव संसाधन प्रबंधन पर एक संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।

Write a short note on Human Resources Management.

13. एक खरीदार और एक ग्राहक के बीच अंतर पर चर्चा कीजिए।

Discuss the difference between a buyer and a customer.

14. संदर्भ समूह अपील क्या है ?

What is reference group appeal ?

खण्ड—स

(Section—C)

15. वफादारी की सीढ़ी की अवधारणा की उपयुक्त उदाहरणों के साथ चर्चा कीजिए।

Discuss with suitable examples the concept of ladder of loyalty.

16. सी. आर. एम. रणनीति के सफल कार्यान्वयन के लिए विभिन्न चरणों पर एक संक्षिप्त निबन्ध लिखिए।

Write a short essay on various steps for successful implementation of CRM strategy.

17. ग्राहक प्रतिधारण रणनीतियों पर एक संक्षिप्त निबन्ध लिखिए।

Write a short essay on customer retention strategies.

18. बीमा कंपनियों द्वारा अपने लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए उपयोग किए जाने वाले माध्यमों की चर्चा कीजिए।

Discuss the channels used by insurance companies for achieving their goals.

खण्ड—द

(Section—D)

19. एक संगठन द्वारा ग्राहकों को खो देने के पीछे की विस्तृत सेवा संबंधी कारणों का वर्णन कीजिए।

Elaborate service related reasons for losing customers by an organisation.

20. ग्राहकों के साथ कैसे व्यवहार न करें, इस पर निबंध लिखिए।

Write an essay on how not to deal with customers.

21. डिलीवरी के मूल क्षेत्र की चर्चा कीजिए जिसमें एक कंपनी को ध्यान केंद्रित करना चाहिए।

Discuss the basic area of delivery in which a company should focus.

22. सहयोगी सी. आर. एम. क्या है ? चर्चा कीजिए कि वित्तीय सेवा प्रदाता इसका उपयोग कैसे कर रहे हैं।

What is Collaborative CRM ? Discuss how financial service providers are using this.

खण्ड—इ

(Section—E)

23. कंपनियों द्वारा CRM को अपनाने के पीछे की प्रेरणाओं और इसके लाभों पर एक निबंध लिखिए।

Write an essay on the motivations behind companies adoption of CRM and the benefits of it.

24. विभिन्न ग्राहक संबंध प्रबंधन के बारे में विस्तार से चर्चा कीजिए कि यह किसी कंपनी के व्यवसाय को कैसे प्रभावित करता है।

Discuss in details about various customer relationship management and how it affects the business of a company.

आवश्यक निर्देश :-

1. सत्रीय लेखन कार्य को घर से लिखकर उत्तरपुस्तिका दिनांक 31 जनवरी 2023 तक संबंधित अध्ययन केन्द्र में जमा करें। सत्रीय कार्य स्व-हस्तलिखित होना चाहिए। दूसरे के द्वारा लिखा गया, फोटोकापी या पुस्तक का हिस्सा चिपकाना अनुचित साधन का प्रयोग माना जायेगा।
2. छात्र सत्रीय कार्य लेखन हेतु अन्य संदर्भित पुस्तकों का भी उपयोग कर सकते हैं।
3. सत्रांत परीक्षा सत्र जुलाई-जून 2022-23 का सैद्धांतिक प्रश्न पत्र का स्वरूप सत्रीय कार्य जुलाई-जून 2022-23 जैसा ही रहेगा।
4. सत्रीय कार्य के मूल्यांकन में छात्र द्वारा किए गए अध्ययन एवं लेखन, विषय की व्याख्या तथा लेखन में मौलिकता को आधार बनाया जायेगा। इसमें अध्ययन लेखन पर अधिकतम 60 प्रतिशत (18 अंक) दिया जावेगा, विषय-वस्तु की व्याख्या के लिए अधिकतम 20 प्रतिशत (6 अंक) तथा सृजनात्मक, मौलिक-सोच प्रदर्शित होने पर अधिकतम 20 प्रतिशत (6 अंक) प्राप्त हो सकते हैं। इस प्रकार मूल 100 प्रतिशत (30 अंक) का विभाजन रहेगा।

