

**पण्डित सुन्दरलाल शर्मा (मुक्त) विश्वविद्यालय छत्तीसगढ़, बिलासपुर  
सत्रीय कार्य (Assignment Work) सत्र – जुलाई–जून 2023–24**

**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 :**

**सत्रीय कार्य-1**

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।

**सत्रीय कार्य-2**

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।

**सत्रीय कार्य-3**

खण्ड द – अद्वै 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।

**सत्रीय कार्य-4**

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।

**सत्रीय कार्य-1**

**(Assignment - 1)**

**खण्ड—अ**

**(Section—A)**

1. .... किसी भी विज्ञापन या मार्केटिंग अभियान का आधार होता है।

The basis of any advertising or marketing campaign is .....

2. .... पहली पूर्ण सेवा विज्ञापन एजेंसी बन गई।

..... became the first full service advertising agency.

3. विशिष्ट विज्ञापन एजेन्सी के ग्राहकों में व्यवसाय और ..... गैर लाभकारी संगठन और सरकारी एजेन्सी शामिल है।

Typical advertising agency clients include business and ..... non-profit organization, and government agencies.

4. भारत में पहली विज्ञापन एजेंसी का नाम क्या है ?

What is the name of first advertising agency in India ?

5. ..... भारत में पहला विज्ञापन है।

Which is the first advertisement in India ?

6. भारतीय विज्ञापनों के जनक कौन है ?

Who is the father of Indian ads ?

7. ..... भारत की सबसे पुरानी एजेंसी है।

..... is India's oldest agency.

8. भारत में विज्ञापनों को कौन नियंत्रित करता है ?

Who regulates advertisements in India ?

**खण्ड—ब**

### **(Section—B)**

9. विज्ञापन का क्या अभिप्राय है ?

What do you mean by advertisement ?

10. एक अच्छा विज्ञापन कैसे लिखें ?

How to write a good ad ?

11. केन्द्र सरकार की विज्ञापन एजेंसी का नाम बताइए।

Name the advertisement agency of central government.

12. जनसंपर्क अधिकारी के कोई पाँच गुण बताइए।

Write *five* qualities of a public relation officer.

13. जनसम्पर्क के मौखिक माध्यम में क्या-क्या हैं ?

What are the oral forms of public relations ?

14. प्रेस विज्ञप्ति तैयार करते समय किन बातों का ध्यान रखना चाहिए।

What precaution should be taken while preparing a press release ?

**सत्रीय कार्य-2**  
**(Assignment - 2)**

खण्ड—स

**(Section—C)**

15. DAGMAR दृष्टिकोण की व्याख्या कीजिए। इसके लाभों के बारे में बताइए।

Discuss DAGMAR approach. Explain its advantages.

16. बाह्य विज्ञापन क्या होता है ? इसके लाभ और सीमाएँ बताइए।

What is outdoor advertising ? Explain its merits and limitation.

17. उपभोक्ता निर्णयन प्रक्रिया में विज्ञापन की भूमिका को समझाइए।

Explain advertising role in consumer decision making process.

18. संवाददाता सम्मेलन क्या होता है ?

What is press conference ?

**सत्रीय कार्य-3**  
**(Assignment - 3)**

खण्ड—द

**(Section—D)**

19. भारतीय विज्ञापन मानक परिषद की स्थापना किस उद्देश्य से की गयी ?

What was the objective behind the formation of Advertisement Standard Council of India ?

20. कॉर्पोरेट सोशल रेसपॉन्सिबिलिटी क्या है ?

What is the Corporate Social Responsibility ?

21. विज्ञापन एजेंसी के संगठनात्मक ढाँचे को समझाइए।

Explain the organizational structure of an advertisement agency.

22. जनसम्पर्क और प्रेस सम्बन्ध पर टिप्पणी लिखिए।

Write a short note on from relation and public relation.

**सत्रीय कार्य-4**  
**(Assignment - 4)**

**खण्ड—इ**

**(Section—E)**

23. स्वास्थ्य के सम्बन्ध में लोगों को जागरूक करने के लिए विज्ञापन की क्या भूमिका हो सकती है ?

