Theory Paper

Part A - Introduction			
Program: Certificate	**Class: BBA**	**Year: First**	**Session: 2025-26**
Subject: Business Communication			
1	**Course Code**		
2	**Course Title**	**BBA**	
3	**Course Type (Major Course /Elective/ Generic Elective/Minor/ Vocational/...)**	**Major - II**	
4	**Pre-requisite (if any)**	**Not required**	
5	**Course Learning Outcomes (CLO)**	**On successful completion of this course, the students will be able to:** 1. To understand the business communication process 2. To develop verbal and non-verbal communication skills in business arena 3. To understand written business communication approaches/methods.	

Prof. (Dr.) Vivek Sharma

		4. To be aware role of information and digital technology in modern business communication. 5. Sensitize students on business communication as per various concepts.
6	**Credit Value**	**06**
7	**Total Marks**	Max. Marks: 30 + 70 = 100 — Min. Passing Marks: 35

Part B- Content of the Course		
Total No. of Lectures-Tutorials-Practical (in hours per week): 03 Hours per week L-T-P: 90 Hours		
Unit	**Topics**	**No. of Hours**
Unit 1	Indian Traditions and Communication - Meaning and Fundamental Principles of Communication in Indian traditions. Oral, Written and Symbolic Communication. Communication in the Guru-Shishya Tradition, Communication in the Vedic Tradition, Levels of Communication and Symbolic communication. Forms and	18

Vivek
Prof. (Dr.) Vivek Sharma

	features of Indian business letter writing.	
	Activity 1- students will be divided in groups of 5 students each to present an act on "Communication in the Guru-Shishya tradition" for example an act on gurukul system. **Activity 2-** A classroom activity in which a student will convey a message through pictures, colours or symbols that other students will interpret.	
Key words: Indian Traditional Communication		
Unit 2	Modern Communication - Meaning, Definitions, Nature, Importance and Types. Barriers to Communication - Meaning, Types - Linguistic Barriers, Psychological Barriers, Other Barriers —Cultural, Physical and Organizational Barriers.	18
	Activity 1: Groups of students will identify a workplace communication barrier and present solutions to resolve it effectively. **Activity 2:** Students in groups will prepare a chart/model to present a theory of communication.	

Vivek
Prof. (Dr.) Vivek Sharma

Key words: Modern Communication, communication barriers		
Unit 3	Written and Oral Communication: Business Correspondence — Meaning, Features and Format. Types of Business Letters — Inquiry, Complaint, Credit, Order, Reply Letters, and Circulars. Oral Communication - Meaning and Types. Non-Verbal Communication - Body Language, Sign Language and Para language.	18
	Activity 1 Groups will draft handwritten letters, including an inquiry, order, complaint and circular letter, to understand formal communication. **Activity 2:** Groups will pass/send a message using only gestures and body language, then compare the final interpretation with the original message.	
Key words: written communication, oral communication		
Unit 4	Various Concepts of Communication - The Process of Report Writing, Communication of Notice, Preparation of Agenda and Minutes. Management Information System - Meaning,	18

Vivek

Prof. (Dr.) Vivek Sharma

	Objectives, Process and Types, Functions of MIS.	
	Activity 1: Students in groups will draft Notices, Agendas, Minutes on the situations given by the instructor in appropriate format. **Activity 2 -** students will be divided in groups. Each group has to develop a simple Management Information System on topic/situation given by the faculty, like- employee attendance system, security check at entrance gate, etc.	
Key words: Notice, Agenda, Minutes		
Unit 5	Modern Forms of Communication - Email, Video Conferencing, Social Media, Communication Systems in Global Business, Types of Information Technology and their Utility in Business Communication.	18
	Activity 1: Groups will convey the same message using different modes (in-person, video, text) to understand their effectiveness in communication. **Activity 2:** Students working in a group will draft clear and professional	

Vivek
Prof. (Dr.) Vivek Sharma

	emails for assigned workplace scenarios.	

Key words: Information Technology, Email, Video Conferencing

Part C-Learning Resources

Text Books, Reference Books, Other resources

Suggested Readings:

1. Agrawal, Praveen Kumar (Dr.), & Mishra, Avineesh Kumar (Dr.), Communication Skills, Sahitya Bhawan, Agra (Hindi Medium) (Latest Edition).
2. Gopalaswamy, Ramesh, Ace of Soft Skills: Attitude, Communication and Etiquette for Success, Pearson India, Noida (Latest Edition).
3. Jain, S.C. (Dr.), Vyaavasaayik Gathan Avam Sampreshan (Dasham Sanskaran), Madhya Pradesh Hindi Granth Academy, Bhopal (Latest Edition).
4. Mehta, D., & Mehta, N.K., A Handbook of Communication Skills & Practices, Radha Publications, New Delhi (Latest Edition).
5. Murphy, A., & Peck, Charles E., Effective Business Communication, Tata McGraw Hill, New Delhi (Latest Edition).
6. Rao, N., & Das, R.P., Communication Skills, Himalaya Publishing House, Mumbai (Latest Edition).
7. Sinha, K.K., Business Communication, Galgotia Publishing House, New Delhi (Latest Edition).
8. Verma, Rajesh (Dr.), Tiwari, Sanjay (Dr.), Dand, Rakesh (Dr.), Pandey, Sanjay (Dr.), Patel, Vipul (Dr.), & Maheshwari, Sanjay, Vyaavasaayik

Sangathan Avam Sanchar, Madhya Pradesh Hindi Granth Academy, Bhopal (Latest Edition).

