

[This question paper contains 4 printed pages.]

Sr. No. of Question Paper : 78 E Your Roll No.....

Unique Paper Code : 241157

Name of the Course : **B.A. Programme (Discipline Course) - Office Management & Secretarial Practice**

Name of the Paper : Business Communication : 1 (a)

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 and carry equal marks.
3. All questions of each **Part (A)** and **(B)** should be attempted together.
4. Answer may be written either in English or Hindi; but the same medium should be used throughout the paper.

**Part - A**

1. "The basic objective of all communication is to obtain an understanding response". In the light of this statement, describe the objectives of communication. (10)  
"सभी संचारों का आधारी उद्देश्य समझ की अनुक्रिया प्राप्त करना है" इस कथन के प्रकाश में संचार के उद्देश्यों का वर्णन कीजिए।

**OR/अथवा**

Examine the Organisational and Personal Barriers to communication. (10)  
संचार के संगठनात्मक और व्यक्तिगत अवरोधकों की जाँच कीजिए।

2. Briefly explain the Principles of effective communication. (10)

*P.T.O.*

प्रभावी संचार के नियमों की संक्षेप में व्याख्या कीजिए।

**OR/अथवा**

Discuss in brief the structure and layout of a good Business Letter. (10)

अच्छे व्यवसाय-पत्र की संरचना और लेआउट की संक्षेप में विवेचना कीजिए।

**Part - B**

3. (a) Draft a quotation letter in reply to an enquiry about the prices of certain goods you are dealing with the terms of payment for supply of goods on behalf of M/s Lal & Lal Sons, Connaught Place, New Delhi to M/s Virender Manohar & Sons, Munirka Estate, Tamilnadu. (10)

मैसर्स लाल एण्ड संस, कनॉट प्लेस, नई दिल्ली की ओर से मैसर्स वीरेन्द्र मनोहर एण्ड संस, मुनीरका एस्टेट, तमिलनाडु को उनकी पूछताछ के उत्तर में एक कोटेशन पत्र का प्रारूप तैयार कीजिए जो कि उन वस्तुओं की कीमतों और आदयगी की शर्तों के लिए हो जिनका आप व्यापार करते हैं।

- (b) Draft a letter to the General Manager, M/s Ram & Shyam Sons on behalf of X.Y.Z. Bank explaining reasons for dishonour of cheque issued by him. (10)

X.Y.Z पर बैंक की ओर से मैसर्स राम एण्ड श्याम संस के महाप्रबंधक को एक पत्र का प्रारूप तैयार कीजिए जिसमें उसके द्वारा जारी किए गए बैंक के अस्वीकृत किए जाने के कारणों की व्याख्या कीजिए।

**OR/अथवा**

- (a) Draft a letter to complaint on behalf of M/s Meena & Meena Co. of Agra to M/s Mohan & Virender Sons of M.P. regarding defective material received from them. (10)

मध्य प्रदेश के मैसर्स मोहन एंड वीरेन्द्र संस को मैसर्स मीना एंड मीना कंपनी की ओर से शिकायत के एक पत्र का प्रारूप तैयार कीजिए जिसमें उनसे प्राप्त दोषपूर्ण वस्तुओं के बारे में कहा गया हो।

- (b) Write a letter to the Life Insurance Corporation requesting for claim on a policy consequent on the death of the assured. (10)

जीवन बीमा निगम को एक पत्र लिखिए और उसमें बीमाकृत की मृत्यु के परिणामस्वरूप पॉलिसी पर दावे की प्रार्थना कीजिए।

4. (a) Write a letter to the Executive Director, M/s Reliance Industries, applying for the Post of Personal Secretary giving your personal details, qualification and experience. (10)

मैसर्स रिलायंस इन्डस्ट्रीज़ के अधिशासी निदेशक को एक पत्र दीजिए, जिसमें और उसमें अपनी व्यक्तिगत तफसीलों, योग्यताओं और अनुभव देकर निजी सचिव के पद के लिए आवेदन कीजिए।

- (b) M/s. Bonnett Coleman & Co. Ltd., Ahmedabad appoint Shri Ritesh Bahuguna as Editor in the grade pay of Rs. 37,400 - 67,000/- plus other allowance. Draft the appointment letter. (10)

अहमदाबाद की मैसर्स बोनेट कोलमैन एण्ड कंपनी लिमिटेड कंपनी श्री रितेश बहुगुना की 37400 - 67000 ₹ के वेतन वाली श्रेणी में नियुक्ति करनी है और उसके साथ अन्य भत्ते देती है। नियुक्ति पत्र का प्रारूप तैयार कीजिए।

### OR/अथवा

- (a) Write a circular letter from M/s Kotak Mahendra Bank, I.T.O. to the customers intimating about the ATM facility at Nai Sarak. (10)

I.T.O. की मैसर्स कोटक महेन्द्रा बैंक की ओर से ग्राहकों को एक गस्ती पत्र, नई सड़क पर ATM सुविधा के बारे में सूचित करते हुए, लिखिए।

- (b) Write a letter to M/s Kokila Construction Company reminding them to make a payment of debts which are long overdue. (10)

मैसर्स कोकिला कन्स्ट्रक्शन कंपनी को एक पत्र लिखिए और उसे उन ऋणों की अदायगी के बारे में स्मरण दिलाइए जो कि लंबे अरसे से बकाया है।

5. Write short notes on any **THREE**:

(3×5=15)

- (a) Bearer Cheque
- (b) Oral and written communication
- (c) Language & Semantic Barriers
- (d) Short Message Service (SMS)
- (e) Internet

निम्नलिखित में से किन्हीं तीन पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए:

- (क) धनीजोग चैक
- (ख) मौखिक और लिखित संचार
- (ग) भाषा और आर्थी अवरोधक
- (घ) लघु सदेश सेवा (SMS)
- (ङ) इन्टरनेट