What could be the role of advertisement in generating awareness among people about health?

24. सोशल मीडिया ने जनसम्पर्क को पहले से अधिक प्रभावी एवं आसान बना दिया है। उदाहरण सहित समझाइए।

Social media has made the public relation more effective and easier. Explain with suitable examples.

**आवश्यक निर्देश :—**

1. सत्रीय लेखन कार्य को घर से लिखकर उत्तरपुस्तिका दिनांक 29 फरवरी 2024 तक संबंधित अध्ययन केन्द्र में जमा करें। सत्रीय कार्य स्व-हस्तालिखित 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 2023–24का सेंद्रांतिक प्रश्न पत्र का स्वरूप सत्रीय कार्य जुलाई—जून 2023–24 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 2023–24**

**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 :**

**सत्रीय कार्य-1**

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।

**सत्रीय कार्य-2**

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।

**सत्रीय कार्य-3**

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।

**सत्रीय कार्य-4**

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।

**सत्रीय कार्य-1**

**(Assignment - 1)**

**खण्ड—अ**

**(Section—A)**

1. विभिन्न सोशल मीडिया प्लेटफार्म जैसे ब्लॉग, सोशल नेटवर्क साइट्स, माइक्रोब्लॉग्स आदि में ब्रांडों के समर्थन में ..... विशेषज्ञ हैं।

..... is specialist in supporting brands in various social media platforms like blogs, social network sites, microblogs etc.

2. कोई भी उपकरण या शब्द जो उत्पाद की उत्पत्ति, निर्माता, विवरण आदि की पहचान करता है .....

Any device or word that identifies the origin of the product, manufacturer, description etc. is known as a .....

3. .... विज्ञापन की विशेषता नहीं है।  
..... is not a characteristic of advertising.
4. .... सस्ता और ज्ञानवर्धक है।  
..... is cheap and informative.
5. .... विज्ञापन के लिए सबसे अच्छा माध्यम है।  
..... is the best medium for advertising.
6. केन्द्र सरकार की विज्ञापन एजेंसी का नाम बताइए।  
Name the advertisement agency of central government.
7. यू. एस. पी. का पूरा नाम बताइए।  
Give full form of USP.
8. जनसम्पर्क के जनक कौन हैं ?  
Who is the father of public relations ?

#### **खण्ड—ब**

#### **(Section—B)**

9. विज्ञापन एजेन्सियाँ क्या होती हैं ?  
What are advertising agencies ?
10. टेलीविज़न विज्ञापनों की क्या सीमाएँ हैं ?  
What are the limits of television commercials ?
11. प्रिंट मीडिया के विज्ञापनों से होने वाली आय में हिस्सेदारी क्यों कम होती जा रही है ?  
Why the share of print media's advertising revenue is decreasing ?
12. क्लासिफाइड विज्ञापन क्या होता है ?  
What is classified advertisement ?
13. देश की धड़कन किस कम्पनी की टैगलाइन है ?  
'Desh ki Dhadkan' is the tagline of which company ?

14. विज्ञापन में लक्षित समूह से आप क्या समझते हैं ?

What do you understand by target audience in advertisement ?

### सत्रीय कार्य-2

#### (Assignment - 2)

खण्ड—स

#### (Section—C)

15. विज्ञापन एजेंसी में कॉपी विभाग की क्या भूमिका होती है ?

What is the role of copy section in advertisement agency ?

16. प्रोप्रेगेन्डा से क्या अभिप्राय है ?

What do you mean by propaganda ?

17. जनसंघर्ष अधिकारी का क्या कार्य होता है ?

What is the responsibility of a public relation officer (PRO) ?

18. जनसम्पर्क में सोशल मीडिया की भूमिका को रेखांकित कीजिए।

Underline the role of social media in public relations.

### सत्रीय कार्य-3

#### (Assignment - 3)

खण्ड—द

#### (Section—D)

19. विज्ञापन शीर्षक पूरे विज्ञापन का सार होता है। विवेचना कीजिए।

Title in the crux of an advertisement. Explain

20. रेडियो विज्ञापन क्या है ? यह कितने प्रकार का होता है ?

