



Yashwantrao Chavan Maharashtra Open University

DNYANGANGOTRI NEAR GANGAPUR DAM, NASHIK, PIN CODE-422222, MAHARASHTRA (INDIA)

Curriculum and Syllabus

Of

Bachelor of Business Administration (Business Process Management)

शिक्षणक्रम संरचना(Curriculum)

[1 श्रेयांक म्हणजे 35-40 तासांचा अभ्यास. यात स्वयं अध्ययन, मार्गदर्शन सत्र, प्रात्यक्षिक, स्वाध्याय याचा समावेश आहे]

प्रथम वर्ष, सत्र पहिले (18 श्रेयांक)

अभ्यासक्रम संकेतांक	अभ्यासक्रमाचे नाव	श्रेयांक
BBA111	व्यवस्थापनाची मूलतत्त्वे (Fundamentals of Management)	4
BBA112	विपणनाची मूलतत्त्वे (Basics of Marketing)	4
BBA113	लेखी संवाद कौशल्य (Written Communication Skills)	4
BBA114	मूलभूत माहिती तंत्रज्ञान कौशल्ये – (Basic IT Skills)	4
BBA115	लघु प्रकल्प-1 – सत्र अहवाल (Mini Project 1)	2

प्रथम वर्ष, सत्र दुसरे (18 श्रेयांक)

अभ्यासक्रम संकेतांक	अभ्यासक्रमाचे नाव	श्रेयांक
BBA211	सेवा विपणनाची मूलतत्त्वे (Foundations of Service Marketing)	4
BBA212	ग्राहककेंद्री व्यवस्थापन (Focus on the Customer)	4
BBA213	ग्राहकांच्या गरजा (Understanding Customer Requirements)	4
BBA214	संवाद आणि मृदू कौशल्ये (Communication and Soft Skills)	4
BBA215	लघु प्रकल्प-2 – सत्र अहवाल (Mini Project 2)	2

द्वितीय वर्ष, सत्र तिसरे (18 श्रेयांक)

अभ्यासक्रम संकेतांक	अभ्यासक्रमाचे नाव	श्रेयांक
BBA311	सेवाक्षेत्राच्या संदर्भात मानवी वर्तनाचे आकलन (Understanding Human Behaviour)	4
BBA312	मूलभूत संख्याशास्त्र (Basic Quantitative Techniques)	4
BBA313	पर्यावरण अभ्यास (Environmental Studies)	4
BBA314	प्रगत माहिती तंत्रज्ञान कौशल्ये – (Advanced IT Skills)	4
BBA315	लघु प्रकल्प-3 – सत्र अहवाल (Mini Project 3)	2

द्वितीय वर्ष, सत्र चौथे (18 श्रेयांक)

अभ्यासक्रम संकेतांक	अभ्यासक्रमाचे नाव	श्रेयांक
BBA411	सेवा-व्यवहारांचा परिचय (Introduction to Service Operations)	4

BBA412	सेवा संरचना (Service Design)	4
BBA413	सेवा गुणवत्ता आणि सुधारणा (Service Quality and Improvement)	4
BBA414	हिशोबशास्त्र – माहिती प्रणाली (Accounting as Information System)	4
BBA415	लघु प्रकल्प-4 – सत्र अहवाल (Mini Project 4)	2

तृतीय वर्ष, सत्र पाचवे (18 श्रेयांक)

अभ्यासक्रम संकेतांक	अभ्यासक्रमाचे नाव	श्रेयांक
BBA511	अर्थव्यवस्था आणि सेवा (Economy and Services)	4
BBA512	सेवा वितरण (Delivering and Performing Service)	4
BBA513	सेवाक्षेत्रातील व्यवहारांचे व्यवस्थापन – १ (Managing Service Operations - I)	4
BBA514	माहिती प्रक्रिया आणि अहवाल (Data Processing and Reporting)	4
BBA515	लघु प्रकल्प-5 (Mini Project 5)	2

तृतीय वर्ष, सत्र सहावे (18 श्रेयांक)

अभ्यासक्रम संकेतांक	अभ्यासक्रमाचे नाव	श्रेयांक
BBA611	विश्वसनीय सेवा व्यवस्थापन (Managing Service Promises)	4
BBA612	सेवाक्षेत्रातील व्यवहारांचे व्यवस्थापन – २ (Managing Service Operations - II)	4
BBA613	सेवा उद्योजकता (Service Entrepreneurship)	4
BBA614	संशोधन प्रक्रिया (Research Process)	4
BBA615	लघु प्रकल्प-6 (Mini Project 6)	2

अभ्यासक्रम (Curriculum)

