

Roll No.

BC-04

Business Communication

(व्यावसायिक संचार)

Bachelor of Commerce (B. Com.-10)

First Year, Examination, 2017

Time : 3 Hours

Max. Marks : 80

Note : This paper is of **eighty (80)** marks containing **three (03)** Sections A, B and C. Learners are required to attempt the questions contained in these Sections according to the detailed instructions given therein.

नोट : यह प्रश्न पत्र अस्सी (80) अंकों का है जो तीन (03) खण्डों 'क', 'ख' तथा 'ग' में विभाजित है। शिक्षार्थियों को इन खण्डों में दिए गए विस्तृत निर्देशों के अनुसार ही प्रश्नों के उत्तर देने हैं।

Section-A / खण्ड-क

(Long Answer Type Questions) / (दीर्घ उत्तरीय प्रश्न)

Note : Section 'A' contains four (04) long answer type questions of nineteen (19) marks each. Learners are required to answer *two* (02) questions only.

नोट : खण्ड 'क' में चार (04) दीर्घ उत्तरीय प्रश्न दिये गये हैं। प्रत्येक प्रश्न के लिए उन्नीस (19) अंक निर्धारित हैं। शिक्षार्थियों को इनमें से केवल दो (02) प्रश्नों के उत्तर देने हैं।

1. What do you mean by communication process ?
Explain the elements of communication process.

सम्प्रेषण प्रक्रिया से आप क्या समझते हैं ? सम्प्रेषण प्रक्रिया के तत्वों की व्याख्या कीजिए।

2. What do you mean by body language communication ? Explain its merits and demerits with its limitations.

दैहिक भाषा सम्प्रेषण से आप क्या समझते हैं ? इसके लाभ-हानि सहित इसकी सीमाओं की व्याख्या कीजिए।

3. Define the interview. Explain the various kinds, importance and limitations of interview.

साक्षात्कार को परिभाषित कीजिए। साक्षात्कार के विभिन्न प्रकार, महत्व एवं सीमाओं का वर्णन कीजिए।

4. What do you understand by SWOT analysis ? Describe its importance and limitations.

स्वॉट विश्लेषण से आप क्या समझते हैं ? इसके महत्व एवं सीमाओं को स्पष्ट कीजिए।

Section-B / खण्ड-ख

(Short Answer Type Questions) / (लघु उत्तरीय प्रश्न)

Note : Section 'B' contains eight (08) short answer type questions of eight (08) marks each. Learners are required to answer *four* (04) questions only.

नोट : खण्ड 'ख' में आठ (08) लघु उत्तरीय प्रश्न दिये गये हैं। प्रत्येक प्रश्न के लिए आठ (08) अंक निर्धारित हैं। शिक्षार्थियों को इनमें से केवल चार (04) प्रश्नों के उत्तर देने हैं।

1. Types of Communication.

सम्प्रेषण के प्रकार।

2. Grapevine communication.
अंगूरीलता सम्प्रेषण ।
3. Guidelines for effective writing.
एक प्रभावशाली लेखन के लिए आवश्यक बातें ।
4. Order Letters.
आदेश सम्बन्धी पत्र ।
5. Inter-relationship between communication and self-development.
सम्प्रेषण एवं आत्म-विकास के बीच अन्तर्सम्बन्ध ।
6. Audio-sign language.
श्रव्य-संकेत भाषा ।
7. e-Commerce.
ई-कॉमर्स ।
8. Cultural sensitiveness.
सांस्कृतिक संवेदनशीलता ।

Section-C / खण्ड-ग

(Objective Type Questions) / (वस्तुनिष्ठ प्रश्न)

Note : Section 'C' contains ten (10) objective type questions of one (01) mark each. All the questions of this Section are compulsory.

