

O-6501

P. G. Diploma in Advertising and Public Relations Term End Examination, Jan.-Dec., 2020

Paper First

विज्ञापन एवं जनसम्पर्क : एक परिचय

Time : Three Hours]

[Maximum Marks : 70

[Minimum Pass Marks : 18

परीक्षार्थी हेतु निर्देश :

खण्ड—अ : प्रश्न क्रमांक 01 से 08 तक अति लघु उत्तरीय प्रश्न हैं। सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिये 01 अंक निर्धारित है। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 1 या 2 शब्दों/1 वाक्य में दीजिये।

खण्ड—ब : प्रश्न क्रमांक 09 से 14 तक अर्द्ध लघु उत्तरीय प्रश्न हैं। किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिए $2\frac{1}{2}$ अंक निर्धारित हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 75 शब्दों या आधा पेज में दीजिये।

खण्ड—स : प्रश्न क्रमांक 15 से 18 तक लघु उत्तरीय प्रश्न हैं। किन्हीं तीन प्रश्नों के उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिए 05 अंक निर्धारित हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 150 शब्दों या एक पेज में दीजिये।

खण्ड—द : प्रश्न क्रमांक 19 से 22 तक अर्द्ध दीर्घ उत्तरीय प्रश्न हैं। किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिए 10 अंक निर्धारित हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 300 शब्दों या दो पेज में दीजिये।

खण्ड—इ : प्रश्न क्रमांक 23 एवं 24 दीर्घ उत्तरीय प्रश्न हैं। किसी एक प्रश्न का उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिए 17 अंक निर्धारित हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 600—750 शब्दों या 04—05 पेज में दीजिये।

Instructions for Candidate :

Section—A : Question Nos. 01 to 08 are very short answer type questions. Attempt all questions. Each question carries 01 mark. Answer each of these questions in 1 or 2 words/1 sentence.

Section—B : Question Nos. 09 to 14 are half short answer type questions. Attempt any *four* questions. Each question carries $2\frac{1}{2}$ marks. Answer each of these questions in about 75 words or half page.

Section—C : Question Nos. 15 to 18 are short answer type questions. Attempt any *three* questions. Each question carries 05 marks. Answer each of these questions in about 150 words or one page.

Section—D : Question Nos. 19 to 22 are half long answer type questions. Attempt any *two* questions. Each question carries 10 marks. Answer each of these questions in about 300 words or two pages.

Section-E : Question Nos. 23 and 24 are long answer type questions. Attempt any *one* question. Each question carries 17 marks. Answer each of these questions in about **600—750** words or 04—05 pages.

खण्ड—अ

(Section—A)

1. विज्ञापन के बिना व्यापार रिक्त कमरे में किया गया एकालाप है। (सत्य/असत्य)
Doing business without advertising is like talking alone in an empty room. (True/False)
2. आधुनिक विज्ञापन के पिता कौन हैं ?
Who is the father of Modern Advertising ?
3. विज्ञापन का मूल उद्देश्य क्या है ?
What is the fundamental objective of advertisement ?
4. विज्ञापन आवृत्ति का अर्थ क्या है ?
What is the meaning of Advertising Frequency ?
5. विज्ञापन-माध्यम से आप क्या समझते हैं ?
What do you understand by Advertising Media ?
6. रेडियो एक प्रकाशन/मुद्रण माध्यम है। (सत्य/असत्य)
Radio is a publish/print media. (True/False)
7. जन-सम्पर्क अधिकारी के कोई दो गुण लिखिए।
What are any *two* qualities of a Public Relation Officer ?

P. T. O.

8. प्रेस-विज्ञप्ति क्या है ?

What is a Press Release ?

खण्ड—ब

(Section—B)

9. विज्ञापन की परिभाषा दीजिए।
Define Advertisement.
10. विज्ञापन एजेंसी की मुख्य भूमिका क्या है ?
What is the main role of advertising agency ?
11. विज्ञापन बजट को परिभाषित कीजिए।
Define advertising budget.
12. विज्ञापन-माध्यम क्यों आवश्यक है ?
Why do we need advertising media ?
13. समाचार-पत्रों के क्या लाभ हैं ?
What are the advantages of newspapers ?
14. जन-सम्पर्क में 'जन' का अर्थ क्या है ?
In public relations what does the word 'public' refer to ?

खण्ड—स

(Section—C)

15. डी. ए. जी. एम. ए. आर. पद की व्याख्या कीजिए।
Explain the term DAGMAR.

