

Roll No.

B.Com. (Bachelor of Commerce)
First Year, Examination – 2012
BC-04
Business Communication
व्यावसायिक संचार

Time: 3 Hours

Maximum Marks: 60

Note: This paper is of **sixty (60)** marks divided into **three (03)** sections. Learners are required to attempt the questions contained in these sections according to the detailed instructions given therein.

नोट: यह प्रश्न पत्र साठ (60) अंकों का है जो तीन (03) खंडों में विभाजित है |
शिक्षार्थियों को इन खंडों में दिए गए विस्तृत निर्देशों के अनुसार ही प्रश्नों के उत्तर देने हैं |

SECTION – A

(Long-answer - type questions)

Note: Section 'A' contains four (04) long-answer-type questions of fifteen (15) marks each. *Learners are required to answer two (02) questions only.*

(2*15=30)

नोट :भाग 'क' में चार (04) दीर्घ उत्तरीय प्रश्न दिये गये है प्रत्येक प्रश्न के लिए पन्द्रह (15) अंक निर्धारित हैं , **शिक्षार्थियों को इनमें से केवल दो प्रश्नों के उत्तर देने हैं**

1. What do you understand by 'S.W.O.T. Analysis'? Discuss the elements and process of S.W.O.T. Analysis.

'स्वोट (SWOT) विश्लेषण' से आप क्या समझते हैं ? 'स्वोट' विश्लेषण के तत्वों और प्रक्रिया की व्याख्या करें।

2. Define communication barriers. Explain the different types of communication barrier.

संचार अवरोधों को परिभाषित करें। विभिन्न प्रकार के संचार अवरोधों की व्याख्या करें।

3. It is said that "Listening is most neglected skill in communication process." What is an ideal listening process in an effective communication? Discuss the principles of effective listening.

यह कहा जाता है कि "संचार प्रक्रिया में सबसे उपेक्षित श्रवण कौशल है"। प्रभावी संचार में आदर्श श्रवण प्रक्रिया क्या होती है? प्रभावी श्रवण के सिद्धांतों की चर्चा करें।

4. What do you understand by oral presentation? Discuss the principles of effective oral presentation.

मौखिक प्रस्तुतीकरण से आप क्या समझते हैं? प्रभावी मौखिक प्रस्तुतीकरण के सिद्धांतों की चर्चा करें।

SECTION – B/ भाग ख

(Short – answer – type questions) / लघु उत्तरीय प्रश्न

Note: Section 'B' contains eight (08) short- answer type questions of five (05) marks each. *Learners are required to answer four (04) questions only.* Answers of these questions must be restricted to two hundred fifty (250) words approximately. **(4*5=20)**

नोट :भाग 'ख ' में आठ (08) लघु उत्तरीय प्रश्न दिये गये हैं प्रत्येक प्रश्न के लिए पांच अंक निर्धारित हैं, **शिक्षार्थियों को इनमें से केवल चार प्रश्नों के उत्तर देने हैं।** प्रत्येक प्रश्न का उत्तर दो सो पचास (250) शब्दों से अधिक नहीं होना चाहिए।

Briefly answer *any four (04)* of the following;

निम्न में से **किन्हीं चार (04) प्रश्नों के उत्तर देने हैं।**

1. What do you understand by effective communication process?

प्रभावी संचार प्रक्रिया से आप क्या समझते हैं ?

2. Define Grape vine Communication.

अन्गुरीलता संचार को परिभाषित करें।

3. What are the semantic barriers in Communication?

संचार में 'अर्थ-बाधाएँ' क्या हैं?

4. What are the different types of presentation?

प्रस्तुतीकरण के विभिन्न प्रकार क्या हैं?

5. Explain Business Message.

व्यवसायिक संदेश की व्याख्या कीजिये।

6. What are the objectives of group discussion?

समूह चर्चा के उद्देश्य क्या हैं?

7. Write a sample business enquiry letter.

व्यापार पूछताछ पत्र एक का नमूना लिखें।

8. What are the means/media of written communication?

लिखित संचार के साधन / मीडिया क्या हैं?