नोट : खण्ड 'ग' में दस (10) वस्तुनिष्ठ प्रश्न दिये गये हैं। प्रत्येक प्रश्न के लिए एक (01) अंक निर्धारित है। इस खण्ड के सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

Write True/False against the following :

निम्नलिखित के सामने सत्य/असत्य लिखिए :

1. Pride model of effective communication is given by Vardhaman and Vardhaman. (True/False)
प्रभावपूर्ण सम्प्रेषण का प्राइड प्रतिमान वर्धमान व वर्धमान ने दिया। (सत्य/असत्य)
2. There is a difference between information and analytical reports. (True/False)
सूचनात्मक एवं विश्लेषणात्मक रिपोर्ट में अन्तर होता है। (सत्य/असत्य)
3. TIA means thanks in Advance. (True/False)
TIA का अभिप्राय Thanks in Advance होता है। (सत्य/असत्य)

Indicate the correct option :

सही विकल्प का चुनाव कीजिए :

4. The following is the most effective way of communication :
(a) Verbal
(b) Non-verbal
(c) Written
(d) All of the above

निम्नलिखित में से प्रभावशील सम्प्रेषण का सबसे अच्छा तरीका है :

- (अ) मौखिक या शाब्दिक
- (ब) अशाब्दिक
- (स) लिखित
- (द) उपर्युक्त सभी

5. Who has defined the functions and objectives of business letter under the title “I am the letter” ?

- (a) A. P. Stove
- (b) John B. Opdyke
- (c) Charles Kelley
- (d) H. W. Fayol

निम्नलिखित में से किसने “मैं पत्र हूँ” शीर्षक के अन्तर्गत व्यापारिक पत्र के कार्य व उद्देश्यों को परिभाषित किया है ?

- (अ) ए. पी. स्टोव
- (ब) जॉन बी. ओपदायेके
- (स) चार्ल्स केली
- (द) एच. डब्ल्यू. फेयोल

6. B2B means :

- (a) Business to Business
- (b) Bank to Business
- (c) Borrowing to Business
- (d) Business to Bank

बीटूबी का अर्थ होता है :

- (अ) बिजनेस टू बिजनेस
- (ब) बैंक टू बिजनेस
- (स) बोरोइंग टू बिजनेस
- (द) बिजनेस टू बैंक

7. What are the reasons to write a complaint letter ?

- (a) Inferior goods
- (b) Wrong quantity
- (c) Goods not according to sample
- (d) All of the above

किन कारणों से शिकायती पत्र लिखा जाता है ?

- (अ) खराब माल
- (ब) गलत मात्रा
- (स) नमूने के अनुसार माल का न होना
- (द) उपर्युक्त सभी

8. Mathematical model of Communication model was started in 1949 by :

- (a) David K. Berlo
- (b) Shannon and Weaver
- (c) Harold D. Lasswell
- (d) Aristotle

सम्प्रेषण मॉडल प्रतिरूप के गणितीय मॉडल का प्रतिपादन 1949 में निम्नलिखित में से किसके द्वारा किया गया था ?

- (अ) डेविड के. बर्लो
- (ब) शैन्नॉन एवं वीवर
- (स) हेराल्ड डी. लासवेल
- (द) अरिस्टोटल (अरस्तू)

9. Which is not the style of first draft ?

- (a) Linear style
- (b) Circular style
- (c) Horizontal style
- (d) Vertical style

प्रथम प्रारूपलेखन की कौन-सी शैली नहीं है ?

- (अ) रेखीय शैली
- (ब) चक्रीय शैली
- (स) क्षितिजीय शैली
- (द) लम्बवत् शैली

10. The other name of Transaction theory of communication is :

- (a) Spiral theory
- (b) Perception theory
- (c) Modern theory
- (d) None of these

संचार के व्यावहारिक सिद्धान्त का दूसरा नाम निम्नलिखित में से क्या है ?

- (अ) घुमावदार सिद्धान्त
- (ब) बोधक्षमता सिद्धान्त
- (स) आधुनिक सिद्धान्त
- (द) इनमें से कोई नहीं