

Sl. No. of Ques. Paper : 1968 GC-3
Unique Paper Code : 62411118
Name of Paper : OMSP— Business Communication
Name of Course : B.A. (Prog.) (CBCS) Commerce – Office Management & Secretarial Practice
Semester : I
Duration : 3 hours
Maximum Marks : 75

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

(इस प्रश्न-पत्र के मिलते ही ऊपर दिये गये निर्धारित स्थान पर अपना अनुक्रमांक लिखिये।)

NOTE:— Answers may be written either in English or in Hindi; but the same medium should be used throughout the paper.

टिप्पणी:— इस प्रश्नपत्र का उत्तर अंग्रेज़ी या हिन्दी किसी एक भाषा में दीजिए; लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए।

All questions of Sections A, B and C are compulsory and should be attempted together.

All questions of Sections A & B are carrying 10 marks each.

Questions of Section C are carrying 5 marks each.

भाग क, ख और ग के सभी प्रश्न अनिवार्य हैं तथा एक साथ करने हैं।
भाग क और ख के प्रश्न 10 अंक के हैं। भाग ग के प्रश्न 5 अंक के हैं।

SECTION A (भाग क)

1. Attempt any two questions, each carrying 10 marks:

- (i) What are the essentials of a good business letter?
- (ii) Explain the various types of communication on the basis of flow with advantages and disadvantages of any two.
- (iii) What is the significance of 'effective communication' in Business? What factors will you keep in mind while selecting any means of communication?
- (iv) Describe the different methods to overcome communication barriers.

किन्हीं दो प्रश्नों को कीजिए, प्रत्येक प्रश्न 10 अंकों का है:

- (i) अच्छे व्यवसाय-पत्र के अनिवार्य तत्वों को बताइए।
- (ii) प्रवाह के आधार पर संचार की विभिन्न किस्मों की व्याख्या कीजिए और किन्हीं दो किस्मों के लाभों और हानियों को बताइए।
- (iii) व्यवसाय में 'प्रभावी संचार' के महत्व को बताइए। किसी भी संचार के तरीके का चयन करते समय आप किन कारकों को ध्यान में रखेंगे?

P. T. O.

- (iv) संचार के अवरोधकों को दूर करने की विभिन्न विधियों का वर्णन कीजिए।

SECTION B (भाग ख)

2. Attempt any *two* questions, each carrying 10 marks:

- (i) Write a letter to M/S AO Smith, Shahdara Extension enquiring about the latest and energy saving models of Water Heaters, its specifications, price along with the terms of sale and delivery, in which your firm is interested.
- (ii) Place an order with M/S Crompton Greaves for the supply of air conditioners for your Pearson Hospital, Raja Garden.
- (iii) You had executed an order for supply of 30 Computers to M/S Infosys Corporation Ltd. Remind them for payment of the balance dues of 6.5 lakhs.
- (iv) You have recently increased the price of your products. Write a circular letter to your retailers stating the reasons for the increase in price and assuring them of good quality of your products.

किन्हीं दो प्रश्नों को कीजिए, प्रत्येक प्रश्न 10 अंकों का है:

- (i) मैसर्स AO स्मिथ, शाहदरा एक्सटेंशन को पानी गरम करने के हीटर्स के, ऊर्जा बचत करने वाले आधुनिकतम मॉडलों के बारे में जानकारी हेतु पत्र लिखिए जिसमें आपकी फर्म की रुचि है, और उनकी विशिष्टताओं, कीमत और बिक्री तथा डिलीवरी की शर्तों के बारे में पूछिए।
- (ii) मैसर्स क्रॉम्पटन ग्रीव्स को, अपने पीयर्सन अस्पताल, राजा गार्डन के लिए एयर कंडीशनर्स की सप्लाई करने के लिए आदेश दीजिए।
- (iii) आपने मैसर्स इन्फोसिस कॉर्पोरेशन लिमिटेड को 30 कम्प्यूटर्स की सप्लाई के आदेश का निष्पादन किया था। उन्हें 6.5 लाख रु० शेष देय राशि देने के लिए याद दिलाइए।
- (iv) आपने हाल ही में अपने उत्पादों की कीमत बढ़ा दी है। अपने खुदरा व्यापारियों को एक गश्ती पत्र लिखिए जिसमें कीमत बढ़ाने के कारणों का उल्लेख कीजिए और उन्हें अपने उत्पादों की अच्छी गुणवत्ता के लिए आश्वासन दीजिए।

3. Attempt any *two* questions, each carrying 10 marks:

- (i) Draft a letter from the General Insurance Company, Vishal Park, Delhi settling the claim of M/s Airtel Limited whose premises were partially destroyed by fire.
- (ii) Write a letter to acknowledge the order which you have received from a new customer for supply of furniture. Also request him to furnish a trade reference.
- (iii) In response to an advertisement for the post of Executive Manager in a big computer firm, apply for the same giving your full personal details, qualification and the set skills acquired by you being a suitable candidate for this post.

- (iv) You have arranged a dinner for your important customers in connection with the visit of your Chairperson. Draft a suitable invitation letter.

किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिए, प्रत्येक प्रश्न 10 अंकों का है:

- (i) जनरल इंड्योरेंस कंपनी, विशाल पार्क, दिल्ली से मैसर्स एयरटेल लिमिटेड के दावे का निपटान करते हुए एक पत्र का प्रारूप तैयार कीजिए जिसका परिसर आग लगने के कारण अंशतः नष्ट हो गया था।
- (ii) फर्नीचर सप्लाय करने के लिए एक नए ग्राहक से आपको जो प्राप्त हुआ है उसकी पावती के लिए एक पत्र लिखिए। साथ ही उससे प्रार्थना कीजिए कि वह व्यापार संदर्भ उपलब्ध करवाये।
- (iii) एक बड़े प्रतिष्ठान में अधिशासी प्रबंधन के पद के लिए एक विज्ञापन के प्रत्युत्तर में आप आवेदन भेजिए और इस पद के लिए उपयुक्त दावेदार होने के नाते अपने पूरे व्यक्तिगत विवरणों, योग्यताओं और उन कौशलों के बारे में लिखिए जो आपने अर्जित किए हैं।
- (iv) आपने अपने चेयरपर्सन के दौरे के संबंध में अपने महत्वपूर्ण ग्राहकों के लिए रात्रि भोज का आयोजन किया है। उपयुक्त निमंत्रण पत्र का प्रारूप तैयार कीजिए।

SECTION C (भाग ग)

4. Write short notes on any *three*, each carrying 5 marks:

- (i) Cheques
- (ii) Downward Communication
- (iii) Website
- (iv) Pass Book
- (v) L.I.C. Policy.

निम्नलिखित में से किन्हीं तीन पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए, प्रत्येक के लिए 5 अंक हैं:

- (i) चैक
- (ii) अधोमुख संचार
- (iii) वेबसाइट
- (iv) पास बुक
- (v) LIC पॉलिसी।