Detailed Syllabus ---

SEMESTER – I

BBA111: व्यवस्थापनाची मूलतत्त्वे	
Block-1 व्यवस्थापनाची तोंडओळख	Introduction to Management
Unit 1: व्यवस्थापन कला की शास्त्र	Unit 1: Management: Science or Art
Unit 2: व्यवस्थापन आणि प्रशासन	Unit 2: Management and Administration
Unit 3: व्यवस्थापनातील श्रेणी	Unit 3: Levels of Management
Block-2 व्यवस्थापन प्रक्रियेची कार्ये	Block-2 Functions of Management Process
Unit 4: व्यवस्थापन प्रक्रिया	Unit 4: Management Process
Unit 5: नियोजन आणि संघटन	Unit 5: Planning and Organizing
Unit 6: नेतृत्व आणि नियंत्रण	Unit 6: Leading and Controlling
Block-3 ध्येयप्रणीत व्यवस्थापन	Block-3 Management by Objectives
Unit 7: रणनीती आणि डावपेच	Unit 7: Strategies and Tactics
Unit 8: धोरणे आणि नियोजन	Unit 8: Policies and Planning
Unit 9: पूर्वानुमान आणि निर्णय प्रक्रीया	Unit 9: Forecasting and Decision Making
Block-4 – अभ्यास प्रकरणे	Block-4 Cases
BBA112: विपणनाची मूलतत्त्वे	BASICS OF MARKETING
Block-1 विपणनाची मूलतत्त्वे	Block-1 Fundamentals of Marketing
Unit 1: विपणनाची ओळख	Unit 1: Introduction to Marketing
Unit 2: गट-विभाजन, लक्ष्यीकरण आणि मांडणी	Unit 2: Segmenting, Targeting and Positioning
Unit 3: ग्राहक वर्तन	Unit 3: Consumer Behaviour
Unit 4: संमिश्र विपणन	Unit 4: Marketing Mix
Block-2 विपणन संज्ञापन	Block-2 Marketing Communication
Unit 5: विपणन संज्ञापनाचे प्रकार	Unit 5: Types of Marketing Communication
Unit 6: जाहिरात, विक्री विषयक प्रचार अथवा प्रबोधन आणि	Unit 6: Advertising, Sales Promotion and Public

सार्वजनिक संबंध	Relation
Unit 7: एकात्मिक विपणन संज्ञापन	Unit 7: Integrated Marketing Communication
Block-3 आजचे विपणन व्यवस्थापन	Block-3 Marketing Management Today
Unit 8: भारत – एक विशाल बाजारपेठ	Unit 8: The Great Indian Market
Unit 9: भारतातील विपणनामधील मुद्दे आणि आव्हाने	Unit 9: Issues and Challenges in Marketing in India
Unit 10: विपणन: एक प्रक्रिया	Unit 10: Marketing as a Process
Block-4 अभ्यास प्रकरणे	Block-4 Cases
BBA113: लेखी संवाद कौशल्य (लेखन कौशल्य)	WRITTEN COMMUNICATION SKILLS
Block-1 लेखन कौशल्याची मूलतत्त्व	Block-1 Basics of Written Communication
Unit 1: व्यावसायिक संप्रेषणाचे महत्त्व	Unit 1: Importance of Communication
Unit 2: व्यवसायिक संप्रेषणाची प्रक्रिया	Unit 2: Process of Communication
Unit 3: लेखी संप्रेषणामधील अडथळे	Unit 3: Barriers of Written Communication
Block-2 व्यावसायिक पत्रव्यवहार	Block-2 Business Correspondence
Unit 4: पत्रलेखन आणि व्यावसायिक पत्रव्यवहार	Unit 4: Letter Writing and Social Correspondence
Unit 5: कोटेशन्स (भावपत्रक/दरपत्रक), ऑर्डर आणि निविदा	Unit 5: Quotations, Orders and Tenders
Unit 6: मेमो, नोटिस, अजेंडा (कार्यसूची), सभेचे इतिवृत्त	Unit 6: Memos, Notices, Agendas, and Minutes of Meeting
Block-3 अहवाल लेखन	Block-3 Report Writing
Unit 7: अहवालांचे प्रकार	Unit 7: Types of Reports
Unit 8: अहवाल लेखनाची प्रक्रिया	Unit 8: Process of Writing Reports
Unit 9: अहवालासाठी चेकलिस्ट	Unit 9: Checklists for reports
Block-4 अभ्यास प्रकरणे	Block-4 Cases
BBA114: मूलभूत माहिती तंत्रज्ञान कौशल्ये	BASIC IT SKILLS
Block-1	Block-1
Unit 1: ऑपरेटिंग सिस्टीम्स	Unit 1: Operating System
Unit 2: इंटरनेट	Unit 2: Internet
Unit 3: अप्लिकेशन्स	Unit 3: Applications
Block-2	Block-2
Unit 4: वर्ड प्रोसेसिंग	Unit 4: Word Processing