पण्डित सुन्दरलाल शर्मा (मुक्त) विश्वविद्यालय छत्तीसगढ़, बिलासपुर
सत्रीय कार्य (Assignment Work) सत्र – जुलाई-जून 2022-23

P. G. Diploma in Advertising and Public Relation

विषय- CORPORATE COMMUNICATION

प्रश्नपत्र: पंचम

पूर्णांक : 30

न्यूनतम उत्तीर्णांक: 12

नोट:- परीक्षार्थी प्रत्येक खण्ड के निर्देशों को ध्यान से पढ़कर प्रश्नों को हल करें।

परीक्षार्थी हेतु निर्देश :

खण्ड अ – अति लघुउत्तरीय प्रश्न (1 से 8) कुल 08 प्रश्न है, सभी प्रश्न अनिवार्य। प्रति प्रश्न 0.5 अंक उत्तर शब्द सीमा 1-2 शब्द या एक वाक्य।

खण्ड ब – अति लघुउत्तरीय प्रश्न (9 से 14) कुल 06 प्रश्न है जिसमें से कोई 04 प्रश्न हल करें। प्रति प्रश्न 01 अंक का होगा। उत्तर शब्द सीमा 75 या आधा पेज।

खण्ड स – लघुउत्तरीय प्रश्न (15 से 18) कुल 04 प्रश्न है जिसमें से कोई 03 प्रश्न हल करें। प्रति प्रश्न 02 अंक का होगा। उत्तर शब्द सीमा 150 या एक पेज।

खण्ड द – अर्द्ध दीर्घ उत्तरीय प्रश्न (19 से 22) कुल 04 प्रश्न है जिसमें से कोई 02 प्रश्न हल करें। प्रति प्रश्न 04 अंक का होगा। शब्द सीमा 300 या दो पेज।

खण्ड ई – दीर्घ उत्तरीय प्रश्न (23 से 24) कुल 02 प्रश्न है जिसमें से कोई 01 प्रश्न हल करें। प्रति प्रश्न 08 अंक का होगा। उत्तर की शब्द सीमा 600-750 या 4-5 पेज।

खण्ड—अ

(Section—A)

1. संचार के 4 S's हैं ।
4S's of communication are
2. अंतःवैयक्तिक संचार का अर्थ है ।
Interpersonal communication means
3. प्रतिपुष्टि क्या है ?
What is Feedback ?
4. स्वरमान (पिच) को परिभाषित कीजिए।
Write the definition of Pitch.
5. 'हैपटिक्स' का क्या तात्पर्य है ?
What is the meaning of 'Haptics' ?
6. प्रदर्शनकारी भाषण से आप क्या समझते हैं ?

What do you mean by Demonstrative Speech ?

7. अंतरफलक का मतलब है।

The meaning of interface is

8. 'ध्वनि विज्ञान' क्या है ?

What is 'Phonology' ?

खण्ड—ब

(Section—B)

9. औपचारिक संचार क्या है ?

What is Formal Communication ?

10. "हास्य एक शक्तिशाली प्रबंधन का उपकरण है।" कैसे ?

"Humour is a powerful management tool." How ?

11. चिकित्सीय श्रवण क्या है ?

What is therapeutic listening ?

12. वैचारिक कौशल से आप क्या समझते हैं ?

What do you mean by conceptual skill ?

13. सर्वांगसमता क्या है ?

What is congruence ?

14. शिकायत साक्षात्कार के बारे में लिखिए।

Write about the grievance interview.

खण्ड—स

(Section—C)

15. संचार के तीन प्रमुख सिद्धान्त क्या हैं ?

What are the *three* cardinal principles of communication ?

