



(क) "संप्रेषण परिवर्तन की प्रक्रिया का अभिन्न अंग है ।" टिप्पणी कीजिए ।

(ख) पार्श्विक या समस्तरीय संप्रेषण से क्या अभिप्राय है ? इसके प्रयोजन स्पष्ट कीजिए ।

Or

(अथवा)

(a) How many 'grapevine chains' have been identified ? How do they function ? 6

(b) What is effective listening ? Explain the steps involved in the process of listening. 7

(क) अपुष्ट समाचारों की कितनी शृंखलाओं का अभिनिर्धारण हुआ है ? ये किस तरह से कार्य करती हैं ?

(ख) कारगर सुनने से क्या अभिप्राय है ? सुनने की प्रक्रिया में निहित विभिन्न चरणों को स्पष्ट कीजिए ।

2. (a) Discuss the chief barriers to communication. How can they be overcome ? 6

(b) What constitutes a good report ? Comment. 6

(क) संप्रेषण के मुख्य अवरोधों का विवेचन कीजिए । उन पर किस तरह काबू पाया जा सकता है ?

(ख) एक अच्छी रिपोर्ट किसे कहते हैं ? टिप्पणी कीजिए ।

Or

(अथवा)

- (a) What is oral communication ? What are the major advantages and disadvantages of oral communication ? 6
- (b) What do you mean by 'Paralanguage' ? Explain. 6
- (क) मौखिक संप्रेषण से क्या अभिप्राय है ? मौखिक संप्रेषण के प्रमुख लाभ-अलाभ क्या हैं ?
- (ख) 'परा-भाषा' से आप क्या समझते हैं ? स्पष्ट कीजिए ।

## Section B

(खण्ड 'ख')

3. A popular sports-shoe company in the city has shifted its showroom to new and bigger premises in the city. Write a circular announcing the change. 12
- एक लोकप्रिय खेल-जूता कंपनी ने शहर में अपना शोरूम नए और बड़े परिसर में स्थानांतरित कर दिया है । इस परिवर्तन को घोषित करते हुए एक परिपत्र लिखिए ।

Or

(अथवा)

Write a suitable reply to a shareholder who has complained against your decision of not paying dividends despite of good profits. 12

P.T.O.

अच्छा मुनाफा होने के बावजूद लाभांश का भुगतान न करने के आपके निर्णय के विरुद्ध शिकायत करने वाले एक शेयरधारक को उपयुक्त उत्तर-पत्र लिखिए ।

4. The Managing Director of XYZ Company Ltd. asked the Secretary to submit a report on the declining trends of discipline in the office. As the Secretary, draft a suitable report analyzing the causes of decline and suggesting suitable remedies. 13

एक्स.वाई.जेड. कंपनी लिमिटेड के प्रबंध निदेशक ने कार्यालय में अनुशासन की गिरावट की प्रवृत्तियों पर सचिव को एक रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए कहा है । सचिव होने के नाते आप गिरावट के कारणों को विश्लेषित करते हुए उचित उपचार सुझाते हुए उपयुक्त रिपोर्ट का प्रारूप तैयार कीजिए ।

*Or*

(अथवा)

As Head of the Department draft a memo for the employees asking them to keep a strict check on the misuse of office stationery for personal use. 13

विभागाध्यक्ष के नाते कर्मचारियों को कार्यालय स्टेशनरी का निजी इस्तेमाल के लिए दुरुपयोग करने से रोकने के लिए सख्त हिदायत देते हुए ज्ञापन का प्रारूप तैयार कीजिए ।

## Section C

(खण्ड 'ग')

5. Define negotiation and outline the features that are present in all negotiations ? What will you keep in mind while closing a business negotiation. 10

समझौता-वार्ता की प्रक्रिया को परिभाषित कीजिए और सब समझौता वार्ताओं के सामान्य अभिलक्षणों की रूपरेखा प्रस्तुत कीजिए । समझौता वार्ता समापन के समय आप किन बातों को ध्यान में रखेंगे ?

Or

(अथवा)

- Discuss the role and importance of mass communication in a business organization. 10

व्यावसायिक संगठन में जन-संचार की भूमिका और महत्व का विवेचन कीजिए ।

6. Write short notes on any *three* of the following : 3×5=15

- (a) Role of e-correspondence in communication
- (b) Promotional strategies in communication
- (c) Importance of Agenda in drafting minutes of a meeting
- (d) MLA style of citation
- (e) Ethical issues in business communication.
- (f) Role of culture in communication.

P.T.O.

निम्नलिखित में से किन्हीं तीन पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए :

(के) संप्रेषण में ई-पत्राचार की भूमिका

(ख) संप्रेषण में प्रचार रणनीतियाँ

(ग) बैठक का कार्यवृत्त तैयार करने का महत्व

(घ) सूची-उद्घरण की एम.एल.ए. की

(ङ) व्यावसायिक संप्रेषण में नैतिक मुद्दे

(च) संप्रेषण में संस्कृति की भूमिका ।