

25/05/2016 (Eve)

[This question paper contains 4 printed pages.]

Sr. No. of Question Paper : 5500

F

Your Roll No.....

Unique Paper Code : 241490

Name of the Paper : CP 4.4 : Business Communication

Name of the Course : B.Com (P)

Semester : IV

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. Answers may be written either in English or 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. इस प्रश्न-पत्र का उत्तर अंग्रेजी या हिंदी किसी एक भाषा में दीजिए, लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए।

Section A (खंड-क)

1. (a) Define Communication and discuss the role of communication in context of business organizations? (7)
- (b) Differentiate between different types of communication in an organization? (6)

OR

- (a) What are the principles of effective written communication? (7)
- (b) Discuss the guidelines for making the art of public speaking effective. (6)
- (क) सम्प्रेषण को परिभाषित करते हुए व्यावसायिक संगठन के सन्दर्भ में सम्प्रेषण की भूमिका का विवेचन कीजिए।

P.T.O.

(Eve) 25/05/2016

(ख) किसी संगठन में प्रयुक्त सम्प्रेषण के विभिन्न प्रकारों के अंतर को स्पष्ट कीजिए।

अथवा

(क) प्रभावकारी लिखित सम्प्रेषण के अवयवों का विवेचन कीजिए।

(ख) प्रभावकारी जन-संबोधन कौशल को विकसित करने के तौर तरीकों पर विचार कीजिए।

2. (a) Discuss the various barriers in effective communication. (6)

(b) Explain 7 C's of business communication. (6)

OR

(a) Is non-verbal communication as important as verbal communication? Give reason to support your answer. (6)

(b) Distinguish between oral communication and written communication. (6)

(क) प्रभावकारी सम्प्रेषण के दौरान आने वाली विभिन्न कठिनाइयों का विवेचन कीजिए।

(ख) व्यवसाय सम्प्रेषण के सात C कौन-कौन से हैं। परिचय दीजिए।

अथवा

(क) क्या अशाब्दिक सम्प्रेषण भी शाब्दिक सम्प्रेषण जैसा ही महत्वपूर्ण है? अपने उत्तर के समर्थन में कारण बताइए।

(ख) मौखिक सम्प्रेषण और लिखित सम्प्रेषण के अंतर को स्पष्ट कीजिए।

Section B (खंड-ख)

3. You have seen an advertisement in The Hindustan Times for the job of a marketing officer in a multinational company. Write a letter in response to the advertisement and include your resume in it.

OR

As the Personnel Manager, write a circular to all members of the staff not to entertain guests during office hours. (12)

किसी बहुराष्ट्रीय कंपनी में विपणन अधिकारी की नौकरी के लिए हिन्दुस्तान टाइम्स में विज्ञापन प्रकाशित हुआ है। उक्त विज्ञापन के सन्दर्भ में पत्र लिखकर उसके साथ अपना बायोडाटा संलग्न कीजिए।

अथवा

कार्मिक प्रबंधक के रूप में कंपनी के सभी स्टाफ के लिए परिपत्र तैयार कीजिए जिसमें कार्यालय अवधि के दौरान अपने अतिथियों से न मिलने-जुलने का उल्लेख हो।

4. You work for a designer clothes store with outlets in many major cities. Your organization wants to help people suffering from the effects of Uttarakhand natural disaster. Write a notice appealing to your customers for donations or old clothes that can be brought to any of your stores.

OR

Draft the notification and agenda of a meeting of the Board of Directors of ABC Steel Company to take up the following matters:

- Confirmation of minutes
- A proposal for the modernization of the steel plant.
- A proposal to open a branch in Mumbai.
- Resignation of Mr. X. Y. Singh from the Board of Directors. (13)

आप डिजाइनर कपड़े बेचने वाली किसी कंपनी में काम करते हैं जिसके आउटलेट कई शहरों में हैं। आपकी कंपनी प्राकृतिक आपदा से प्रभावित उत्तराखंड के लोगों की सहायता करना चाहती है। इस संबंध में आप अपने ग्राहकों से किसी भी आउटलेट पर जाकर दान और पुराने कपड़े देने के लिए सूचना तैयार कीजिए।

अथवा

ABC स्टील के निदेशक बोर्ड की मीटिंग की सूचना और उसकी कार्यसूची का प्रारूप तैयार कीजिए जिसमें निम्नलिखित मुद्दों का उल्लेख हो :

- कार्यवृत्त की पुष्टि
- स्टील प्लांट के आधुनिकीकरण का प्रस्ताव
- मुम्बई में शाखा खोले जाने का प्रस्ताव
- निदेशक बोर्ड से श्री क. ख. सिंह का त्यागपत्र

Section C (खंड ग)

5. What role does technology plays in business communication? Discuss any **three** ways by which technology is used in an organization.

OR

What is negotiation? Discuss the process and management of negotiation in the business world. (10)

व्यवसाय सम्प्रेषण में तकनीकी की क्या भूमिका है? किसी संगठन में उपयोग में लाई जाने वाली ऐसी किन्हीं तीन तकनीकी साधनों के बारे में बताएँ।

अथवा

समझौता - वार्ता क्या है? व्यवसाय - जगत की समझौता - वार्ता की प्रक्रिया और उसके प्रबंधन का विवेचन कीजिए।

6. Write short notes on any **3** of the following:

- (i) Paralanguage
- (ii) Video Conferencing
- (iii) Format of emails
- (iv) Advertisement as a mean of mass communication
- (v) Last resort letters
- (vi) Limitations of e-correspondence

(5×3=15)

निम्नलिखित में से किन्हीं तीन पर टिप्पणी लिखिए:

- (i) परीभाषा
- (ii) वीडियो सम्मेलन (कौन्फरेसिंग)
- (iii) ई-मेल के प्रारूप
- (iv) जनसंचार के साधन के रूप में विज्ञापन
- (v) अंतिम युक्ति पत्र
- (vi) ई-पत्राचार की सीमाएँ

(9,000)