16. शारीरिक भाषा से आप क्या समझते हैं ?

What do you understand by Body Language ?

17. भाषण शैली की चर्चा कीजिए।

Discuss the styles of speech.

18. बैठक की विशेषताएँ लिखिए।

What are the characteristics of meetings ?

खण्ड—द

(Section—D)

19. संचार के 7सी's को बताइए।

Tell the 7C's of communication.

20. प्रभावी श्रवण की बाधाओं को लिखिए।

Write the barriers of effective listening.

21. चार प्रमुख भाव-भंगिमाओं (हाव-भाव) की चर्चा कीजिए।

Discuss the *four* types of gesticulations.

22. आवाज की स्पष्टता को प्रभावित करने वाले कारकों का वर्णन कीजिए।

Explain the factors that influence voice clarity.

खण्ड—इ

(Section—E)

23. व्यावसायिक संचार के विकास की व्याख्या कीजिए।

Elaborate the evolution of Business Communication.

24. “समाज का विकास संचार पर निर्भर करता है।” सोदाहरण समझाइए।

“Development of society depends upon communication.” Explain with example.

आवश्यक निर्देश :-

1. सत्रीय लेखन कार्य को घर से लिखकर उत्तरपुस्तिका दिनांक 31 जनवरी 2023 तक संबंधित अध्ययन केन्द्र में जमा करें। सत्रीय कार्य स्व-हस्तलिखित होना चाहिए। दूसरे के द्वारा लिखा गया, फोटोकापी या पुस्तक का हिस्सा चिपकाना अनुचित साधन का प्रयोग माना जायेगा।
2. छात्र सत्रीय कार्य लेखन हेतु अन्य संदर्भित पुस्तकों का भी उपयोग कर सकते हैं।
3. सत्रांत परीक्षा सत्र जुलाई-जून 2022-23 का सैद्धांतिक प्रश्न पत्र का स्वरूप सत्रीय कार्य जुलाई-जून 2022-23 जैसा ही रहेगा।
4. सत्रीय कार्य के मूल्यांकन में छात्र द्वारा किए गए अध्ययन एवं लेखन, विषय की व्याख्या तथा लेखन में मौलिकता को आधार बनाया जायेगा। इसमें अध्ययन लेखन पर अधिकतम 60 प्रतिशत (18 अंक) दिया जावेगा, विषय-वस्तु की व्याख्या के लिए अधिकतम 20 प्रतिशत (6 अंक) तथा सृजनात्मक, मौलिक-सोच प्रदर्शित होने पर अधिकतम 20 प्रतिशत (6 अंक) प्राप्त हो सकते हैं। इस प्रकार मूल 100 प्रतिशत (30 अंक) का विभाजन रहेगा।

पण्डित सुन्दरलाल शर्मा (मुक्त) विश्वविद्यालय छत्तीसगढ़, बिलासपुर
सत्रीय कार्य (Assignment Work) सत्र – जुलाई-जून 2022-23

P. G. Diploma in Advertising and Public Relation

विषय-विज्ञापन एवं जनसंपर्क के उपकरण

प्रश्नपत्र: षष्ठम

पूर्णांक : 30

न्यूनतम उत्तीर्णांक: 12

नोट:- परीक्षार्थी प्रत्येक खण्ड के निर्देशों को ध्यान से पढ़कर प्रश्नों को हल करें।

परीक्षार्थी हेतु निर्देश :

खण्ड अ – अति लघुउत्तरीय प्रश्न (1 से 8) कुल 08 प्रश्न है, सभी प्रश्न अनिवार्य। प्रति प्रश्न 0.5 अंक उत्तर शब्द सीमा 1-2 शब्द या एक वाक्य।

खण्ड ब – अति लघुउत्तरीय प्रश्न (9 से 14) कुल 06 प्रश्न है जिसमें से कोई 04 प्रश्न हल करें। प्रति प्रश्न 01 अंक का होगा। उत्तर शब्द सीमा 75 या आधा पेज।

