

[This question paper contains 4 printed pages.]

Sr. No. of Question Paper : 8114

C

Roll No.....

Unique Paper Code : 241157

Name of the Paper : Business Communication

Name of the Course : B.A. Programme (Discipline Course), Part I
Office Management and Secretarial Practice

Semester : I

Duration : 3 Hours

Maximum Marks : 75

Instructions for Candidates

1. Write your Roll No. on the top immediately on receipt of this question paper.
2. All questions are compulsory.
3. All questions of each Part (A and B) should be attempted together.
4. Answers may be written either in English or in Hindi; but the same medium should be used throughout the paper.

छात्रों के लिए निर्देश

1. इस प्रश्न-पत्र के मिलते ही ऊपर दिए गए निर्धारित स्थान पर अपना अनुक्रमांक लिखिए।
2. सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।
3. प्रत्येक प्रश्न के भाग (क और ख) एक साथ करने अनिवार्य है।
4. इस प्रश्नपत्र का उत्तर अंग्रेजी या हिंदी किसी एक भाषा में दीजिए; लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए।

PART A (भाग क)

1. What is communication? Explain the need for communication in a business organisation. (3,7)

OR

P.T.O.

Explain "written communication" in brief. Also explain the advantages of written communication in contrast to non-written verbal communication. (3,7)

संचार क्या है ? व्यावसायिक संगठन में संचार की आवश्यकता की व्याख्या कीजिए ।

अथवा

"लिखित संचार" की संक्षेप में व्याख्या कीजिए । अलिखित शाब्दिक संचार के विपरीत लिखित संचार के लाभों की भी व्याख्या कीजिए ।

2. What do you understand by C's of communication ? State 7C's of communication for an organisation explaining any three of them. (2,2,6)

Or

What do you understand by the structure of a business letter ? Discuss in brief the various parts of the structure giving suitable examples. (2,8)

सम्प्रेषण में 'सी' से आप क्या समझते हैं ? किन्हीं तीन की व्याख्या करते हुए एक संगठन में संचार के '7सी' का उल्लेख कीजिए ।

अथवा

व्यावसायिक पत्र की संरचना से आप क्या समझते हैं ? इस संरचना के विभिन्न भागों का उपयुक्त उदाहरण देते हुए संक्षिप्त विवेचना कीजिए ।

PART B (भाग ख)

3. (a) Draft a letter of cancellation to "Brilliant Watch Company" expressing inability to execute the order on the stipulated date. (10)
- (b) Draft a letter of complaint on behalf of M/S Aruna & Co of Kanpur to M/S Khurana & Bros of Delhi regarding defective goods received from them. (10)

OR

- (a) Draft a letter in reply to an enquiry about the prices of certain goods you deal in giving the prices and terms on which you are willing to supply the goods. (10)

(b) Write a letter from Puran Cloth Trading Co. to Rama Brothers enclosing a much overdue account and asking for prompt settlement to avoid legal proceedings. (10)

(क) ब्रीलियंट वॉच कम्पनी को उनसे प्राप्त खरीद के आदेश को निर्धारित समय में पूरा न कर पाने की असमर्थता प्रकट करते हुए खरीद के आदेश को खारिज करने का पत्र लिखें।

(ख) मैसर्स अरूना एण्ड कम्पनी, कानपुर की तरफ से मैसर्स खुराना एण्ड ब्रदर्स, दिल्ली को उनसे प्राप्त किए गए माल के डिफैक्टिव होने की शिकायत करते हुए एक शिकायती पत्र लिखिए। 10

अथवा

(क) एक जवाबी पत्र लिखिए जिसमें आपके द्वारा बेचे जाने वाले विशिष्ट उत्पादों की कीमत, निबंधन एवं शर्तों की सूचना हो जिन पर आप अपने माल को बेचने के लिए तैयार हैं।

(ख) पूरन क्लॉथ ट्रेडिंग कम्पनी की तरफ से रामा ब्रदर्स को एक पत्र लिखें जिसमें लम्बे समय से रूका हुआ अदेय लेखा संलग्न हो और साथ ही उसमें कानूनी कार्यवाही को रोक रखने के लिए उसके शीघ्र निपटारे की चर्चा हो।

4. (a) M/S Singh & Sons, electronic dealer, have changed the place of business to more suitable premises on account of expansion of business. Draft a circular letter to their customers intimating change of address. (10)

(b) Write a letter to the Bajaj Insurance Company for an early settlement of theft claim that you had filed recently. (10)

OR

(a) Write a letter to Oriental Bank of Commerce, to apply for a loan for purchase of machinery that will help to increase your business to new heights. (10)

(b) Write a letter to the ABC Electric Company applying for the agency, giving information regarding your business standing and the business you are likely to attract in your district. (10)

(क) मैसर्स सिंग एण्ड सन्स, इलेक्ट्रानिक व्यापारी ने अपने व्यवसाय के विस्तार के कारण अपना व्यावसायिक परिसर अधिक उपयुक्त स्थान पर स्थानान्तरित कर लिया है। उनके ग्राहकों को स्थान परिवर्तन की सूचना देने हेतु एक परिपत्र तैयार कीजिए।

(ख) चोरी के बारे में हाल ही में किए गए दावे के शीघ्र निपटारे के लिए बजाज इश्योरेंस कम्पनी को पत्र लिखें।

अथवा

(क) व्यवसाय को नई उँचाई तक विस्तृत करने के लिए ओरिएन्टल बैंक ऑफ कामर्स को मशनरी खरीदने के लिए ऋण के लिए आवेदन पत्र लिखिए।

(ख) ए.बी.सी. इलैक्ट्रिक कम्पनी को एजेन्सी के लिए आवेदन पत्र लिखिए जिसमें आपकी व्यावसायिक पृष्ठभूमि तथा उस व्यवसाय से संबंधित सूचना हो जो आप अपने जिले में अपनी ओर आकर्षित करेंगे।

5. Write short notes on any three :

(a) Dishonouring of cheque

(b) P.S. or V.P.P.

(c) Layouts/ Styles of Business letters

(d) Downward Communication

(e) Short Message Service

(5,5,5)

निम्नलिखित में से किन्हीं तीन पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखें :

(क) चेक का अनादरण

(ख) पी.एस. अथवा वी.पी.पी.

(ग) व्यावसायिक पत्र के लेआउट/स्टाइल

(घ) अधोमुखी संचार

(ङ) शॉर्ट मैसेज सेवा