What is the radio advertisement ? Also explain its various types.

21. विज्ञापन एजेंसी के संगठनात्मक ढाँचे को समझाइए।

Explain the organizational structure of an advertisement agency.

22. गृह पत्रिका से आप क्या समझते हैं ? गृह पत्रिका के विभिन्न प्रकार बताइए।

What do you mean by House Journals ? Explain different types of a house journals.

**सत्रीय कार्य—4**  
**(Assignment - 4)**

खण्ड—इ

**(Section—E)**

23. जनसम्पर्क और प्रेस के सम्बन्ध पर एक लघु टिप्पणी लिखिए।

Write a short note on relation of press and public relations.

24. विज्ञापन कार्य योजना बनाते समय भौगोलिक क्षेत्र का निर्धारण क्यों जरूरी है ?

Why is defining of geographical boundary necessary while designing an advertisement ?

**आवश्यक निर्देश :—**

1. सत्रीय लेखन कार्य को घर से लिखकर उत्तरपुस्तिका दिनांक 29 फरवरी 2024 तक संबंधित अध्ययन केन्द्र में जमा करें। सत्रीय कार्य स्व—हस्तालिखित 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 2023—24 का सैद्धांतिक प्रश्न पत्र का स्वरूप सत्रीय कार्य जुलाई—जून 2023—24 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 2023–24**

**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 :**

**सत्रीय कार्य-1**

**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।

**सत्रीय कार्य-2**

**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।

**सत्रीय कार्य-3**

**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।

**सत्रीय कार्य-4**

**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।

**सत्रीय कार्य-1**

**(Assignment - 1)**

**खण्ड—अ**

**(Section—A)**

- जब कोई सम्पन्नी उत्पादों की किसी विशेष पंक्ति के लिए एक सामान्य ब्रान्ड नाम का उपयोग करती है, तो उसे ..... कहा जाता है।

When a company uses a common brand name for a particular line of products, it is called ..... .

- एक लोगो में एक ब्रान्ड के ..... और ..... तत्व शामिल होते हैं।

A logo comprises of the ..... and ..... elements of a brand.

- एक ब्रान्ड के साथ ग्राहक जो भावनात्मक बंधन बनाते हैं, उसे ..... कहते हैं।

The emotional bond that the customers form with a brand is called ..... .

4. .... उन सभी स्रोतों की जाँच करना जिनसे एक ब्रान्ड इक्विटी प्राप्त करता है, ..... कहता है।  
Examining all the sources from which a brand derives equity is called .....
5. सी. बी. बी. ई. का अर्थ है .....।  
CBBE stands for .....
6. एक समूह एक व्यक्ति की तुलना के बिन्दु के रूप में कार्य करता है और इस प्रकार एक उपभोक्ता के दृष्टिकोण, जीवन- शैली और वरीयताओं को प्रभावित करता है, ..... कहलाता है।  
A group serves as a point of comparison to an individual and thus influences a consumer's attitude, lifestyle and preferences is called .....
7. नई उत्पाद श्रेणियों में एक स्थापित ब्रान्ड नाम का उपयोग..... कहलाता है।  
The use of an established brand name in new product categories is called .....
8. अपने मौजूदा बाजार की जरूरतों को पूरा करने के अलावा बाजार के प्रीमियम सेगमेंट में प्रवेश करने वाली कम्पनी को ..... कहा जाता है।  
A company entering in the premium segment of the market, besides catering to its existing market ..... is called .....

#### **खण्ड—ब**

##### **(Section—B)**

9. लोकप्रिय ब्रान्डों पर एक संक्षिप्त नोट लिखिए।  
Write a short note on legendary brands.
10. ब्रांड पोजिशनिंग क्या है ? उदाहरण सहित चर्चा कीजिए।  
What is brand positioning ? Discuss with examples.
11. ब्रांड्स के वर्टिकल एक्स्टेंशन पर एक संक्षिप्त निबन्ध लिखिए।  
Write a short essay on vertical extension of brands.
12. 'पैक आवेषण' क्या है ?  
What are 'Pack Inserts' ?
13. एक ब्राण्ड की ऐतिहासिक लागत पर एक संक्षिप्त निबन्ध लिखिए।  
Write a short essay on historical cost of a brand.
14. ब्राण्ड फ्रेंचाइजिंग पर एक संक्षिप्त नोट लिखिए।  
Write a short note on brand franchising.

