

This question paper contains 15 printed pages]

Your Roll No.....

5782

**B.Com. (Hons.)/I**

**D**

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 : (i) 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 ।

(ii) The maximum marks printed on the question paper are applicable for the candidates registered with the

**P.T.O.**

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.

प्रश्न-पत्र पर अंकित पूर्णांक 'स्कूल ऑफ ओपन लर्निंग' में प्रवेश-प्राप्त छात्रों के लिए मान्य हैं। नियमित विद्यार्थियों के लिए इन अंकों का समानुपातिक पुनर्निर्धारण परीक्षाफल तैयार करते समय किया जाएगा।

*All questions are compulsory.*

**सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।**

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

- (i) Cultural factors in communication
- (ii) SMS
- (iii) Circulars

(iv) Voice mail

(v) Feedback

(vii) Kinesics

(viii) Format of a fax.

निम्नलिखित में से किन्हीं पाँच पर प्रत्येक 50-60 शब्दों में संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए :

(i) संचार में सांस्कृतिक कारक

(ii) SMS

(iii) परिपत्र

(iv) वॉइस मेल

(v) प्रतिपुष्टि

(vii) काइनेसिक्स

(viii) फैंक्स का फॉर्मेट.

2. Answer the following in about **200-250** words each :  $2 \times 6 = 12$

निम्नलिखित में से प्रत्येक का उत्तर लगभग **200-250** शब्दों में दीजिए :

- (a) What are the chief barriers to effective communication ?

List and explain briefly.

प्रभावी संचार के प्रमुख अवरोधक क्या हैं ? इनकी सूची दीजिए और संक्षेप में व्याख्या कीजिए।

*Or*

(अथवा)

What is Body Language ? Discuss its principal features and how it can help in organisations.

बॉडी (दैहिक) भाषा क्या होती है ? इसकी मुख्य विशेषताओं की विवेचना कीजिए और बताइए कि यह किस प्रकार संगठनों में मदद कर सकती है ?

- (b) Describe the process of communication in an organisation.

संगठन में संचार प्रक्रिया का वर्णन कीजिए।

*Or*

**(अथवा)**

Draft a Circular to inform the dealers of your company about an increase in their commission on sales made, effective next month onwards. Sign it as the Marketing Officer.

अपनी कंपनी के डीलरों को सूचित करते हुए एक परिपत्र का प्रारूप तैयार कीजिए जिसमें उनके द्वारा की गई बिक्री पर उनके कमीशन में वृद्धि का उल्लेख हो जो अगले माह से प्रभावी होगी, इस पर विपणन अधिकारी के रूप में हस्ताक्षर कीजिए।

P.T.O.

3. (a) Write a letter to your Insurance company notifying the damage caused by a fire in your factory, asking them for an early inspection for the settlement of claims.

अपनी बीमा कंपनी को एक पत्र लिखिए जिसमें आपकी फैक्ट्री में लगी आग से हुई क्षति की सूचना दी गई हो और दावों के निपटाने के लिए उनसे शीघ्र निरीक्षण के लिए कहा जाये।

*Or*

**(अथवा)**

Write a Memo from the Personnel Officer of the firm to all heads of the department regarding scheduled meeting to discuss change in travel rules. 6

फर्म के कार्मिक अधिकारी द्वारा विभाग के सभी अध्यक्षों को यात्रा नियमों में परिवर्तन की विवेचना करने के लिए एक अनुसूचित बैठक के बारे में ज्ञापन पत्र लिखिए।

- (b) Write a notice announcing a new Business English Course starting in your college from the new academic session. Mention all relevant details. 6

आपके कॉलेज में नए शैक्षिक सत्र से एक नए व्यावसायिक अंग्रेजी पाठ्यक्रम शुरू करने की घोषणा करते हुए एक नोटिस लिखिए। सभी प्रासंगिक तफसीलों का उल्लेख कीजिए।

*Or*

**(अथवा)**

Arrange the following in the correct format and order for inclusion in a bibliography :

- (a) An article of 'Japanese and American Business Negotiations' by J. L. Graham taken from the Journal of International Business Studies, Volume 4, Issue II, dated 12-3-2007.

P.T.O.

- (b) 'Grammatical Man' by Jeremy Campbell published by Simon and Schuster in London in 1999.
- (c) The British Airways advertisement that appeared on page 15 in the Financial Express of 20th Nov., 2006,

ग्रंथसूची में शामिल करने के लिए निम्नलिखित को सही फॉर्मेट और क्रम में व्यवस्थित कीजिए :

- (a) An article of 'Japanese and American Business Negotiations' by J. L. Graham taken from the Journal of International Business Studies, Volume 4, Issue II, dated 12-3-2007.
- (b) 'Grammatical Man' by Jeremy Campbell published by Simon and Schuster in London in 1999.



