

[This question paper contains 4 printed pages.]

Sr. No. of Question Paper : 6669

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) Explain the term communication. Explain the importance of effective communication.

P.T.O.

- (ii) What are the advantages and disadvantages of written communication ? Under what circumstances would you prefer oral communication ?
- (iii) What are the communication barriers ? How would you overcome them ? Explain any two.
- (iv) What are the different types of Business letters ? Explain and discuss.

किन्हीं दो प्रश्नों को कीजिए । प्रत्येक प्रश्न 10 अंकों का है ।

- (i) संचार शब्द की व्याख्या कीजिए । प्रभावी संचार के महत्त्व की व्याख्या कीजिए ।
- (ii) लिखित संचार के लाभों और हानियों को बताइए । किन परिस्थितियों में आप मौखिक संचार को पसंद करेंगे ?
- (iii) संचार के अवरोधक क्या हैं ? आप इन्हें कैसे दूर करेंगे ? इनमें से किन्हीं दो की व्याख्या कीजिए ।
- (iv) व्यवसाय पत्रों की विभिन्न किस्में क्या हैं ? व्याख्या और विवेचन कीजिए ।

### SECTION B (खण्ड स्व)

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

- (i) One of your customers had placed an order with you and you are not able to execute the order within the stipulated time. Write a letter to your customer stating the reasons for not executing the order.
- (ii) Write a letter to M/s Ahuja Furnitures Furnishing Co. inviting quotation for office sofa set and wooden chairs. Also enquire about the price and terms/conditions for payment and delivery.
- (iii) Draft a letter of complaint on behalf of M/s Neelam Builders of Noida to M/s Princely Cement Co of Shakurbasti, Mumbai regarding the inferior quality of cement, aluminium pipes and gates received from them.
- (iv) You have received a letter from one of your customers, inquiring about the price of Photocopier machine you deal in. Write a suitable reply to the above letter giving the price and terms upon which you are willing to supply him the machine.

किन्हीं दो प्रश्नों को कीजिए। प्रत्येक प्रश्न 10 अंकों का है।

- (i) आपके एक ग्राहक ने आपको एक आदेश दिया था और आप उस आदेश को अनुबद्ध समय में निष्पादित नहीं कर पाए हैं। अपने ग्राहक को आदेश का निष्पादन न कर पाने के कारण का उल्लेख करते हुए एक पत्र लिखिए।
- (ii) मैसर्स अहूजा फनीचर्स फर्निशिंग कंपनी को एक पत्र लिखिए और कार्यालय के लिए एक सोफासैट और लकड़ी की कुर्सियों के लिए कोटेशन माँगिए। साथ ही उनकी कीमत, अदायगी और डिलीवरी की शर्तों को पूछिए।
- (iii) मैसर्स नीलम बिल्डर्स, नोयडा की ओर से मैसर्स प्रिंसली सीमेंट कंपनी, शकूरबस्ती, मुंबई को, उनसे प्राप्त सीमेंट, एल्यूमीनियम पाइपों और गेटों की खराब गुणवत्ता के बारे में शिकायत के एक पत्र का प्रारूप तैयार कीजिए।
- (iv) आपको अपने एक ग्राहक से एक पत्र प्राप्त हुआ है जिसमें उसने आपसे फोटोकॉपियर की कीमत के बारे में पूछा है जिसे आप बेचते हैं। उपर्युक्त पत्र का उपयुक्त उत्तर लिखिए और उसमें मशीन की कीमत और उन शर्तों को लिखिए जिन पर आप मशीन सप्लाई करने के लिए सहमत हैं।

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

- (i) South Bank is opening its new branch in Kamal Nehru Marg on December 8, 2015. Write a letter to your customers inviting them to offer higher rate of interest on Fixed Deposits at the opening ceremony.
- (ii) Write a letter to the Bank General Manager asking for overdraft facility of two lacs rupees.
- (iii) Draft an application letter with detailed biodata for the interview to be held for the post of Office Manager in M/s NDPC Limited Sonipat, Haryana.
- (iv) Your office building was insured against fire by Oriental Insurance Corporation. Write a letter to the Insurance Company about the claim for compensation due to damages in the office building.

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

- (i) साउथ बैंक 8 दिसंबर 2015 को कमला नेहरू मार्ग में अपनी नई शाखा खोल रही है। अपने ग्राहकों को, आरंभिक समारोह के अवसर पर स्थायी जमा राशि पर अधिक ब्याज दर देने के प्रस्ताव को लिखकर आमंत्रित कीजिए।
- (ii) बैंक के प्रधान प्रबंधक को एक पत्र लिखिए और दो लाख रुपए की ओवरड्राफ्ट सुविधा के बारे में पूछिए।
- (iii) मैसर्स NDPC लिमिटेड, सोनीपत, हरियाणा में कार्यालय प्रबंधक के पद के लिए किए गए साक्षात्कार के लिए विस्तृत बायोडेटा के साथ आवेदन का प्रारूप तैयार कीजिए।
- (iv) आपके कार्यालय की बिल्डिंग का आग के लिए ओरिएंटल इन्स्योरेंस कॉर्पोरेशन द्वारा बीमा किया गया था। बीमा कंपनी को एक पत्र लिखिए और उसमें कार्यालय बिल्डिंग में हुई क्षति के लिए प्रतिपूर्ति की माँग कीजिए।

### SECTION C (खण्ड ग)

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

- (i) Sales letter
- (ii) Saving bank account
- (iii) Demand Draft
- (iv) Teleconferencing
- (v) Non-verbal communication

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

- (i) बिक्री पत्र
- (ii) बचत बैंक लेखा
- (iii) डीमांड ड्राफ्ट
- (iv) टेलीकोन्फरेन्सिंग
- (v) गैरमौखिक संचार