

[This question paper contains 4 printed pages.]

Your Roll No.

9978

B

B.A. Prog./I

(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.

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 प्रश्न कीजिए जिनमें से प्रश्न संख्या 10 अनिवार्य है।

[P. T. O.]

Part I

2×10

(खण्ड I)

प्रश्न 1-8

1. Define communication and explain why business communication is needed in the present time.

संचार की परिभाषा दीजिए और स्पष्ट कीजिए कि वर्तमान समय में व्यवसाय-संचार की आवश्यकता क्यों है?

2. Briefly explain the different barriers to effective communication.

प्रभावी संचार के विभिन्न अवरोधकों को संक्षेप में स्पष्ट कीजिए।

3. Explain the importance of clarity, completeness and conciseness in effective communication.

प्रभावी संचार में स्पष्टता, पूर्णता और संक्षिप्तता के महत्व को स्पष्ट कीजिए।

Part II

4×10

(खण्ड II)

4. M/s. AB & Sons have not placed order with you for a long time. Write a letter to them to revive business relations.

मैसर्स ए. बी. एण्ड संस ने लम्बे समय से आपको कोई ऑर्डर नहीं दिया है। व्यावसायिक सम्बन्धों के पुनःप्रवर्तन के लिए उन्हें पत्र लिखिए।

5. Write a letter to Insurance Company informing about the loss of goods in your godown due to fire which is covered by the insurance policy with them.

बीमा कम्पनी को आपके गोदाम में आग के कारण उस माल की हानि की सूचना देते हुए पत्र लिखिए जो उनके साथ की गई बीमा पॉलिसी में समाविष्ट है।

6. Write a letter to the Bank Manager complaining about wrong entries in the bank statement of your account.

बैंक प्रबन्धक को अपने खाते के बैंक विवरण में गलत प्रविष्टियों की शिकायत करते हुए पत्र लिखिए।

7. Write a reminder to your customer about delay in payment for goods supplied by you.

आपके द्वारा आपूर्त माल के लिए भुगतान में देरी के सम्बन्ध में अपने ग्राहक को अनुस्मारक लिखिए।

8. In response to an advertisement for the post of Sales Manager in a big computer selling company, apply for the same.

एक बड़ी कम्प्यूटर विक्रेता कम्पनी में विक्रय प्रबन्धक के पद के लिए विज्ञापन के प्रत्युत्तर में उस पद के लिए आवेदन भेजिए।

9. Explain the different parts of a business letter.

व्यावसायिक पत्र के विभिन्न भागों को स्पष्ट कीजिए।

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

- (a) E.&O.E. (1) (2) (3)
- (b) Demand draft
- (c) Indent form in business letters
- (d) Agenda
- (e) FAX
- (f) Bearer Cheque.

निम्नलिखित में से किन्हीं तीन पर टिप्पणी लिखिए :

- (क) भूल-चूक लेन-देन
- (ख) माँग ड्राफ्ट
- (ग) व्यावसायिक पत्रों में इन्डेन्ट फॉर्म
- (घ) एजेण्डा
- (च) फेक्स
- (छ) वाहक चैक।