

[This question paper contains 4 printed pages.]

Your Roll No.....

Sr. No. of Question Paper : 5654

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) Define the classification of different types of communication barriers. (7)
(b) "Feedback is extremely important for making communication effective". Justify it by defining all the steps involved in the communication Process. (8)

OR

- (a) What role does communication play in business? Discuss the characteristics and forms of formal and informal communication (7)
(b) Define the use of Communication in the decisions of Management. Also, explain the merits and demerits of upward and downward communication. (8)

(क) विभिन्न प्रकार की संचार अवरोधों के वर्गीकरण को परिभाषित कीजिए।

(ख) "संचार को प्रभावी बनाने के लिए प्रतिपुष्टि (फीडबैक) अत्यंत महत्वपूर्ण है" संचार प्रक्रिया में सम्मिलित सभी चरणों को परिभाषित करके इसका औचित्य सिद्ध कीजिए।

P.T.O.

या

- (क) व्यवसाय में संचार की क्या भूमिका है? औपचारिक संचार और अनौपचारिक संचार की विशेषताओं और रूपों पर चर्चा कीजिए।
- (ख) प्रबंधन के निर्णयों में संचार के उपयोग को परिभाषित कीजिए। साथ ही, संचार के आरोही और अधोगामी गुण और दोष की व्याख्या कीजिए।

2. (a) Define the difference between the Active Listening and Passive Listening. (8)
- (b) Suggest a few attributes for good listening. (7)

OR

- (a) What is the meaning of listening? Is there any role of listening in the communication process? Explain (8)
- (b) "Listening is the most fundamental component of Interpersonal communication skills". Justify. (7)
- (क) सक्रिय श्रवण (सुनने) और निष्क्रिय श्रवण (सुनने) के बीच अंतर को परिभाषित कीजिए।
- (ख) अच्छे श्रवण (सुनने) के लिए कुछ गुण एवं विशेषताएँ सुझाइए।

या

- (क) श्रवण (सुनने) से आप का क्या तात्पर्य है? क्या संचार प्रक्रिया में सुनने की कोई भूमिका है? व्याख्या कीजिए।
- (ख) "सुनना पारस्परिक संचार कौशल का सबसे बुनियादी घटक है" औचित्य सिद्ध कीजिए।
3. (a) In effective communication, conciseness and completeness are as important as courtesy and clarity. Discuss. (7)
- (b) You are Sunil Sehgal, Area Sales Manager, Reliance Trends Ltd., New Delhi. Write a memo to be sent to all the branch managers to attend a meeting to be held on 20th June and to give a detailed report of the targets met so far. (8)

OR

- (a) What is an Oral Presentation? State the various skills required in presenting an effective oral presentation. (7)

- (b) As the Manager of your Organization, draft a Sales letter to your customers informing them of the special offers and discounts offered to clear the present stock. (8)

(क) प्रभावी संचार में, संक्षिप्तता और पूर्णता का उतना ही महत्त्व है जितना शिष्टाचार और स्पष्टता का महत्त्व है। विवेचना कीजिए।

(ख) मान लीजिए कि आप सुनील सहगल, रिलायंस ट्रेड्स लिमिटेड, नई दिल्ली में एरिया सेल्स मैनेजर हैं। 20 जून को होने वाली बैठक में भाग लेने के लिए सभी शाखा प्रबंधकों को भेजे जाने वाले ज्ञापन को लिखिए और अब तक प्राप्त लक्ष्यों की विस्तृत रिपोर्ट दीजिए।

या

(क) मौखिक प्रस्तुति आप का क्या तात्पर्य है? ऐसे विभिन्न कौशल बताइए, जो प्रभावी मौखिक प्रस्तुति प्रस्तुत करने के लिए आवश्यक हैं।

(ख) संगठन के प्रबंधक के रूप में, आप अपने ग्राहकों को वर्तमान स्टॉक को खाली करने के लिए दिए जाने वाले विशेष प्रस्तावों और छूटों के बारे में सूचित करते हुए एक बिक्री पत्र का मसौदा तैयार कीजिए।

4. (a) Define the role of the Manager in group discussion. (7)
(b) Define the nature and types of questions to be asked during the interview. (8)

OR

(a) Discuss some 'Dos' and 'Don'ts' for successful group discussion techniques. (8)

(b) As a candidate, how will you appear for an interview? List at least seven important steps for which you prepare. (7)

(क) समूह चर्चा में प्रबंधक की कार्य-भूमिका को परिभाषित कीजिए।

(ख) साक्षात्कार के दौरान पूछे जाने वाले प्रश्नों की प्रकृति और प्रकार को परिभाषित कीजिए।

या

(क) समूह चर्चा की सफल तकनीकों के लिए कुछ 'क्या करें' और 'क्या न करें' की विवेचना कीजिए।

(ख) एक उम्मीदवार के रूप में, आप साक्षात्कार के लिए कैसे उपस्थित होंगे? कम से कम सात महत्वपूर्ण चरणों की सूची बताइए जिसकी आप तैयारी कर रहे हैं।

5. (a) What is the importance of the minutes of the meeting? Prepare a structure after describing the different points to be covered while drafting the minutes. (8)
- (b) What do mean by the structure and layout of a business report? (7)

OR

- (a) What preparation should the participants do before a meeting? And also discuss the role of the Chairperson in the meeting. (8)
- (b) What are the important skills required in making a presentation and explain the impact of visual presentation. (7)
- (क) बैठक के कार्यवृत्त (मिनट्स ऑफ मीटिंग) का क्या महत्व है? कार्यवृत्त तैयार करते समय शामिल किए जाने वाले विभिन्न बिंदुओं का वर्णन करने के बाद एक संरचना तैयार कीजिए।
- (ख) व्यवसाय रिपोर्ट की संरचना और लेआउट से आपका क्या तात्पर्य है?

या

- (क) बैठक (मीटिंग) से पहले प्रतिभागियों को क्या तैयारी करनी चाहिए? और बैठक में अध्यक्ष की कार्य-भूमिका पर भी चर्चा कीजिए।
- (ख) प्रस्तुतिकरण बनाने में आवश्यक महत्वपूर्ण कौशल क्या हैं और दृश्य प्रस्तुतिकरण के प्रभाव की व्याख्या कीजिए।

6. Explain any **three** : (5×3)

- (a) Verbal Communication Vs. non-Verbal Communication
- (b) Group Conflict
- (c) Web conferencing Vs. teleconferencing Communication
- (d) Structured Vs. Unstructured Interview
- (e) Role of a Secretary in a meeting

निम्न में से किन्हीं तीन की व्याख्या कीजिए :

- (क) मौखिक संचार बनाम गैर-मौखिक संचार
- (ख) समूह संघर्ष
- (ग) वेब कॉन्फ्रेंसिंग बनाम टेलीकॉन्फ्रेंसिंग संचार
- (घ) संरचित बनाम असंरचित साक्षात्कार
- (ङ) बैठक (मीटिंग) में सचिव की भूमिका