

[This question paper contains 4 printed pages.]

Sr.No. of Question Paper : 6670 FC Your Roll No.....

Unique Paper Code : 62411118

Name of the Paper : OMSP – Business Communication

Name of the Course : **B.A. Programme (CBCS)**
Commerce – Office Management & Secretarial Practice

Semester : I

Duration : 3 Hours

Maximum Marks : 75

Instructions for Candidates

1. Write your Roll No. on the top immediately on receipt of this question paper.
2. All questions of Section A, B and C are compulsory and should be attempted together.
3. All questions of Section A & B are carrying 10 marks each. Questions of Section C are carrying 5 marks each.
4. Answers may be written either in English or Hindi; but the same medium should be used throughout the paper.

छात्रों के लिए निर्देश

1. इस प्रश्न-पत्र के मिलते ही ऊपर दिए गए निर्धारित स्थान पर अपना अनुक्रमांक लिखिए।
2. खण्ड क, ख और ग के सभी प्रश्न अनिवार्य हैं और सभी प्रश्नों के उत्तर एक साथ कीजिए।
3. खण्ड क और ख के सभी प्रश्न 10 अंक के हैं। खण्ड ग के सभी प्रश्न 5 अंक के हैं।
4. इस प्रश्न-पत्र का उत्तर अंग्रेजी या हिंदी किसी एक भाषा में दीजिए, लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए।

SECTION A (खण्ड क)

1. Attempt any two Questions, each carry 10 marks :

(i) What are the objectives of Business Communication ? Explain.

P.T.O.

- (ii) Explain the structure and layout of a good business Letter.
- (iii) Define oral communication. Explain in brief the methods used for oral communication.
- (iv) Describe any four principles of Communication.

किन्हीं दो प्रश्नों को कीजिए, प्रत्येक प्रश्न 10 अंकों का है :

- (i) व्यवसाय संचार के उद्देश्य क्या हैं ? व्याख्या कीजिए ।
- (ii) अच्छे व्यवसाय-पत्र की संरचना और लेआउट की व्याख्या कीजिए ।
- (iii) मौखिक संचार की परिभाषा दीजिए । मौखिक संचार के लिए प्रयुक्त विधियों की संक्षेप में व्याख्या कीजिए ।
- (iv) संचार के किन्हीं चार सिद्धांतों का वर्णन कीजिए ।

SECTION B (खण्ड ख)

2. Attempt any two Questions, each carry 10 marks :

- (i) Your company wants to buy computers and printers. Invite quotations from M/s Maple Computers supplying computer peripherals.
- (ii) Write a letter to your customer intimating about the dispatch and delivery of goods within 15 days' time through Local Transporters, Chennai.
- (iii) Write a letter to a buyer acknowledging his order and request him to give more time to send the goods because of transport strike.
- (iv) Write a letter to State Bank of India, Indoor to stop the payment of cheque due to delay in delivery of goods.

कोई से दो प्रश्न कीजिए, प्रत्येक प्रश्न 10 अंकों का है :

- (i) आपकी कंपनी कम्प्यूटरों और प्रिंटरों को खरीदना चाहती है । मैसर्स मैपल कम्प्यूटर्स से कोटेशन मँगवाइए जो कम्प्यूटर पेरिफरल्स की सप्लाई करता है ।
- (ii) अपने ग्राहक को पत्र लिखिए जिसमें स्थानीय ट्रांसपोर्टर्स, चिन्नई के ज़रिए 15 दिन के भीतर माल को भेजे जाने के बारे में और डिलीवरी के बारे में सूचित कीजिए ।

- (iii) क्रेता को एक पत्र लिखिए जिसमें उसके आदेश के प्राप्त होने और उससे माल भेजने के लिए अधिक समय देने की प्रार्थना कीजिए क्योंकि परिवहन की हड़ताल है।
- (iv) स्टेट बैंक ऑफ इंडिया, इन्दौर को पत्र लिखिए और उसमें माल भेजे जाने में हुई देरी के कारण चेक की अदायगी को रोकने के लिए कहिए।

3. Attempt any two Questions, each carry 10 marks :

- (i) You are the head of a newly opened branch of your company in a metropolitan city. Write a letter to your prospective customers introducing your company and the product range of Air Conditioners.
- (ii) You are an Administrative Officer of NTPC India. Write a letter to an Insurance firm – M/s General Insurance Co. to insure a consignment of goods from Calcutta to J & K for the amount of Rs. 2,00,000/-.
- (iii) Draft an application to the Adviser, M/s Millennium Oil Corporation, applying for the post of Supervisor giving your detailed biodata about your qualifications, age and experience.
- (iv) Write a letter to a Punjab National Bank – reference bank, asking for the financial reputation of the buyer who has asked for credit facilities.

कोई से दो प्रश्न कीजिए, प्रत्येक प्रश्न 10 अंकों का है :

- (i) आप मेट्रोपोलीटन शहर में अपनी कंपनी की एक नई खोली गई शाखा के प्रधान हैं। अपने भावी ग्राहकों को पत्र लिखिए और उसमें अपनी कंपनी का परिचय और एयर कंडीशनरों के उत्पाद प्रसार के बारे में लिखिए।
- (ii) आप NTPC लिमिटेड के प्रशासनिक अधिकारी हैं। बीमा फर्म, मैसर्स जनरल इंस्योरेंस कंपनी को एक पत्र लिखिए जिसमें कलकत्ता से जम्मू कश्मीर को माल के एक परेषण का 2,00,000 रु. का बीमा करने के लिए लिखिए।
- (iii) मैसर्स मिलेनियम ऑयल कॉर्पोरेशन के सलाहकार के लिए एक आवेदन का प्रारूप तैयार कीजिए जिसमें सुपरवाइजर के पद के लिए आवेदन किया गया हो और उसमें अपनी योग्यताओं, आयु और अनुभव के बारे में विस्तृत बायोडेटा दीजिए।

- (iv) पंजाब नेशनल बैंक को एक पत्र लिखिए जोकि एक रेफरेंस बैंक है और उसमें क्रेता की वित्तीय ख्याति के बारे में पूछिए जिसमें उधार सुविधाओं के लिए पूछा है।

SECTION C (खण्ड ग)

4. Write short notes on any three, each carry 5 marks :

- (i) Demand Draft
- (ii) Mobile Phones
- (iii) Encoding and Decoding of Messages
- (iv) Grapevine
- (v) Electronic mail

निम्नलिखित में से किन्हीं तीन पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए। प्रत्येक 5 अंक का है।

- (i) डिमांड ड्राफ्ट
- (ii) मोबाइल फोन
- (iii) संदेशों का एन्कोडिंग और डीकोडिंग
- (iv) ग्रेपवाइन
- (v) इलेक्ट्रॉनिक मेल