Suggested web links:

http://ndl.iitkgp.ac.in/he_document/dishtvo/dishtavo/D_D_I_S_F_H_T_A_V_O_B_O_A_B_C_C_1819646805?e=4|business%20communication|||

http://ndl.iitkgp.ac.in/he_document/libretexts/libretexts/IN__L__1_B__13_M__731_B_C_S_f_M____10643_10644?e=13|business%20communication|||

http://ndl.iitkgp.ac.in/he_document/inflibnet_epgp/inflibnet_epgp/IN__I_e_P_P__1_M__30733_P_0_B_C__31227_31228?e=6|business%20communication|||

http://ndl.iitkgp.ac.in/he_document/e_adhyayan/eadhyayan/IN__e_A__1_M__107_B_C__125_126?e=1|business%20communication|||

Suggested equivalent online courses: Through NPTEL, SWAYAM Portal.

Part D-Assessment and Evaluation

Suggested Continuous Evaluation Methods:

Maximum Marks: 100

Continuous Comprehensive Evaluation (CCE): 30 Marks University Exam (UE): 70 Marks

Internal Assessment: Continuous Comprehensive Evaluation (CCE):	Class Test Assignment/Presentation As per Ordinance Number 14 (1)	30
External Assessment: University Exam Section	**Section(A)**: Very Short Questions **Section (B):** Short Questions	70

Time: 03.00 Hours	**Section (C):** Long Questions	

Any remarks/ suggestions: Theoretical exposition should be accompanied by Discussions, Case-Studies preferably with Indian Context, Presentations and Industry Based Assignments.

Prof. (Dr.) Vivek Sharma

सैद्धांतिक पाठ्यक्रम

भाग अ - परिचय			
कार्यक्रम: **प्रमाण पत्र**	कक्षा : **बीबीए**	वर्ष: **I**	सत्र: **2025-26**
विषय: **व्यावसायिक संचार**			

1	**पाठ्यक्रम का कोड**	
2	**पाठ्यक्रम का शीर्षक**	**बी.बी.ए**
3	**पाठ्यक्रम का प्रकार :(मेजर कोर्स/ डिसिप्लिन स्पेसिफिक इलेक्टिव /इलेक्टिव/जेनेरिक इलेक्टिव/माइनर वोकेशनल/.....)**	**मेजर - II**
4	**पूर्वापेक्षा** (Prerequisite) **(यदि कोई हो)**	आवश्यक नहीं
5	**शिक्षण अधिगम**	**इस पाठ्यक्रम को सफलतापूर्वक पूरा करने पर, सक्षम होंगे:** 1. व्यावसायिक संचार प्रक्रिया को समझना। 2. व्यावसायिक क्षेत्र में मौखिक एवम् गैर-मौखिक संचार कौशल विकसित करना। 3. लिखित व्यावसायिक संचार के दृष्टिकोण/विधियों को समझना।

Prof. (Dr.) Vivek Sharma Vivek

		4. आधुनिक व्यावसायिक संचार में सूचना एवम् डिजिटल प्रौद्योगिकी की भूमिका से अवगत होना। 5. विभिन्न संकल्पनाओं के संदर्भ में व्यावसायिक संचार पर विद्यार्थियों को जागरूक करना।	
6	**क्रेडिट मान**	**06**	
7	**कुल अंक**	अधिकतम अंक: 30+70=100	न्यूनतम उत्तीर्ण अंक: 35

भाग ब- पाठ्यक्रम की विषयवस्तु		
व्याख्यान की कुल संख्या-ट्यूटोरियल- प्रायोगिक (03 घंटे प्रति सप्ताह)		**L-T-P : 90 घंटे**
इकाई	**विषय**	**घंटों की संख्या**
इकाई 1	भारतीय परम्पराएँ एवं संचार: भारतीय संचार, भारतीय परम्पराओं में संचार का आशय एवं मूलभूत सिद्धांत। मौखिक, लिखित एवं प्रतीकात्मक संचार। गुरु शिष्यपरम्परा में संचार, वैदिक परम्परा में संचार, संचार के स्तर एवं प्रतीकात्मक संचार। भारतीय व्यावसायिक पत्र लेखन का स्वरूप एवं विशेषताएँ।	**18**

