

[This question paper contains 8 printed pages.]

Your Roll No.....

Sr. No. of Question Paper : 7243

J

Unique Paper Code : 241400120

Name of the Paper : Communication in Management

Name of the Course : **Common Group Paper – GE**

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. Questions 1-4 carry 18 marks each.
3. Each question offers an internal choice.
4. Part of the questions to be attempted together.
5. All questions carry equal marks.
6. Question 5 is compulsory.
7. 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. प्रश्न 1-4 प्रत्येक के लिए 18 अंक हैं ।
3. प्रत्येक प्रश्न में एक आंतरिक विकल्प दिया गया है ।
4. प्रश्नों के भाग एक साथ कीजिए ।
5. सभी प्रश्नों के अंक समान हैं ।
6. प्रश्न 5 अनिवार्य है ।
7. इस प्रश्न-पत्र का उत्तर अंग्रेजी या हिंदी किसी एक भाषा में दीजिए, लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए ।

P.T.O.

1. (a) "An effective manager must be a skilled communicator who understands both the spoken word and the silent signals." In the context of this statement, discuss the role of a manager as a communicator and how effective communication contributes to leadership success. (9)
- (b) "Barriers to communication can significantly disrupt business operations." Identify and explain such barriers and suggest practical ways a manager can overcome them. (9)

OR

- (a) Explain the meaning, objectives and process of Communication. (9)
 - (b) Analyse the benefits and potential drawbacks of grapevine communication within an organization. How should managers respond to it? (9)
2. (a) Discuss the features of a good listener and the barriers to effective listening. Suggest strategies to overcome these barriers. (9)
 - (b) Discuss 7 Cs of letter writing. Discuss the various stages in drafting a sales letter (within 70 words) mentioning order information for a product or service given by company. (6+3)

OR

- (a) What are the challenges and etiquettes associated with web-conferencing and Teleconferencing communication? (9)

- (b) Discuss the principles of effective writing. Also make a Job application to a Company mention in about your area of interest and experience for it. (6+3)
3. (a) Highlight the role of managers in group discussions. Write a short note on group discussion on the topic: "Is remote work the future of business?" (9)
- (b) "Interviews are not only defined by the questions asked but also by their structure, setting, and the communication cues exchanged." Discuss this statement with reference to interview formats and communication dynamics involved. (9)

OR

- (a) Why is group decision making more effective than by an individual working. What elements of group decision making process make it successful? (9)
- (b) Differentiate between structured and unstructured types of interviews. Verbal and non- verbal aspects of interviewing which one is more effective way? (6+3)
4. (a) Explain the process how to conduct a Meeting with suitable example. (9)
- (b) Write a short note on Business Reports and proposals. (9)

OR

- (a) Discuss the various types of meetings and their purposes within an organization. Additionally, explain the importance of leadership skills in conducting a meeting effectively and ensuring active participation. (9)
 - (b) What are the effective ways to present the E-Mail?
 - (c) Discuss the purpose of Business Reports and proposals. (6+3)
5. You are a team leader at a company, and you've recently observed issues with communication during both in-person and virtual team interactions. Despite having regular meetings, there is a lack of clarity in the way some team members express their thoughts, leading to confusion and delays in decision-making. You notice that some individuals tend to be overly formal in their communication, while others avoid speaking up altogether. This is affecting the overall productivity and morale of the team.

Your task is to address the following :

- (a) Analyse the communication styles within the team. How would you assess the differences between formal and informal communication, and how would you encourage a balanced communication approach to improve team dynamics? (6)
- (b) Discuss the key barriers to effective communication in the team, both in meetings and in written correspondence. How would you propose overcoming these barriers to ensure smoother communication? (6)

- (c) Explain the role of active listening in improving communication. What strategies would you implement to promote active listening and ensure that team members are fully engaged during discussions? (6)

1. (क) “एक प्रभावी प्रबंधक को एक कुशल संचारक होना चाहिए जो बोले गए शब्द और मौन संकेतों दोनों को समझता हो।” इस कथन के संदर्भ में, एक संचारक के रूप में प्रबंधक की भूमिका पर चर्चा कीजिए और प्रभावी संचार नेतृत्व की सफलता में कैसे योगदान देता है। (9)
- (ख) “संचार में बाधाएँ व्यावसायिक संचालन को महत्वपूर्ण रूप से बाधित कर सकती हैं।” ऐसी बाधाओं को पहचानिये और समझाइये तथा व्यावहारिक तरीके सुझाइये जिनसे प्रबंधक उन्हें दूर कर सकता है। (9)

या

- (क) संचार का अर्थ, उद्देश्य और प्रक्रिया स्पष्ट कीजिए। (9)
- (ख) किसी संगठन के भीतर अफवाह संचार के लाभों और संभावित कमियों का विश्लेषण कीजिए। प्रबंधकों को इसका जवाब कैसे देना चाहिए? (9)
2. (क) एक अच्छे श्रोता की विशेषताओं और प्रभावी सुनने में आने वाली बाधाओं पर चर्चा कीजिए। इन बाधाओं को दूर करने के लिए रणनीतियाँ सुझाइये। (9)
- (ख) पत्र लेखन के 7सी पर चर्चा कीजिए। कंपनी द्वारा दिए गए उत्पाद या सेवा के लिए ऑर्डर जानकारी का उल्लेख करते हुए (70 शब्दों के भीतर) बिक्री पत्र तैयार करने के विभिन्न चरणों पर चर्चा कीजिए। (6 + 3)

