

This question paper contains 4 printed pages.]

Your Roll No.

961

B.A. Prog. / I

A

(T)

**OFFICE MANAGEMENT AND SECRETARIAL
PRACTICE**

Paper I – Business Communication

(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. What do you mean by oral communication ?
Explain its advantages. 3 + 7 = 10
आप मौखिक संप्रेषण से क्या समझते हैं ? इसके लाभ स्पष्ट कीजिए ।
2. What is the process of communication ? 10
संप्रेषण की क्या प्रक्रिया होती है ?
3. Define communication and explain its
importance. 3 + 7 = 10
संचार की परिभाषा दीजिए और इसके महत्त्व को स्पष्ट कीजिए ।

Part – II

भाग – II

1. M/s. A.B. & Sons have not placed order with you
for a long time. Write letter to them for revival of
business relations. 10
मैसर्स ए.बी. एण्ड संस ने बहुत समय से आपको कोई क्रयादेश
नहीं दिया । व्यावसायिक संबंधों को पुनः आरंभ करने के लिए
उन्हें एक पत्र लिखिए ।

2. Write a reminder to Manager, General Insurance Company for an early settlement of a claim made by you a month before, on account of the theft of your car. 10
अपनी कार की चोरी के बारे में एक महीने पूर्व किए गए दावे के शीघ्र निपटारे के लिए जनरल इंश्योरेन्स कम्पनी के प्रबन्धक को एक अनुस्मारक लिखिए ।
3. Write a letter to Insurance Company informing about the loss of material in your godown due to fire and asking for early settlement of the claim. 10
अपने गोदाम में आग लग जाने से माल की हानि के बारे में बीमा कंपनी को सूचित करने के लिए एक पत्र लिखिए और उससे दावे के शीघ्र निपटारे के लिए कहिए ।
4. In response to an advertisement in the newspaper, write an application for the Job of Sales Representative in a company selling computers. 10
समाचार-पत्र में एक विज्ञापन की प्रतिक्रिया स्वरूप कम्प्यूटर बेचने वाली कंपनी में बिक्री प्रतिनिधि की नौकरी के लिए आवेदन पत्र लिखिए ।
5. Central Bank of India has opened an ATM facility in Karol Bagh. The Manager writes to the existing customers to make use of the ATM facility. Write to them to apply for the ATM facility of the Bank so that the Bank can process their cards to avail the facility. 10
सेंट्रल बैंक ऑफ इण्डिया ने करोल बाग में ए.टी.एम. सुविधा खोली है । प्रबंधक वर्तमान ग्राहकों को ए.टी.एम. सुविधा का उपयोग करने के लिए लिखता है । ग्राहकों को बैंक की ए.टी.एम. सुविधा के लिए आवेदन करने के लिए कहते हुए लिखिए ताकि बैंक सुविधा पाने के लिए उनके कार्डों का प्रक्रम (process) कर सके ।

6. Write a letter to Disco Courier company for delay in delivery of letters containing important documents. 10
डिस्को कूरियर कंपनी को महत्त्वपूर्ण दस्तावेजों युक्त पत्रों के वितरण में देरी के लिए पत्र लिखिए ।
7. Draft a notice to shareholders for the annual general meeting of the company. 10
कंपनी की वार्षिक साधारण बैठक के लिए अंशधारकों को सूचना का प्रारूप तैयार कीजिए ।
8. Write a letter to a buyer acknowledging his order and request him to give more time to send the goods because of transport strike. 10
क्रेता के आदेश की प्राप्ति की सूचना देते हुए और परिवहन हड़ताल के कारण माल भेजने के लिए कुछ और समय की याचना करते हुए पत्र लिखिए ।
9. Write a reminder to your customer about delay in payment for goods supplied by you. 10
आपके द्वारा पूर्ति किए गए माल के लिए भुगतान में देरी के बारे में अपने ग्राहक को एक अनुस्मारक लिखिए ।
10. Write short notes on any three : 3 × 5 = 15
- (a) Demand draft
 - (b) Block form in business letter
 - (c) Circular
 - (d) Format of a business letter
 - (e) Video conferencing

निम्नलिखित में से किन्हीं तीन पर टिप्पणी लिखिये :

- (क) माँग पत्र
- (ख) व्यावसायिक पत्रों में बड़े अक्षर-लेखन
- (ग) परिपत्र
- (घ) व्यावसायिक पत्र का प्रारूप
- (ङ) वीडियो कॉन्फेरेंसिंग