

[This question paper contains 4 printed pages.]

Sr. No. of Question Paper : 5153 F Your Roll No.....

Unique Paper Code : 241157

Name of the Paper : Business Communication

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. "Effective communication is today's need of a Business" comment. Describe the objectives of Business Communication. (10)

OR

1. Explain the merits and demerits of formal channels of communication. (10)

P.T.O.

“प्रभावी संचार, आज के व्यवसाय की आवश्यकता है।” टिप्पणी कीजिए। व्यवसाय-संचार के उद्देश्यों का वर्णन कीजिए।

अथवा

संचार की औपचारिक सरणियों के गुणों और दोषों की व्याख्या कीजिए।

2. How socio-psychological factors and semantic factors cause barriers to effective communication ? Discuss. (10)

OR

How will you make an effective business letter ? State the qualities required while drafting a business letter. (10)

सामाजिक-मनोवैज्ञानिक कारक और आर्थी कारक किस प्रकार प्रभावी संचार में अवरोध पैदा करते हैं ? विवेचन कीजिए।

अथवा

आप एक प्रभावी व्यवसाय-पत्र कैसे बनाएँगे ? व्यवसाय-पत्र का प्रारूप तैयार करते समय वांछित गुणवत्ताओं का उल्लेख कीजिए।

PART B (भाग ख)

3. (a) Draft a final reminder from M/S Jain Traders, 15G Deepika Tower, Sonipat, Haryana to M/S Surjitt Bros., 47 Shivaji Market, New Delhi-intimating of initiating legal action for non-payment of dues. (10)
- (b) Draft an application in response to an advertisement in The Hindustan Times, for the post of Sales Manager. (10)

OR

- (a) Write a circular letter from Dinesh Electronics Ltd, 23 Club Road, Kolkata to the customers announcing the shifting of premises. (10)

(b) Write a letter of complaint against poor quality of goods supplied from M/S Krishna Trading Co., Pall Mall Road, Kolkata to the Eastern Tea Company, Quetta Road, Darjeeling. (10)

(क) मैसर्स जैन ट्रेडर्स, 15G दीपिका टॉवर, सोनीपत, हरियाणा की ओर से मैसर्स सुरजीत ब्रदर्स, 47, शिवाजी मार्केट, नई दिल्ली को एक अंतिम स्मरण पत्र का प्रारूप तैयार कीजिए और उसमें बकाया राशि की अदायगी न करने पर विधिक प्रक्रिया आरंभ करने की सूचना दीजिए।

(ख) बिक्री प्रबंधक के पद के लिए हिंदुस्तान टाइम्स में दिए गए विज्ञापन के प्रति अनुक्रिया में एक आवेदन का प्रारूप तैयार कीजिए।

अथवा

(क) दिनेश इलेक्ट्रॉनिक्स लिमिटेड, 23 क्लब रोड, कोलकाटा की ओर से एक गश्ती पत्र ग्राहकों को लिखिए जिसमें परिसर को स्थानांतरित करने की घोषणा की गई है।

(ख) मैसर्स कृष्णा ट्रेडिंग कंपनी, पाल माल रोड, कोलकाटा की ओर से ईस्टर्न टी कंपनी, क्वेटा रोड, दार्जिलिंग को शिकायत का एक पत्र लिखिए जिसमें उसके द्वारा सप्लाई की गई वस्तुओं की घटिया गुणवत्ता के विरुद्ध शिकायत लिखिए।

4. (a) Write a letter to the Manager of a nationalized bank asking reason for dishonouring a cheque issued by you. (10)

(b) Draft a letter of claim to the Manager, Life Insurance Corporation of India, Branch No. 24 B, SV Road, Andheri, Mumbai, on the death of the assured. (10)

OR

(a) Write a letter to the Post Master, Gol Dak Khana, New Delhi, claiming damages for the delivery of spoiled goods. (10)

(b) Write a circular letter from M/S Sudesh Electronics Ltd. of Patna, to the customers announcing the establishment of a New Branch. (10)

(क) राष्ट्रीय बैंक के प्रबंधक को एक पत्र लिखिए जिसमें आपके द्वारा जारी किए गए चेक के अस्वीकृत किए जाने के कारण पूछिए।

(ख) भारतीय जीवन बीमा निगम, ब्रांच नं. 24 B, एस.बी. रोड, अंधेरी मुंबई के प्रबंधक को, निर्धारिती की मृत्यु के दावे के लिए पत्र का प्रारूप तैयार कीजिए।

अथवा

(क) पोस्टमास्टर, गोल डाकखाना, नई दिल्ली को एक पत्र लिखिए और खराब हो गई वस्तुओं की डिलीवरी के लिए क्षतियों का दावा पेश कीजिए।

(ख) पटना की मैसर्स सुदेश इलेक्ट्रॉनिक्स लिमिटेड की ओर से ग्राहकों को एक दशती पत्र लिखिए और नई शाखा की स्थापना की घोषणा कीजिए।

5. Write short notes on any three :

(3×5=15)

- Principles of Communication
- Verbal & Non-verbal communication
- Mobile Phone
- Grapevine
- Methods of communication

निम्नलिखित में से किन्हीं तीन पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :

- संचार के नियम
- मौखिक और गैरमौखिक संचार
- मोबाइल फोन
- ग्रेपवाइन
- संचार के तरीके