

This question paper contains 7 printed pages]

Roll No.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

S. No. of Question Paper : 552

Unique Paper Code : 241603

E

Name of the Paper : Business Communication

Name of the Course : B.Com. (Hons.)

Semester : VI

Duration : 2 Hours

Maximum Marks : 55

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

(इस प्रश्न-पत्र के मिलते ही ऊपर दिए गए निर्धारित स्थान पर अपना अनुक्रमांक लिखिए।)

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।

All questions are compulsory.

सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

1. Write short notes on any *five* of the following :

5×3=15

- (a) The 'You' attitude in letter writing
- (b) Two common formats of a business letter
- (c) Ways to overcome barriers in communication

P.T.O.

(d) Confirmation and alteration of Minutes

(e) Types of report

(f) Horizontal dimensions of communication

(g) Methods of citing references.

निम्नलिखित में से किन्हीं पाँच पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए :

(क) पत्र लेखन में 'तुम/आप' अभिवृत्ति

(ख) व्यावसायिक पत्र के दो सामान्य फॉर्मेट

(ग) संप्रेषण-अवरोधों पर काबू पाने के तरीके

(घ) कार्यवृत्त की पुष्टि और परिवर्तन

(ङ) रिपोर्ट के प्रकार

(च) संप्रेषण के समस्तरीय आयाम

(छ) संदर्भों का हवाला देने की विधियाँ।

2. Describe the elements of Para language. Discuss its merits and demerits.

10

पराभाषा के तत्वों का वर्णन कीजिए। इसके गुण-दोषों का विवेचन कीजिए।

Or

(अथवा)

Technology of business communication has undergone tremendous changes. Briefly discuss some of the tools used in E-correspondence.

व्यावसायिक संप्रेषण की प्रौद्योगिकी में जबरदस्त परिवर्तन हुए हैं। ई-पत्राचार में प्रयुक्त कुछ उपकरणों का संक्षेप में विवेचन कीजिए।

3. Write a letter to Oriental Insurance Company informing them of the loss to the stock due to fire in your garment factory. 10

अपने वस्त्र-फैक्ट्री में आग लगने के कारण स्टॉक के नुकसान की सूचना देते हुए ओरियंटल इश्योरेन्स कंपनी को एक पत्र लिखिए।

Or

(अथवा)

Write a circular to your customers announcing a clearance sale and festive discount in your Gem and Jewellery store.

अपने रत्न और आभूषण स्टोर में माल-निकासी बिक्री और उत्सव छूट सूचित करते हुए अपने ग्राहकों के लिए एक परिपत्र लिखिए।

4. (a) As the Convener of Inter-College Cultural Festival of your college, prepare a formal E-mail to be sent to prospective sponsors. 10

अपने महाविद्यालय के अंतर-महाविद्यालय सांस्कृतिक उत्सव के संयोजक के नाते संभावित प्रयोजकों को भेजने के लिए एक औपचारिक ई-मेल तैयार कीजिए।

Or

(अथवा)

- (b) Write an office order from the Office Administrator banning smoking in the office premises of James Morton and Company Ltd.

जेम्स मॉर्टन एंड कंपनी लि. के कार्यालय-परिसर में धूम्रपान पर पाबंदी लगाने के लिए कार्यालय-प्रशासक की ओर से एक कार्यालयी आदेश लिखिए।

5. Make a précis of the following in 1/3 of its length and suggest a suitable title : 2+8=10

Organization culture grows over the years of history and tradition. It is difficult to change in one go, but the fact is that it changes. External events such as shift in market conditions, new technology, altered government policies and many other factors change over time, which necessitates changes in organization mode of doing business—enhance its culture.

Over the period of time, people with different cultural backgrounds and attitude enter into the organization. If they are influential personalities, they are able to affect the organizational culture.

Another source of culture change is mergers and acquisitions, events in which one organization purchases or otherwise absorbs the other. Meeting of two different cultures may emerge as a new culture, or one new organization absorbing the culture of the other, or there may be a cultural clash.

There may also be a planned culture change. When an organization recognizes that to change the work behaviour of its people, it has to change its culture, it can initiate a planned change.

