

[This question paper contains 4 printed pages.]

Your Roll No.

9977

B

B.A. Prog./I

(L)

**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.

Answer any *two* questions from Part I and
any *five* questions from Part II including
Question No. 10 which is compulsory.

खण्ड I में से कोई दो और खण्ड II में से कोई पाँच प्रश्नों
के उत्तर दीजिए, जिसमें प्रश्न संख्या 10 अनिवार्य है।

[P. T. O.]

Part I

2×10

(खण्ड I)

1. Define communication and explain its importance in a business world.
संचार की परिभाषा दीजिए और व्यवसाय जगत में इसके महत्व को स्पष्ट कीजिए।
2. Explain the Pros and limitations of downward communication.
अधोमुख संचार के गुणों और सीमाओं को स्पष्ट कीजिए।
3. Explain the importance of completeness and clarity in communication.
संचार में पूर्णता और स्पष्टता के महत्व को स्पष्ट कीजिए।

Part II

4×10

(खण्ड II)

4. You have received an order for 20 boxes of 'King' soap. Write a letter to your customer expressing inability to accept this order as the ordered goods is out of stock and offer him other brand.
आपको 'किंग साबुन' की 20 पेटियों का ऑर्डर प्राप्त हुआ है। अपने ग्राहक को इस ऑर्डर को स्वीकृत करने की असमर्थता बताते हुए पत्र लिखिए क्योंकि ऑर्डर किया गया माल स्टॉक में नहीं है और उसे किसी दूसरे ब्राण्ड का प्रस्ताव दीजिए।

5. In response to an advertisement in a newspaper, write an application for the job of sales representative in a company selling computers.

समाचार-पत्र में एक विज्ञान की प्रतिक्रियास्वरूप कम्प्यूटर बेचने वाली कम्पनी में विक्रय प्रतिनिधि की नौकरी के लिए आवेदन लिखिए।

6. You have got admission in MBA program of a prestigious institute. Write a letter to the Bank Manager requesting him to give you an education loan of ₹ 5,00,000.

आपको एक प्रतिष्ठित संस्थान के एम. बी. ए. कार्यक्रम में दाखिला मिला है। बैंक प्रबन्धक को ₹ 5,00,000 के शैक्षिक ऋण देने का आग्रह करते हुए पत्र लिखिए।

7. Draft a circular letter for your customers informing them about the retirement of a partner from your firm.

अपनी फर्म से अपने भागीदार की सेवानिवृत्ति के बारे में अपने ग्राहकों को सूचित करने के लिए गश्ती चिट्ठी का प्रारूप तैयार कीजिए।

8. Write a complaint letter to the selling company for delivery of defective machine with a request for prompt action in this regard.

खराब मशीन की सुपुर्दगी पर इस सम्बन्ध में तुरन्त कार्यवाही का निवेदन करते हुए विक्रेता कम्पनी को शिकायती पत्र लिखिए।

9. Write a letter to Insurance Company requesting them to settle your claim in respect of goods destroyed by fire in your showroom last month. You have already completed the formalities as instructed by the Insurance Company.

पिछले महीने अपने शोरूम में आग से माल के नष्ट हो जाने के सम्बन्ध में आपके दावे के निपटान का निवेदन करते हुए बीमा कम्पनी को पत्र लिखिए। आपने बीमा कम्पनी द्वारा यथा निर्देशित औपचारिकताएँ पहले ही पूरी कर दी हैं।

10. Write notes on any *three* of the following : 3x5

- (a) Enclosures
 (b) Indent form of a business letter
 (c) Bearer Cheque
 (d) FAX
 (e) Post-Script
 (f) Agenda.

निम्नलिखित में से किन्हीं तीन पर टिप्पणी लिखिए :

- (क) अनुलग्नक
 (ख) व्यावसायिक पत्र का इन्डेन्ट फॉर्म
 (ग) वाहक चैक
 (घ) फैंक्स
 (च) पुनश्च
 (छ) एजेण्डा।