खण्ड स – लघुउत्तरीय प्रश्न (15 से 18) कुल 04 प्रश्न है जिसमें से कोई 03 प्रश्न हल करें। प्रति प्रश्न 02 अंक का होगा। उत्तर शब्द सीमा 150 या एक पेज।

खण्ड द – अर्द्ध दीर्घ उत्तरीय प्रश्न (19 से 22) कुल 04 प्रश्न है जिसमें से कोई 02 प्रश्न हल करें। प्रति प्रश्न 04 अंक का होगा। शब्द सीमा 300 या दो पेज।

खण्ड ई – दीर्घ उत्तरीय प्रश्न (23 से 24) कुल 02 प्रश्न है जिसमें से कोई 01 प्रश्न हल करें। प्रति प्रश्न 08 अंक का होगा। उत्तर की शब्द सीमा 600-750 या 4-5 पेज।

खण्ड—अ

(Section—A)

1. प्रेस रिलीज, स्पॉन्सरशिप, स्पेशल इवेंट और वेबपेज अंग हैं।

- (i) डायरेक्ट मार्केटिंग
- (ii) विज्ञापन
- (iii) सेल्स प्रमोशन
- (iv) पब्लिक रिलेशंस

Press releases, sponsorship, special events and webpage are parts of

- (i) Direct Marketing
- (ii) Advertising
- (iii) Sales Promotion
- (iv) Public Relations

2. इनमें से कौन-सा पी. आर. विभाग का कार्य नहीं है ?

- (i) सेलिंग
- (ii) प्रोडक्ट का प्रचार
- (iii) लाबी करना
- (iv) कॉर्पोरेट कम्युनिकेशन

Which of the following is not a function PR department ?

- (i) Selling
- (ii) Product Publicity
- (iii) Lobbying
- (iv) Corporate Communication

3. सी. आर. एम. full रूप है :

- (i) कस्टमर रिलेशनशिप मैनेजमेंट
- (ii) कंपनी रिसोर्स मार्केटिंग
- (iii) कंज्यूमर रीचिंग मार्केटिंग
- (iv) कस्टमर रिलेशनशिप मार्केटिंग

CRM is full form of :

- (i) Customer Relationship Management
- (ii) Company Resource Marketing
- (iii) Consumer Reaching Marketing
- (iv) Customer Relationship Marketing

4. कंपनी की अच्छी छवि बनाने में सहायक हैं।

- (i) प्रचार
- (ii) प्रोपेगैंडा
- (iii) संचार
- (iv) जनसंपर्क

..... help in building a good image of the company.

- (i) Publicity
- (ii) Propaganda
- (iii) Communication
- (iv) Public Relations

5. आई. पी. आर. ए. का पूर्ण रूप क्या है ?

What is full form of IPRA ?

6. कॉर्पोरेट जनसंपर्क की छवि और पहचान को प्रोजेक्ट करना चाहता है।

- (i) संस्थान
- (ii) कस्टमर (ग्राहक)
- (iii) जनता
- (iv) इनमें से कोई नहीं

Corporate public relations seek to project the image and identity of

- (i) Organization
- (ii) Customers
- (iii) Public
- (iv) None of these

7. प्रबंधकीय गतिविधियों का अभिन्न अंग है जैसे योजना, समन्वय और परामर्श।

- (i) जनसंचार
- (ii) व्यावसायिक सम्पर्क
- (iii) कॉर्पोरेट संचार
- (iv) क्रिटिकल संचार

..... is integral to 'managerial' activities such as planning, coordinating and counselling.

- (i) Mass Communication
- (ii) Business Communication
- (iii) Corporate Communication
- (iv) Critical Communication

8. जनसंपर्क एक संचार नेटवर्क के रूप में विसर्जित हो गया है।

- (i) राष्ट्रीय
- (ii) वैश्विक
- (iii) मल्टीनेशनल
- (iv) इनमें से कोई नहीं

Public relations have emerged as a communication network.

