

[This question paper contains 5 printed pages.]

5588

Your Roll No.

B.A. Prog. / I

D

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.)*

Note :- 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 प्रश्न-पत्र का उत्तर अंग्रेज़ी या हिन्दी 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.

भाग 'क' से कोई दो प्रश्न और भाग 'ख' से अनिवार्य प्रश्न क्रमांक 10 सहित पाँच प्रश्न कीजिए।
प्रत्येक भाग के सब प्रश्नों को साथ-साथ कीजिए।

PART - A

(भाग 'क')

1. What is grapevine communication? What are its advantages and disadvantages? (10)

अपुष्ट समाचार आधारित संप्रेषण से क्या तात्पर्य है? इसके क्या लाभ-अलाभ हैं?

2. Explain communication process. (10)

संप्रेषण प्रक्रिया की व्याख्या कीजिए।

3. What is horizontal communication? How is it different from diagonal communication? (10)

समस्तरीय संप्रेषण से क्या तात्पर्य है? यह विकर्षा संप्रेषण से किस प्रकार भिन्न है?

PART – B
(भाग 'ख')

4. You have received an order from a new customer. Write a letter acknowledging his order and requesting him to furnish a trade reference. (10)

आपको एक नए ग्राहक से एक क्रयादेश प्राप्त हुआ है। उसके क्रयादेश की प्रति स्वीकार करते हुए उसे कोई व्यापारिक हवाला देने का अनुरोध करते हुए एक पत्र लिखिए।

5. Draft a letter of complaint on behalf of M/s. XYZ & Co., of Indore to M/s. ABC & Co., Delhi, regarding the inferior quality of goods received from them. (10)

मैसर्स एक्स. वार्ड. जेड. एंड कंपनी, इंदौर की ओर से मैसर्स ए. बी. सी. एंड कंपनी, दिल्ली को उनसे प्राप्त माल की घटिया गुणवत्ता के बारे में एक शिकायती पत्र का प्रारूप तैयार कीजिए।

6. Write an application for the post of Management Trainee in the department of Data Processing, in response to an advertisement in a newspaper. (10)

समाचार पत्र में प्रकाशित विज्ञापन के उत्तर में दत्त संसाधन विभाग में प्रबंध-प्रशिक्षणार्थी के पद के लिए एक आवेदन पत्र लिखिए।

7. Write a letter to State Bank of India, to apply for a loan for purchase of machinery that will help to increase your business to new heights. (10)

अपने कारबार को नई उँचाइयों पर ले जाने में उपयोगी मशीनरी को खरीदने के लिए ऋण के लिए आवेदनार्थ भारतीय स्टेट बैंक को एक पत्र लिखिए ।

8. Write a letter to the bank manager for stop payment of a cheque which you have lost somewhere. (10)

अपने द्वारा कहीं खोए गए चैक के भुगतान को रोकने में बैंक प्रबंधक को एक पत्र लिखिए ।

9. Write a final letter asking for payment, from your customer, before moving to a legal action in this regard. (10)

अपने ग्राहक के विरूद्ध कोई कानूनी कारवाई करने से पूर्व उसे भुगतान करने के लिए एक अंतिम पत्र लिखिए ।

10. Write notes on any **five** :

(i) Fully block form in business letter

(ii) Agenda

- (iii) Revenue Stamp
- (iv) Crossed Cheque
- (v) L.T.C.
- (vi) Office Memorandum
- (vii) S.M.S.
- (viii) Dishonouring of cheque (5×3=15)

किन्हीं पाँच पर टिप्पणी लिखिए :

- (i) व्यावसायिक पत्र में पूर्णतः ब्लाक रूप
- (ii) कार्यसूची
- (iii) रसीदी टिकट
- (iv) रेखिट चैक
- (v) एल. टी. सी.
- (vi) कार्यालयी ज्ञापन
- (vii) एस. एम. एस.
- (viii) चैक का अस्वीकरण