या

(क) वेब-कॉन्फ्रेंसिंग और टेलीकांफ्रेंसिंग संचार से जुड़ी चुनौतियाँ और शिष्टाचार क्या हैं? (9)

(ख) प्रभावी लेखन के सिद्धांतों पर चर्चा कीजिए। किसी कंपनी में नौकरी के लिए आवेदन करते समय अपनी रुचि के क्षेत्र और उसमें अनुभव के बारे में भी बताइये। (6 + 3)

3. (क) समूह चर्चा में प्रबंधकों की भूमिका पर प्रकाश डालिये। इस विषय पर समूह चर्चा पर एक संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए: “क्या रिमोट कार्य व्यवसाय का भविष्य है?” (9)

(ख) “साक्षात्कार केवल पूछे गए प्रश्नों से ही नहीं बल्कि उनकी संरचना, सेटिंग और आदान-प्रदान किए गए संचार संकेतों से भी परिभाषित होते हैं।” साक्षात्कार प्रारूप और इसमें शामिल संचार गतिशीलता के संदर्भ में इस कथन पर चर्चा कीजिए। (9)

या

(क) सामूहिक निर्णय लेना व्यक्तिगत रूप से काम करने की तुलना में अधिक प्रभावी क्यों है। समूह निर्णय लेने की प्रक्रिया के कौन-से तत्व इसे सफल बनाते हैं? (9)

(ख) संरचित और असंरचित प्रकार के साक्षात्कारों के बीच अंतर कीजिए। साक्षात्कार के मौखिक और गैर-मौखिक पहलुओं में से कौन-सा अधिक प्रभावी तरीका है? (6 + 3)

4. (क) उपयुक्त उदाहरण के साथ मीटिंग आयोजित करने की प्रक्रिया समझाइये। (9)

(ख) व्यावसायिक रिपोर्ट और प्रस्तावों पर एक संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए। (9)

या

(क) किसी संगठन में विभिन्न प्रकार की मीटिंग और उनके उद्देश्यों पर चर्चा कीजिए। इसके अतिरिक्त, मीटिंग को प्रभावी ढंग से आयोजित करने और सक्रिय भागीदारी सुनिश्चित करने में नेतृत्व कौशल के महत्व की व्याख्या कीजिए। (9)

(ख) ई-मेल प्रस्तुत करने के प्रभावी तरीके क्या हैं?

(ग) व्यावसायिक रिपोर्ट और प्रस्तावों के उद्देश्य पर चर्चा कीजिए। (6 + 3)

5. आप किसी कंपनी में टीम लीडर हैं और आपने हाल ही में व्यक्तिगत और वर्चुअल टीम इंटरैक्शन दोनों के दौरान संचार के साथ समस्याओं को देखा है। नियमित मीटिंग होने के बावजूद, कुछ टीम के सदस्यों के अपने विचार व्यक्त करने के तरीके में स्पष्टता की कमी होती है, जिससे निर्णय लेने में भ्रम और देरी होती है। आप देखते हैं कि कुछ व्यक्ति अपने संचार में अत्यधिक औपचारिक होते हैं, जबकि अन्य पूरी तरह से बोलने से बचते हैं। यह टीम की समग्र उत्पादकता और मनोबल को प्रभावित कर रहा है।

आपका कार्य निम्नलिखित को संबोधित करना है :

(क) टीम के भीतर संचार शैलियों का विश्लेषण कीजिए। आप औपचारिक और अनौपचारिक संचार के बीच अंतर का आकलन कैसे कीजिएगे, और टीम की गतिशीलता को बेहतर बनाने के लिए आप संतुलित संचार दृष्टिकोण को कैसे प्रोत्साहित कीजिएगे? (6)

(ख) बैठकों और लिखित पत्राचार दोनों में टीम में प्रभावी संचार के लिए प्रमुख बाधाओं पर चर्चा कीजिए। सुचारु संचार सुनिश्चित करने के लिए आप इन बाधाओं को दूर करने का प्रस्ताव कैसे देंगे? (6)

- (ग) संचार को बेहतर बनाने में सक्रिय रूप से सुनने की भूमिका की व्याख्या कीजिए। सक्रिय रूप से सुनने को बढ़ावा देने और यह सुनिश्चित करने के लिए कि चर्चा के दौरान टीम के सदस्य पूरी तरह से शामिल हों, आप कौन-सी रणनीतियाँ लागू कीजिएगे? (6)

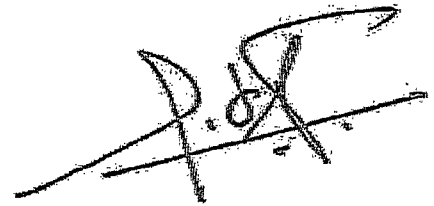
UNIVERSITY OF DELHI

CORRIGENDUM

Sl. No. of Q.P : 7243
Unique Paper Code : 2414001201
Name of the Paper : Communication in Management
Course : Common Group Paper - GE
Exam : 01/07/2025 Morning
SEMESTER/YEAR : II
DURATION : 3 Hour
Maximum Marks : 90

Announcement for candidates

Upc be read as **2414001201** instead of 241400120



Joint Registrar (Secrecy)