

[This question paper contains 4 printed pages.]

Sr. No. of Question Paper : 5179

D

Your Roll No.....

Unique Paper Code : 241157

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

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

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 Section (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 खंड (क और ख) के सभी प्रश्नों के उत्तर एक सार 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 (खंड क)

1. What is the significance of 'effective communication' in Business? What factors will you keep in mind while selecting about any means of communication?

(3,7)

OR

P.T.O.

Define Written Communication. What are the merits and demerits of written Communication ? (3,7)

‘प्रभावी संचार’ का व्यवसाय में क्या महत्त्व है ? संचार के किसी तरीके को चुनते समय आप किन कारकों को ध्यान में रखेंगे ?

अथवा

लिखित संचार की परिभाषा दीजिए । लिखित संचार के गुणों और दोषों को बताइए ।

2. Explain various types of communication. Differentiate between upward and downward communication. (7,3)

OR

What are the essential characteristics of a Good Business letter ? (10)

विभिन्न प्रकार के संचारों की व्याख्या कीजिए । ऊर्ध्वमुखी और अधोमुखी संचार में अंतर बताइए ।

अथवा

अच्छे व्यावसायिक पत्र की अनिवार्य विशेषताएँ क्या हैं ?

SECTION B (खंड ब)

3. (a) Draft a letter of complaint on behalf of M/s Sarika Enterprise of Greater Noida to M/s Reliance Industries. Mumbai about inferior quality of watches received from them. (10)
- (b) Write a letter to a firm enquiring about the price of Laptops along with the Terms and Conditions of sale and delivery in which your firm M/s Maroon Products Limited is interested to purchase. (10)

OR

- (a) You have received an order from M/s Dora Enterprises about delivery of cotton clothes. Write a letter acknowledging his order and requesting him to furnish the terms and conditions for delivery of goods. (10)

- (b) Write a letter to M/s Verman & Sons reminding them to make a payment of debts which are long overdue. (10)
- (क) ग्रेटर नोइडा के मैसर्स सारिका एन्टरप्राइज़ की ओर से मुंबई के मैसर्स रिलायंस इंडस्ट्रीज़ को उनसे प्राप्त निम्नस्तरीय घड़ियों के बारे में शिकायत के एक पत्र का प्रारूप तैयार कीजिए ।
- (ख) एक फर्म को पत्र लिखिए जिसमें लैपटॉप की कीमत के बारे में पूछिए और आपकी फर्म मैसर्स मरून प्रोडक्ट्स लिमिटेड की इन्हें खरीदने में रूचि के बारे में लिखिए और बिक्री तथा डिलीवरी की शर्तों और दशाओं के बारे में भी पूछिए ।

अथवा

- (क) आपको सूती कपड़ों की डिलीवरी के बारे में मैसर्स डोरा एन्टरप्राइज़ से एक आदेश प्राप्त हुआ है । इस आदेश की प्राप्ति की सूचना देते हुए पत्र लिखिए जिसमें माल की डिलीवरी के लिए शर्तों और दशाओं को बताने के लिए कहिए ।
- (ख) मैसर्स वर्मन एण्ड सन्स को एक पत्र लिखिए जिसमें उन्हें लंबे समय से बकाया चल रहे ऋणों की अदायगी के लिए याद दिलाइए ।
4. (a) M/s Promila Enterprises, Electronics Goods Dealer, have changed the place of business to more suitable premises at Pinacple Mall, Green Park on account of expansion of business. Draft a circular letter to their customers intimating change of address. (10)
- (b) Write a letter to the General Insurance Company for an early settlement of theft claim that you had filed recently. (10)

OR

- (a) M/s Chandran & Chandran appoint Mr. Vineet Sharma as Manager in the grade of Rs. 15600-21000/-. Draft the Appointment Letter. (10)
- (b) Draft a letter to the Managing Director, M/s Tata Consultancy, applying for the post of Office Executive giving your personal details, qualification and experience. (10)

- (क) मैसर्स प्रोमिला एन्टरप्राइजेज इलेक्ट्रॉनिक सामान के डीलर हैं। उन्होंने अपने व्यवसाय के विस्तार के लिए अपने व्यवसाय का स्थान बदल कर एक अधिक उपयुक्त स्थान ले लिया है जो पिनैकल माल, ग्रीन पार्क में है। पते में परिवर्तन की सूचना उनके ग्राहकों को देते हुए एक गस्ती पत्र का प्रारूप तैयार कीजिए।
- (ख) जनरल इन्स्योरेंस कंपनी को चोरी के दावे को जल्दी निपटाने के लिए एक पत्र लिखिए जिस दावे को आपने हाल ही में दायर किया था।

अथवा

- (क) मैसर्स चंद्रन एण्ड चंद्रन ने मिस्टर विनीत शर्मा की प्रबंधक के रूप में 15600-21000 रु. की ग्रेड में नियुक्ति की है। उसके नियुक्ति पत्र का प्रारूप तैयार कीजिए।
- (ख) मैसर्स टाटा कन्सल्टेन्सी के प्रबंध निदेशक के लिए एक पत्र का प्रारूप तैयार कीजिए जिसमें अपनी व्यक्तिगत विवरण, योग्यताओं और अनुभव को देते हुए कार्यालय अधिशासी के पद के लिए आवेदन किया गया हो।

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

- (a) Oral Communication
 (b) Barriers of Communication
 (c) Dishonour of cheque
 (d) Short Message Service
 (e) Layout of Business Letter (3×5)

निम्नलिखित में से किन्हीं तीन पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :

- (क) मौखिक संचार
 (ख) संचार के अवरोधक
 (ग) चेक की अस्वीकृति
 (घ) लघु संदेश सेवा
 (ङ) व्यावसायिक पत्र का लेआउट