Vivek

Prof. (Dr.) Vivek Sharma

	गतिविधि 1- विद्यार्थियों को 5-5 के समूह में विभाजित किया जाएगा, जिसमें उन्हें "गुरु-शिष्य परंपरा में संचार" पर एक अभिनय प्रस्तुत करना होगा, उदाहरण के लिए गुरुकुल प्रणाली पर एक अभिनय। **गतिविधि 2**- एक कक्षा गतिविधि जिसमें एक विद्यार्थि चित्रों, रंगों या प्रतीकों के माध्यम से एक संदेश देगा, जिसे अन्य छात्र समझेंगे।	
सार बिंदु (कीवर्ड)/टैग: भारतीय पारंपरिक संचार		
इकाई 2	आधुनिक संचार - अर्थ, परिभाषाएँ, प्रकृति,महत्व एवं प्रकार । संचार की बाधाएं - आशय, प्रकार, भाषाई बाधाएं, मनोवैज्ञानिक बाधाएं, अन्य बाधाएं - सांस्कृतिक, भौतिक एवं संगठनात्मक बाधाएं । **गतिविधि 1:** विद्यार्थियों के समूह कार्यस्थल की एक संचार बाधा की पहचान करेंगे एवम् उसे प्रभावी रूप से हल करने के समाधान प्रस्तुत करेंगे। **गतिविधि 2:** विद्यार्थियों के समूह संचार के सिद्धांत को प्रस्तुत करने के लिए एक चार्ट/मॉडल तैयार करेंगे।	**18**
सार बिंदु (कीवर्ड)/टैग: आधुनिक संचार, संचार बाधाएं		

Vivek

Prof. (Dr.) Vivek Sharma

इकाई 3	लिखित एवं मौखिक संचार - व्यावसायिक पत्र व्यवहार - अर्थ, विशेषताएँ एवं स्वरूप। व्यावसायिक पत्रों के प्रकार - पूछताछ, शिकायत, साख, आदेश, उत्तर पत्र एवं परिपत्र। मौखिक संप्रेषण - अर्थ एवं प्रकार। अशाब्दिक संप्रेषण - शारीरिक भाषा, संकेत भाषा, पैरा भाषा।	**18**
	गतिविधि 1: विद्यार्थी समूह औपचारिक संचार को समझने के लिए हस्तलिखित पत्र तैयार करेंगे, जिसमें पूछताछ पत्र, आदेश पत्र, शिकायत पत्र एवम् परिपत्र पत्र शामिल होंगे। **गतिविधि 2:** विद्यार्थी समूह केवल इशारों एवम् शारीरिक भाषा का उपयोग करके संदेश प्रेषित करेंगे एवम् अंतिम व्याख्या की मूल संदेश से तुलना करेंगे।	
सार बिंदु (कीवर्ड)/टैग: लिखित संचार, मौखिक संचार		
इकाई 4	संचार की विभिन्न अवधारणाऐ - प्रतिवेदन लेखन की प्रक्रिया, सूचनाओं का संप्रेषण, कार्य सूची एवं कार्यवृत्त का निर्माण। प्रबंधन सूचना प्रणाली - अर्थ, उद्देश्य, प्रक्रिया एवं प्रकार, प्रबंधन सूचना प्रणाली के कार्य।	**18**

Vivek

Prof. (Dr.) Vivek Sharma

	गतिविधि 1: विद्यार्थी समूह में प्रशिक्षक द्वारा दी गई स्थितियों पर उचित प्रारूप में नोटिस, एजेंडा, मिनट का मसौदा तैयार करेंगे। **गतिविधि 2-** छात्रों को समूहों में विभाजित किया जाएगा। प्रत्येक समूह को शिक्षक द्वारा दिए गए विषय/स्थिति पर एक सरल प्रबंधन सूचना प्रणाली विकसित करना होगा, जैसे- कर्मचारी उपस्थिति प्रणाली, प्रवेश द्वार पर सुरक्षा जांच, आदि।	
सार बिंदु (कीवर्ड)/टैग: नोटिस, कार्य सूची, कार्यवृत्त		
इकाई 5	संचार के आधुनिक रूप - ई-मेल, वीडियो कांफ्रेंसिंग, सोशल मीडिया, वैश्विक व्यवसाय की संचार प्रणाली, सूचना प्रौद्योगिकी के प्रकार एवं व्यावसायिक संचार में उपयोगिता।	**18**
	गतिविधि 1: विद्यार्थी समूह एक ही संदेश को विभिन्न माध्यमों (प्रत्यक्ष, वीडियो, टेक्स्ट) के माध्यम से प्रस्तुत करेंगे ताकि संचार में उनकी प्रभावशीलता को समझ सकें। **गतिविधि 2:** विद्यार्थी समूह दिए गए कार्यस्थल परिदृश्यों के लिए स्पष्ट एवम् व्यावसायिक ईमेल तैयार करेंगे।	
सार बिंदु (कीवर्ड)/टैग: सूचना प्रौद्योगिकी, ईमेल, वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग		
भाग स- अनुशंसित अध्ययन संसाधन		
पाठ्य पुस्तकें, संदर्भ पुस्तकें, अन्य संसाधन		