Unit 5: प्रेझेंटेशन ग्राफीक्स	Unit 5: Presentation Graphics
Unit 6: अप्लिकेशन्स	Unit 6: Applications
Block-3	Block-3
Unit 7: स्प्रेडशीट्स	Unit 7: Spreadsheets
Unit 8: पर्सनल इन्फॉर्मेशन मॅनेजर	Unit 8: Personal Information Manager
Unit 9: अप्लिकेशन्स	Unit 9: Applications
Block-4 अभ्यास प्रकरणे	Block-4 Cases
BBA115: लघु प्रकल्प-1 – सत्र अहवाल	Mini Project 1
SEMESTER – II	
BBA211: सेवा विपणनाची मूलतत्त्वे	FOUNDATIONS OF SERVICES MARKETING
Block-1 सेवा विपणनाची तोंडओळख	Block-1 Introduction to Services Marketing
Unit 1: सेवा आणि तंत्रज्ञान	Unit 1: Service and Technology
Unit 2: सेवा - वैशिष्ट्ये आणि संमिश्र विपणन	Unit 2: Services - Characteristics and Marketing Mix
Unit 3: सेवा आणि सेवा विपणन	Unit 3: Services and Services Marketing
Block-2 सेवा गुणवत्तेचे GAPS मॉडेल	Block-2 The GAPS model of service quality
Unit 4: श्रवण आणि सेवा संरचना यातील तफावत	Unit 4: Listening and Service Design Gaps
Unit 5: कार्यक्षम सेवा वितरणातील उणीवा	Unit 5: The service performance gap
Unit 6: संज्ञापनातील उणीवा	Unit 6: The communication gap
Block-3 सेवेचा आर्थिक आणि अर्थशास्त्रीय परिणाम	Block-3 The financial and economic impact of service
Unit 7: सेवा आणि नफा	Unit 7: Service and profitability
Unit 8: सेवेच्या गुणवत्तेबद्दल ग्राहकांच्या धारणा	Unit 8: Customer perceptions of service quality
Unit 9: सेवा गुणवत्तेचे प्रमुख घटक	Unit 9: Key drivers of service quality
Block-4 अभ्यास प्रकरणे	Block-4 Cases
BBA212: ग्राहककेंद्री व्यवस्थापन	FOCUS ON THE CUSTOMER
Block-1 सेवेबद्दल ग्राहकांच्या अपेक्षा	Block-1 Customer expectations of service
Unit 1: सेवा अपेक्षा	Unit 1: Service Expectations
Unit 2: ग्राहकांच्या सेवेबद्दलच्या अपेक्षांवर परिणाम करणारे घटक	Unit 2: Factors influencing customer expectations of service
Unit 3: ग्राहकांच्या सेवेबद्दलच्या अपेक्षांविषयी मुद्दे	Unit 3: Issues involving customers' service expectations

Block -2 सेवेबद्दल ग्राहकांच्या धारणा	Block -2 Customer perceptions of service
Unit 4: ग्राहकांचे समाधान	Unit 4: Customer satisfaction
Unit 5: सेवा गुणवत्ता	Unit 5: Service quality
Unit 6: ई-सेवा गुणवत्ता आणि ग्राहक प्रयत्न	Unit 6: E-service quality and customer effort
Block-3 सेवा अनुभव	Block-3 Service encounters
Unit 7: सेवा भेटींबद्दल ग्राहकांच्या धारणा	Unit 7: Customer perceptions of service encounters
Unit 8: सेवा अनुभवांचे महत्त्व	Unit 8: The importance of encounters
Unit 9: सेवा अनुभवांचे प्रकार	Unit 9: Types of service encounters
Block-4 अभ्यास प्रकरणे	Block-4 Cases
BBA213: ग्राहकांच्या गरजांचे आकलन	UNDERSTANDING CUSTOMER REQUIREMENTS
Block-1 संशोधन पद्धतीने ग्राहकांच्या अपेक्षांचे आकलन	Block-1 Listening to customers through research
Unit 1: ग्राहक संशोधन पद्धतीचा वापर	Unit 1: Using customer research to understand expectations
Unit 2: प्रभावी सेवा-विपणन संशोधनाचे घटक	Unit 2: Elements of effective service marketing research
Unit 3: ग्राहक संशोधन निष्कर्षांचे विश्लेषण	Unit 3: Analysing customer research findings
Block-2 ग्राहक सेवा-संबंध निर्माण करणे	Block-2 Building customer relationships
Unit 4: सेवा-संबंधांवर आधारित विपणन	Unit 4: Relationship marketing
Unit 5: ग्राहक सेवा-संबंधांची मूल्य	Unit 5: Relationship value of customers
Unit 6: सेवा-संबंध विकास - धोरणे आणि आव्हाने	Unit 6: Relationship development strategies and challenges
Block-3 सेवा पुनःप्राप्ती	Block-3 Service recovery
Unit 7: सेवा अपयश आणि पुनःप्राप्तीचा परिणाम	Unit 7: The impact of service failure and recovery
Unit 8: सेवा पुनःप्राप्ती विषयक धोरणे	Unit 8: Service recovery strategies
Unit 9: सेवा हमी	Unit 9: Service guarantees
Block-4 अभ्यास प्रकरणे	Block-4 Cases
BBA214: संवाद आणि मृदू कौशल्ये	COMMUNICATION AND SOFT SKILLS
Block-1 संज्ञापन कौशल्ये	Block-1 Communication Skills
Unit 1: प्रभावी संज्ञापन	Unit 1: Effective Communication
Unit 2: ऐकण्याची कौशल्ये	Unit 2: Listening Skills