[5]

O-6501

16. स्विचबैक की व्याख्या कीजिए।
Explain the term Switchback.
17. मीडिया नियोजन को परिभाषित कीजिए।
Define Media Planning.
18. गृह पत्रिका के प्रकार लिखिए।
What are the types of house journals ?

खण्ड—द

(Section—D)

19. वैश्विक विज्ञापन क्या है ? समझाइए।
What do you mean by Global Advertising ? Explain.
20. निम्नांकित में से किन्हीं दो पर टिप्पणियाँ लिखिए :
(अ) विज्ञापन एजेंसी
(ब) मुद्रण माध्यम
(स) साइबर माध्यम
Write notes on any *two* of the following :
(a) Advertising Agency
(b) Print Media
(c) Cyber Media
21. ए. एस. सी. आई. कोड क्या है ? व्याख्या कीजिए।
What do you mean by ASCII Code ? Explain.
22. निगमित संचार को समझाइए।
Explain Corporate Communication.

P. T. O.

[6]

O-6501

खण्ड—इ

(Section—E)

23. विज्ञापन की प्रकृति, क्षेत्र और प्रभाव पर विस्तृत टिप्पणी लिखिए।
Write a detailed note on the nature, scope and effect of advertisements.
24. विज्ञापन-प्रभाव की बाधाएँ कौन-सी हैं ? समझाइए।
What are the barriers of advertising effectiveness ? Explain.

O-6501

50

O-6502

P. G. Diploma in Advertising and Public Relations Term End Examination, Jan.-Dec., 2020

Paper Second

PRINCIPLES AND OBJECTIVES OF PUBLIC RELATIONS

Time : Three Hours]

[Maximum Marks : 70

[Minimum Pass Marks : 18

परीक्षार्थी हेतु निर्देश :

खण्ड—अ : प्रश्न क्रमांक 01 से 08 तक अति लघु उत्तरीय प्रश्न हैं। सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिये 01 अंक निर्धारित है। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 1 या 2 शब्दों/1 वाक्य में दीजिये।

खण्ड—ब : प्रश्न क्रमांक 09 से 14 तक अर्द्ध लघु उत्तरीय प्रश्न हैं। किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिए $2\frac{1}{2}$ अंक निर्धारित हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 75 शब्दों या आधा पेज में दीजिये।

खण्ड—स : प्रश्न क्रमांक 15 से 18 तक लघु उत्तरीय प्रश्न हैं। किन्हीं तीन प्रश्नों के उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिए 05 अंक निर्धारित हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 150 शब्दों या एक पेज में दीजिये।

खण्ड—द : प्रश्न क्रमांक 19 से 22 तक अर्द्ध दीर्घ उत्तरीय प्रश्न हैं। किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिए 10 अंक निर्धारित हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 300 शब्दों या दो पेज में दीजिये।

खण्ड—इ : प्रश्न क्रमांक 23 एवं 24 दीर्घ उत्तरीय प्रश्न हैं। किसी एक प्रश्न का उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिए 17 अंक निर्धारित हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 600—750 शब्दों या 04—05 पेज में दीजिये।

Instructions for Candidate :

Section—A : Question Nos. 01 to 08 are very short answer type questions. Attempt all questions. Each question carries 01 mark. Answer each of these questions in 1 or 2 words/1 sentence.

Section—B : Question Nos. 09 to 14 are half short answer type questions. Attempt any *four* questions. Each question carries $2\frac{1}{2}$ marks. Answer each of these questions in about 75 words or half page.

Section—C : Question Nos. 15 to 18 are short answer type questions. Attempt any *three* questions. Each question carries 05 marks. Answer each of these questions in about 150 words or one page.

Section—D : Question Nos. 19 to 22 are half long answer type questions. Attempt any *two* questions. Each question carries 10 marks. Answer each of these questions in about 300 words or two pages.

[3]

O-6502

Section-E : Question Nos. 23 and 24 are long answer type questions. Attempt any *one* question. Each question carries 17 marks. Answer each of these questions in about 600—750 words or 04—05 pages.

खण्ड—अ

(Section—A)

1. 'ऑल अबाउट पी. आर.' पुस्तक किसने लिखी ?
Who has written the book 'All About PR' ?
2. पी. एल. सी. का पूरा अर्थ लिखिए।
Write the full form of PLC.
3. ए. जी. एम. का क्या तात्पर्य है ?
Tell the meaning of AGM.
4. प्रेस काउंसिल ऑफ इंडिया (भारतीय प्रेस परिषद्) की स्थापना कब हुई ?
When was the Press Council of India established ?
5. बाह्य जनसंपर्क का एक उपकरण लिखिए।
Write a tool of external public relations.
6. विपणन क्या है ?
What is Marketing ?
7. आई. पी. आर. ए. का तात्पर्य है।
I. P. R. A. stands for

P. T. O.

[4]

O-6502

8. पी. आर. एस. आई. से आप क्या समझते हैं ?
What do you mean by PRSI ?