**सत्रीय कार्य-2**  
**(Assignment - 2)**

**खण्ड—स**

**(Section—C)**

15. बी2बी ब्रांडिंग से आप क्या समझते हैं ? उपयुक्त उदाहरणों के साथ चर्चा कीजिए।  
What do you understand by B2B branding ? Discuss with suitable examples.
16. ब्रांड इक्विटी के लिए विभिन्न लागत-आधारित विधियों की चर्चा कीजिए।  
Discuss the various cost-based methods for brand equity.
17. मौखिक प्रचार कैसे ब्रांडिंग को विश्वसनीयता प्रदान करता है ?  
How does word of mouth lend credibility to branding ?
18. ब्रांड के पुराने होने और गिरावट के कारणों पर चर्चा कीजिए।  
Discuss the reasons for the ageing and decline of brands.

**सत्रीय कार्य-3**  
**(Assignment - 3)**

**खण्ड—द**

**(Section—D)**

19. ब्रांड व्यक्तित्व क्या है ? विभिन्न प्रकार के ब्रांड व्यक्तित्वों के बारे में चर्चा कीजिए। उन्हें कैसे बनाए रखा जा रहा है ?  
What is brand personality ? Discuss about the different types of brand personalities. How are they being maintained ?
20. उपयुक्त उदाहरण देते हुए चर्चा कीजिए कि पिछले कुछ वर्षों में ग्राहक सेवा की अवधारणा कैसे बदली है।  
Citing suitable examples, discuss how the concept of customer service has changed over the years.
21. ब्रांड बनाने में मदद करने वाले कारकों की चर्चा कीजिए।  
Discuss the factors that help form a brand.
22. विपणक द्वारा ब्रांड के प्रचार के लिए प्रत्यक्ष विपणन का उपयोग किस प्रकार किया जाता है, इस पर चर्चा कीजिए।  
Discuss how direct marketing is used by marketers to publicize brands.

**सत्रीय कार्य-4**  
**(Assignment - 4)**

**खण्ड—इ**

**(Section—E)**

23. निम्नलिखित पर टिप्पणियाँ लिखिए :

- (अ) पारम्परिक पुल बनाम रिलेशनशिप पुल
- (ब) ब्रांड इक्विटी : लागत आधारित और मूल्य आधारित

Write notes on the following :

- (a) Traditional Pull vs. Relationship Pull
- (b) Brand Equity : Cost based and Price based

24. सेलेब्रिटी ब्रांडिंग क्या है ? सेलिब्रिटी को ब्रांड एंबेसडर के रूप में उपयोग करने के लाभों पर चर्चा कीजिए।

What is celebrity branding ? Discuss the advantages of using celebrity as Brand Ambassador.

#### आवश्यक निर्देश :-

1. सत्रीय लेखन कार्य को घर से लिखकर उत्तरपुस्तिका दिनांक 29 फरवरी 2024 तक संबंधित अध्ययन केन्द्र में जमा करें। सत्रीय कार्य स्व-हस्तालिखित 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 2023–24 का सैद्धांतिक प्रश्न पत्र का स्वरूप सत्रीय कार्य जुलाई–जून 2023–24 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 2023–24**

**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 :**

**सत्रीय कार्य—1**

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।

**सत्रीय कार्य—2**

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।

**सत्रीय कार्य—3**

खण्ड द — अद्वृद्ध 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।

**सत्रीय कार्य—4**

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।

**सत्रीय कार्य—1**

**(Assignment - 1)**

**खण्ड—अ**

**(Section—A)**

1. सी. आर. एम. का फुल फॉर्म क्या है ?

What is full form of C. R. M. ?

