

This question paper contains 8 printed pages]

Your Roll No.....

397

**B.A. Prog./I**

**E**

**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 (Category '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 अंग्रेजी या हिन्दी किसी एक भाषा में दीजिए; लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए।

P.T.O.

All questions of Sections A, B and C are compulsory

and should be attempted together:

All questions of Sections A and B are carrying 10 marks each.

Questions of Section C are carrying 5 marks each.

खण्ड 'अ', 'ब' तथा 'स' के सभी प्रश्न अनिवार्य हैं तथा

इनके उत्तर क्रम से दीजिए

खण्ड 'अ' तथा 'ब' में प्रत्येक प्रश्न 10 अंक का है।

खण्ड 'स' में प्रत्येक प्रश्न के 5 अंक हैं।

### Section A

#### (खण्ड 'अ')

1. Attempt any two questions (each carries 10 marks) :
  - (i) What is the significance of 'effective communication' in Business ? What factors will you keep in mind while selecting about any means of communication ?
  - (ii) Define oral communication. Explain in brief the methods used for oral communication.

- (iii) Describe any *four* principles of communication.
- (iv) What do you mean by communication barriers ?  
What are the common barriers to effective communication ?

निम्नलिखित में से किन्हीं दो प्रश्नों को कीजिए (प्रत्येक प्रश्न 10 अंकों का है) :

- (i) व्यवसाय में 'प्रभावी संचार' का क्या महत्व है ? संचार के किसी तरीके का चयन करते समय आप किन कारकों को दिमाग में रखेंगे ?
- (ii) मौखिक संचार की परिभाषा दीजिए। मौखिक संचार के लिए प्रयुक्त विधियों की संक्षेप में व्याख्या कीजिए।
- (iii) संचार के किन्हीं चार सिद्धांतों का वर्णन कीजिए।
- (iv) संचार के अवरोधकों से आप क्या समझते हैं ? प्रभावी संचार के सामान्य रोधक क्या हैं ?

**Section B****(खण्ड 'ब')**

2. Attempt any two questions (each carries 10 marks) :

(i) Your company wants to buy computers and printers.

Invite quotations from the firms supplying computer peripherals.

(ii) Write a letter to your customer intimating about the

dispatch of goods and delivery of documents through

Kotak Bruhendra Bank, Old Mumbai.

(iii) Write a letter to a buyer acknowledging his order and

request him to give more time to send the goods

because of transport strike.

(iv) Write a reminder to your customer about delay in

payment for goods supplied by you.

निम्नलिखित में से किन्हीं दो प्रश्नों को कीजिए (प्रत्येक प्रश्न 10 अंकों का है) :

- (i) आपकी कंपनी कम्प्यूटरों और प्रिंटरों को खरीदना चाहती है। कम्प्यूटर पेरीफेरल्स सप्लाय करने वाली फर्मों से कोटेशन आमंत्रित कीजिए।
- (ii) अपने ग्राहक को पत्र लिखिए और उसे माल भेजने की और दस्तावेजों को कोटक ब्रुहेन्द्रा बैंक, पुरानी मंबई के जरिए भेजने की सूचना दीजिए।
- (iii) क्रेता को एक पत्र उसके आदेश की प्राप्ति की सूचना देते हुए लिखिए और परिवहन हड़ताल के कारण उससे माल भेजने के लिए और अधिक समय देने की प्रार्थना कीजिए।
- (iv) अपने ग्राहक को स्मरण पत्र लिखिए और आपके द्वारा सप्लाय किए गए माल की अदायगी में विलंब के बारे में लिखिए।

3. Attempt any two questions (each carries 10 marks) :-

- (i) You are the head of a newly opened branch of your company in a metropolitan city. Write a letter to your prospective customers introducing your company and the product range.
- (ii) Write a letter instructing an insurance firm M/s Oriental Insurance Co. to insure a consignment of goods from Bombay to New Delhi for the amount of Rs. 98,000.
- (iii) Draft a letter to the Executive Director of M/s Indian Oil Corporation, applying for the post of Business Executive giving your qualifications, age and experience.
- (iv) Write a letter to a referee asking for the financial reputation of the buyer who has asked for credit facilities.

निम्नलिखित में से किन्हीं दो प्रश्नों को कीजिए (प्रत्येक प्रश्न 10 अंकों का है) :

- (i) आप महानगर में अपनी कंपनी की नई शुरू हुई शाखा के प्रधान हैं। अपने प्रत्याशी ग्राहकों को पत्र लिखिए और अपनी कंपनी और उत्पाद-परास के बारे में बताइए।

- (ii) बीमा फर्म 'मैसर्स ओरिएन्टल इन्श्योरेंस कंपनी' को यह हिदायत देते हुए पत्र लिखिए कि वह बंबई से नई दिल्ली को भेजे गए माल के एक परेषण का 98,000 रु. की राशि का बीमा करे।
- (iii) मैसर्स इंडियन ऑयल कॉर्पोरेशन के अधिशासी निदेशक के लिए एक पत्र का प्रारूप तैयार कीजिए जिसमें अपनी योग्यताओं, आय और अनुभव का विवरण देकर व्यवसाय अधिशासी के पद के लिए आवेदन कीजिए।
- (iv) रेफरी को एक पत्र लिखिए और उधार की सुविधा की माँग करने वाले क्रेता की वित्तीय ख्याति के बारे में पूछिए।

### Section C

#### (खण्ड 'स')

4. Write short notes on any *three* (each carries 5 marks) :
- (i) Computers
  - (ii) Essentials of good Business Letter
  - (iii) Encoding and Decoding of Messages
  - (iv) Grapevine
  - (v) Electronic mail.

निम्नलिखित में से किन्हीं तीन पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिये  
(प्रत्येक प्रश्न 5 अंकों का है) :

- (i) कम्प्यूटर्स
- (ii) अच्छे व्यवसाय-पत्र के अनिवार्य गुण
- (iii) संदेशों का एनकोडिंग और डीकोडिंग
- (iv) ग्रेपवाइन
- (v) इलेक्ट्रॉनिक मेल।