खण्ड—ब

(Section—B)

9. जनसम्पर्क की परिभाषा लिखिए।
Write the definition of Public Relations.
10. वित्तीय विज्ञापन क्या है ?
What is Financial Advertising ?
11. निगमित (कार्पोरेट) जनसंपर्क से आप क्या समझते हैं ?
What do you mean by Corporate PR ?
12. भारतीय प्रेस परिषद् को परिभाषित कीजिए।
Define the Press Council of India.
13. जन सेवा संचार पर प्रकाश डालिए।
Highlight about the Public Service Communication.
14. गुणात्मक प्रारूप क्या है ?
What is Qualitative Format ?

खण्ड—स

(Section—C)

15. लॉबिंग को समझाइये।
Explain the lobbying.

[5]

O-6502

16. कार्पोरेट के सामाजिक दायित्व से आप क्या समझते हैं ?

What do you mean by Corporate Social Responsibility ?

17. आन्तरिक जनसम्पर्क के बारे में लिखिए।

Write about the internal public relations.

18. प्रेस विज्ञप्ति क्या है ?

What is press release ?

खण्ड—द

(Section—D)

19. जनसंपर्क की आवश्यकता पर प्रकाश डालिए।

Highlight the need for public relations.

20. वित्तीय जनसंपर्क की भूमिका को लिखिए।

Write the role of Financial PR.

21. सी. एस. आर. (कार्पोरेट सोशल रिस्पॉन्सिबिलिटी) छवि निर्माण में किस प्रकार सहायक है ? चर्चा कीजिए।

How is CSR (Corporate Social Responsibility) helpful in image building ? Discuss.

22. अच्छे लेखन की व्याख्या कीजिए।

Describe the good writing.

P. T. O.

[6]

O-6502

खण्ड—इ

(Section—E)

23. जनसम्पर्क शोध की आवश्यकता और समस्याओं के बारे में लिखिए।

Write the need and problems of PR research.

24. जनसंपर्क के विभिन्न उपकरणों पर प्रकाश डालिए।

Highlight the different tools of public relations.

O-6502

50

O-6503

P. G. Diploma in Advertising & Public Relations Term End Examination, Jan.-Dec., 2020

Paper Third

विज्ञापन में ब्रांड प्रबन्धन और रणनीति

Time : Three Hours]

[Maximum Marks : 70

[Minimum Pass Marks : 18

परीक्षार्थी हेतु निर्देश :

खण्ड—अ : प्रश्न क्रमांक 01 से 08 तक अति लघु उत्तरीय प्रश्न हैं। सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिये 01 अंक निर्धारित है। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 1 या 2 शब्दों/1 वाक्य में दीजिये।

खण्ड—ब : प्रश्न क्रमांक 09 से 14 तक अर्द्ध लघु उत्तरीय प्रश्न हैं। किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिए $2\frac{1}{2}$ अंक निर्धारित हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 75 शब्दों या आधा पेज में दीजिये।

खण्ड—स : प्रश्न क्रमांक 15 से 18 तक लघु उत्तरीय प्रश्न हैं। किन्हीं तीन प्रश्नों के उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिए 05 अंक निर्धारित हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 150 शब्दों या एक पेज में दीजिये।

खण्ड—द : प्रश्न क्रमांक 19 से 22 तक अर्द्ध दीर्घ उत्तरीय प्रश्न हैं। किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिए 10 अंक निर्धारित हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 300 शब्दों या दो पेज में दीजिये।

खण्ड—इ : प्रश्न क्रमांक 23 एवं 24 दीर्घ उत्तरीय प्रश्न हैं। किसी एक प्रश्न का उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिए 17 अंक निर्धारित हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 600—750 शब्दों या 04—05 पेज में दीजिये।

Instructions for Candidate :

Section—A : Question Nos. 01 to 08 are very short answer type questions. Attempt all questions. Each question carries 01 mark. Answer each of these questions in 1 or 2 words/1 sentence.

Section—B : Question Nos. 09 to 14 are half short answer type questions. Attempt any *four* questions. Each question carries $2\frac{1}{2}$ marks. Answer each of these questions in about 75 words or half page.

