

[This question paper contains 8 printed pages.]

666

Your Roll No.

B.Com. (Hons.) / I

C

Paper VII(a) – BUSINESS COMMUNICATION

(Admissions of 2004 and onwards)

Time : 2 Hours

Maximum Marks : 50

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

*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
दीजिए; लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए।*

*Note :- The maximum marks printed on the question paper
are applicable for the candidates registered with
the School of Open Learning. These marks will,
however, be scaled down proportionately in
respect of the students of regular colleges, at the
time of posting of awards for compilation of
result.*

(Write your answers in English only)

All questions are compulsory.

P.T.O.

1. Write short notes of 50-60 words each on any **five** of the following : (5×3=15)

- (i) Advantages of Oral Communication
- (ii) Grapevine
- (iii) Video conferencing
- (iv) Confirmation of minutes
- (v) E-mail attachments
- (vi) Sign Language
- (vii) Group Discussion

निम्नलिखित में से किन्हीं पाँच पर प्रत्येक के लिए 50 - 60 शब्दों में, संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :

- (i) मौखिक संप्रेषण के लाभ
- (ii) ग्रेपवाइन
- (iii) विडियो विचार विमर्श करना
- (iv) कार्यवृत्त की पुष्टि
- (v) ईमेल के साथ संलग्न विषय
- (vi) साइन भाषा
- (vii) समूह परिचर्चा

2. Answer the following in about 200 words each :

- (a) Distinguish between formal and informal channels of communication.

OR

Describe the importance of communication in an organisation

- (b) Draft an Office Circular informing employees about changes in the timings of the staff canteen.

OR

What is the difference between a bibliography and footnotes ? Explain with illustrations. (2×6=12)

निम्नलिखित में से प्रत्येक का लगभग 200 शब्दों में उत्तर दीजिए :

- (क) मंत्रालय की औपचारिक और अनौपचारिक सरणियों में अंतर बताइए ।

अथवा

संगठन में मंत्रालय के महत्त्व का वर्णन कीजिए ।

- (ख) स्टाफ कैंटीन के समयों में परिवर्तन के बारे में कर्मचारियों को सूचित करने के लिए कार्यालय परिपत्र का प्रारूप तैयार कीजिए ।

अथवा

ग्रंथसूची और पादटिप्पणियों में अंतर बताइए । उदाहरण देकर व्याख्या कीजिए ।

3. (a) Write a Letter to the life Insurance Corporation of India requesting the revival of a lapsed policy. Give relevant details.

OR

As the PRO of your company, draft a Press Release to announce the declaration of dividend and the launch of new shares by your company. (6)

- (b) You bought a digital camera through naaptol.com. The camera is defective, prepare a complaint to be sent through E-mail. Use an imaginary e-mail ID.

OR

Write a Memo warning an employee, who is a habitual late comer to the office. (6)

- (क) भारतीय जीवन बीमा निगम को पत्र लिखिए जिसमें व्यपगत पॉलिसी को पुनः प्रवर्तित करने की प्रार्थना की गई हो। प्रासंगिक तफसीलें दीजिए।

अथवा

अपनी कंपनी के PRO के रूप में प्रेस विज्ञप्ति का प्रारूप तैयार कीजिए जिसमें आपकी कंपनी द्वारा लाभांश की घोषणा और नए शेयरों को लाँच करने की सूचना दी गई हो।

- (ख) आपने नापतोल. कॉम के ज़रिए एक डिजिटल कैमरा खरीदा। कैमरा खराब है। ईमेल के ज़रिए भेजी जाने वाली शिकायत तैयार कीजिए। काल्पनिक ई-मेल ID का प्रयोग कीजिए।

अथवा

कार्यालय में आदतन ढेर से आने वाले कर्मचारी को चौनावनी देते हुए ज्ञापन लिखिए।

4. Summarise the following passage and give it a suitable title : (8+3=11)

Motivation is an internal force and we cannot measure the motivation of others directly. Instead, we typically infer whether or not other individuals are motivated by watching their behaviour. For example, we might conclude that an engineering friend who works late every evening, goes to the office on weekends, and incessantly reads the latest engineering journals is highly motivated to do well. Conversely, we might suspect that an engineering friend who is usually the first one out of the door at quitting time, rarely puts in extra hours, and generally spends little time reading up on new developments in the field is not very motivated to excel.