SECTION – C/ खंड 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.*

(10*1=10)

नोट :भाग 'ग' में दस (10) वस्तुनिष्ठ प्रश्न दिये गये हैं प्रत्येक प्रश्न के लिए एक अंक निर्धारित है | **इस खंड के सभी प्रश्न अनिवार्य हैं |**

Indicate whether the following are true or false:

इंगित करें कि निम्नलिखित सही है या गलत |

1. The process of converting a thought into an oral symbol is called Decoding.

(T/F)

एक विचार को मौखिक प्रतीक में बदलने की प्रक्रिया को डी-कोड करना कहा जाता है।

2. A report which studies future sales and profit prospects is called a feasibility report.

(T/F)

भावी विक्रय और लाभ संभावनाओं को ज्ञात करने के लिए बनायीं गई रिपोर्ट को संभावना रिपोर्ट कहा जाता है ।

3. 'Principle of Clarity' in communication states that the message communicated should be complete.

(T/F)

संचार में 'स्पष्टता का सिद्धांत' बताता है कि संप्रेषित संदेश पूर्ण होना चाहिए।

4. Formal communication is official and planned.

(T/F)

औपचारिक संचार आधिकारिक और नियोजित होता है।

5. Encouraging individuals to work in a desired manner is called motivation.(T/F)

व्यक्तियों को वांछित तरीके से कार्य संपादित करने को प्रोत्साहित करना अभिप्रेरणा कहलता है।

Indicate the correct answer-option:

उत्तर के लिए सही विकल्प का चुनाव कीजिए।

6. Which of the following is not an element of 7C Principle of Effective Communication?

- (A) Completeness.
- (B) Conciseness.
- (C) Clarity.
- (D) Candidness.

निम्न में से कौन सा 7C प्रभावी संचार सिद्धांत का एक तत्व नहीं है?

- (A) पूर्णता.
- (B) संक्षिप्तिता .
- (C) स्पष्टता.
- (D) निष्कपटता

7. Which of the following represents the different steps of writing skills in a sequential order?

- (A) Planning, Editing, Revising, Feedback, First Draft.
- (B) Planning, Feedback, First Draft, Revising, Editing

(C) Planning, First Draft, Revising, Editing, Feedback.

(D) None of the above

निम्न में से कौन एक अनुक्रमिक क्रम में कौशल लेखन के विभिन्न चरणों का प्रतिनिधित्व करता है?

(A) योजना, संपादन, संशोधन, प्रतिक्रिया, पहला ड्राफ्ट.

(B) योजना, प्रतिक्रिया, पहला ड्राफ्ट, संशोधन, संपादन

(C) योजना, पहला ड्राफ्ट, संशोधन, संपादन प्रतिक्रिया,.

(D) उपरोक्त में से कोई नहीं

8. Which of the following is a type of grapevine communication?

(A) Single Chain.

(B) Cluster Model.

(C) Gossip Pattern.

(D) All of the above.

निम्न में से क्या अन्गुरीलाता संचार का एक प्रकार है?

(A) एकल आधार

(B) गुच्छा श्रंखला

(C) गपशप श्रंखला

(D) उपरोक्त सभी

9. Which of the following is not an element of SWOT Analysis?

- (A) Strength.
- (B) Weakness.
- (C) Opponents.
- (D) Threats.

निम्न में से कौन सा स्वोट विश्लेषण का एक तत्व नहीं है?

- (A) शक्ति.
- (B) कमजोरी.
- (C) विरोधी
- (D) खतरे

10. Which of the following is an element of oral and gestural language?

- (A) Body language or Kinesics.
- (B) Proxemics.
- (C) Sign Language.
- (D) All of the above.

निम्न में से कौन सा मौखिक और सांकेतिक भाषा का एक तत्व है?

- (A) शारीरिक भाषा या अंग विन्यास
- (B) सामीप्य
- (C) भाषा प्रतिरूप
- (D) उपरोक्त सभी