Unit 3: गैर-मौखिक संज्ञापन	Unit 3: Non-Verbal Communication
Unit 4: परस्पर संवाद	Unit 4: Interpersonal Communication
Unit 5: सादरीकरण	Unit 5: Presentations
Unit 6: मुलाखती	Unit 6: Interviews
Unit 7: तंत्रज्ञानाच्या सहाय्याने संज्ञापन	Unit 7: Technology Mediated Communication
Unit 8: गटामध्ये संवाद	Unit 8: Communication within a Group
Unit 9: ईमेल संज्ञापन	Unit 9: Email Communication
Unit 10: लिखित संज्ञापन नमुने	Unit 10: Written Communication Formats
Unit 11: सामाजिक कौशल्ये	Unit 11: Social Skills
Unit 12: सार्वजनिक संभाषण कौशल्य	Unit 12: Public Speaking Skills
Unit 13: ग्राहक संबंध व्यवस्थापन	Unit 13: Customer Relationship Management
Unit 14: व्हिज्युअल कम्युनिकेशन	Unit 14: Visual Communication
Unit 15: जनसंवाद	Unit 15: Mass Communication
Block -2 मृदू कौशल्ये	Block -2 Soft Skills
Unit 16: यशाचे मानसशास्त्र	Unit 16: Psychology of success
Unit 17: संवेदनशीलता	Unit 17: Being Sensitive
Unit 18: स्व-जागरूकता आणि स्व-स्वीकृती	Unit 18: Self-Awareness and Self-Acceptance
Unit 19: स्व-व्यवस्थापन	Unit 19: Self-Management
Unit 20: वेळेचे व्यवस्थापन	Unit 20: Time Management
Unit 21: स्मार्ट गोल सेटिंग	Unit 21: Smart Goal Setting
Unit 22: निर्णय प्रक्रिया	Unit 22: Decision Making
Unit 23: लवचिकता	Unit 23: Being Flexible
Unit 24: परस्पर संबंध	Unit 24: Interpersonal Relationships
Unit 25: सहयोग आणि सहकार्य	Unit 25: Collaboration and Cooperation
Unit 26: सकारात्मक आरोग्य	Unit 26: Positive Health
Unit 27: नैतिकता आणि मूल्ये	Unit 27: Ethics and Values
Unit 28: समस्या निराकरण	Unit 28: Problem Solving
Unit 29: भावनिक बुद्धिमत्ता	Unit 29: Emotional Intelligence Quotient

BBA215: लघु प्रकल्प-2 – सत्र अहवाल	Mini Project 2
SEMESTER – III	
BBA311: सेवाक्षेत्राच्या संदर्भात मानवी वर्तनाचे आकलन	UNDERSTANDING HUMAN BEHAVIOUR
Block-1 मानवी वर्तन आणि प्रक्रिया	Block-1 Human Behavior and Processes
Unit 1: वर्तन, व्यक्तिमत्व आणि मूल्ये	Unit 1: Behaviour, Personality and Values
Unit 2: कार्यालयीन वर्तन, भावना, ताण	Unit 2: Workplace Emotions, Attitudes and Stress
Unit 3: कर्मचारी प्रेरणेचा पाया	Unit 3: Foundations of Employee Motivation
Block-2 गट (टीम) प्रक्रिया	Block-2 Team Processes
Unit 4: गट (टीम) आणि संस्थांमधील संवाद	Unit 4: Communicating in Teams and Organizations
Unit 5: संघटनात्मक संरचनेतील नेतृत्व	Unit 5: Leadership in Organizational Settings
Unit 6: कार्यालयीन संघर्ष आणि तडजोड	Unit 6: Conflict and Negotiation in the Workplace
Block-3 संस्थात्मक प्रक्रिया	Block-3 Organizational Processes
Unit 7: संघटनात्मक संरचना	Unit 7: Organizational Structures
Unit 8: संघटनात्मक संस्कृती	Unit 8: Organizational Culture
Unit 9: संघटनात्मक बदल	Unit 9: Organizational Change
Block-4 अभ्यास प्रकरणे	Block-4 Cases
BBA312: मूलभूत संख्याशास्त्र	BASIC QUANTITATIVE TECHNIQUES
Block-1 बिझनेस संख्याशास्त्राची तोंडओळख	Block-1 Introduction to Business Statistics
Unit 1: अर्थ, व्याप्ती आणि महत्त्व	Unit 1: Meaning, Scope and Importance
Unit 2: डेटा आणि डेटा स्रोतांचा प्रकार	Unit 2: Type of data and data sources
Unit 3: वारंवारिता, तक्ते आणि आलेख	Unit 3: Frequency distribution, charts and graphs
Block-2 मूलभूत आकडेवारी	Block-2 Basic Statistics
Unit 4: केंद्रीय प्रवृत्तीचे उपाय	Unit 4: Measures of Central tendency
Unit 5: फैलाव, स्क्युनेस, मानक विचलनाचे उपाय	Unit 5: Measures of dispersion, skewness, standard deviation
Unit 6: संभाव्यता	Unit 6: Probability
Unit 7: सामान्य वितरण आणि नमुना वितरण	Unit 7: Normal distribution and sampling distribution
Block-3 बिझनेस मॅथ्स	Block-3 Basic Business Mathematics
Unit 8: व्यवसायासाठी गणित – I (व्याज, घसारा, NPV, इ.)	Unit 8: Mathematics for Business – I (Interest, Depreciation, NPV, etc.)