2. सी. आर. एम. एक बिजनेस फिलॉसफी है जिसका उद्देश्य दीर्घकाल में ..... को बढ़ाना है।

- (अ) संगठनात्मक मूल्य
- (ब) ग्राहक मूल्य
- (स) व्यापार मूल्य
- (द) सॉफ्टवेयर मूल्य

CRM is a business philosophy that aims at maximizing ..... in the long run.

- (a) Organization value
  - (b) Customer value
  - (c) Business value
  - (d) Software value
3. ग्राहक विपणन सम्बन्ध कब शुरू हुआ ?
- (अ) 1980
  - (ब) 1970
  - (स) 1990
  - (द) 1985
- When did customer relationship management start in ?
- (a) 1980
  - (b) 1970
  - (c) 1990
  - (d) 1985
4. डेटा माइनिंग का उद्देश्य डेटा के बीच ..... सम्बन्ध का डिटेक्ट करना है।
- (अ) वेंडर
  - (ब) ग्राहक
  - (स) एप्लीकेशन
  - (द) छिपे
- The objective of data mining is to detect ..... relationships among data.
- (a) Vendor
  - (b) Customer
  - (c) Application
  - (d) Hidden
5. एक सफल सी.आर.एम. पूरे ..... में उत्पादन और लाभ बढ़ाता है।
- (अ) प्रणाली जीवन चक्र
  - (ब) व्यापार जीवन चक्र
  - (स) ग्राहक जीवन चक्र
  - (द) संगठन जीवन चक्र
- A successful CRM increases production and profit throughout the .....
- (a) System life cycle

- (b) Business life cycle
  - (c) Customer life cycle
  - (d) Organization life cycle
6. सी. आर. एम. की ..... विशेषताएँ कम्पनियों और उनके ग्राहकों के बीच संचार से सम्बन्धित हैं।
- (अ) सहयोगी
  - (ब) परिचालन
  - (स) विश्लेषणात्मक
  - (द) स्वचालन

The ..... features of CRM deal with communication between companies and their customers.

- (a) Collaborative
  - (b) Operational
  - (c) Analytical
  - (d) Automation
7. सी. आर. एम. इंजन का दूसरा नाम क्या है ?
- (अ) डेटा संग्रह
  - (ब) डेटा मार्ट
  - (स) डेटा वेयरहाउस
  - (द) उपर्युक्त सभी

What is the other name of the CRM engine ?

- (a) Data repository
  - (b) Data mart
  - (c) Data warehouse
  - (d) All of the above
8. ..... मार्केटिंग इंटरेक्शन के परिणामों का विकास और मूल्यांकन करने के लिए महत्वपूर्ण हैं।
- (अ) अभियान प्रबन्धन उपकरण
  - (ब) इंटरफेस
  - (स) विश्लेषणात्मक उपकरण
  - (द) डेटा गोदाम

..... are important to develop and evaluate the results of marketing interactions.

- (a) Campaign management tools
- (b) Interfaces
- (c) Analytical tools
- (d) Data warehouse

खण्ड—ब

**(Section—B)**

- 9. सी. आर. एम. से क्या लाभ हैं ?  
What are the benefits of CRM ?
- 10. साझेदार कौन होता है ?  
Who is a partner ?
- 11. मनोवैज्ञानिक मूल्य क्या हैं ?  
What are psychological values ?
- 12. सी. एल. सी. एम. से आप क्या समझते हैं ?  
What do you mean by CLCM ?
- 13. कम्पनी के लिए सी. आर. एम. रणनीति का क्या महत्व है ?  
What is the importance of a CRM strategy for a company ?
- 14. ग्राहक उन्मुखीकरण ट्रेनिंग प्रोग्राम की क्या जरूरत है ?  
What is the need of a customers' orientation training programme ?

सत्रीय कार्य—2

**(Assignment - 2)**

खण्ड—स

**(Section—C)**

- 15. डाटा वेयरहाउस (गोदाम) क्या है ?  
What is a Data warehouse ?
- 16. कस्टमाइज़ उत्पाद क्या है ?  
What are customized products ?
- 17. सीआरएम और ई-सीआरएम में अन्तर क्या है ?  
Differentiate between CRM and E-CRM.
- 18. सीआरएम के विभिन्न तत्वों की व्याख्या कीजिए।  
Explain the various elements of CRM.

