

या

व्यावसायिक पत्रचार में व्यावसायिक पत्रों के महत्व की व्याख्या कीजिए।

व्यावसायिक पत्र के आवश्यक भागों का विस्तार से वर्णन कीजिए।

(4+8)

5. (क) मौखिक प्रस्तुति क्या है? मौखिक प्रस्तुतियों को और अधिक प्रभावी कैसे बनाया जा सकता है? (6)

(ख) समूह चर्चा में सफल होने की रणनीतियों पर चर्चा कीजिए। (6)

या

- (क) साक्षात्कार क्या है? साक्षात्कार का सामना करने के लिए दिशा-निर्देशों पर चर्चा कीजिए। (6)

(ख) प्रभावी प्रस्तुति की योजना बनाते समय ध्यान में रखने वाले कारकों का वर्णन कीजिए। (6)

[This question paper contains 8 printed pages.]

Your Roll No.....

Sr. No. of Question Paper : 3870A

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) "Effective communication is the cornerstone of successful business operations." Do you agree with the above statement. (6)
- (b) Explain the various flows of communication used in modern organizations. (6)

गिरावट देखी है। कंपनी के विपणन निदेशक को कारणों का विश्लेषण करते हुए एक रिपोर्ट लिखिए और बिक्री प्रदर्शन को बेहतर बनाने के लिए सुझाव दीजिए। (4 + 8)

या

वार्षिक रिपोर्ट क्या है? वार्षिक रिपोर्ट को सारांशित करने के सिद्धांतों पर एक संक्षिप्त नोट लिखें। वार्षिक रिपोर्ट की संरचना पर संक्षेप में चर्चा कीजिए। (2 + 4 + 6)

4. संचार के पारंपरिक तरीके की तुलना में ई-मेल के दो फायदे और नुकसान लिखिए। निम्नलिखित के लिए एक ई-मेल का मसौदा तैयार कीजिए:

पर्यावरण और वन मंत्रालय ने सभी सरकारी कार्यालयों में प्लास्टिक के उपयोग को कम करने के लिए एक नई नीति शुरू की है। इस नीति के तहत सभी विभागों को अगले तीन महीनों के भीतर एकल-उपयोग वाले प्लास्टिक का उपयोग बंद करना होगा। प्रशासनिक सेवा विभाग के निदेशक के रूप में, आपको सभी विभाग प्रमुखों को इस नीति के बारे में सूचित करना होगा। विभाग प्रमुखों को भेजे जाने वाले ई-मेल लिखिए। (2 + 2 + 8)

- (क) अर्थ संबंधी बाधाएँ क्या हैं? अर्थ संबंधी बाधाओं को दूर करने के उपायों का सुझाव दीजिए। (6)
- (ख) श्रवण करना संचार का एक महत्वपूर्ण साधन है। प्रभावी तरीके से श्रवण करने के दिशा-निर्देशों पर चर्चा कीजिए। (6)
2. (क) आप ग्रंथ सूची शब्द से क्या समझते हैं? ग्रंथ सूची तैयार करने में क्या-क्या चरण शामिल हैं। (6)
- (ख) "प्रभावी लेखन में शिष्टाचार और स्पष्टता आवश्यक है।" चर्चा कीजिए। (6)

या

- (क) संदर्भों और पाद-टिप्पणियों पर एक संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए। (6)
- (ख) प्रभावी लेखन के सिद्धांतों और दिशा-निर्देशों की संक्षेप में व्याख्या कीजिए। (6)
3. यह समझाइये कि आज हर आधुनिक संगठन के लिए एक औपचारिक व्यावसायिक रिपोर्ट क्यों आवश्यक है। मेसर्स वर्मा एंड कंपनी के बिक्री प्रबंधक के रूप में, आपने पिछली तिमाही में उत्पाद की बिक्री में लगातार

OR

- (a) What are Semantic Barriers? Suggest measures to overcome Semantic Barriers. (6)
- (b) Listening is a vital tool of communication. Discuss the guidelines to effective listening. (6)
2. (a) What do you understand by the term bibliography? What are the steps involved in preparing a bibliography. (6)
- (b) "Courtesy and Clarity are essential in effective writing." Discuss. (6)

OR

- (a) Write a short note on references and footnotes. (6)
- (b) Briefly explain the principles and guidelines of effective writing. (6)

3870A

4

3. Explain why a formal Business Report is essential for every modern organization today. As a Sales Manager of M/s. Verma and Co., you have noticed a steady fall in product sales over the last quarter. Write a report to the Marketing Director of the company analyzing the reasons and proposing suggestions to improve sales performance. (4+8)

OR

What is an annual report? Write a short note on the principles of summarizing the annual reports. Briefly discuss the structure of an annual report. (2+4+6)

4. Write two advantages and disadvantages of an e-mail over conventional form of communication. Draft an e-mail for the following:

The Ministry of Environment and Forests has introduced a new policy to reduce plastic use in all government offices. This policy requires all departments to stop using single-use plastics within the next three months. As the Director of the Department of Administrative Services, you need to inform all department heads about this policy. Write an e-mail to be sent to the department heads. (2+2+8)

3870A

5

OR

Explain the significance of Business Letters in Business Correspondence. Describe in detail the essential parts of a Business Letter. (4+8)

5. (a) What is an oral presentation? How oral presentations can be made more effective? (6)
- (b) Discuss the strategies to be successful in a group discussion. (6)

OR

- (a) What is an interview? Discuss the guidelines for facing interviews. (6)
- (b) Describe the factors to be kept in mind while planning an effective presentation. (6)

1. (क) "प्रभावी संचार सफल व्यावसायिक संचालन की आधारशिला है।" क्या आप उपरोक्त कथन से सहमत हैं। (6)
- (ख) आधुनिक संगठनों में उपयोग किए जाने वाले संचार के विभिन्न प्रवाहों की व्याख्या कीजिए। (6)

या