Unit 9: व्यवसायासाठी गणित – II	Unit 9: Mathematics for Business – II
Block-4 अभ्यास प्रकरणे	Block-4 Cases
BBA313: पर्यावरण अभ्यास	ENVIRONMENTAL STUDIES
BBA314: प्रगत माहिती तंत्रज्ञान कौशल्ये	ADVANCED IT SKILLS
Block-1	Block-1
Unit 1: प्रगत एक्सेल	Unit 1: Advanced Excel
Unit 2: सानुकूल स्वरूप आणि मांडणी लागू करा	Unit 2: Apply Custom Formats and Layouts
Unit 3: प्रगत सूत्रे तयार करा	Unit 3: Create advanced formulas
Unit 4: परिस्थिती वापरा	Unit 4: Use Scenarios
Unit 5: मुख्य सारण्या आणि चार्ट	Unit 5: Pivot tables & charts
Unit 6: कार्यपुस्तके व्यवस्थापित करा आणि सामायिक करा	Unit 6: Manage and Share Workbooks
Block-2	Block-2
Unit 7: उत्पादकता साधने	Unit 7: Productivity tools
Unit 8: सहयोगासाठी Google Suite	Unit 8: Google Suite for collaboration
Unit 9: कार्य नियोजन आणि प्राधान्य साधने	Unit 9: Task planning and prioritization tools
BBA315: लघु प्रकल्प-3 – सत्र अहवाल	Mini Project 3
Semester – IV	
BBA411: सेवा-व्यवहारांचा परिचय	INTRODUCTION TO SERVICE OPERATIONS
Block-1 परिचय	Block-1 Introduction
Unit 1: ऑपरेशन्स मॅनेजरची संकल्पना, भूमिका आणि जबाबदाऱ्या	Unit 1: Concept, roles and responsibilities of Operations Manager
Unit 2: इतिहास आणि अत्याधुनिक ट्रेड	Unit 2: History and recent trends
Block-2 क्षमता आणि सुविधा नियोजन	Block-2 Capacity and Facility Planning
Unit 3: क्षमता व्यवस्थापन	Unit 3: Capacity Management
Unit 4: सुविधा क्षेत्र आणि लेआउट	Unit 4: Facility Location and Layout
Unit 5: साहित्य व्यवस्थापन	Unit 5: Materials Management
Block-3 गुणवत्ता व्यवस्थापन	Block-3 Quality Management
Unit 6: गुणवत्ता आणि उत्पादकता	Unit 6: Quality and Productivity
Unit 7: वक्तशीर सेवा	Unit 7: Just in Time (JIT)
Unit 8: एकात्मिक गुणवत्ता व्यवस्थापन	Unit 8: Total Quality Management

Block-4 अभ्यास प्रकरणे	Block-4 Cases
BBA412: सेवा संरचना	SERVICE DESIGN
Block-1 सेवेतील नवोन्मेश आणि रचना	Block-1 Service Innovation and Design
Unit 1: सेवा नवकल्पना – विचार, प्रकार	Unit 1: Considerations and types of service innovation
Unit 2: सेवा नवकल्पना आणि विकासाचे टप्पे	Unit 2: Stages in service innovation and development
Unit 3: सेवा प्रारूप	Unit 3: Service blueprinting
Block-2 ग्राहक निश्चित सेवा मानके	Block-2 Customer-Defined Service Standards
Unit 4: अनुरूप सेवा मानकांसाठी आवश्यक घटक	Unit 4: Factors necessary for appropriate service standards
Unit 5: ग्राहक-निश्चित सेवा मानकांचे प्रकार	Unit 5: Types of customer-defined service standards
Unit 6: ग्राहक-निश्चित सेवा मानकांचा विकास	Unit 6: Development of customer-defined service standards
Block-3 सेवा अनुभवाचे क्षेत्र आणि प्रत्यक्ष अनुभव	Block-3 Physical Evidence and the Servicescape
Unit 7: सेवा अनुभवाचे क्षेत्र	Unit 7: Physical evidence and servicescapes
Unit 8: सेवा अनुभव क्षेत्राचा प्रभाव आणि वर्तन समजून घेण्यासाठी प्रारूप	Unit 8: Framework for understanding servicescape effects and behavior
Unit 9: प्रत्यक्ष सेवा-अनुभव नोंदविण्यासाठी योजना	Unit 9: Guidelines for physical evidence strategy
Block-4 अभ्यास प्रकरणे	Block-4 Cases
BBA413: सेवा गुणवत्ता आणि सुधारणा	SERVICE QUALITY AND IMPROVEMENT
Block-1 सेवा गुणवत्ता	Block-1 Service Quality
Unit 1: सेवा गुणवत्तेची परिमाणे निश्चित करणे आणि मोजणे	Unit 1: Defining and Measuring Service Quality
Unit 2: उच्च गुणवत्तेच्या सेवेसाठी रचना	Unit 2: Quality Service by Design
Unit 3: सेवा गुणवत्ता प्राप्ती	Unit 3: Achieving Service Quality
Block-2 प्रक्रिया सुधारणा	Block-2 Process Improvement
Unit 4: गुणवत्ता आणि उत्पादकता सुधारण्याची प्रक्रिया आणि साधने	Unit 4: Quality and Productivity Improvement Process and Tools
Unit 5: निकष आणि सुधारणा कार्यक्रम	Unit 5: Benchmarking and Improvement Programs
Unit 6: सिक्स सिग्मा आणि लीन सर्व्हिस	Unit 6: Six Sigma and Lean Service
Block-3 सेवा सुविधा क्षेत्र	Block-3 Service Facility Location