**सत्रीय कार्य-3**  
**(Assignment - 3)**

**खण्ड—द**

**(Section—D)**

19. विक्रेता और ग्राहक के बारे में आप क्या जानते हैं ?  
What do you mean by a buyer and a customer ?
20. ग्राहक मूल्य के प्रकार क्या हैं ?  
What are the types of customer value ?
21. ग्राहक इंटरैक्शन सेन्टर क्या है ?  
What is a customer interaction centre ?
22. सम्बन्ध विपणन के क्या फायदे हैं ?  
What are the advantages of relationship marketing ?

**सत्रीय कार्य-4**  
**(Assignment - 4)**

**खण्ड—इ**

**(Section—E)**

23. प्रभावी एवं सफल सीआरएम कार्यक्रम के विविध चरणों की व्याख्या कीजिए।  
Explain the various stages of an effective and successful CRM programme.
24. ग्राहक मूल्य प्रबन्धन रणनीति की व्याख्या कीजिए।  
Explain the customer value management strategy.

**आवश्यक निर्देश :-**

1. सत्रीय लेखन कार्य को घर से लिखकर उत्तरपुस्तिका दिनांक 29 फरवरी 2024 तक संबंधित अध्ययन केन्द्र में जमा करें। सत्रीय कार्य स्व-हस्तालिखित होना चाहिए। दूसरे के द्वारा लिखा गया, फोटोकापी या पुस्तक का हिस्सा विपकाना 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 2023-24 का सैद्धांतिक प्रश्न पत्र का स्वरूप सत्रीय कार्य जुलाई-जून 2023-24 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 2023–24**

**P. G. Diploma in Advertising and Public Relation**

**विषय— CORPORATE COMMUNICATION**

**प्रश्नपत्र: पंचम**

**पूर्णांक : 30**

**न्यूनतम उत्तीर्णांक: 12**

**नोटः— परीक्षार्थी प्रत्येक खण्ड के निर्देशों को ध्यान से पढ़कर प्रश्नों को हल करें।**

**परीक्षार्थी हेतु निर्देश :**

**सत्रीय कार्य—1**

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।

**सत्रीय कार्य—2**

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।

**सत्रीय कार्य—3**

खण्ड द — अद्वै 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।

**सत्रीय कार्य—4**

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।

**सत्रीय कार्य—1**

**(Assignment - 1)**

**खण्ड—अ**

**(Section—A)**

1. किसने कहा है कि “संचार आपसी समझ लाने के लिए दो या दो से अधिक लोगों के बीच सूचनाओं और विचारों का आदान-प्रदान है।”

Who has defined communication as the interchange of thoughts or information between two or more persons to bring about mutual understanding.

2. ‘इंट्रा’ शब्द का अर्थ है .....

The word ‘Intra’ means .....

3. बार्कर और वाट्सन के द्वारा सुनने की कितनी शैलियाँ विकसित की गईं ?

How many styles of listening were developed by Barker and Watson ?

4. ब्राउन और लेह ने प्रतिपृष्ठि के नियम को कब दिया ?

- When did Brown and Leigh give a set of feedback rules ?
5. कीनेसिक्स क्या है ?  
What is Kinesics ?
  6. इंफॉर्मेटिव इंटरव्यू (सूचनात्मक वक्तव्य) से आप क्या समझते हैं ?  
What do you mean by informative interview ?
  7. वैवाहिक साक्षात्कार के बारे में लिखिए।  
Tell about the matrimonial interview.
  8. अंतरफलक के बारे में लिखिए।  
Write about the interface.

**खण्ड—ब**

**(Section—B)**

9. पार्श्व संचार से आप क्या समझते हैं ?  
What do you mean by lateral communication ?
10. संचार के चार एस को समझाइए।  
Explain the 4S of communication.
11. जनोन्मुखी श्रोताओं की चर्चा कीजिए।  
Discuss about the people oriented listeners.
12. प्रभावी प्रतिपुष्टि के क्या-क्या तत्व हैं ?  
What are the elements of an effective feedback ?
13. शारीरिक भंगिमा के कार्य लिखिए।  
List the functions of body language.
14. इंगिजिट इंटरव्यू के मूल्य बताइए।  
Write the value of an exit interview.