It is not an easy task but it is not unachievable. It can be viewed as a three step process—
one, identify the kind of changed plan, two, initiate the change and three, reinforce the changed culture. Reinforcement may take any form, like participation and recognition of employees for

excellent services rendered, supply of information within group settings, symbolic actions like the occasional visits from senior management, award ceremonies for staff having worked long term in the organization etc. Reward systems in their own right are important transmitters of culture as they reward and reinforce accepted and approved behaviour patterns.

Organizational climate on the other hand refers to the state of day to day affairs in an organization at a given point of time. It is viewed in a short term perspective, for example, a new boss of suspicious attitude may spoil the climate of trust and faith in an organization, or adoption of new technology capable of replacing humans with machines may create a climate of fear in the organization.

(339 words)

निम्नलिखित का उसके 1/3 में संक्षेपण कीजिए और उपयुक्त शीर्षक भी सुझाइए :

संगठन संस्कृति वर्षों में इतिहास और परंपरा के आधार पर विकसित होती है। एक बार में ही परिवर्तन कर देना कठिन है किंतु तथ्य यह है कि यह परिवर्तित होती है। बाज़ार स्थितियों में बदलाव, नई प्रौद्योगिकी, परिवर्तित सरकारी नीतियाँ और कई अन्य कारक समय के साथ-साथ परिवर्तन लाते हैं, जो संगठन के व्यवसाय करने के ढंग में परिवर्तन को अनिवार्य बना देते हैं, इसकी संस्कृति में वृद्धि करते हैं।

समय के गुजरने के साथ-साथ भिन्न-भिन्न सांस्कृतिक पृष्ठभूमि और अभिवृत्ति वाले लोग संगठन में प्रवेश करते हैं। यदि वे प्रभावशाली व्यक्तित्व के धनी हैं तो वे संगठन-संस्कृति को प्रभावित करते हैं। सांस्कृतिक परिवर्तन का अन्य स्रोत विलयन और अधिग्रहण है, ये ऐसी घटनाएँ हैं जिनमें एक संगठन दूसरे को खरीद लेता है या किसी अन्य रूप में आमेिलित कर लेता है।

दो संस्कृतियों का मिलन एक नई संस्कृति के रूप में उभर सकता है या एक नया संगठन दूसरे की संस्कृति को अपना लेता है या सांस्कृतिक टकराव भी हो सकता है।

एक योजनाबद्ध सांस्कृतिक परिवर्तन भी हो सकता है। जब कोई संगठन यह जान जाता है कि अपने लोगों के कार्य-व्यवहार में परिवर्तन लाने के लिए उसे अपनी संस्कृति में परिवर्तन लाना होगा, तब वह योजनाबद्ध परिवर्तन प्रवर्तित कर सकता है। यह कोई आसान काम नहीं है, किंतु अनुपलब्ध नहीं है। इसे एक तीन चरणों की प्रक्रिया के रूप में देखा जा सकता है—पहले चरण में परिवर्तित योजना के प्रकार का अभिनिर्धारण, दूसरे चरण में परिवर्तन प्रवर्तित करना और तीसरे में परिवर्तित संस्कृति को प्रबलित करना। प्रबलन कोई रूप ले सकता है, जैसे उत्कृष्ट सेवा के लिए कर्मचारियों की प्रतिभागता एवं उन्हें मान्यता प्रदान करना, समूहों में सूचना प्रदान करना, संगठन में लंबे समय से काम करने वाले स्टाफ को पुरस्कृत करने वाले समारोह, वरिष्ठ-प्रबंधक वर्ग द्वारा समय-समय पर मिलने आना जैसी प्रतीकात्मक क्रियाएँ आदि। पुरस्कार प्रणाली अपने आप में संस्कृति की महत्वपूर्ण प्रेषक है क्योंकि वे मान्य और स्वीकृत व्यवहार-प्रतिमानों को पुरस्कृत और प्रबलित करती हैं।

दूसरी ओर, संगठन-परिवेश किसी निश्चित अवधि में संगठन दिन-प्रतिदिन के कार्यकलापों से संबंधित होता है। इसे अल्पकालिक परिप्रेक्ष्य में देखा जाता है। उदाहरणतः कोई संस्थालु नया बॉस संगठन में भरोसे और विश्वास के परिवेश को दूषित कर सकता है या लोगों की जगह लेने में सक्षम नई प्रौद्योगिकी को अपनाने से संगठन में भय का माहौल उत्पन्न हो सकता है।