Section—C : Question Nos. 15 to 18 are short answer type questions. Attempt any *three* questions. Each question carries 05 marks. Answer each of these questions in about 150 words or one page.

Section—D : Question Nos. 19 to 22 are half long answer type questions. Attempt any *two* questions. Each question carries 10 marks. Answer each of these questions in about 300 words or two pages.

[3]

O-6503

Section-E : Question Nos. 23 and 24 are long answer type questions. Attempt any *one* question. Each question carries 17 marks. Answer each of these questions in about 600—750 words or 04—05 pages.

खण्ड—अ

(Section—A)

1. ब्रांड को परिभाषित कीजिए।
Define Brand.
2. अम्ब्रेला ब्रांडिंग क्या है ?
What is Umbrella Branding ?
3. पैकेजिंग ब्रांड इक्विटी का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है।
(सत्य/गलत)
Packaging is the part of brand equity. (True/False)
4. क्या ब्रांड इमेज किसी संस्थान के लिए जरूरी है ?
Is brand image important for an organisation ?
5. प्रतिबद्धता ब्रांड-निष्ठा का अंग है। (सत्य/गलत)
Commitment is a part of brand loyalty. (True/False)
6. नियमित ग्राहक वफादार ग्राहक हैं। (सत्य/गलत)
Regular customers are loyal customers. (True/False)

P. T. O.

[4]

O-6503

7. 'प्रतीक' ब्रांड एवं उत्पादन वर्ग का संकेतक है। (सत्य/गलत)
Symbol act as an indicator of brands and product class.
(True/False)
8. ब्रांड व्यक्तित्व एवं ब्रांड प्रभाव समान हैं। (सत्य/गलत)
Brand personality and brand image are the same.
(True/False)

खण्ड—ब

(Section—B)

9. ब्रांड पर्सनालिटी क्या है ?
What is brand personality ?
10. 'ब्रांड लोगो' का मुख्य उद्देश्य क्या है ?
What is the main purpose of 'Brand Logo' ?
11. 'ब्रांड एम्बेसडर' के बारे में टिप्पणी लिखिए।
Write a note on 'Brand Ambassador'.
12. 'ब्रांड पोजीशनिंग' क्या है ?
What is 'Brand Positioning' ?
13. एक संगठन के लिए 'ब्रांड प्रतिरूप' का महत्व कैसे है ?
How is 'brand image' important to an organisation ?
14. 'ग्लोबल ब्रांडिंग' क्या है ?
What is 'Global Branding' ?

खण्ड—स

(Section—C)

15. उन तीन तरीकों को बताइये जिनसे 'ब्रांड इक्विटी' को पुनः स्थापित किया जा सकता है।

Explain the *three* ways in which 'brand equity' can be re-established.

16. कम्पनी अपने 'प्रतीक चिह्न' का उपयोग कहाँ करती है ? एक प्रतीक चिह्न कैसे बनाया जाता है ?

Where does a company use its 'logo' ? How is a 'logo' created ?

17. 'ब्रांड फ्रैंचाइजिंग' पर एक टिप्पणी लिखिए।

Write a note on 'Brand Franchising'.

18. इंटरनेट/वेब ब्रांडिंग को किस तरह से सहयोग करता है ?

How does the internet/web support branding ?

खण्ड—द

(Section—D)

19. ओपिनियन लीडर कौन हैं और वे किस तरह उपभोक्ताओं को प्रभावित करते हैं ?

Who are opinion leaders and how do they influence customers ?

20. ब्रांड क्या है ? ब्रांड की विभिन्न विशेषताओं की व्याख्या कीजिए।

What is Brand ? Explain the various attributes of brand.

21. एक विक्रेता ब्रांड पोर्टफोलियो का कैसे प्रबंध करता है ?

How does a marketer manage a brand portfolio ?

22. ब्रांड बनाने में मदद करने वाले सात कारकों की व्याख्या कीजिए।

Explain the *seven* factors that help form a brand.

खण्ड—इ

(Section—E)

23. एक वैश्विक ब्रांड और एक स्थानीय ब्रांड के प्रबंधन में क्या अन्तर है ? इन मतभेदों को कैसे नियंत्रित किया जाता है ?

What are the differences between managing a global brand and a local brand ? How are these differences handled ?

24. प्रतीक, ब्रांड और एक उपभोक्ता को कैसे जोड़ते हैं ? उदाहरणों के साथ विस्तार से बताइए।

How do symbols connect the brand and a consumer ? Explain in detail with examples.

