

[This question paper contains 4 printed pages.]

Sr. No. of Question Paper : 5178 D Your Roll No.....

Unique Paper Code : 241157

Name of the Course : B.A. Programme (Discipline Course) – Commerce :  
Office Management & Secretarial Practice

Name of the Paper : Business Communication : 1(a)

Semester : I

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 75

**Instructions for Candidates**

1. Write your Roll No. on the top immediately on receipt of this question paper.
2. All questions are compulsory and carry equal marks.
3. All questions of each Part (A and B) should be attempted together.
4. Answers may be written in Hindi or English but the same medium should be followed throughout the paper.

**छात्रों के लिए निर्देश**

1. इस प्रश्न-पत्र के मिलते ही ऊपर दिए गए निर्धारित स्थान पर अपना अनुक्रमांक लिखिए।
2. सभी प्रश्न अनिवार्य हैं तथा सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।
3. प्रत्येक खण्ड (क और ख) के सभी प्रश्नों के उत्तर एक साथ होने चाहिए।
4. इस प्रश्न-पत्र का उत्तर अंग्रेजी या हिंदी किसी एक भाषा में दीजिए, लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए।

**SECTION A (खण्ड क)**

1. Define communication and explain the objectives of business communication.

(3,7)

**OR**

Define oral communication. Explain in brief the methods used for oral communication.

(3,7)

P.T.O.

संचार की परिभाषा दीजिए और व्यावसायिक संचार के उद्देश्यों की व्याख्या कीजिए।

अथवा

मौखिक संचार की परिभाषा दीजिए। मौखिक संचार के लिए प्रयुक्त तरीकों की संक्षेप में व्याख्या कीजिए।

2. What do you understand by the term 'Barrier to Communication'? Explain the main barriers to communication. (3,7)

OR

Explain the need and qualities of a business letter. (3,7)

'संचार के अवरोधक' शब्दों से आप क्या समझते हैं? संचार के मुख्य अवरोधकों की व्याख्या कीजिए।

अथवा

व्यवसाय संबंधी पत्र की आवश्यकता और गुणों की व्याख्या कीजिए।

### SECTION B (खण्ड ख)

3. (a) Write a letter to a buyer acknowledging his order and request him to give more time to send the goods because of transport strike. (10)
- (b) M/S Sohan & Bros, electronic dealer, has changed the place of business to more suitable premises on account of expansion of business. Draft a circular letter to their customers intimating change of address. (10)

OR

- (a) One of your customers had placed order with you and you are not able to execute the order. Write a letter to your customer stating the reasons for not executing the order. (10)
- (b) Central Bank of India has opened an ATM facility in a remote area/Karol Bagh. The manager writes to the existing customers to make use of the ATM facility. Write to them to apply for the ATM facility of the bank so that the Bank can process their cards to avail the facility. (10)

(क) क्रेता को एक पत्र लिखिए जिसमें उसके आदेश की प्राप्ति की सूचना दें और उससे प्रार्थना करें कि माल भेजने के लिए अधिक समय दें क्योंकि परिवहन की हड़ताल चल रही है।

- (ख) मैसर्स सोहन एण्ड ब्रदर्स इलेक्ट्रॉनिक डीलर हैं ? उसने व्यवसाय के विस्तार के लिए अधिक उपयुक्त परिसर में अपना स्थान बदल लिया है। पते में परिवर्तन की सूचना अपने ग्राहकों को देने के लिए एक गस्ती पत्र का प्रारूप तैयार कीजिए।

**अथवा**

- (क) आपके एक ग्राहक ने आपके पास एक आदेश भेजा है और आप उस आदेश का निष्पादन नहीं कर पा रहे हैं। अपने ग्राहक को एक पत्र लिखिए जिसमें आदेश का निष्पादन न कर पाने के कारण दीजिए।
- (ख) सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया ने दूर के क्षेत्र करोल बाग में ATM की सुविधा शुरू कर दी है। प्रबंधक अपने मौजूदा ग्राहकों से ATM सुविधा का प्रयोग करने के लिए लिखता है। उन्हें बैंक की ATM सुविधा के लिए आवेदन करने के लिए लिखें ताकि बैंक उनके कार्डों की प्रक्रिया कर सकें और सुविधा दे सकें।

4. (a) Write a letter to ICICI Bank asking for overdraft facility upto an amount of Rs. 3 lakhs for your company named M/S Ahuja & Co. (10)
- (b) Your business premises are insured against fire by General Insurance Corporation. Write a letter to the insurance company informing about the fire and loss to the business premises. (10)

**OR**

- (a) Write a letter to the branch manager, Canara Bank for stopping the payment of a cheque issued by you to the stock broker for not executing your order of purchase of shares. (10)
- (b) You have appointed a sales representative to promote sales of your company in Punjab and Haryana. Draft an appointment letter stating the duties and other working condition of your sales representative. (10)
- (क) ICICI बैंक को एक पत्र लिखिए जिसमें आपकी कंपनी, जिसका नाम मैसर्स अहुजा एण्ड कंपनी है, के लिए 3 लाख रुपए तक ओवरड्राफ्ट सुविधा के लिए कहें।
- (ख) आपका व्यवसाय स्थान जनरल बीमा निगम द्वारा आग के विरुद्ध बीमाकृत है। बीमा कंपनी को एक पत्र लिखिए जिसमें व्यवसाय के स्थान की आग से हानि के बारे में सूचना दीजिए।

## अथवा

(क) कनारा बैंक के शाखा प्रबंधक को एक पत्र लिखिए जिसमें आपके द्वारा एक स्टॉक ब्रोकर को दिए गए चेक के भुगतान को रोकने के लिए कहें क्योंकि शेयरों की खरीद के आपके आदेश का निष्पादन नहीं किया गया है।

(ख) आपने पंजाब और हरियाणा में अपनी कंपनी की बिक्री को बढ़ाने के लिए एक बिक्री प्रतिनिधि की नियुक्ति की है। अपने बिक्री प्रतिनिधि को एक नियुक्ति पत्र देने का प्रारूप तैयार कीजिए जिसमें उसकी इ्यूटियाँ और अन्य कार्यचालक शर्तों को दीजिए।

5. Write short notes on any three of the following :

(a) Ante Dated Cheque

(b) Blocked layout of Letters

(c) Video Conferencing

(d) Horizontal Communication

(e) D/D or STD

(5,5,5)

निम्नलिखित में से किन्हीं तीन पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :

(क) पूर्व दिनांकित चेक

(ख) पत्रों का निरूद्ध लेआउट

(ग) विडियो कान्फरेसिंग

(घ) समस्तरीय संचार

(ङ) D/D अथवा STD