In the end, how successful these two engineers actually are with their respective projects is likely to

P.T.O.

depend not only on their motivation, as reflected in respective efforts, but also on their ability to handle the engineering subject matter. Furthermore, working conditions can affect their performance. Numerous interruptions, extra assignments, or cramped office space may negatively influence performance. On the other hand, a quiet place to work, the help of assistants, and ample support resources, such as equipment, may have a positive effect on project performance. Thus actual performance is likely to be function of ability, motivation and working conditions. As a result, it is important that managers hire individuals who have the ability to do what is required. Then the management challenge is providing working conditions that nurture the support individual motivation to work toward organisational goals.

Management scholars have developed a number of theories that help us understand what motivates people at work. Our inner needs such as those of food, companionship or growth and cognitions such as knowledge and thoughts about efforts that we put and rewards we might receive, lead to various behaviours. Assuming that the behaviours are appropriate to the situation, they may result in rewards. The rewards then help reinforce our behaviours, fulfil our needs and influence our cognitions about the linkages between our behaviours and possible future rewards. (331 words)

निम्नलिखित पारण को संक्षिप्त कीजिए और इसे उपयुक्त शीर्षक दीजिए :

अभिप्रेरण एक आंतरिक बल है और हम अन्यो के अभिप्रेरण को सीधे ही माप नहीं सकते। बल्कि हम प्ररूपतः अनुमान लगा लेते हैं कि व्यक्तियों को उनके व्यवहार को देखकर अभिप्रेरित किया जा सकता है या नहीं। उदाहरण के तौर पर हम यह निष्कर्ष निकालते हैं कि इंजीनियरी का एक मित्र, जो प्रति दिन शाम को ढेर तक काम करता है, सप्ताहांत पर भी कार्यालय जाता है और निरंतर इंजीनियरी पत्रिकाओं को पढ़ता रहता है, अच्छा काम करने के लिए अत्यधिक अभिप्रेरित होता है। विपरीततः हम शंका कर सकते हैं कि इंजीनियरी का वह मित्र जो आमतौर पर समय होते ही सबसे पहले दरवाजे से बाहर निकलता है, मुश्किल से कभी अतिरिक्त घंटे काम करता है और सामान्यतः अपने क्षेत्र में हुए नए विकासों को पढ़ने में कोई समय नहीं लगाता, उत्कर्ष को प्राप्त करने के लिए अधिक अभिप्रेरित नहीं होना।

अंत में ये दो इंजीनियर अपनी-अपनी परियोजनाओं में कितने सफल होंगे यह केवल उनके अभिप्रेरण पर निर्भर नहीं करता जैसा कि उनके प्रयासों से प्रदर्शित होता है वरन् इंजीनियरी विषयक कार्य को करने की उनकी योग्यता पर भी निर्भर करता है। इसके अलावा कार्य करने की दृशाएँ भी उनके निष्पादन को प्रभावित कर सकती हैं। अनेक अवरोधक, अतिरिक्त समनुदेशन अथवा संकुचित कार्यालय स्थान भी निष्पादन पर विपरीत प्रभाव डालते हैं। दूसरी ओर एक ज्ञान काम करने का स्थान, सहायकों की मदद और पर्याप्त सहायक संसाधन, जैसे

उपकरण, परियोजना के निष्पादन पर धनात्मक प्रभाव डाल सकते हैं। अन-वान्नाविक निष्पादन संभवतः योग्यता, अभिप्रेरण और कार्यशील दशाओं का कार्य हो सकता है। परिणाम स्वरूप यह महत्त्वपूर्ण है कि प्रबंधक ऐसे व्यक्तियों को नौकरी पर रखें जिनमें वांछित कार्य करने की योग्यता हो। साथ ही प्रबंध के लिए कार्यशील दशाओं को उपलब्ध कराना चुनौती वाला कार्य है जिससे व्यक्ति अभिप्रेरित होकर संगठन के लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए काम करें।

प्रबंध के विशेषज्ञों ने अनेक सिद्धांतों को विकसित किया है जो हमें यह समझने में मदद देते हैं कि काम करने में लोगों को अभिप्रेरित क्या कर सकता है। हमारी आंतरिक ज़रूरतें, जैसे भोजन, सहचारिता अथवा वृद्धि और संज्ञान जैसे ज्ञान और प्रयासों के बारे में विचार, जिनको हम काम में लेते हैं और उससे हमें जो पारितोषिक मिलते हैं, हमारे व्यवहारों को जन्म देते हैं। मान लीजिए कि व्यवहार स्थिति के अनुसार उपयुक्त हैं, वे उनका फल पारितोषिक हो सकता है। ये पारितोषिक हमारे व्यवहार को पुनर्बलित करने में, हमारी आवश्यकताओं को पूरा करने में मदद करते हैं और हमारे व्यवहारों और संभावित भावी पारितोषिकों के बीच योजनाओं के बारे में हमारे संज्ञान को प्रभावित करते हैं।