

This question paper contains 4+2 printed pages]

Your Roll No.

1260

B.A. Prog./I

C

(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.

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

P.T.O.

Answer any *two* questions from Part A and
any *five* questions from Part B including
question No. 10 which is compulsory.

All questions of each part (A and B) should be attempted together

भाग 'क' से कोई दो प्रश्न तथा भाग 'ख' से अनिवार्य

प्रश्न क्रमांक 10 सहित पाँच प्रश्न कीजिए ।

प्रत्येक भाग ('क' एवं 'ख') के सभी प्रश्नों को

साथ-साथ कीजिए।

Part A

(भाग 'क')

1. Define communication and explain its importance. 10
संप्रेषण को परिभाषित कीजिए और इसके महत्व की व्याख्या
कीजिए ।
2. What are the objectives of business communication ? 10
व्यावसायिक पत्र व्यवहार के क्या उद्देश्य होते हैं ?
3. Explain the importance of conciseness and courtesy in
communication. 10
संप्रेषण में संक्षिप्तता और शालीनता का महत्व स्पष्ट कीजिए ।

Part B

(भाग 'ख')

4. You have received an order for 20 boxes of 'Raja' 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. 10

आपको 'राजा' साबुन के 20 डिब्बों के लिए एक क्रयदेश प्राप्त हुआ है। क्रयदेशित माल स्टॉक में नहीं होने के कारण क्रयदेश को स्वीकार करने में असमर्थता व्यक्त करते और उसकी जगह अन्य ब्रांड का प्रस्ताव देते हुए ग्राहक को पत्र लिखिए।

5. Write a letter from the Head of Department of Commerce to the Vice-Chancellor of the University of Delhi suggesting modification in the curriculum of B.A. (Programme) Course Paper Office Management and Secretarial Practice. 10

वाणिज्य विभाग के अध्यक्ष की ओर से दिल्ली विश्वविद्यालय के कुलपति को बी.ए. (प्रोग्राम) पाठ्यचर्या के कार्यालय प्रबंध और सचिवालय व्यवहार (ओ. एम. एस. पी.) के प्रश्न-पत्र में कुछ परिवर्तन सुझाते हुए एक पत्र लिखिए।

6. Write a letter to M/s ABC & Co. seeking clarification about certain items given in their catalogue and ask for samples. as detailed specifications are not given therein. 10

मैसर्स ए.बी.सी. एंड कंपनी को उनके सूचीपत्र में कुछ मदों के बारे में विस्तृत विनिर्देश न होने के कारण स्पष्टता चाहते हुए और नमूनों की माँग करते हुए एक पत्र लिखिए ।

7. You have decided to terminate the agency of your newly appointed agent. Write a letter to inform the agent for this purpose. 10

आपने अपने नवनियुक्त अभिकर्ता के आभकरण को समाप्त करने का निर्णय किया है । इस उद्देश्य से अभिकर्ता को सूचित करते हुए एक पत्र लिखिए ।

8. As a director of a company, write a letter to your employee confirming his services. 10

कंपनी के निदेशक के रूप में अपने कर्मचारी को उसकी सेवाओं की पुष्टि की सूचना देते हुए एक पत्र लिखिए ।

9. Explain the different parts of a business letter. 10

व्यावसायिक पत्र के विभिन्न अंगों को स्पष्ट कीजिए ।

10. Write notes on any five : 5×3=15

- (1) E-mail
- (2) Credit note
- (3) Overdraft
- (4) Voucher
- (5) P.B.X.
- (6) Money Order
- (7) Courier Services
- (8) Pass Book.

किन्हीं पाँच पर टिप्पणी लिखिए :

- (1) ई-मेल
- (2) साख पत्र

- (3) ओवरड्राफ्ट
- (4) वाउचर
- (5) पी.बी.एक्स.
- (6) मनी ऑर्डर
- (7) कूरियर सेवा
- (8) पास बुक ।