Unit 7: क्षेत्र निवडीचा धोरणात्मक विचार	Unit 7: Strategic Location Considerations
Unit 8: GIS आणि सुविधा क्षेत्र प्रारूप विचार	Unit 8: GIS and Facility Location Modeling Considerations
Unit 9: सुविधा क्षेत्र तंत्र	Unit 9: Facility Location Techniques
Block-4 अभ्यास प्रकरणे	Block-4 Cases
BBA414: लेखांकन माहिती प्रणाली	ACCOUNTING AS INFORMATION SYSTEM
Block-1 लेखापरिचय	Block-1 Accounting: An Introduction
Unit 1: लेखांकन: अर्थ, उद्दिष्टे, फायदे आणि मर्यादा	Unit 1: Accounting: Meaning, Objectives, Advantages and Limitations
Unit 2: बुक-कीपिंग आणि अकौंटिंग मधील फरक	Unit 2: Distinction between book keeping and accounting
Block-2 लेखा माहिती प्रणाली	Block-2 Accounting Information System
Unit 3: स्रोत दस्तऐवज: पावत्या, क्रेडिट नोट्स, व्हाउचर	Unit 3: Source Documents: Invoices, Credit Notes, Vouchers
Unit 4: कंपनी डेटा नोंद	Unit 4: Maintaining Company Data
Unit 5: इन्व्हेंटरी, पेरोल आणि TDS	Unit 5: Inventory, Payroll, and TDS
Unit 6: लेखा अहवाल	Unit 6: Accounting Reports
Block-3 टॅलीसह अहवाल तयार करणे	Block-3 Generating Reports with Tally
Unit 7: टॅली आणि लेखा अहवाल	Unit 7: Tally and Accounting Reports
Unit 8: टॅलीमध्ये जीएसटीचा परिचय	Unit 8: Introduction to GST in Tally
Unit 9: टॅली वापरून GST अहवाल	Unit 9: GST Reports using Tally
Block-4 अभ्यास प्रकरणे	Block-4 Cases
BBA415: लघु प्रकल्प-4 – सत्र अहवाल	Mini Project 4
SEMESTER – V	
BBA511: अर्थव्यवस्था आणि सेवा	ECONOMY AND SERVICES
Block-1 सेवा अर्थव्यवस्था	Block-1 The Service Economy
Unit 1: अर्थव्यवस्थेत सेवाक्षेत्राची ची भूमिका	Unit 1: Role of Services in an Economy
Unit 2: सेवा क्षेत्राचे स्वरूप	Unit 2: Nature of Service Sector
Unit 3: सेवा वितरणाची वैशिष्ट्ये	Unit 3: Characteristics of Service Operations
Block-2 क्षेत्र अभ्यास 1 - पारंपारिक आणि प्रस्थापित क्षेत्रे	Block-2 Sector Study 1 - Traditional and Established Sectors
Unit 4: सेवा क्षेत्रातील भूमिका	Unit 4: Roles in Service Sector

