

Sl. No. of Ques. Paper : 175

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 अंग्रेजी या हिन्दी किसी एक भाषा में दीजिये; लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए।

All questions are compulsory and carry equal marks.

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

सभी प्रश्न अनिवार्य हैं एवं सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

प्रत्येक भाग के सभी प्रश्न एक साथ कीजिए।

PART A (भाग अ)

1. "Effective communication is today's need of a Business." Comment. Describe the objectives of Business Communication.

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

10

Or (अथवा)

Briefly explain the 7C's of communication.

संप्रेषण के 7-सूत्रों की संक्षेप में व्याख्या कीजिए।

10

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

प्रभावी संप्रेषण में सामाजिक-मनोवैज्ञानिक कारक और आर्थी कारक किस प्रकार अवरोधक होते हैं? विवेचना कीजिए।

10

Or (अथवा)

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

प्रभावी व्यावसायिक पत्र को आप कैसे बनाएँगे? व्यावसायिक पत्र का प्रारूप तैयार करने में जिन परिस्थितियों की आवश्यकता होती है उनका उल्लेख कीजिए।

10

PART B (भाग ब)

3. (a) Draft a final reminder from M/s Jain Traders, 15G Deepika Tower, Sonipat, Haryana to M/s Surjit Bros., 47 Shivaji Market, New Delhi intimating initiating legal action for non-payment of dues.

मैसर्स जैन ट्रेडर्स, 15G, दीपिका टॉवर, सोनीपत, हरियाणा की ओर से मैसर्स सुरजीत ब्रादर्स, 47 शिवाजी मार्केट, नई दिल्ली को बकाया राशि की अदायगी न करने पर विधिक कार्यवाही शुरू करने की सूचना देते हुए स्मरण पत्र का प्रारूप तैयार कीजिए।

10

- (b) Draft an application in response to an advertisement in The Hindustan Times dated 5th October, 2015 for the post of Sales Manager.

5 अक्टूबर 2015 के "दि हिन्दुस्तान टाइम्स" में विक्रय-प्रबंधक के पद के लिए छपे विज्ञापन के जवाब में आवेदन का प्रारूप तैयार कीजिए।

10

Or (अथवा)

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

दिनेश इलेक्ट्रॉनिक्स लिमिटेड, 23 क्लब रोड, कोलकाता की ओर से उसके ग्राहकों को, कंपनी के परिसर को दूसरी जगह ले जाने के बारे में, बताइए।

10

- (b) Write a letter of complaint against poor quality of goods supplied from M/s Krishna Trading Co., Salt Lake Road, Kolkata to the Eastern Tea Company, Quetta Road, Darjeeling.

मैसर्स कृष्णा ट्रेडिंग कं., साल्ट लेक रोड, कोलकाता की ओर से ईस्टर्न टी कंपनी, क्वेटा रोड, दार्जिलिंग को, खराब गुणवत्ता वाला माल सप्लाई करने के बारे में शिकायत करते हुए पत्र लिखिए।

10

4. (a) Write a letter from the bank to the customer explaining the reasons for dishonouring a cheque. चैक अस्वीकार करने के कारणों को बताते हुए ग्राहक को बैंक की ओर से पत्र लिखिए।

10

- (b) Draft a letter of claim to the Manager, Life Insurance Corporation of India, Branch No. 22A, Near Happy School, Karol Bagh, New Delhi, on the death of the assured.

बीमाकृत की मृत्यु हो जाने पर लाइफ इन्श्योरेंस कॉर्पोरेशन ऑफ इण्डिया की शाखा सं. 22A, निकट हैप्पी स्कूल, करोल बाग, नई दिल्ली के प्रबंधक को, दावे के संबंध में लिखे जाने वाले पत्र का प्रारूप तैयार कीजिए।

10

Or (अथवा)

- (a) Draft a letter to M/s Electrical Supplies Ltd, Cuffe Prade, Mumbai, on behalf of M/s Jain Electricals and Electronics, 27 Jain Road, Shakti Nagar, Delhi-110007, requesting for sending quotations for the different electrical items required by them.

मैसर्स जैन इलैक्ट्रिकल्स एण्ड इलैक्ट्रॉनिक्स, 27, जैन रोड, शास्त्रीनगर, दिल्ली 110007 की ओर से मैसर्स इलैक्ट्रिकल सप्लाइड लिमिटेड, कफ परेड, मुम्बई को लिखे जाने वाले एक पत्र का प्रारूप तैयार कीजिए।

10

- (b) Draft a letter to M/s Shankar and Co., Ludhiana on behalf of Vimal Textiles, Agra (U.P.) requesting them to send your goods by the stipulated date and time.

विमल टैक्सटाइल्स आगरा (यू.पी.) की ओर से मैसर्स शंकर एण्ड कंपनी, लुधियाना को भेजे जाने वाले एक पत्र का प्रारूप तैयार कीजिए जिसमें उसका माल नियत तिथि और समय पर भेजने की प्रार्थना कीजिए।

10

5. Write short notes on any three:

- Postscript
- Ante-dated cheque
- Agenda
- Cultural Barriers
- Body language (Kinesics).

निम्नलिखित में से किन्हीं तीन पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए:

- पश्चलेख
- पूर्वतिथि वाला चेक
- कार्यसूची
- सांस्कृतिक अवरोधक
- शरीर भाषा (काइनेसिक्स)।

3×5=15