

[This question paper contains 4 printed pages.]

Sr.No. of Question Paper : 79 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 in Hindi but; the same medium should be used throughout the paper.

**Part - A**

1. "Communication means sharing of understanding between people"? Explain the statements and discuss the role of feedback in communication. (10)

संचार का अर्थ है लोगों के बीच समझ में हिस्सेदारी। इस कथन की व्याख्या कीजिए और संचार में प्रतिपुष्टि की भूमिका की विवेचना कीजिए।

**OR/अथवा**

Differentiate between formal and informal channels of communication?

संचार की औपचारिक और अनौपचारिक सरणियों में अंतर बताइए।

2. What are the barriers to communication? How can they be overcome? Explain any two. (10)

**P.T.O.**

संचार के अवरोधक कौन-से हैं? इनको कैसे दूर किया जा सकता है? किन्हीं दो की व्याख्या कीजिए।

OR/अथवा

Explain the 7Cs of effective communication? (10)

प्रभावी संचार के 7Cs की व्याख्या कीजिए।

Part - B

3. (a) Draft a letter in reply to an enquiry about the prices of laptops you deal in giving the terms and conditions of sale and delivery for supply to the firm. (10)

आप जिन लैपटॉपों का व्यापार करते हैं उनकी कीमत के बारे में पूछताछ का उत्तर देते हुए पत्र का प्रारूप तैयार कीजिए जिसमें बिक्री की शर्तों और दशाओं का और फर्म को सप्लाई पहुँचाने के बारे में बताया गया हो।

- (b) Write a letter of cancellation to "Savemax Industries", Pinnacle Mall, Gurgaon expressing inability to execute the supply order on the stipulated date. (10)

"सेवेक्स इन्डस्ट्रीज़", पिनैकल मॉल, गुड़गांव को एक पत्र लिखिए जिसमें नियत तारीख तक आदेश की सप्लाई निष्पादित न कर सकने के कारण आदेश रद्द करने को कहा गया हो।

OR/अथवा

- (a) Write a circular letter from Ministry of Mines, 23 Club Road, Kolkatta to its departments announcing the bonus to its employees. (10)

मिनिस्ट्री ऑफ़ माइन्स, 23 क्लब रोड, कोलकाटा, की ओर से उसके विभागों को अपने कर्मचारियों को बोनस की घोषणा करने के लिए दस्ती पत्र लिखिए।

- (b) Write a letter of complaint against the inferior quality of clothes supplied by M/S Vishnu Trading Co., Pall Mall Road, Kolkatta to the United colors of Demon, Queen Road, Assam. (10)

मैसर्स विष्णु ट्रेडिंग कंपनी, पाल माल रोड, कोलकाटा द्वारा, यूनाइटेड कलर्स ऑफ डिमॉन, क्वींस रोड आसाम को घटिया गुणता वाले कपड़ों की सप्लाई के विरुद्ध शिकायत का एक पत्र लिखिए।

4. (a) Write a letter to the Manager of a nationalized bank asking reason for dishonouring a cheque issued by you. (10)

राष्ट्रीयकृत बैंक के प्रबंधक को एक पत्र लिखिए और उसमें आपके द्वारा जारी किए गए चेक के अस्वीकृत किए जाने के कारण के बारे में पूछिए।

- (b) Draft a letter of early settlement of claim filed by you to the Manager, General Insurance Corporation of India, Branch No 1. 24 B, SV Road, Andheri, Mumbai, for the damages in Warehouse premises due to flood: (10)

बाढ़ के कारण गोदाम के आहते में हुई क्षति के लिए जनरल इन्स्योरेंस कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया, ब्रांच नं. 1, 24B, एस.वी. रोड, अंधेरी, मुंबई, के प्रबंधक को एक पत्र का प्रारूप तैयार कीजिए और आपके द्वारा दायर दावे का शीघ्र निपटारा करने के लिए कहिए।

OR/अथवा

- (a) Write a letter from Fast Track Co. to Reema Sisters enclosing a much overdue account and asking for prompt settlement to avoid legal proceedings: (10)

फास्ट ट्रैक कंपनी से रीमा सिस्टर्स को एक पत्र लिखिए और उसके साथ काफी समय से बकाया राशि नत्थी करिए तथा विधिक कार्यवाही से बचने के लिए शीघ्र निपटारा करने को कहिए।

- (b) Write an application to the Managing Director, Tata Consultancy for the vacancy of Personnel Manager advertised in the Times of India dated 10th February, 2014 giving the personal details, qualification and experience. (10)

टाटा कन्सल्टेन्सी के प्रबंध निदेशक को, 10 फरवरी 2014 को टाइम्स ऑफ इंडिया में विज्ञापित निजी प्रबंधक की रिक्ति के लिए आवेदन पत्र तैयार कीजिए और उसमें निजी तकसीलों, योग्यता और अनुभव के बारे में लिखिए।

P.T.O.

5. Write short notes on any three:

(3×5=15)

- (a) Structure of a Business letter
- (b) Upward & Downward Communication
- (c) E-mail Etiquettes
- (d) FAX
- (e) Crossed cheques

निम्नलिखित में से किन्हीं तीन पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए:

- (क) व्यवसाय-पत्र की संरचना
- (ख) ऊपर जाने वाले और नीचे जाने वाले संचार
- (ग) ईमेल शिष्टाचार
- (घ) FAX
- (ङ) रेखित चैक