Prof. (Dr.) Vivek Sharma

अनुशंसित सहायक पुस्तकें /ग्रन्थ/अन्य पाठ्य संसाधन/पाठ्य सामग्री:

1. अग्रवाल, प्रवीण कुमार (डॉ.), एवं मिश्र, अविनीश कुमार (डॉ.), Communication Skills, साहित्य भवन, आगरा (हिंदी माध्यम) (नवीनतम संस्करण)।
2. गोपालस्वामी, रमेश, Ace of Soft Skills: Attitude, Communication and Etiquette for Success, पियर्सन इंडिया, नोएडा (नवीनतम संस्करण)।
3. जैन, एस.सी. (डॉ.), Vyaavasaayik Gathan Avam Sampreshan (दशम संस्करण), मध्य प्रदेश हिंदी ग्रंथ अकादमी, भोपाल (नवीनतम संस्करण)।
4. मेहता, डी., एवं मेहता, एन.के., A Handbook of Communication Skills & Practices, राधा पब्लिकेशन्स, नई दिल्ली (नवीनतम संस्करण)।
5. मर्फी, ए., एवं पेक, चार्ल्स ई., Effective Business Communication, टाटा मैक्ग्रॉ हिल, नई दिल्ली (नवीनतम संस्करण)।
6. राव, एन., एवं दास, आर.पी., Communication Skills, हिमालया पब्लिशिंग हाउस, मुंबई (नवीनतम संस्करण)।
7. सिन्हा, के.के., Business Communication, गल्गोटिया पब्लिशिंग हाउस, नई दिल्ली (नवीनतम संस्करण)।
8. वर्मा, राजेश (डॉ.), तिवारी, संजय (डॉ.), डंड, राकेश (डॉ.), पांडेय, संजय (डॉ.), पटेल, विपुल (डॉ.), एवं महेश्वरी, संजय, Vyaavasaayik Sangathan Avam Sanchar, मध्य प्रदेश हिंदी ग्रंथ अकादमी, भोपाल (नवीनतम संस्करण)।

अनुशंसित डिजिटल प्लेटफॉर्म /वेब लिंक:

http://ndl.iitkgp.ac.in/he_document/dishtvo/dishtavo/D_D_I_S_F_H_T_A_V_O_B_O_A_B_C_C_1819646805?e=4|business%20communication|||

Vivek

Prof. (Dr.) Vivek Sharma

http://ndl.iitkgp.ac.in/he_document/libretexts/libretexts/IN__L__1_B__13_M__731_B_C_S_f_M____10643_10644?e=13|business%20communication|||

http://ndl.iitkgp.ac.in/he_document/inflibnet_epgp/inflibnet_epgp/IN__I_e_P_P__1_M__30733_P_0_B_C__31227_31228?e=6|business%20communication|||

http://ndl.iitkgp.ac.in/he_document/e_adhyayan/eadhyayan/IN__e_A__1_M__107_B_C__125_126?e=1|business%20communication|||

अनुशंसित समकक्ष ऑनलाइन पाठ्यक्रम : एनपीटीईएल, स्वयं पोर्टल के माध्यम से

भाग द – अनुशंसित आकलन / मूल्यांकन विधियां:

अनुशंसित सतत मूल्यांकन विधियां:

अधिकतम अंक: 100

सतत व्यापक मूल्यांकन (CCE) अंक : 30 विश्वविद्यालयीन परीक्षा (UE) अंक: 70

आंतरिक मूल्यांकन: **सतत व्यापक मूल्यांकन** (CCE):	क्लास टेस्ट असाइनमेंट/ प्रस्तुतीकरण (प्रेजेंटेशन) अध्यादेश क्रमांक 14 (1) के अनुसार	30
आकलन : **विश्वविद्यालयीन परीक्षा:** समय- 03.00 घंटे	अनुभाग (अ): अति लघु प्रश्न अनुभाग (ब): लघु प्रश्न अनुभाग (स): दीर्घ उत्तरीय प्रश्न	70

कोई टिप्पणी/सुझाव: सैद्धांतिक व्याख्या के साथ विचार - विमर्श, केस स्टडी विशेषतः भारतीय संदर्भ में, प्रस्तुतीकरण एवं उद्योग आधारित असाइन्मेंट का समावेश होवे।

Vivek
Prof. (Dr.) Vivek Sharma