

This question paper contains 8+2 printed pages]

Your Roll No.....

567

B.Com. (Hons.)/I

E

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.

All questions are compulsory.

सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

P.T.O.

1. Write short notes of 50-60 words each on any *five* of the following :

5×3=15

- (1) Body Language
- (2) Teleconferencing
- (3) Endnotes
- (4) Confirmation of Minutes
- (5) Importance of Feedback
- (6) Internal Communication
- (7) SMS.

निम्नलिखित में से किन्हीं पाँच पर टिप्पणी लिखिये। प्रत्येक उत्तर 50-60 शब्दों से अधिक का न हो :

- (1) शरीर भाषा
- (2) दूर-वार्तालाप
- (3) अन्त्य टिप्पणी
- (4) कार्यवृत्त की पुष्टि
- (5) प्रतिपुष्टि का महत्व
- (6) आंतरिक संचारण
- (7) SMS।

2. Answer the following in about 200 words each : 2×6=12

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

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

अच्छे संप्रेषण में मुख्य अवरोध क्या हैं ?

Or

(अथवा)

Comment on the importance of the seven C's of good communication.

अच्छे संप्रेषण के 7 C's के महत्व पर टिप्पणी कीजिए।

- (b) Bring out the difference between minutes and reports.

कार्यवृत्त और रिपोर्ट में अंतर पर प्रकाश डालिए।

Or.

(अथवा)

What is the difference between a bibliography and footnotes ? Explain with illustrations.

ग्रंथसूची और पाद-टिप्पणी में क्या अंतर है ? उदाहरण देते हुए समझाइए।

3. (a) Draft a circular for all the employees of your company explaining the need to wear safety gear like helmet, long boots, etc.

अपनी कंपनी के सभी कर्मचारियों के लिए एक परिपत्र का प्रारूप तैयार कीजिए जिसमें उन्हें हेलमैट, लंबे बूट जैसे सुरक्षा-सामान की आवश्यकता स्पष्ट की गई हो।

Or

(अथवा)

It is Ms Sinha's first day at office as senior production manager. Most of the men are unfriendly to the point of being rude to her. They cannot accept a woman as their boss and show their dislike by not co-operating with her. As the CEO of the company what steps will you take to end this kind of behaviour and gender bias ?

6

श्रीमती सिन्हा का वरिष्ठ उत्पादन प्रबंधक के रूप में कार्यालय में पहला दिन है। अधिसंख्य पुरुषों का उनके साथ व्यवहार अशिष्टता की हद तक अमित्रतापूर्ण है। वे एक स्त्री को अपने बॉस के रूप में स्वीकार करने को तैयार नहीं हैं और उनके साथ सहयोग न करके अपनी नापसन्दगी व्यक्त करते हैं। कंपनी के मुख्य कार्यपालक अधिकारी के नाते आप इस प्रकार के व्यवहार और लैंगिक पक्षपात को समाप्त करने के लिए क्या कदम उठाएँगे ?

- (b) Draft a Notice regarding the importance of reducing the wastage of paper in the organization and the incentives to be provided to those employees who initiate the most effective measures for saving paper.

संगठन में कागज के अपव्यय को कम करने के महत्व और कागज की बचत के लिए अत्यंत प्रभावी तरीके अपनाने वाले कर्मचारियों को दिए जाने वाले प्रोत्साहनों के संबंध में एक नोटिस का प्रारूप बनाइए।

Or

(अथवा)

Write a Press Release announcing the decision of the company to change its name and to commence a new business.

6

कंपनी द्वारा अपने नाम को बदलने और नया कारबार शुरू करने के निर्णय की घोषणा करने के लिए एक प्रेस प्रकाशनी लिखिए।

4. Summarise the following passage and give it a suitable

title :

8+3=11

Acknowledging that the management of human resources is a key input for organizational competitiveness and business success, companies in general have taken various measures for competency development of people at all levels to meet its present and future needs. Ongoing initiatives to develop and groom internal leaders and talent will gain more thrust in the times to come. Several steps have been taken during the last few years to empower our human resources by enabling them with appropriate systems, policies and processes. Various procedures and policies have been revised to enable the employees to work better and smartly.

Besides nurturing human resources, companies have also shown keen interest in ensuring good governance. Companies

have shown unwavering commitment to conduct its business with a sense of values and ethics. While prioritizing good governance, companies have gone beyond adherence of statutory frameworks to bring in greater transparency, accountability and equity in all facets of their operations. They have endeavoured to adopt innovative approaches for open transparent and merit-based management to ensure fairness in their transactions and business dealings. (170 words)

निम्नलिखित लेखांश को संक्षेपीकृत कीजिए और उपयुक्त शीर्षक दीजिए :

यह स्वीकार करते हुए कि संगठनात्मक प्रतियोगित्व और व्यावसायिक सफलता के लिए मानव संसाधन प्रबंध निर्णायक निवेश है, सामान्यतया कंपनियों ने अपनी वर्तमान तथा भावी आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए सभी स्तरों पर लोगों की सक्षमता के विकास के लिए विभिन्न उपाय किए हैं। आंतरिक

नेताओं और प्रतिभाओं को विकसित करने और सँवरने के लिए उपक्रम आने वाले समय में और अधिक जोर पकड़ लेंगे। पिछले कुछ वर्षों में मानव संसाधनों को उपयुक्त व्यवस्थाओं, नीतियों और प्रक्रियाओं के माध्यम से समर्थ बनाकर उनके सशक्तीकरण के लिए अनेक उपाय किए गए हैं। विभिन्न प्रक्रियाओं और नीतियों को सुधारा गया है ताकि कर्मचारियों के लिए अधिक सुचारु तथा सुव्यवस्थित रूप से कार्य करना संभव हो सके।

मानव संसाधनों के पोषण के अतिरिक्त, कंपनियों ने अच्छे शासन सुनिश्चित करने में भी गहरी दिलचस्पी दिखाई है। कंपनियों ने अपने व्यवसाय के संचालन में मूल्यों और नैतिकता के प्रति दृढ़ कटिबद्धता दिखाई है। अच्छे शासन को प्राथमिकता देते हुए कंपनी अपने क्रियाकलापों के सभी पक्षों में अधिक पारदर्शिता, जवाबदेही और साम्या लाने के लिए कानूनी

ढाँचे के दायरे से बाहर जाकर काम कर रही हैं। उन्होंने अपने संव्यवहारों और व्यावसायिक लेन-देन में निष्पक्षता सुनिश्चित करने की दृष्टि से खुले, पारदर्शी और योग्यता आधारित प्रबंध के लिए नवाचारी उपागमों को अपनाने का प्रयास किया है।