- (i) National
- (ii) Global
- (iii) Multinational
- (iv) None of these

खण्ड—ब
(Section—B)

9. शोर क्या है ?
What is noise ?
10. विश्वसनीयता क्या है ?
What is Credibility ?
11. ग्राहक शेयर दृष्टिकोण क्या है ?
What is customer share approach ?
12. ग्राहक रणनीति ग्रिड क्या है ?
What is customer strategy grid ?
13. गुणवत्ता से आप क्या समझते हैं ?
What do you understand by 'quality' ?
14. मार्केटिंग टूल के रूप में ब्लॉगिंग पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।
Write a short note on blogging as a marketing tool.

खण्ड—स
(Section—C)

15. मार्केटिंग टूल के रूप में इवेंट मैनेजमेंट के एक नुकसान का उल्लेख कीजिए।
Mention *one* disadvantage of event management as a marketing tool.
16. रचनात्मकता पर तीन विचार क्या हैं ?
What are the *three* views on creativity ?
17. ऐसे कौन-से दो तरीके हैं जिनसे सी. आर. एम. ग्राहक संबंधों को बेहतर बनाते हैं ?
What are the *two* ways in which CRM improves customer relationship ?
18. वार्ता से आप क्या समझते हैं ?
What do you understand by 'Negotiation' ?

खण्ड—द
(Section—D)

19. विपणन के लिए आवश्यक उपभोक्ता व्यवहार की मूलभूत समझ क्या है ?
Why is fundamental understanding of consumer behaviour essential to marketing ?
20. मीडिया नियोजन के चार चरण क्या हैं ?
What are the *four* steps in media planning ?

21. ग्राहक मूल्य प्रबंधन रणनीति के चरण क्या हैं ?

What are the stages of customer value management strategy ?

22. अनुकूलित उत्पाद क्या हैं ?

What are customized products ?

खण्ड—इ

(Section—E)

23. ग्राहक और निगमों के बीच संबंधों में परिवर्तन पर एक विस्तृत नोट लिखिए।

Write a detailed note on the change in relationship between customers and corporations.

24. मीडिया नियोजन गतिविधियों के महत्व पर चर्चा कीजिए।

Discuss the importance media planning activities.

आवश्यक निर्देश :-

1. सत्रीय लेखन कार्य को घर से लिखकर उत्तरपुस्तिका दिनांक 31 जनवरी 2023 तक संबंधित अध्ययन केन्द्र में जमा करें। सत्रीय कार्य स्व-हस्तलिखित होना चाहिए। दूसरे के द्वारा लिखा गया, फोटोकापी या पुस्तक का हिस्सा चिपकाना अनुचित साधन का प्रयोग माना जायेगा।
2. छात्र सत्रीय कार्य लेखन हेतु अन्य संदर्भित पुस्तकों का भी उपयोग कर सकते हैं।
3. सत्रांत परीक्षा सत्र जुलाई-जून 2022-23 का सैद्धांतिक प्रश्न पत्र का स्वरूप सत्रीय कार्य जुलाई-जून 2022-23 जैसा ही रहेगा।
4. सत्रीय कार्य के मूल्यांकन में छात्र द्वारा किए गए अध्ययन एवं लेखन, विषय की व्याख्या तथा लेखन में मौलिकता को आधार बनाया जायेगा। इसमें अध्ययन लेखन पर अधिकतम 60 प्रतिशत (18 अंक) दिया जावेगा, विषय-वस्तु की व्याख्या के लिए अधिकतम 20 प्रतिशत (6 अंक) तथा सृजनात्मक, मौलिक-सोच प्रदर्शित होने पर अधिकतम 20 प्रतिशत (6 अंक) प्राप्त हो सकते हैं। इस प्रकार मूल 100 प्रतिशत (30 अंक) का विभाजन रहेगा।