

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

सत्रीय कार्य  
2025-26

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

तृतीय सत्र



प्रबंध अध्ययन विद्यापीठ  
इन्दिरा गांधी राष्ट्रीय मुक्त विश्वविद्यालय  
मैदान गढ़ी, नई दिल्ली -1100 68



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

सत्रीय कार्य  
2025-26

प्रिय छात्र/छात्राओं,

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

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

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

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

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

अध्यापक जांच सत्रीय कार्य

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

अधिकतम अंक : 100

सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

(क) लघु प्रकार के प्रश्न

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

(ख) निबंध प्रकार के प्रश्न

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