O-6504

P. G. Diploma in Advertising & Public Relations

Term End Examination, Jan.-Dec., 2020

Paper Fourth

PUBLIC RELATIONS AND MANAGEMENT

Time : Three Hours]

[Maximum Marks : 70

[Minimum Pass Marks : 18

परीक्षार्थी हेतु निर्देश :

खण्ड—अ : प्रश्न क्रमांक 01 से 08 तक अति लघु उत्तरीय प्रश्न हैं। सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिये 01 अंक निर्धारित है। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 1 या 2 शब्दों/1 वाक्य में दीजिये।

खण्ड—ब : प्रश्न क्रमांक 09 से 14 तक अर्द्ध लघु उत्तरीय प्रश्न हैं। किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिए $2\frac{1}{2}$ अंक निर्धारित हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 75 शब्दों या आधा पेज में दीजिये।

खण्ड—स : प्रश्न क्रमांक 15 से 18 तक लघु उत्तरीय प्रश्न हैं। किन्हीं तीन प्रश्नों के उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिए 05 अंक निर्धारित हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 150 शब्दों या एक पेज में दीजिये।

खण्ड—द : प्रश्न क्रमांक 19 से 22 तक अर्द्ध दीर्घ उत्तरीय प्रश्न हैं। किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिए 10 अंक निर्धारित हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 300 शब्दों या दो पेज में दीजिये।

खण्ड—इ : प्रश्न क्रमांक 23 एवं 24 दीर्घ उत्तरीय प्रश्न हैं। किसी एक प्रश्न का उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिए 17 अंक निर्धारित हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 600—750 शब्दों या 04—05 पेज में दीजिये।

Instructions for Candidate :

Section—A : Question Nos. 01 to 08 are very short answer type questions. Attempt all questions. Each question carries 01 mark. Answer each of these questions in 1 or 2 words/1 sentence.

Section—B : Question Nos. 09 to 14 are half short answer type questions. Attempt any *four* questions. Each question carries $2\frac{1}{2}$ marks. Answer each of these questions in about 75 words or half page.

Section—C : Question Nos. 15 to 18 are short answer type questions. Attempt any *three* questions. Each question carries 05 marks. Answer each of these questions in about 150 words or one page.

Section—D : Question Nos. 19 to 22 are half long answer type questions. Attempt any *two* questions. Each question carries 10 marks. Answer each of these questions in about 300 words or two pages.

P. T. O.

[3]

O-6504

Section-E : Question Nos. 23 and 24 are long answer type questions. Attempt any *one* question. Each question carries 17 marks. Answer each of these questions in about 600—750 words or 04—05 pages.

खण्ड—अ

(Section—A)

1. सी. आर. एम. एस. का पूरा रूप क्या है ?
What is the full form of CRMS ?
2. मार्केटिंग मिक्स क्या है ?
What is Marketing Mix ?
3. सी. एल. सी. का पूर्ण रूप लिखिए।
Write the full form of CLC.
4. सी. एल. टी. वी. = खरीद का आकार × आवृत्ति ×
CLTV = Purchase size × Frequency ×
5. खण्डों में वर्गीकृत डाटा को कहा जाता है।
Data classified in segments is called
6. इंटरनेट पर व्यवसाय का संचालन कहलाता है।
The conduct of business over the internet is called

P. T. O.

[4]

O-6504

7. उत्पाद, मूल्य, स्थान और प्रचार का संयोजन है।
The combination of product, price, place and promotion is
8. उदासीनता, शीतलता, रोबोटीकरण, नियम पुस्तिका में अभिशाप है।
Apathy, coldness, robotize, rule book are the sins of

खण्ड—ब

(Section—B)

9. सी. आर. एम. और ई-सी. आर. एम. में अन्तर कीजिए।
Differentiate between CRM and e-CRM.
10. फिलिप कोटलर के अनुसार कस्टमर वैल्यू के कौन-से विभिन्न प्रकार हैं ?
According to Philip Kotler what are the different types of customer values ?
11. कस्टमर लाइफ साइकिल पर एक संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।
Write a short note on customer life cycle.
12. ग्राहक की परिभाषा बताइए।
Define Customer.
13. ग्राहक साझेदारी दृष्टिकोण क्या है ?
What is customer share approach ?
14. डाटा वेयरहाउस क्या है ?
What is a data warehouse ?

खण्ड—स**(Section—C)**

15. औद्योगीकरण के बाद की विशेषताएँ क्या हैं ? विस्तार से बताइए।

What are the characteristics of the post-industrial era ? Explain in detail.