**सत्रीय कार्य—2**

**(Assignment - 2)**

**खण्ड—स**

**(Section—C)**

15. “हास्य एक शक्तिशाली प्रबन्धन उपकरण है।” कैसे ?  
How is humour a powerful management tool ?
16. मौखिक संचार के कौशल को बताइए।  
Tell the skills of oral communication.
17. दर्शक विश्लेषण से आप क्या समझते हैं ?

What do you mean by audience analysis ?

18. टेलीफोनिक साक्षात्कार क्या है ?

What is Telephonic Interview ?

सत्रीय कार्य-3

(Assignment - 3)

खण्ड—द

(Section—D)

19. व्यावसायिक संचार के माध्यम लिखिए।

Write the channels of business communication.

20. संचार नीति की चर्चा कीजिए।

Discuss about the communication policy.

21. प्रस्तुति के सिद्धान्तों की व्याख्या कीजिए।

Explain the principles of presentation.

22. समूह संचार के प्रकारों का वर्णन कीजिए।

Describe the types of group discussion.

सत्रीय कार्य-4

(Assignment - 4)

खण्ड—इ

(Section—E)

23. व्यावसायिक संचार के उद्देश्यों को स्पष्ट कीजिए।

Clarify the objectives of business communication.

24. संचार के विभिन्न तरीकों पर प्रकाश डालिए।

Highlight the various types of communication.

आवश्यक निर्देश :—

1. सत्रीय लेखन कार्य को घर से लिखकर उत्तरपुस्तिका दिनांक 29 फरवरी 2024 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 2023-24 का सैद्धांतिक प्रश्न पत्र का स्वरूप सत्रीय कार्य जुलाई-जून 2023-24 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 2023–24**

**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 :**

**सत्रीय कार्य—1**

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।

**सत्रीय कार्य—2**

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।

**सत्रीय कार्य—3**

खण्ड द — अद्वृद्ध 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।

**सत्रीय कार्य—4**

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।

**सत्रीय कार्य—1**

**(Assignment - 1)**

**खण्ड—अ**

**(Section—A)**

1. .... अन्तर व्यवहार, पैटर्न, मूल्यों, स्वाद, फैशन आदि को प्रभावित करते हैं।  
..... differences may affect behaviour, patterns, values, tastes, fashion etc.
2. कम्पनियों द्वारा ब्लार्गस का उपयोग धनात्मक ..... को आगे बढ़ाने के लिए किया सकता है।  
Bloggers can be used by companies to generate positive ..... promotions.
3. जनसम्पर्क, ..... और पारस्परिक रिश्तों तथा संचार की समझ को स्थापित करने का एक प्रबन्धन है।  
Public relations is a management of relationships and communication to establish ..... and mutual understanding.

4. विज्ञापन का सबसे तेज गति से बढ़ने वाला माध्यम है :

- (अ) टेलीविजन
- (ब) रेडियो
- (स) इंटरनेट
- (द) अखबार

The fastest growing medium of advertising is :

- (a) Television
- (b) Radio
- (c) Internet
- (d) Newspaper

5. ..... हितधारकों के विभिन्न समूहों द्वारा किसी संगठन को जिस रूप में माना जाता है, उसे प्रभावित करने के लिए उपयोग किया जाता है।

- (अ) प्रत्यक्ष विपणन
- (ब) जनसम्पर्क
- (स) बिक्री संवर्धन
- (द) विज्ञापन

..... is used to influence the way an organization is perceived by various groups of stakeholders.

- (a) Direct marketing
- (b) Public Relations
- (c) Sales Promotion
- (d) Advertising

6. जनसंपर्क का उद्देश्य ..... बनाना है।

- (अ) गलतफहमी
- (ब) प्रचार
- (स) प्रोपागेंडा
- (द) ज्ञान और समझ

The objective of PR is to create .....