(c) The British Airways advertisement that appeared on page 15 in the Financial Express of 20th Nov, 2006,

4. Summarise the following passage and give it a suitable title :

8+3=11

Several potential obstacles threaten the ability of organisation to develop effective plans. One barrier is a rapidly changing environment, which makes planning more difficult because plans must be altered frequently. Another obstacle is the view among some managers that planning is unnecessary. This stance may arise when managers have a general idea in their mind about future directions and means of reaching organisational goals.

Steve Bostic, whose American photo group tallied a 52, 244

P.T.O.

percent increase in sales over a five year period before he sold the company to Kodak, argues that plans must be put on papers : “I want people to buy into the plan, so it isn’t just my plan anymore. It becomes theirs as well. That way, I know that everybody is following the same road map when we go out onto the real world”. Bostic believes that unless the plan is specific enough to be put on paper, communication with others about the plan will be vague, and they will not be able to give it their full support.

Another potential barrier to planning is the day-to-day work pressure on managers. Even managers believe that planning is beneficial, daily burdens may channel their attention away from planning. Yet another obstacle is poor preparations of line

managers in term of their planning knowledge and skills.

Finally, effective planning is sometimes thwarted if staff specialists are allowed to dominate the planning process. This can lead to low involvement by managers, who must ultimately implement the plans.

Organisations can take several steps to reduce the obstacles to planning. One step in encouraging strong top-management support for the planning process and by maintaining interests in how the plans are being implemented. Such commitment encourages at lower levels to engage in and support planning. Another step is ensuring that planning staff, often known as corporate planners, maintain a helping role, rather than do the actual planning.

(330 words)

P.T.O.

निम्नलिखित लेखांश को संक्षिप्त कीजिए और इसे उपयुक्त

शीर्षक दीजिए :

प्रभावी योजनाओं को विकसित करने में संगठन की योग्यता के समक्ष अनेक शक्तिशाली अवरोधक भय पैदा करते हैं। एक अवरोधक है तेज़ी से बदलता हुआ पर्यावरण जो आयोजन को अधिक कठिन बना देता है क्योंकि योजनाओं को बार-बार बदलना पड़ता है। दूसरा अवरोधक कुछ प्रबंधकों के दिमाग में यह विचार है कि आयोजन अनावश्यक है। यह स्थिति तब उत्पन्न होती है जब प्रबंधकों के दिमाग में भावी निर्देशों और संगठनात्मक लक्ष्यों को प्राप्त करने के तरीकों का सामान्य विचार ही होता है। स्टीव बोस्टिक, जिसके अमरिकी फोटो ग्रुप ने ब्रिक्री में 52 से 244 प्रतिशत वृद्धि पाँच वर्ष की अवधि

में कोडक कंपनी को बेचने से पूर्व आँकी है। वह यह दलील देता है कि योजनाओं को कागज पर तैयार करना चाहिए :

“मैं चाहता हूँ कि लोग योजना में खरीदारी करें, अतः अब यह केवल मेरी योजना नहीं है। यह उनकी योजना हो गई है। इस प्रकार मैं जानता हूँ कि जब हम वास्तविक विश्व में देखते हैं हर व्यक्ति एक जैसे ही रास्ते का अनुसरण कर रहा है।”

बोस्टिक मानते हैं कि जब तक योजना इतनी विशेष न हो कि कागज पर बनाई जा सके, योजना के बारे में अन्यो के साथ संचार अस्पष्ट रहेगा और वे इसे अपना पूरा समर्थन नहीं दे सकेंगे।

आयोजन में एक और शक्तिशाली अवरोधक प्रबंधकों पर काम का दिन-प्रति-दिन दबाव है। प्रबंधक भी यह मानते हैं कि

आयोजन लाभदायक होता है परन्तु दैनिक दबाव आयोजन से उनका ध्यान दूसरी ओर लगा देते हैं। इसके अतिरिक्त एक अवरोध, लाइन प्रबंधकों की आयोजन संबंधी जानकारी और उनके कौशल की अल्प तैयारियाँ हैं। अंततः प्रभावी आयोजन कभी-कभी निष्फल हो जाता है यदि कर्मचारी विशेषज्ञों को आयोजन प्रक्रिया में प्रभावी होने दिया जाए। इसके परिणाम-स्वरूप प्रबंधकों का योग कम हो जाता है जिन्हें अंततः योजनाओं को कार्यान्वित करना होता है।

संगठन, आयोजन के अवरोधकों को कम करने के लिए अनेक कदम उठा सकते हैं। एक कदम शीर्ष के मजबूत प्रबंधकों को आयोजन प्रक्रिया में सहयोग देने के लिए प्रोत्साहित करना है और योजनाएँ किस प्रकार कार्यान्वित की जा रही हैं इसमें

उनकी रुचि बनाए रखना है। इस प्रकार की वचनबद्धता निचले स्तरों पर आयोजन में लग जाने और उसे समर्थन देने के लिए प्रोत्साहित करता है। एक और कदम यह सुनिश्चित करना है कि आयोजन से जुड़े हुए कर्मचारी, जिन्हें अक्सर कंपनी के आयोजक कहा जाता है, सहायक भूमिका निभाते हैं न कि वास्तविक आयोजन का काम करते हैं।