

[This question paper contains 4 printed pages.]

Sr. No. of Question Paper : 5154

F

Your Roll No.....

Unique Paper Code : 241157

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

Name of the Course : B.A. Programme : Office Management & Secretarial Practice

Semester : I

Duration : 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 either in English or Hindi; but the same medium should be used 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 के अंक समान हैं।
3. प्रत्येक भाग (क और ख) के प्रश्नों को एक साथ कीजिए।
4. इस प्रश्न-पत्र का उत्तर अंग्रेजी या हिंदी किसी एक भाषा में दीजिए, लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए।

PART A (भाग क)

1. "Communication is a two way process". Explain in this context the elements of Communication process. (10)

OR

Explain the various methods of communication. Discuss the merits and demerits of written communication. (10)

P.T.O.

“संचार दो तरफा प्रक्रिया है।” संचार प्रक्रिया के अंशों की इस संदर्भ में व्याख्या कीजिए।

अथवा

संचार के विभिन्न तरीकों की व्याख्या कीजिए। लिखित संचार के गुणों और दोषों की विवेचना कीजिए।

2. What are the main barriers of communication? Give suggestions to remove them. (10)

OR

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

संचार के मुख्य अवरोधक कौन से हैं? इन्हें दूर करने के लिए सुझाव दीजिए।

अथवा

अच्छे व्यवसाय पत्र की अनिवार्य विशेषताएँ क्या हैं?

PART B (भाग ख)

3. (a) Write a letter of inquiry with self-introduction in response to an advertisement from M/S Shanti Construction Co, New Delhi to M/S V K Metal Industries Industrial Area, Ludhiana. (10)
- (b) Draft a letter of cancellation of order from M/S Jeevan Bros., Saharanpur to M/S Ram Chandra & Co. of Mumbai expressing inability to supply the goods due to shortage of stocks by the stipulated date. (10)

OR

- (a) Write a letter from M/S Batliwala & Sons, 22 Kalbadevi Road, Mumbai to M/S Jain Cloth Trading Co, 12 East Park, Kolkata, requesting them to furnish the name of trade reference. (10)
- (b) Write a letter from Shiv Kumar & Sons, 40 Anaj Mandi, Patiala to the Manager of State Bank of India, Gandhi Chowk, Patiala asking the bank to stop payment of cheque. (10)

- (क) मैसर्स शान्ती कन्स्ट्रक्शन कंपनी, नई दिल्ली की ओर से मैसर्स वी.के. इन्डस्ट्रीज़, इन्डस्ट्रियल एरिया, लुधियाना को पूछताछ के लिए पत्र लिखिए और विज्ञापन के प्रति अनुक्रिया में अपना परिचय दीजिए।
- (ख) मैसर्स जीवन ब्रदर्स, सहारनपुर की ओर से मैसर्स रामचंद्र एण्ड कंपनी मुंबई को, आदेश को निरस्त करने के लिए एक पत्र का प्रारूप तैयार कीजिए जिसमें उल्लेख करें कि स्टॉक में कमी होने के कारण आदेशित माल की सप्लाई नियत तारीख तक नहीं कर पा रहे हैं।

अथवा

- (क) मैसर्स बाटलीवाला एण्ड संस, 22 कालबादेवी रोड, मुंबई की ओर से मैसर्स जैन क्लॉथ ट्रेडिंग कंपनी, 12 ईस्ट पार्क, कोलकाटा को पत्र लिखिए जिसमें उनसे व्यापार संदर्भ का नाम देने की प्रार्थना करें।
- (ख) शिव कुमार एण्ड संस, 40, अनाज मंडी, पटियाला को स्टेट बैंक ऑफ इंडिया, गाँधी चौक, पटियाला के प्रबंधक को पत्र लिखें जिसमें बैंक से चैक की अदायगी रोकने की प्रार्थना करें।
4. (a) Draft a letter from M/S Jain Cloth Trading Co., Calcutta to M/S Batliwala & Sons of Kanpur refusing to grant credit. (10)
- (b) Draft a letter to the supplier (M/S New Woolen Stores of Mumbai) from M/S Krishna Readymade Garments Emporium, Lucknow, returning goods of poor quality. (10)

OR

- (a) Write an application in response to the advertisement in The Hindustan Times, for the post of Secretary. (10)
- (b) Write a letter from the District Magistrate to the Commissioner of Police to be ready to meet a riot situation likely to break out in connection with workers strike in a factory. (10)
- (क) मैसर्स जैन क्लॉथ ट्रेडिंग कंपनी, कोलकाटा से मैसर्स बाटलीवाला एण्ड संस, कानपुर के लिए पत्र का प्रारूप तैयार कीजिए और क्रेडिट देने की मनाही कर दीजिए।

- (ख) मैसर्स कृष्णा रैडीमेड गार्मेन्ट्स एम्पोरियम, लखनऊ से सप्लायर मैसर्स न्यू बूलन स्टोर्स मुंबई को एक पत्र का प्रारूप तैयार कीजिए और घटिया गुणवत्ता के माल को वापिस करने के लिए लिखिए।

अथवा

- (क) दी हिंदुस्तान टाइम्स में सैक्रेटरी के पद के लिए विज्ञापन के प्रति अनुक्रिया में आवेदन पत्र लिखिए।
- (ख) ज़िला मजिस्ट्रेट की ओर से पुलिस आयुक्त को एक पत्र लिखिए और फैक्ट्री में कर्मचारियों की हड़ताल के संबंध में दंगे जैसी संभावना की स्थिति का मुकाबला करने के लिए कहिए।

5. Write short notes on any three :

(5×3=15)

- (a) Principles of Communication
- (b) E-mail
- (c) Grapevine
- (d) Follow-up
- (e) Account Payee

निम्नलिखित में से किन्हीं तीन पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :

- (क) संचार के नियम
- (ख) ईमेल
- (ग) ग्रेपवाइन
- (घ) अनुवर्तन
- (ङ) आदाता लेखा