

Sl. No. of Ques. Paper	: 1967	GC-3
Unique Paper Code	: 62411118	
Name of Paper	: OMSP— Business Communication	
Name of Course	: B.A. (Prog.) (CBCS) Commerce – Office Management & Secretarial Practice	
Semester	: I	
Duration	: 3 hours	
Maximum Marks	: 75	

(Write your Roll No. on the top immediately on receipt of this question paper.)

(इस प्रश्न-पत्र के मिलते ही ऊपर दिये गये निर्धारित स्थान पर अपना अनुक्रमांक लिखिये।)

NOTE:— Answers may be written either in English or in Hindi; but the same medium should be used throughout the paper.

टिप्पणी:— इस प्रश्नपत्र का उत्तर अंग्रेज़ी या हिन्दी किसी एक भाषा में दीजिए; लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए।

All questions of Sections A, B and C are compulsory and should be attempted together.

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

Questions of Section C are carrying 5 marks each.

भाग क, ख और ग के सभी प्रश्न अनिवार्य हैं तथा एक साथ करने हैं।
भाग क और ख के प्रश्न 10 अंक के हैं। भाग ग के प्रश्न 5 अंक के हैं।

SECTION A (भाग क)

1. Attempt any two questions, each carrying 10 marks:

- Elaborate the various steps involved in the process of communication.
- Describe any two methods of communication and their relative merits and shortcomings.
- Describe 7Cs of business communication.
- What do you mean by communication barriers? What are the common barriers to effective communication?

किन्हीं दो प्रश्नों को कीजिए, प्रत्येक प्रश्न 10 अंकों का है:

- संचार की प्रक्रिया से संबंधित विभिन्न चरणों की व्याख्या कीजिए।
- संचार की किन्हीं दो विधियों का वर्णन कीजिए और उनके सापेक्ष गुणों और दोषों को बताइए।
- व्यवसाय संचार के 7Cs का वर्णन कीजिए।
- संचार अवरोधक क्या होते हैं? प्रभावी संचार के समान अवरोधक कौन से हैं?

SECTION B (भाग ख)

2. Attempt any *two* questions, each carrying 10 marks:

- (i) 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 Laila and Laila is interested to purchase.
- (ii) On behalf of Manager (Finance), write a letter to M/s D.K. Corporation reminding them to make a payment of debts which are long overdue.
- (iii) You had placed an order for the supply of certain hosiery items to M/s Oswal Woollens. You want to cancel this order. Please draft a suitable letter.
- (iv) Write a letter to your supplier placing an order for office furniture. Also mention terms and conditions and other instructions necessary for packing and dispatch.

किन्हीं दो प्रश्नों को कीजिए, प्रत्येक प्रश्न 10 अंकों का है:

- (i) लैपटॉपों की कीमत की पूछताछ करने के लिए एक फर्म को पत्र लिखिए और उसमें बिक्री तथा डिलीवरी की शर्तों और दशाओं का उल्लेख कीजिए जिनके आधार पर आपकी फर्म "मैसर्स लैला एण्ड लैला" खरीदने के लिए रुचि रखती है।
- (ii) प्रबंधक (वित्त) की ओर से मैसर्स डी०के० कॉर्पोरेशन को एक पत्र लिखिए जिसमें उन्हें काफी समय से देय ऋणों की अदायगी करने के लिए याद दिलाइए।
- (iii) आपने मैसर्स ओसवाल वूलन्स को कुछ होजियरी वस्तुओं की सप्लाई का आदेश दिया था। आप इस आदेश को निरस्त करना चाहते हैं। कृपया उपयुक्त पत्र का प्रारूप तैयार कीजिए।
- (iv) अपने सप्लायर को ऑफिस फर्नीचर के लिए आदेश देने हेतु एक पत्र लिखिए। साथ ही शर्तों और दशाओं का भी उल्लेख कीजिए एवं पैकिंग और माल भिजवाने के लिए अन्य आवश्यक हिदायतें दीजिए।

5

3. Attempt any *two* questions, each carrying 10 marks:

- (i) M/s Chanda & Chanda Company selected a candidate for the post of Manager. Write an appointment letter of Manager offering him a pay scale of Rs. 18,600–25,900/- plus allowances on behalf of the HR Department.
- (ii) Write a letter to the branch manager, Canara Bank for stopping the payment of a cheque issued by you to the stockbroker for not executing your order of purchase of shares.
- (iii) Write a letter on behalf of Oriental Insurance Company informing the policyholder about his claim on maturity of Endowment Policy.
- (iv) Bank of Baroda has recently advertised some vacancies of Probationary Officer. Apply for this post giving your full details of qualification, age and experience to the Chief Manager.

किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिए, प्रत्येक प्रश्न 10 अंकों का है:

- (i) मैसर्स चंदा एण्ड चंदा कंपनी ने प्रबंधक के पद के लिए एक उम्मीदवार का चयन किया है। प्रबंधक को नियुक्ति का पत्र लिखिए और 18,600-25,900 रु० के स्केल के साथ भर्ती को मानव संसाधन विभाग की ओर से प्रस्तावित कीजिए।
- (ii) कनारा बैंक के शाखा प्रबंधक को पत्र लिखिए जिसमें उस बैंक के भुगतान को रोकने के लिए लिखिए जो बैंक आपने स्टॉकब्रोकर को शेयरों की खरीद के आदेश को निष्पादित करने के लिए दिया था।
- (iii) ओरियंटल इंश्योरेंस कंपनी की ओर से एक पत्र पॉलिसीधारक को सूचित करते हुए लिखिए जिसमें बंदोबस्ती पॉलिसी की परिपक्वता पर उसके दावे के बारे में बताइए।
- (iv) बैंक ऑफ बड़ौदा ने हाल ही में परिवीक्षाधीन अधिकारियों की कुछ रिक्तियों के लिए विज्ञापन दिया था। इस पद के लिए, विस्तार से योग्यता, आयु और अनुभव का उल्लेख करते हुए आवेदन प्रधान प्रबंधक को भेजें।

5

SECTION C (भाग ग)

4. Write short notes on any *three*, each carries 5 marks:

- (i) World Wide Web
- (ii) Formal and Informal Communication
- (iii) Demand Draft
- (iv) SMS
- (v) Channels of Communication.

निम्नलिखित में से किन्हीं तीन पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए, प्रत्येक के लिए 5 अंक हैं:

- (i) वर्ल्ड वाइड वेब
- (ii) औपचारिक और अनौपचारिक संचार
- (iii) डिमांड ड्राफ्ट
- (iv) SMS
- (v) संचार की सारणियाँ।