16. ग्राहक आधारित प्रशिक्षण कार्यक्रम की आवश्यकता क्या है ?

What is the need of customer's orientation training programme ?

17. विभिन्न प्रकार के ग्राहक मूल्यों पर चर्चा कीजिए।

Discuss the different types of customer values.

18. विस्तार से बताइए वे कौन-से कारक हैं जिन पर सी. आर. एम. की सफलता निर्भर करती है।

What are the factors on which the success of CRM depends ? Explain.

खण्ड—द**(Section—D)**

19. सी. आर. एम. को सफलतापूर्वक लागू करने में संगठन विफल क्यों हो जाते हैं ?

Why do organization fail to successfully implement CRM ?

20. आज के कारोबार में ग्राहक सम्राट हैं। अपने जवाब को सही साबित कीजिए।

In today's business, customer is king. Justify your answer.

P. T. O.

21. ग्राहक मूल्य प्रबंधन रणनीति की व्याख्या कीजिए।

Explain the customer value management strategy.

22. विभिन्न प्रकार की सी. आर. एम. गतिविधियों की व्याख्या कीजिए।

Explain the different types of CRM activities.

खण्ड—इ**(Section—E)**

23. सी. आर. एम. के विभिन्न तत्वों पर चर्चा कीजिए।

Discuss the various elements of CRM.

24. कम्पनियों को सी. आर. एम. अपनाने के लिए क्या चीज प्रेरित करती है ? समझाइए।

What things motivate companies to adopt CRM ? Explain.

O-6505

**P. G. Diploma in Advertising &
Public Relations
Term End Examination, Jan.-Dec., 2020
Paper Fifth**

CORPORATE COMMUNICATION

Time : Three Hours]

[Maximum Marks : 70

[Minimum Pass Marks : 18

परीक्षार्थी हेतु निर्देश :

खण्ड—अ : प्रश्न क्रमांक 01 से 08 तक अति लघु उत्तरीय प्रश्न हैं। सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिये 01 अंक निर्धारित है। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 1 या 2 शब्दों/1 वाक्य में दीजिये।

खण्ड—ब : प्रश्न क्रमांक 09 से 14 तक अर्द्ध लघु उत्तरीय प्रश्न हैं। किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिए $2\frac{1}{2}$ अंक निर्धारित हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 75 शब्दों या आधा पेज में दीजिये।

खण्ड—स : प्रश्न क्रमांक 15 से 18 तक लघु उत्तरीय प्रश्न हैं। किन्हीं तीन प्रश्नों के उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिए 05 अंक निर्धारित हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 150 शब्दों या एक पेज में दीजिये।

खण्ड—द : प्रश्न क्रमांक 19 से 22 तक अर्द्ध दीर्घ उत्तरीय प्रश्न हैं। किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिए 10 अंक निर्धारित हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 300 शब्दों या दो पेज में दीजिये।

खण्ड—इ : प्रश्न क्रमांक 23 एवं 24 दीर्घ उत्तरीय प्रश्न हैं। किसी एक प्रश्न का उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिए 17 अंक निर्धारित हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 600—750 शब्दों या 04—05 पेज में दीजिये।

Instructions for Candidate :

Section—A : Question Nos. 01 to 08 are very short answer type questions. Attempt all questions. Each question carries 01 mark. Answer each of these questions in 1 or 2 words/1 sentence.

Section—B : Question Nos. 09 to 14 are half short answer type questions. Attempt any *four* questions. Each question carries $2\frac{1}{2}$ marks. Answer each of these questions in about 75 words or half page.

Section—C : Question Nos. 15 to 18 are short answer type questions. Attempt any *three* questions. Each question carries 05 marks. Answer each of these questions in about 150 words or one page.

Section—D : Question Nos. 19 to 22 are half long answer type questions. Attempt any *two* questions. Each question carries 10 marks. Answer each of these questions in about 300 words or two pages.

[3]

O-6505

Section-E : Question Nos. 23 and 24 are long answer type questions. Attempt any *one* question. Each question carries 17 marks. Answer each of these questions in about **600—750** words or 04—05 pages.

