

Sl. No. of Ques. Paper : 174

G

Unique Paper Code : 241157

Name of Paper : Business Communication : 1(a)

Name of Course : B.A. (Prog.) 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 प्रश्न-पत्र का उत्तर अंग्रेज़ी या हिन्दी किसी एक भाषा में दीजिये; लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए।

All questions are compulsory.

All questions of each Part (A and B) should be attempted together.

सभी प्रश्न अनिवार्य हैं। प्रत्येक भाग के सभी प्रश्न एक साथ कीजिए।

PART A (भाग अ)

1. Define communication and explain the importance of effective communication.

संप्रेषण की परिभाषा दीजिए और प्रभावी संप्रेषण के महत्व की व्याख्या कीजिए।

10

Or (अथवा)

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

संप्रेषण की विभिन्न विधियों की व्याख्या कीजिए। लिखित संप्रेषण की विशेषताओं और खराबियों की विवेचना कीजिए।

10

2. What do you mean by a 'barrier to communication'? Briefly discuss psychological barriers to communication.

'संप्रेषण के अवरोधक' से आप क्या समझते हैं? संप्रेषण के मनोवैज्ञानिक अवरोधकों की संक्षेप में विवेचना कीजिए।

10

Or (अथवा)

Describe structure and layout of a Business Letter.

व्यवसाय-पत्र की संरचना और रूपरेखा का वर्णन कीजिए।

10

P.T.O.

PART B (भाग ब)

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.

मैसर्स शान्ति कंस्ट्रक्शन कं०, नई दिल्ली की ओर से मैसर्स वी.के. मेटल इंडस्ट्रीज, इंडस्ट्रियल एरिया, लुधियाना को विज्ञापन के जवाब में जानकारी प्राप्त करने और स्वयं का परिचय देते हुए पत्र लिखिए। 10

- (b) Write a letter from Orient Trading Company (dealers in all types of woollen products), Mumbai to M/s Vivek Bose & Company, Calcutta cancelling the order for supply of goods.

ओरियंट ट्रेडिंग कंपनी (सभी प्रकार के ऊनी उत्पादों के डीलर), मुंबई की ओर से मैसर्स विवेक बोस एण्ड कंपनी, कलकत्ता को माल सप्लाय करने के लिए भेजे हुए आदेश को रद्द करने के लिए पत्र लिखिए। 10

Or (अथवा)

- (a) Write a letter from M/s. Amar Equipment Co. Ltd., manufacturers and suppliers of quality kitchen and household appliances, Bombay to M/s Modern Stores, Bombay complaining about the defective goods received from them.

मैसर्स अमर इक्विपमेंट कं. लिमिटेड, बंबई की ओर से, जो कि गुणवत्तापूर्ण रसोई और घरेलू उपकरणों के निर्माता और सप्लायर हैं, मैसर्स मॉडर्न स्टोर्स, बंबई को इस शिकायत का पत्र लिखिए कि उनसे प्राप्त माल दोषपूर्ण है। 10

- (b) Write a circular letter informing the customers about the change of address of a business premises.

व्यवसाय-परिसर के पते में परिवर्तन के बारे में ग्राहकों को सूचना देते हुए एक परिपत्र लिखिए। 10

4. (a) Write a letter from the Insurance Company to the assured about the final settlement of his claim.

बीमा कंपनी की ओर से बीमाकृत को उसके दावे के अंतिम रूप से निपटाने के बारे में पत्र लिखिए। 10

- (b) Write a letter from a customer to a banker for stopping payment of a cheque.

ग्राहक की ओर से बैंकर को चेक की अदायगी रोकने के लिए पत्र लिखिए। 10

Or (अथवा)

- (a) Draft an application for the post of computer operator.

कम्प्यूटर ऑपरेटर के पद के लिए आवेदन का प्रारूप तैयार कीजिए। 10

- (b) Write a letter to the General Manager, Mahanagar Telephone Nigam Limited, New Delhi for rectification of inflated telephone bill.

जनरल मैनेजर, महानगर टेलीफोन निगम लिमिटेड, नई दिल्ली को बढ़े हुए टेलीफोन बिल को सुधारने के लिये पत्र लिखिए।

10

5. Write short notes on any three:

- (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) संप्रेषण के सिद्धांत
 (ख) ई-मेल
 (ग) ग्रेपवाइन
 (घ) अनुवर्तन
 (ङ) आदाता खाता।

5×3 = 15