

या

- (क) प्रभावी नेगोसिएशन की प्रक्रिया की व्याख्या कीजिए।
(6)
- (ख) आगने-सामने बातचीत की तुलना में टेलीफोन संचार भावनाओं को व्यक्त करने की प्रभावशीलता को कैसे प्रभावित करता है?
(6)

[This question paper contains 8 printed pages.]

Your Roll No.....

Sr. No. of Question Paper : 3834A

J

Unique Paper Code : 2416000001

Name of the Paper : Business Communication
SECUGCF(SOL)

Name of the Course : SEC

Semester : II/IV/VI

Duration : 2 Hours

Maximum Marks : 60

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 in 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 दीजिए ।
3. सभी प्रश्न 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) What are the different channels of communication in an organization and how do they impact the effectiveness of message delivery? (6)

(b) What are the common barriers to effective communication in the workplace? (6)

OR

(a) Describe why business communication is essential for the success and growth of an organization. (6)

(b) Differentiate between verbal and non-verbal communication with the help of suitable examples. (6)

2. (a) What do you understand by the term bibliography? What are the steps involved in preparing a bibliography. (6)

आप बैठक के कार्यवृत्तों से क्या समझते हैं? बैठकों के कार्यवृत्तों को बनाए रखने के उद्देश्यों पर चर्चा कीजिए। निदेशक मंडल की पहली बैठक के लिए एक नमूना तैयार कीजिए। (2+4+6)

4. यह बताइये कि एक औपचारिक व्यावसायिक पत्र ईमेल से कैसे भिन्न होता है? इलेक्ट्रॉनिक सामान के आपूर्तिकर्ता को एक व्यावसायिक पत्र लिखें जिसमें आपके संगठन के लिए सामान खरीदने के लिए मूल्य सूची और नियम और शर्तों के बारे में पूछताछ की जाए। (4+8)

या

आज आधुनिक संगठनों द्वारा उपयोग किए जाने वाले किसी भी तीन आईटी संचार उपकरणों के बारे में चर्चा कीजिए। व्यावसायिक ईमेल शिष्टाचार के प्रमुख तत्व क्या हैं जो कार्यस्थल पर स्पष्टता और प्रभावी संचार सुनिश्चित करने में मदद करते हैं। (6+6)

5. (क) एक शक्तिशाली प्रस्तुति देने में आवाज और शरीर की भाषा की गुणवत्ता की भूमिका पर चर्चा कीजिए। (6)

(ख) “सार्वजनिक भाषण के दौरान घबराहट को कैसे दूर कीजिए” पर एक प्रस्तुति (3-4 स्लाइड) तैयार कीजिए। (6)

3834A

6

- (ख) व्यावसायिक व्यावसायिक सेटिंग में स्पष्ट और प्रभावी ढंग से लिखने के लिए किन प्रमुख दिशा-निर्देशों का पालन करना चाहिए। (6)

या

- (क) एंडनोट और फुटनोट क्या हैं। उपयुक्त उदाहरण देते हुए समझाइये। (6)

- (ख) व्यावसायिक शोध में डेटा संग्रह के लिए पुस्तकालय और इंटरनेट कैसे उपयोगी उपकरण के रूप में काम करते हैं? (6)

3. एक अच्छी व्यावसायिक रिपोर्ट की विशेषताओं का वर्णन कीजिए। निम्नलिखित के लिए एक उपयुक्त व्यावसायिक रिपोर्ट लिखें:

एक प्रसिद्ध पेय कंपनी के विपणन विभाग के प्रबंधक के रूप में, आपको बाजार में ऊर्जा पेय के एक नए स्वाद को लपन्च करने के लिए एक व्यावसायिक रिपोर्ट तैयार करने का काम सौंपा गया है। (4+8)

या

3834A

3

- (b) What are the key guidelines to follow for writing clearly and effectively in a professional business setting. (6)

OR

- (a) What are endnotes and footnotes. Explain giving suitable examples. (6)

- (b) How do the library and the internet serve as useful tools for data collection in business research? (6)

3. Describe the characteristics of a good Business Report. Write an appropriate business report for the following:

As the manager of the marketing department of a famous beverage company, you are tasked with preparing a business report for launching a new flavor of energy drink in the market. (4+8)

OR

What do you understand by minutes of a meeting? Discuss the objectives of maintaining minutes of

P.T.O.

3834A

4

meetings. Draft a Specimen for the first meeting of Board of Directors. (2+4+6)

4. Explain how does a formal business letter differs from emails? Write a Business Letter to the supplier of electronic goods enquiring into the price list and terms and conditions for buying the goods for your organization. (4+8)

OR

Discuss about any three IT Communication tools used by modern organizations today. What are the key elements of professional email etiquette that help ensure clarity and effective communication at the workplace. (6+6)

5. (a) Discuss the role of quality of voice and body language in delivering a powerful presentation. (6)
- (b) Prepare a presentation (3-4 slides) on "how to overcome nervousness during public speaking". (6)

OR

3834A

5

- (a) Explain the process of Effective Negotiation. (6)

- (b) How does telephonic communication impact the effectiveness of conveying emotions compared to face-to-face interaction? (6)

1. (क) किसी संगठन में संचार के विभिन्न चैनल क्या हैं और वे संदेश वितरण की प्रभावशीलता को कैसे प्रभावित करते हैं? (6)

- (ख) कार्यस्थल में प्रभावी संचार के लिए सामान्य बाधाएँ क्या हैं? (6)

या

- (क) यह वर्णन कीजिए कि किसी संगठन की सफलता और विकास के लिए व्यावसायिक संचार क्यों आवश्यक है। (6)

- (ख) उपयुक्त उदाहरणों की सहायता से मौखिक और गैर-मौखिक संचार के बीच अंतर कीजिए। (6)

2. (क) आप ग्रंथ सूची शब्द से क्या समझते हैं? ग्रंथ सूची तैयार करने में क्या चरण शामिल हैं। (6)

P.T.O.