

[This question paper contains 4 printed pages.]

Your Roll No.....

Sr. No. of Question Paper : 5659

H

Unique Paper Code : 2414001201

Name of the Paper : Communication in Management

Name of the Course : COMMON PROG. GROUP (GE) UGCF

Semester : II

Duration : 3 Hours

Maximum Marks : 90

Instructions for Candidates

1. Write your Roll No. on the top immediately on receipt of this question paper.
2. Answer **all** questions.
3. **All** questions carry equal marks.
4. 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 प्रश्नों के उत्तर दीजिये।
3. सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।
4. इस प्रश्न-पत्र का उत्तर अंग्रेजी या हिंदी किसी एक भाषा में दीजिए, लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए।

1. (a) Discuss the process of communication with a suitable diagram. (7)
(b) Explain the barriers to effective communication. (8)

OR

- (a) Differentiate between formal and informal forms of communication. (7)
(b) Discuss the ways for effective interpretation of non-verbal communication. (8)

(क) संचार प्रक्रिया की विवेचना एक उपयुक्त आरेख द्वारा कीजिए।

(ख) प्रभावी संचार में आने वाले अवरोधों की व्याख्या कीजिए।

या

P.T.O.

(क) संचार के औपचारिक और अनौपचारिक रूपों के बीच अंतर कीजिए।

(ख) अशाब्दिक (गैर-मौखिक) संचार की प्रभावी व्याख्या के तरीकों की विवेचना कीजिए।

2. (a) Listening is essential to effective communication. Discuss. (7)

(b) Discuss the barriers to effective listening. (8)

OR

(a) Is there any difference between listening and hearing? Explain with examples. (7)

(b) What is poor listening? How does it impact business communication? (8)

(क) प्रभावी संचार के लिए सुनना आवश्यक है। चर्चा कीजिए।

(ख) प्रभावी ढंग से सुनने में आने वाले अवरोधों की विवेचना कीजिए।

या

(क) क्या ध्यान देने में और सुनने में कोई अंतर है? उदाहरणों के साथ समझाएँ।

(ख) कम सुनायी देने (खराब सुनने) से आपका क्या तात्पर्य है? यह व्यावसायिक संचार को कैसे प्रभावित करता है?

3. (a) What is the importance of planning and structuring oral presentations? (7)

(b) You are the owner of a company. Write a letter to a security agency, enquiring about the terms and conditions for providing ten security personnel for your new showroom at Punjabi Bagh. (8)

OR

(a) Explain the steps to be followed for effective writing. (7)

(b) You find an advertisement in a newspaper for the position of Marketing Manager in a company. You meet all the eligibility requirements. Apply for the position. Enclose your resume to a cover letter. (8)

- (क) मौखिक प्रस्तुतियों की योजना बनाने और उन्हें व्यवस्थित करने का क्या महत्व है?
- (ख) मान लीजिए कि आप एक कंपनी के मालिक हैं। एक सुरक्षा एजेंसी को एक पत्र लिखें, जिसमें पंजाबी बाग में आपके नए शोरूम के लिए दस सुरक्षाकर्मी प्रदान करने के लिए नियम और शर्तों के बारे में पूछताछ कीजिए।

या

- (क) प्रभावी लेखन के लिए अनुसरण किए जाने वाले चरणों की व्याख्या कीजिए।
- (ख) आपको किसी कंपनी में विपणन प्रबंधक (मार्केटिंग मैनेजर) के पद के लिए समाचार पत्र में विज्ञापन मिलता है। आप सभी पात्रता आवश्यकताओं को पूरा करते हैं। पद के लिए आवेदन कीजिए। अपने रेज्यूमे (बायोडाटा) को एक कवरींग लेटर के साथ संलग्न कीजिए।

4. (a) Discuss the role of a manager in group discussions. (7)
- (b) What are the verbal and non-verbal aspects of interviewing? (8)

OR

- (a) Write a note on group conflict. (7)
- (b) Distinguish between structured and unstructured interviews. (8)
- (क) समूह चर्चा में प्रबंधक की कार्य-भूमिका पर चर्चा कीजिए।
- (ख) साक्षात्कार के मौखिक और गैर-मौखिक पहलू क्या हैं?

या

- (क) समूह संघर्ष पर एक नोट लिखिए।
- (ख) संरचित और असंरचित साक्षात्कार के बीच अंतर कीजिए।

5. (a) Discuss the process and importance of planning before conducting a meeting. (7)
- (b) Write a note on the need and importance of drafting minutes of a meeting. (8)

P.T.O.

OR

- (a) What structure and layout should be followed while preparing a business report? (7)
- (b) Elaborate on the ways to effectively lead a meeting. (8)
- (क) बैठक (मीटिंग) आयोजित करने से पहले योजना बनाने की प्रक्रिया और महत्व पर चर्चा कीजिए।
- (ख) बैठक के कार्यवृत्त (मिनट्स ऑफ मीटिंग) तैयार करने की आवश्यकता और महत्व पर एक नोट लिखिए।

या

- (क) व्यवसाय रिपोर्ट तैयार करते समय किस संरचना और लेआउट का पालन किया जाना चाहिए?
- (ख) बैठक (मीटिंग) का प्रभावी ढंग से नेतृत्व करने के तरीकों पर विस्तार से चर्चा कीजिए।

6. Explain any **three** : (5×3)

- (a) Email etiquette
- (b) Oral v/s visual presentation
- (c) Meeting Agenda
- (d) Group v/s in-depth interviews
- (e) 7 Cs of communication

निम्न में से किन्हीं तीन की व्याख्या कीजिए :

- (क) ईमेल शिष्टाचार
- (ख) मौखिक बनाम दृश्य प्रस्तुति
- (ग) मीटिंग एजेंडा
- (घ) समूह बनाम गहन साक्षात्कार
- (ङ) 7 C ऑफ कम्युनिकेशन

(3000)