Unit 5: सेवा क्षेत्रातील कार्ये	Unit 5: Functions in the Service Sector
Unit 6: सेवा क्षेत्रातील प्रक्रिया	Unit 6: Processes in Service Sector
Block-3 क्षेत्र अभ्यास 2 - नवीन आणि आगामी क्षेत्रे	Block-3 Sector Study 2 - New and Upcoming Sectors
Unit 7: सेवा क्षेत्रातील भूमिका	Unit 7: Roles in Service Sector
Unit 8: सेवा क्षेत्रातील कार्ये	Unit 8: Functions in the Service Sector
Unit 9: सेवा क्षेत्रातील प्रक्रिया	Unit 9: Processes in Service Sector
Block-4 अभ्यास प्रकरणे	Block-4 Cases
BBA512: सेवा वितरण	BBA512E: Delivering and Performing Service
Block-1 कर्मचाऱ्यांची सेवेतील भूमिका	Block-1 Employee's role in service
Unit 1: सेवा संस्कृती	Unit 1: Service culture
Unit 2: कर्मचाऱ्यांची भूमिका	Unit 2: Role of employees and boundary-spanning roles
Unit 3: लोकसहभागातून दर्जेदार सेवा वितरणाचे मार्ग	Unit 3: Strategies for delivering service quality through people
Block-2 सेवा वितरणात ग्राहकांची भूमिका	Block-2 Customers' role in service
Unit 4: ग्राहकांच्या सहभागातून सेवानिर्मितीचे महत्त्व	Unit 4: Importance of customers in service co-creation
Unit 5: ग्राहकाची भूमिका आणि स्वयं-सेवा तंत्रज्ञान	Unit 5: Customers' roles and self-service technologies
Unit 6: ग्राहकांचा सहभाग वाढवण्यासाठी धोरणे	Unit 6: Strategies for enhancing customer participation
Block-3 मागणी आणि क्षमता व्यवस्थापन	Block-3 Managing demand and capacity
Unit 7: इन्व्हेन्टरी क्षमतेचा अभाव	Unit 7: Lack of inventory capability
Unit 8: मागणी-क्षमता व्यवस्थापनाची धोरणे	Unit 8: Strategies for matching capacity with demand
Unit 9: वेटिंग लाइन स्ट्रॅटेजीज	Unit 9: Waiting line strategies
Block-4 अभ्यास प्रकरणे	Block-4 Cases
BBA513: सेवाक्षेत्रातील व्यवहारांचे व्यवस्थापन - १	MANAGING SERVICE OPERATIONS - I
Block-1 सेवा पुरवठा संबंध	Block-1 Service Supply Relationships
Unit 1: पुरवठा साखळी व्यवस्थापन आणि सेवा संबंध	Unit 1: Supply Chain Management & Service Relationships

Unit 2: सेवा आणि व्यावसायिक सेवा संस्थांमधील सोशल मीडिया	Unit 2: Social Media in Services and Professional Service Firms
Unit 3: आउटसोर्सिंग सेवा	Unit 3: Outsourcing Services
Block-2 सेवांचे जागतिकीकरण	Block-2 Globalization in Services
Unit 4: देशांतर्गत विकास आणि विस्तार धोरणे	Unit 4: Domestic Growth and Expansion Strategies
Unit 5: सेवांचे जागतिकीकरण	Unit 5: Globalization of Services
Unit 6: जागतिक सेवा धोरणे	Unit 6: Global Service Strategies
Block-3 क्षमता व्यवस्थापन	Block-3 Managing Capacity
Unit 7: क्षमता व्यवस्थापित करण्यासाठी धोरणे	Unit 7: Strategies for Managing Capacity
Unit 8: उत्पन्न व्यवस्थापन	Unit 8: Yield Management
Block-4 अभ्यास प्रकरणे	Block-4 Cases
BBA514: माहिती प्रक्रिया आणि अहवाल	DATA PROCESSING AND REPORTING
Block-1	Block-1
Unit 1: प्रगत चार्ट तयार करा	Unit 1: Create Advanced Charts
Unit 2: एक्सेल वापरून डॅशबोर्ड तयार करा	Unit 2: Create Dashboards using Excel
Block-2	Block-2
Unit 3: Google डेटा स्टुडिओ	Unit 3: Google Data studio
Unit 4: डेटा विश्लेषणासाठी Google डेटा स्टुडिओ वापरणे	Unit 4: Using Google Data Studio for Data Analytics
BBA515: लघु प्रकल्प-5 – सत्र अहवाल	Mini Project 5
Semester – VI	
BBA611: विश्वसनीय सेवा वितरण	MANAGING SERVICE PROMISES
Block-1 एकात्मिक मार्केटिंग संज्ञापन	Block-1 Integrated marketing communications
Unit 1: विपणन संज्ञापन आणि आव्हाने	Unit 1: Coordination in marketing communication and challenges
Unit 2: सेवा अमूर्ततेला संबोधित करणे	Unit 2: Addressing service intangibility
Unit 3: सेवा वचन पूर्तता	Unit 3: Managing service promises
Block-2 सेवांची किंमत	Block-2 Pricing of Services
Unit 4: सेवेच्या किमतीचे ग्राहक ज्ञान	Unit 4: Customer knowledge of service prices
Unit 5: किंमत आणि स्पर्धा-आधारित किंमत	Unit 5: Cost and competition-Based pricing
Unit 6: मागणी-आधारित किंमत	Unit 6: Demand-Based pricing
Block -3 किंमत आणि मूल्य	Block-3 Pricing and Value

