

No. of Printed Pages : 6

**BCOLA-138**

**BACHELOR OF COMMERCE**

**(GENERAL) [B. COM. (G)]**

**Term-End Examination**

**December, 2022**

**BCOLA-138 : BUSINESS COMMUNICATION**

*Time : 3 Hours*

*Maximum Marks : 100*

---

**Note :** *Answer any **five** questions. All questions carry equal marks.*

---

---

1. Describe different steps in the process of communication. 20
2. Differentiate between posture and gesture. Explain different types of postures in non-verbal communication. 4+16
3. How has modern technology helped communication ? Explain giving appropriate examples. 20
4. Discuss basic principles of a business letter. 20

**P. T. O.**

5. (a) You are the owner of a book store, New Delhi. Write a letter to Messers XYZ, Meerut, requesting them to send the catalogue of their latest publications in Commerce. 10
- (b) You are the proprietor of a big departmental store in New Delhi. Write a letter to Messers XYZ, Mumbai requesting them to appoint you as the agent for their cosmetic products. 10
6. What is meant by a précis ? What are the characteristics of a good précis ? Explain the problems in writing a précis. 4+8+8
7. (a) You are applying for the job of a marketing manager in a multinational company. Prepare imaginary curriculum vitae for the same. 10

- (b) Explain the different key points to be noted in an advertisement before reading the application. 10
8. Write notes on any *two* of the following : 10 + 10
- (a) Encoding
  - (b) Postal Life Insurance
  - (c) Recruitment
  - (d) Conference calls

**BCOLA-138**

वाणिज्य स्नातक ( सामान्य )

बी. कॉम. ( जी. )

सत्रांत परीक्षा

दिसम्बर, 2022

बी. सी. ओ. एल. ए.-138 : व्यावसायिक सम्प्रेषण

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

---

**नोट :** किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए। सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

---

1. सम्प्रेषण प्रक्रिया में विभिन्न पदों का वर्णन कीजिए। 20
2. मुद्रा (पॉश्चर) और सांकेतिक (जेस्टर) के मध्य अन्तर स्पष्ट कीजिए। अशाब्दिक सम्प्रेषण में विभिन्न प्रकार की मुद्राओं को स्पष्ट कीजिए। 4+16
3. आधुनिक तकनीकों ने सम्प्रेषण में किस प्रकार सहायता दी है ? उपयुक्त उदाहरणों सहित स्पष्ट कीजिए। 20

4. व्यावसायिक पत्र के आधारभूत सिद्धान्तों का वर्णन कीजिए। 20
5. (क) आप किसी पुस्तक भण्डार, नई दिल्ली के स्वामी हैं। आप मैसर्स XYZ, मेरठ को एक पत्र लिखकर कॉमर्स विषय में उनके नवीनतम प्रकाशनों का सूचीपत्र भेजने का आग्रह कीजिए। 10
- (ख) आप एक बड़े डिपार्टमेन्टल स्टोर, नई दिल्ली के स्वामी हैं। मैसर्स XYZ, मुम्बई को एक पत्र लिखकर उनके सौन्दर्य उत्पादों का एजेन्ट नियुक्त करने का निवेदन कीजिए। 10
6. प्रेसिस का क्या अर्थ है ? अच्छे प्रेसिस की क्या विशेषताएँ हैं ? प्रेसिस लिखने में आने वाली समस्याओं को स्पष्ट कीजिए। 4+8+8
7. (क) आप किसी बहुराष्ट्रीय कम्पनी में विपणन मैनेजर की जॉब के लिए प्रार्थना-पत्र दे रहे हैं। इसके लिए आप एक काल्पनिक जीवनवृत्त तैयार कीजिए। 10

(ख) प्रार्थना-पत्र भेजने से पहले विज्ञापन में कितने मूल बिन्दुओं पर ध्यान देना आवश्यक है, स्पष्ट कीजिए। 10

8. निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर टिप्पणियाँ लिखिए :

10+10

(क) संकेतन (Encoding)

(ख) डाक जीवन बीमा

(ग) भर्ती

(घ) कॉन्फ्रेंस कॉल