खण्ड—अ

(Section—A)

1. 'संचार' शब्द की उत्पत्ति लैटिन शब्द से हुई।
The word 'communication' originated from the Latin word
 2. 'इंट्रा' शब्द का अर्थ है।
The word 'intra' means
 3. ब्राउन एंड लेह ने कब प्रतिपुष्टि नियम को प्रतिपादित किया ?
When did Brown and Leigh give feedback rules ?
 4. डब्ल्यू. डब्ल्यू. डब्ल्यू. का तात्पर्य है।
WWW stands for
 5. एडवर्ड टी. हॉल ने 'प्रोक्सिमिक्स' कब विकसित किया ?
When the Edward T. Hall developed 'proxemics' ?
 6. चमक (चेहरे की) क्या दर्शाता है ?
Sparkle indicates
- सही/गलत :
True/False :
7. साक्षात्कार हमेशा उद्देश्य केन्द्रित होते हैं। (सही/गलत)
Interviews are always goal-oriented. (True/False)

P. T. O.

[4]

O-6505

8. शारीरिक हाव-भाव संचार का हिस्सा नहीं है। (सही/गलत)
Body language is not a part of communication.
(True/False)

खण्ड—ब

(Section—B)

9. अमौखिक संचार क्या है ?
What is non-verbal communication ?
10. लॉसवेल के प्रारूप की व्याख्या कीजिए।
Explain the Lasswell's model.
11. प्रतिपुष्टि से आप क्या समझते हैं ?
What do you mean by Feedback ?
12. मौखिक संचार को परिभाषित कीजिए।
Define the oral communication.
13. क्रोनेमिक्स की परिभाषा लिखिए।
Write the definition of Chronemics.
14. वैवाहिक साक्षात्कार के बारे में लिखिए।
Write about the Matrimonial Interview.

खण्ड—स

(Section—C)

15. भाषा की भूमिका को लिखिए।
Write the role of language.

[5]

O-6505

16. सुनने के महत्व को सोदाहरण समझाइए।
Explain the importance of listening with examples.
17. भाव-भंगिमाओं की व्याख्या कीजिए।
Describe the gestures.
18. साक्षात्कार से आप क्या समझते हैं ? व्याख्या कीजिए।
What do you mean by Interview ? Explain.

खण्ड—द

(Section—D)

19. संचार को प्रभावित करने वाले तत्वों की चर्चा कीजिए।
Discuss about the factors affecting communication.
20. सुनने की बुरी आदतों पर प्रकाश डालिए।
Elucidate over the bad listening habits.
21. शारीरिक हाव-भाव को हम कैसे अच्छा (सुधार) कर सकते हैं ?
How can we improve the body language ?
22. समूह चर्चा के प्रकार लिखिए।
Write the types of group discussion.

खण्ड—इ

(Section—E)

23. व्यापार (बिजनेस) संचार की व्याख्या कीजिए।
Describe the business communication.

[6]

O-6505

24. “बिना संचार के समाज का विकास नहीं हो सकता।”
सोदाहरण समझाइए।
“Without communication society can't develop.”
Explain with examples.

O-6505

50

P. T. O.

O-6506

P. G. Diploma in Advertising & Public Relations Term End Examination, Jan.-Dec., 2020

Paper Sixth

विज्ञापन और जनसम्पर्क के उपकरण

Time : Three Hours]

[Maximum Marks : 70

[Minimum Pass Marks : 18

परीक्षार्थी हेतु निर्देश :

खण्ड—अ : प्रश्न क्रमांक 01 से 08 तक अति लघु उत्तरीय प्रश्न हैं। सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिये 01 अंक निर्धारित है। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 1 या 2 शब्दों/1 वाक्य में दीजिये।

खण्ड—ब : प्रश्न क्रमांक 09 से 14 तक अर्द्ध लघु उत्तरीय प्रश्न हैं। किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिए $2\frac{1}{2}$ अंक निर्धारित हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 75 शब्दों या आधा पेज में दीजिये।

खण्ड—स : प्रश्न क्रमांक 15 से 18 तक लघु उत्तरीय प्रश्न हैं। किन्हीं तीन प्रश्नों के उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिए 05 अंक निर्धारित हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 150 शब्दों या एक पेज में दीजिये।

खण्ड—द : प्रश्न क्रमांक 19 से 22 तक अर्द्ध दीर्घ उत्तरीय प्रश्न हैं। किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिए 10 अंक निर्धारित हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 300 शब्दों या दो पेज में दीजिये।

खण्ड—इ : प्रश्न क्रमांक 23 एवं 24 दीर्घ उत्तरीय प्रश्न हैं। किसी एक प्रश्न का उत्तर दीजिये। प्रत्येक प्रश्न के लिए 17 अंक निर्धारित हैं। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 600—750 शब्दों या 04—05 पेज में दीजिये।

Instructions for Candidate :

Section—A : Question Nos. 01 to 08 are very short answer type questions. Attempt all questions. Each question carries 01 mark. Answer each of these questions in 1 or 2 words/1 sentence.

