

This question paper contains 7 printed pages]

Your Roll No.

आपका अनुक्रमांक

4524

B.A. Prog./I

AS

(R)

OFFICE MANAGEMENT AND SECRETARIAL PRACTICE

Paper-I—Business Communication

(Admissions of 2004 and onwards)

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

समय : 3 घण्टे

पूर्णांक : 100

(Write your Roll No. on the top immediately on receipt of this question paper.)

(इस प्रश्न-पत्र के मिलते ही ऊपर दिए गए निर्धारित स्थान पर अपना अनुक्रमांक लिखिए।)

Note :- Answers may be written *either* in English *or* in Hindi; but the same medium should be used throughout the paper.

टिप्पणी :- इस प्रश्न-पत्र का उत्तर अंग्रेजी या हिन्दी किसी एक भाषा में दीजिए; लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए।

Note : The maximum marks printed on the question paper are applicable for the students of Category "B". These marks will, however, be scaled down proportionately in respect of the students of regular colleges. Category "A" at the time of posting of awards for compilation of result.

P.T.O.

Attempt any two questions from Part I and

any five questions from Part II including

question no. 9 which is compulsory.

भाग I से कोई दो प्रश्न और भाग II से अनिवार्य

प्रश्न क्रमांक 9 सहित पाँच प्रश्न कीजिए।

Part I

2×12.5

(भाग I)

1. Explain the importance of communication used in an organization.

संगठन में प्रयुक्त संप्रेषण का महत्व स्पष्ट कीजिए।

2. Explain the upward and horizontal type of communication in an organization.

संगठन में ऊर्ध्वमुख तथा समस्तरीय संप्रेषण को स्पष्ट कीजिए।

3. What are the organizational and personal barriers to communication ?

संप्रेषण में क्या संगठनात्मक तथा वैयक्तिक बाधाएँ आती हैं ?

4. Explain the Seven C's of good communication.

अच्छे संप्रेषण के 7C को स्पष्ट कीजिए।

Part II

(भाग II)

1. Write a letter to your customer explaining your inability to supply the goods ordered by him a few days ago. Instead offer him an alternate product almost of same price, but under different brand name. 15

कुछ दिन पूर्व ग्राहक से प्राप्त क्रयादेशित माल की आपूर्ति के लिए असमर्थता व्यक्त करते हुए उसे एक पत्र लिखिए। उसके स्थान पर लगभग उसी कीमत पर किन्तु भिन्न ब्रांड नाम के एक अनुकल्पी उत्पाद का प्रस्ताव कीजिए।

2. Draft a complaint to the Divisional Manager, Railways regarding the missing of one of the bags sent by you to Kolkata. Ask them to conduct inquiry into the matter, fix responsibility so that you can claim insurance for the same. 15

आपके द्वारा कोलकाता भेजे गए एक बैग के गुम होने के बारे में मंडल प्रबंधक, रेलवे को शिकायत का एक प्रारूप तैयार कीजिए। उसे मामले में जाँच-पड़ताल करने के लिए तथा उत्तरदायित्व नियत करने के लिए कहिए ताकि आप उसके लिए बीमा-दावा कर सकें।

3. Write first reminder to one of your clients who has not made you payment for the goods worth Rs. 50,000 purchased by him from you three months back. 15

आपसे तीन मास पूर्व खरीदे 50,000 रु. मूल्य के माल का भुगतान न करने पर अपने ग्राहक को प्रथम अनुस्मारक लिखिए।

4. Draft a circular letter to all your customers, dealers informing them about introduction of a new member in your partnership firm. 15

अपनी भागीदारी फर्म में एक नया सदस्य शामिल होने की सूचना देते हुए अपने सभी ग्राहकों, व्यापारियों को एक परिपत्र का प्रारूप तैयार कीजिए।

5. Your business is passing through a bad phase. Write a letter to your Bankers asking them a short term loan, say for 3 months, of Rs. 15 lakhs to help you come out of the financial crisis. 15

आपका कारोबार बुरे दौर से गुजर रहा है। वित्तीय संकट से उबारने में सहायता के लिए 15 लाख रु. के एक अल्पकालिक ऋण (लगभग तीन महीने) के लिए अपने बैंकर को एक पत्र लिखिए।

6. Write a letter to Punjab National Bank, asking them to stop payment of a cheque issued by you in favour of M/s. Chadha Sons for Rs. 1,24,000. 15

आपके द्वारा मैसर्स चड्ढा सन्स को 1,24,000 रु. के जारी किए गए चेक का भुगतान रोकने के लिए पंजाब नेशनल बैंक को एक पत्र लिखिए।

7. Write a letter to M/s Sports International, Jalandhar applying for Agency of their sports goods, mentioning therein all your plus points in support of your Agency ? 15

मैसर्स स्पोर्ट्स इन्टरनेशनल, जालंधर को उनके खेलकूद के सामान के अधिकरण के लिए आवेदन करते हुए एक पत्र लिखिए जिसमें अधिकरण के लिए अपनी सभी सकारात्मक बातों का उल्लेख कीजिए।

8. On behalf of M/s National Insurance Co. write a letter to M/s Bharat Plywood Co. rejecting their claim of fire insurance for Rs. 5 lakhs mentioning the reasons for the same. 15

मैसर्स नेशनल इन्श्योरेंस कंपनी की ओर से मैसर्स भारत प्लाईवुड कम्पनी को 5 लाख रु. के लिए अग्नि बीमा के दावे को कारण बताते हुए अस्वीकार करते हुए एक पत्र लिखिए।

9. Write notes on any *three* of the following : 3×5

(a) Enclosures

(b) Acknowledgement

(c) Grapevine

(d) Bad Debts

(e) Internet

(f) Credit note.

निम्नलिखित में से किन्हीं तीन पर टिप्पणी लिखिए :

(a) अनुलग्नक

(b) पावती

(c) अफवाह

(d) अशोध्य ऋण

(e) इंटरनेट

(f) प्रत्यय पत्र।

