

This question paper contains 4 printed pages.]

Your Roll No. ....;

**960**

**B.A. Prog. / I A**

**(L)**

**OFFICE MANAGEMENT AND SECRETARIAL  
PRACTICE**

**Paper I – Business Communication**

**(NC – Admissions of 2004 and onwards)**

**Time : 3 Hours**

**Maximum Marks : 75**

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

The maximum marks printed on the question paper are applicable for the students of the regular colleges (Cat. 'A'). These marks will, however, be scaled up proportionately in respect of the students of NCWEB at the time of posting of awards for compilation of result.

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

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

Attempt any two questions from Part – I  
and five questions from Part – II including

Q. No. 10 which is compulsory.

भाग I से कोई दो प्रश्न तथा भाग II से अनिवार्य  
प्रश्न क्रमांक 10 सहित पाँच प्रश्न कीजिये ।

**Part – I**  
**भाग – I**

1. Define communication and explain its importance.  $2 + 8 = 10$   
संप्रेषण को परिभाषित कीजिए और उसका महत्त्व स्पष्ट कीजिए ।
2. What do you mean by grapevine communication ?  
Explain its advantages and disadvantages.  $3 + 7 = 10$   
अपुष्ट समाचार से क्या तात्पर्य है ? इसके लाभों एवं हानियों का वर्णन करें ।
3. Explain Diagonal/Crosswise communication and its advantages and disadvantages.  $3 + 7 = 10$   
चतुर्भुजी / पार्श्व संचार किसे कहते हैं ? इसके लाभों एवं हानियों का वर्णन करें ।

**Part – II**  
**भाग – II**

1. What are the letters of enquiries in a business ?  
What points should be kept in mind while writing these letters ?  $3 + 7 = 10$   
व्यवसाय में पूछताछ के पत्र क्या होते हैं ? इन्हें लिखते समय किन बातों का ध्यान रखना चाहिए ?

2. What is the difference between Notification and Proclamation ? 10  
अधिसूचना तथा घोषणा में अन्तर स्पष्ट करें ।
3. Write a notice for the annual general meeting of the ABC company giving agenda. 10  
कार्यसूची देते हुए ए.बी.सी. कम्पनी की वार्षिक साधारण बैठक के लिए एक नोटिस लिखिए ।
4. Write a letter to the Directorate of Income Tax to issue a PAN CARD to you on the basis of the information supplied by you. 10  
आयकर निदेशालय को अपने द्वारा प्रदत्त सूचना के आधार पर एक पैन कार्ड जारी करने के लिए एक पत्र लिखिए ।
5. You are a footwear maker. You are going to launch a new foot wear range. Write a letter to your dealers informing them about the new product, its features and benefits to users. 10  
आप जूते बनाते हैं । आप जूतों की एक नयी शृंखला प्रवर्तित करने जा रहे हैं । नये उत्पाद, उसकी विशेषताओं तथा प्रयोक्ताओं के लिए उसके फायदों के बारे में सूचित करते हुए अपने व्यापारियों को एक पत्र लिखिए ।
6. Write a letter to the Branch Manager, Citibank for stopping the payment of a cheque issued by you to the stock broker for not executing your order for shares. 10  
अंशों (शेयरों) के संबंध में आपके आदेश का निष्पादन न करने के लिए स्टॉक दलाल को आपके द्वारा जारी किये गये चेक के भुगतान को रोकने के लिए सिटी बैंक के शाखा प्रबन्धक को पत्र लिखिये ।

7. M/s. Fine Arts & Co. ordered 20 sets of computer processors and peripherals. Write to the client to receive the same as their order has been executed. 10  
मैसर्स फ़ाइन आर्ट्स एण्ड कम्पनी ने कम्प्यूटर प्रोसेसरों और सहायक यंत्रों के 20 सेटों का आदेश दिया। ग्राहक को उसकी प्राप्ति कर लेने के लिए पत्र लिखिए, क्योंकि आदेश का निष्पादन किया जा चुका है।

8. Write a letter to Mr. Prakash asking him to appear for an interview for the post of Chief Accountant. 10  
श्री प्रकाश को, प्रमुख लेखाकार के पद हेतु साक्षात्कार पर आने की सूचना देते हुए पत्र लिखिए।

9. Draft a circular letter informing your customers regarding the termination of services of your Zonal Manager. 10  
अपने क्षेत्रीय प्रबन्धक को नौकरी से निरस्त करने की सूचना अपने ग्राहकों को देते हुए एक परिपत्र लिखें।

10. Explain any three terms : 3 × 5 = 15

- (a) R.R.
- (b) Post-Dated Cheque
- (c) Pay-in-slip book
- (d) P.S.
- (e) Promissory Note

निम्नलिखित में से किन्हीं तीन की व्याख्या कीजिए :

- (क) रेलवे रसीद
- (ख) उत्तर-दिनांकित चेक
- (ग) जमा पर्ची पुस्तिका
- (घ) पुनश्च लेखन
- (ङ) वचन पत्र