Section—B : Question Nos. 09 to 14 are half short answer type questions. Attempt any *four* questions. Each question carries $2\frac{1}{2}$ marks. Answer each of these questions in about 75 words or half page.

Section—C : Question Nos. 15 to 18 are short answer type questions. Attempt any *three* questions. Each question carries 05 marks. Answer each of these questions in about 150 words or one page.

Section—D : Question Nos. 19 to 22 are half long answer type questions. Attempt any *two* questions. Each question carries 10 marks. Answer each of these questions in about 300 words or two pages.

[3]

O-6506

Section-E : Question Nos. 23 and 24 are long answer type questions. Attempt any *one* question. Each question carries 17 marks. Answer each of these questions in about **600—750** words or 04—05 pages.

खण्ड—अ

(Section—A)

1. जनसम्पर्क के उपकरण हैं :

- (अ) प्रेस विज्ञप्ति
- (ब) प्रेस वार्ता
- (स) प्रेस मीट
- (द) उपर्युक्त सभी

Tools of Public Relations is :

- (a) Press Release
- (b) Press Conference
- (c) Press Meet
- (d) All of the above

2. रेडियो, ब्राडकास्ट मीडिया का एक उदाहरण है। (सही/गलत)

Radio is an example of broadcast media. (True/False)

3. बी. डी. आई. का पूरा नाम लिखिए।

Write the full form of BDI.

P. T. O.

[4]

O-6506

4. किसी संस्थान/विभाग द्वारा प्रकाशित पत्रिका को हाउस जनरल कहा जाता है। (सही/गलत)

Magazine published by any organization/department is known as house journal. (True/False)

5. जनसम्पर्क अधिकारी किसी प्रेस वार्ता को संबोधित कर सकता है। (सही/गलत)

Public relations officer can address a press conference. (True/False)

6. एल. आई. सी. के विज्ञापन में इमोशनल अपील होती है।

(सही/गलत)

There is emotional appeal in the advertisement of LIC.

(True/False)

7. किसी उत्पाद के विज्ञापन में सोशल मीडिया का उपयोग नहीं किया जा सकता। (सही/गलत)

Social media can't be use for advertisement of a product. (True/False)

8. यू. एस. पी. का पूरा नाम लिखिए।

Write the full form of U. S. P.

खण्ड—ब

(Section—B)

9. जनसम्पर्क से आप क्या समझते हैं ?

What do you mean by Public Relations ?

10. प्रेस विज्ञप्ति किसे कहते हैं ?

What is Press Release ?

11. क्लासीफाइड विज्ञापन किसे कहते हैं ?
What is Classified Advertisement ?
12. उपभोक्ता मूल्य किसे कहते हैं ?
What is Customer Value ?
13. हाउस जर्नल किसे कहते हैं ?
What is House Journal ?
14. डिस्प्ले विज्ञापन किसे कहते हैं ?
What is Display Advertisement ?

खण्ड—स**(Section—C)**

15. विज्ञापन में संगीत की भूमिका क्या है ?
What is the role of music in advertising ?
16. स्पॉन्सरशिप किसे कहते हैं ? समझाइए।
What is Sponsorship ? Describe.
17. कस्टूमर रिलेशनशिप मैनेजमेंट के क्या लाभ हैं ?
What are the benefits of customer relationship management ?
18. ब्रांड इमेज किसे कहते हैं ? समझाइए।
What is Brand Image ? Describe.

खण्ड—द**(Section—D)**

19. एकजीबिशन क्या है ? इसकी योजना के विभिन्न चरणों की चर्चा कीजिए।
What is Exhibition ? Discuss the various steps of planning for an exhibition.

P. T. O.

20. ब्रांड इमेज के निर्माण में एक सेलीब्रिटी किस तरह से मदद कर सकता है ?
How a celebrity is helpful to build a brand image ?
21. विज्ञापन के विभिन्न प्रकारों की चर्चा कीजिए।
Discuss the various types of advertisement.
22. जनसम्पर्क के विभिन्न उपकरणों की चर्चा कीजिए।
Discuss the various tools of Public Relations.

खण्ड—इ**(Section—E)**

23. किसी संस्थान के छवि निर्माण में जनसम्पर्क की भूमिका को परिभाषित कीजिए।
Describe the role of public relations in image building of an institution.
24. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :
(i) रेडियो विज्ञापन
(ii) विक्रय संवर्द्धन
Write short notes on the following :
(i) Radio Commercials
(ii) Sales Promotion