

BACHELOR OF COMMERCE (GENERAL)
(B.Com.(G))

Term-End Examination

June, 2022

BCOLA-138 : BUSINESS COMMUNICATION

Time : 3 hours

Maximum Marks : 100

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

1. What is verbal communication ? Explain different types of verbal communication. 4+16

2. Discuss purpose of business communication giving appropriate illustrations. 20

3. Discuss various factors influencing the choice of communication channel. 20

4. (a) Write a letter of complaint to the Superintendent, Railway Parcel Section, New Delhi Station, about the non-delivery of the consignment to Mr. XYZ, Meerut, which you dispatched about a month ago. 10

- (b) Write a letter to the Editor, XYZ Newspaper, New Delhi complaining the misrepresentation about your company regarding the supply of fresh milk. 10
5. Explain the meaning and importance of the minutes of a meeting. Describe briefly the precautions followed while drafting the minutes. 4+16
6. Explain the concepts of the following phrases with suitable examples : 5×4
- (a) Employee empowerment
 - (b) Forecast
 - (c) Non-Performing assets
 - (d) Price point
 - (e) Thinking outside the box
7. What is meant by a conference call ? Describe important preparations for a conference call. 4+16
8. Write notes on any **two** of the following : 10+10
- (a) Resolution
 - (b) Essentials of a good report
 - (c) Video Conferencing
 - (d) Evaluation of job advertisement
-

वाणिज्य में स्नातक (सामान्य)
(बी.कॉम.(जी.))

सत्रांत परीक्षा

जून, 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. शाब्दिक सम्प्रेषण क्या है ? विभिन्न प्रकार के शाब्दिक सम्प्रेषणों को स्पष्ट कीजिए । 4+16
2. उपयुक्त उदाहरणों की सहायता से व्यावसायिक सम्प्रेषण के उद्देश्यों की चर्चा कीजिए । 20
3. सम्प्रेषण चैनल के चयन को प्रभावित करने वाले विभिन्न कारकों की चर्चा कीजिए । 20
4. (क) निरीक्षक, रेलवे पार्सल विभाग, नई दिल्ली रेलवे स्टेशन को एक शिकायत पत्र लिखिए कि आपने जो पार्सल श्री XYZ, मेरठ को करीब एक माह पहले भेजा था, वह अभी तक नहीं पहुँचा । 10

(ख) सम्पादक, XYZ समाचार-पत्र, नई दिल्ली को एक पत्र लिखकर शिकायत कीजिए कि उनके लेख में आपकी कम्पनी द्वारा ताजा दूध सप्लाई करने के बारे में गलत तथ्य दिए गए हैं ।

10

5. किसी सभा के कार्यवृत्त के अर्थ और उसके महत्त्व पर प्रकाश डालिए । कार्यवृत्त लिखते समय अपनाई जाने वाली सावधानियों का संक्षिप्त वर्णन कीजिए ।

4+16

6. निम्नलिखित मुहावरों के संदर्भ को उचित उदाहरणों सहित स्पष्ट कीजिए :

5×4

(क) कर्मचारी सशक्तिकरण

(ख) पूर्वानुमान

(ग) अनर्जक परिसम्पत्तियाँ

(घ) मूल्य बिन्दु

(ङ) थिंकिंग आउटसाइड द बॉक्स

7. कॉन्फ्रेंस कॉल का क्या अर्थ है ? कॉन्फ्रेंस कॉल के लिए आवश्यक मुख्य तैयारियों का वर्णन कीजिए ।

4+16

8. निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर टिप्पणियाँ लिखिए :

10+10

(क) संकल्प

(ख) अच्छी रिपोर्ट की आवश्यकताएँ

(ग) वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग

(घ) जॉब विज्ञापन का मूल्यांकन