Unit 7: ग्राहक-समजलेल्या मूल्यासाठी किंमत	Unit 7: Pricing for customer-perceived value
Unit 8: सर्व-मूल्य आणि गुणवत्ता-आधारित ग्राहक धारणासाठी किंमत	Unit 8: Pricing for all-value and quality-Based customer perception
Unit 9: ग्राहक खर्चाच्या समान मूल्यासाठी किंमत	Unit 9: Pricing for value equal to customer spend
Block-4 अभ्यास प्रकरणे	Block-4 Cases
BBA612: सेवाक्षेत्रातील व्यवहारांचे व्यवस्थापन – २	MANAGING SERVICE OPERATIONS - II
Block-1 वेटिंग लाईन्सचे व्यवस्थापन	Block-1 Managing Waiting Lines
Unit 1: ग्राहक प्रतीक्षा व्यवस्थापनाचे अर्थशास्त्र	Unit 1: The Economics of Waiting and Managing Customer Waiting
Unit 2: जनसहभाग आणि सेवा प्रदान प्रक्रिया	Unit 2: Calling Population and Arrival Process
Unit 3: प्राथमिकतेचे नियोजन, सुसूत्रता आणि सेवा प्रक्रिया	Unit 3: Queuing Configuration, Discipline, and Service Processes
Block-2 क्षमतेचे नियोजन आणि मूलभूत रांगेचे मॉडेल	1.1. Block-2 Capacity Planning and Basic Queuing Models
Unit 4: - क्षमता नियोजन आणि अॅनेलिटिकल क्युइंग मॉडेल्स	Unit 4: Capacity Planning & Basics of Analytical Queuing Models
Unit 5: अॅनेलिटिकल क्युइंग मॉडेल्स चे प्रकार	Unit 5: Types of Analytical Queuing Models
Unit 6: क्षमता नियोजन निकष	Unit 6: Capacity Planning Criteria
Block-3 कंप्युटर सिम्युलेशन	Block-3 Computer Simulation
Unit 7: सिस्टम सिम्युलेशन	Unit 7: Systems Simulation
Unit 8: रँडम व्हेरिएबल्स आणि डिस्क्रीट-इव्हेंट सिम्युलेशन तयार करणे	Unit 8: Generating Random Variables and Discrete-Event Simulation
Unit 9: सर्व्हिस मॉडेल सिम्युलेशन सॉफ्टवेअर	Unit 9: Service Model Simulation Software
Block-4 अभ्यास प्रकरणे	Block-4 Cases
BBA613: सेवा उद्योजकता	SERVICE ENTREPRENEURSHIP
Block-1 सेवा क्षेत्रातील उद्योजकता संधी	Block-1 Service Sector Entrepreneurship Opportunities
Unit 1: सेवा क्षेत्र: संधी आणि आव्हाने	Unit 1: Service Sector: Opportunities and Challenges
Unit 2: व्यवसाय संधी आणि मार्ग	Unit 2: Sensing Business Opportunity and Identifying Solution
Unit 3: उद्योजकता विकास	Unit 3: Entrepreneurship Development
Block-2 व्यवसाय योजना आणि भांडवलाचे स्रोत	Block-2 Business Plan and Sources of Capital

Unit 4: संधी ते योजना	Unit 4: From Opportunity to Business Plan
Unit 5: योजना ते निधीची उपलब्धता	Unit 5: From Business Plan to Funding
Unit 6: उद्योजकतेसाठी शासन योजना	Unit 6: Government Programmes for Entrepreneurship
Block-3 सेवा कंपनी विस्तार	Block-3 Growing a service company
Unit 7: विस्तार योजना	Unit 7: Strategies for growth
Unit 8: बाह्य स्रोतांमधून विस्तार व विकास	Unit 8: Growth from external sources
Unit 9: कंपनीची दिशा निश्चिती	Unit 9: Developing a company vision
Block-4 अभ्यास प्रकरणे	Block-4 Cases
BBA614: संशोधन प्रक्रिया	BBA614E: RESEARCH PROCESS
Block-1	Block-1
Unit 1: संशोधन म्हणजे काय ?	Unit1: Introduction to Research
Unit 2: संशोधनाचे प्रकार (प्राथमरी, सेकंडरी)	Unit2: Types of Research (Primary and Secondary Research)
Unit 3: डेटा संकलन	Unit3: Data Collection
Block-2	1.2. Block-2
Unit 4: सर्वेक्षण	Unit 4: Surveys
Unit 5: सॅम्पलिंग	Unit 5: Sampling
Unit 6: फोकस ग्रुप	Unit 6: Focus Groups
Block-3	Block-3
Unit 7: प्रश्नावली निर्मिती आणि कार्यान्वयन	Unit 7: Questionnaire design and administration
Unit 8: संशोधन अहवाल लेखन	Unit 8: Research Report Writing
Unit 9: संशोधनातील नैतिकता	Unit 9: Ethics in Research
BBA615: लघु प्रकल्प-6 – सत्र अहवाल	Mini Project 6