- (a) Misunderstanding
- (b) Publicity

- (c) Propaganda
  - (d) Knowledge and understanding
7. संकट प्रबन्धन का पहला नियम है :
- (अ) संचार
  - (ब) छिपाना
  - (स) नकाना
  - (द) इन्कार

The first rule of crisis management is to :

- (a) Communication
  - (b) Hide
  - (c) Negate
  - (d) Deny
8. .....कम्पनी का चेहरा होता है।
- (अ) वेबसाइट
  - (ब) कम्पनी कार्यालय
  - (स) ट्विटर अकाउंट
  - (द) ई-मेल आईडी

..... is the face of a company.

- (a) Website
- (b) Company office
- (c) Twitter account
- (d) Email-id

खण्ड—ब

### **(Section—B)**

9. ‘सीआरएम’ से आपका क्या अभिप्राय है ?  
What do you understand by ‘CRM’ ?
10. बिजनेस-टू-बिजनेस प्रचार को समझाइए।  
Explain Business-to-Business advertising.
11. ‘शोर’ क्या है ?

- What is ‘noise’ ?
12. विपणन संचार को परिभाषित कीजिए।  
Define marketing communication.
13. ‘ब्रांड’ क्या है ?  
What is ‘Brand’ ?
14. विज्ञापन में हास्य की दो महत्वपूर्ण भूमिकाओं को बताइए।  
Write the *two* important roles of human in advertising.

**सत्रीय कार्य—2**

**(Assignment - 2)**

**खण्ड—स**

**(Section—C)**

15. मार्केटिंग टूल के रूप में ब्लॉगिंग पर एक संक्षिप्त नोट लिखिए।  
Write a short note on blogging as a marketing tool.
16. विज्ञापन के उद्देश्यों को बताने की आवश्यकता क्यों है ?  
Why is there need to state advertising objectivity ?
17. बातचीत की पुल शैली पर चर्चा कीजिए।  
Discuss pull style of negotiation.
18. गुणवत्ता से आप क्या समझते हैं ?  
What do you understand by quality ?

**सत्रीय कार्य—3**

**(Assignment - 3)**

**खण्ड—द**

**(Section—D)**

19. ग्राहक रणनीति ग्रिड की उपयोगिता पर एक विस्तृत नोट लिखिए।  
Write a detailed note on the utility of a customer strategy grid.
20. एक उपभोक्ता द्वारा विकल्प चयन और खरीद की प्रक्रिया के चरणों की रूपरेखा प्रस्तुत कीजिए। विपणक इस प्रक्रिया को कैसे प्रभावित कर सकते हैं ?  
Outline the steps in process of selection and purchase of an alternative by a consumer. How can marketers influence this process ?

21. अभियान प्रबन्धक के क्या उत्तरदायित्व हैं ? चर्चा कीजिए।

What are the responsibilities of a campaign manager ? Discuss.

22. आप एक सफल प्रदर्शनी की तैयारी कैसे करते हैं ? समझाइए।

How do you prepare for successful exhibition ? Explain.

### सत्रीय कार्य-4

#### (Assignment - 4)

खण्ड—इ

#### (Section—E)

23. मीडिया वेहीकल्स के चयन की प्रक्रिया को विस्तारपूर्वक समझाइए।

Explain in detail about the process of selecting media vehicles.

24. प्रचार के लिए रचनात्मक विचार और रचनात्मक निष्पादन रणनीति जरूरी है। इसे समझाइए।

For advertisement the creative idea and creative execution tactics is required. Explain.

#### आवश्यक निर्देश :—

1. सत्रीय लेखन कार्य को घर से लिखकर उत्तरपुस्तिका दिनांक 29 फरवरी 2024 तक संबंधित अध्ययन केन्द्र में जमा करें। सत्रीय कार्य स्व—हस्तलिखित होना चाहिए। दूसरे के द्वारा लिखा गया, फोटोकापी या पुस्तक का हिस्सा विपकाना 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 2023–24 का सैद्धांतिक प्रश्न पत्र का स्वरूप सत्रीय कार्य जुलाई—जून 2023–24 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।