

अशाब्दिक संचार क्या है ? इसके अंतर घटक क्या हैं ? उपयुक्त उदाहरण देते हुए उनमें से प्रत्येक के महत्व की विवेचना कीजिए ।

5. What do you understand by the term “Business Etiquette” ? Write notes on the following :

4+4+4+4

- (a) Office Etiquette
- (b) Email Etiquette
- (c) Phone Call Etiquette.

“व्यावसायिक शिष्टाचार” शब्द से आप क्या समझते हैं ? निम्न पर टिप्पणियाँ लिखिए :

- (अ) कार्यालय शिष्टाचार
- (ब) ईमेल शिष्टाचार
- (स) फोन कॉल शिष्टाचार ।

Unit III इकाई III

6. You are working as a Senior Manager in the KVC Company Pvt. Ltd. Draft a circular for your staff to follow the Covid Guidelines issued by the ministry of health, also allowing the Class C and Class D employees to work at 50% strength of the specific Unit. **16**

(PG30)

Roll No.

S.C.No.—M/22/19501106/19502105

M.Com./M.B.A. EXAMINATION, 2022

(First Semester)

(Batch 2019/2020/2021)

BUSINESS COMMUNICATION

19MC–105/19MBA–105

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 80

Note : Attempt *Five* questions in all. All questions carry equal marks.

कुल पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए । सभी प्रश्नों के अंक समान हैं ।

1. Attempt all short answer type questions :

- (i) What is assertive communication ?
- (ii) What is the main limitation of the aggressive communication ?
- (iii) What is the importance of audience analysis ?

- (iv) Exit interview is important. Why ?
- (v) Differentiate between a notice and a circular.
- (vi) What do you understand by the hand shake etiquette ?
- (vii) What is external business communication ?
- (viii) What is cross-cultural business communication ? **2×8=16**

सभी लघु उत्तरीय प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

- (i) मुखर संचार क्या है ?
- (ii) आक्रामक संचार की मुख्य सीमा क्या है ?
- (iii) श्रोता विश्लेषण का क्या महत्व है ?
- (iv) एग्जिट इंटरव्यू महत्वपूर्ण है। क्यों ?
- (v) एक नोटिस और एक परिपत्र के बीच अंतर कीजिए ।
- (vi) हाथ मिलाने के शिष्टाचार से आप क्या समझते हैं ?
- (vii) बाहरी व्यापार संचार क्या है ?
- (viii) क्रॉस कल्चरल (पार सांस्कृतिक) बिजनेस कम्युनिकेशन क्या है ?

Unit I

इकाई I

2. What is the importance of learning ? Discuss the strategies of effective listening from the business perspective. **4+12**

सीखने का क्या महत्व है ? व्यावसायिक दृष्टिकोण से प्रभावी सुनने की रणनीतियों की चर्चा कीजिए ।

3. What are different categories of communication used in an organisation ? Discuss their suitability along with the advantages and limitations. **4+12**

किसी संगठन में संचार की विभिन्न श्रेणियों का क्या उपयोग किया जाता है ? लाभ और सीमाओं के साथ उनकी उपयुक्तता पर चर्चा कीजिए ।

Unit II

इकाई II

4. What is Non-verbal Communication ? What are its difference components ? Discuss the importance of each of them giving suitable example. **4+4+8**

(c) Avoiding Common Mistakes

(d) Common questions for the post.

आपको एचडीएफसी बैंक में शाखा प्रबंधक के पद के लिए साक्षात्कार के लिए उपस्थित होना है। आप अपने आपको इसके संदर्भ में कैसे तैयार करेंगे :

(अ) ड्रेस कोड

(ब) नेटवर्किंग

(स) सामान्य गलतियों से बचना

(द) पद के लिए सामान्य प्रश्न।

9. What do you understand by Ethics in the business communication ? Why is it important ? What kind of ethics need to followed in business communication ? Illustrate with the help of examples. **16**

व्यापार संचार में नैतिकता से आप क्या समझते हैं ? यह महत्वपूर्ण क्यों है ? व्यावसायिक संचार में किस प्रकार की नैतिकता का पालन करने की आवश्यकता है ? उदाहरणों की सहायता से स्पष्ट कीजिए।

आप केवीसी कंपनी प्राइवेट लिमिटेड में वरिष्ठ प्रबंधक के रूप में कार्यरत हैं। अपने कर्मचारियों के लिए स्वास्थ्य मंत्रालय द्वारा जारी किए गए कोविड दिशानिर्देशों का पालन करने के लिए एक परिपत्र का मसौदा तैयार कीजिए, जिसमें कक्षा 'सी' और कक्षा 'डी' कर्मचारियों को विशिष्ट इकाई की 50% शक्ति पर काम करने की अनुमति दी गई है।

7. What is a Business Report ? What are the different types of business reports ? Discuss the steps to be followed in report preparation. **16**

व्यवसाय रिपोर्ट क्या है ? व्यावसायिक रिपोर्टों के विभिन्न प्रकार क्या हैं ? रिपोर्ट तैयार करने में अपनाए जाने वाले चरणों की चर्चा कीजिए।

Unit IV

इकाई IV

8. You have to appear for interview for the post of Branch Manager at HDFC bank. How will you prepare yourself in terms of : **16**

(a) Dress Code

(b) Networking