

July – August 2024  
B. B. A. First Year (4 Y. D. C.) Examination

COMMUNICATION SKILLS

सम्प्रेषण कौशल

Major Paper – II / Minor Paper

मुख्य प्रश्नपत्र – II / गौण प्रश्नपत्र

Time 3 Hours]

[Max. Marks 70

[Min. Marks 25

नोट : सभी खण्ड अनिवार्य हैं। सभी के लिए अंक विभाजन योजना प्रश्नपत्र में दशमि अनुसार होगी। दृष्टि बाधित छात्रों के लिए 60 मिनट अतिरिक्त समय दिया जाएगा।

विश्वविद्यालय के पास अंक विभाजन के परिवर्तन का अधिकार सुरक्षित है।

**Each section is compulsory. The marks distribution is same as shown in the question paper. The blind students will be given 60 minutes extra time.**

**University has all rights to change the distribution of marks.**

खण्ड अ : वस्तुनिष्ठ प्रश्न Section A : Objective Question

6×1=6

नोट : सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

All questions are compulsory.

- निम्नलिखित में से कौन सा प्रभावी व्यावसायिक संचार का प्रमुख तत्व नहीं है :  
(अ) स्पष्टता (ब) संक्षिप्तता (स) विश्वसनीयता (द) भावुकता।  
Which of the following is NOT a key element of Effective Business Communication :  
(a) Clarity (b) Conciseness (c) Credibility (d) Emotionalism. \*
- कार्यस्थल में प्रभावी संचार के लिए निम्नलिखित में से कौन सी आम बाधा है :  
(अ) भाषा अंतर (ब) सांस्कृतिक मतभेद  
(स) व्यक्तिगत पूर्वाग्रह (द) उपरोक्त सभी।  
Which of the following is a common barrier to Effective Communication in the Workplace :  
(a) Language Differences (b) Cultural Differences  
(c) Personal Biases (d) All of the above. \*
- निम्नलिखित में से कौन सा व्यवसाय सेटिंग में डाउनवर्ड संचार का एक उदाहरण है :  
(अ) एक सी ई ओ कंपनी-व्यापी घोषणा कर रहा है। (ब) एक प्रबंधक जो कर्मचारियों को कार्य मॉपता है।  
(स) एक ग्राहक किसी कंपनी को फीडबैक प्रदान करता है। (द) एक कंपनी एक नई नीति की घोषणा करती है।  
Which of the following is an example of Downward Communication in a Business Setting :  
(a) A CEO giving a company-wide announcement.  
(b) A manager assigning tasks to employees.  
(c) A customer providing feedback to a company.  
(d) A company announcing a new policy.
- निम्नलिखित में से कौन सा एक प्रकार का अशाब्दिक संचार है जिसका उपयोग खुलेपन या पहुँच क्षमता को व्यक्त करने के लिए किया जा सकता है :  
(अ) आरामदायक शारीरिक मुद्रा (ब) खुली हेथिलयों  
(स) आगे की ओर झुकना (द) उपरोक्त सभी।  
Which of the following is a type of Non Verbal Communication that can be used to convey openness or approachability :  
(a) Relaxed Body Posture (b) Open Palms  
(c) Leaning Forward (d) All of the above. .

P. T. O.

5. निम्नलिखित में से कौन सा प्रभावी फीडबैक का प्रमुख तत्व नहीं है :  
 (अ) विशिष्ट (ब) समय पर (स) कार्रवाई योग्य (द) वर्णनात्मक।  
 Which of the following is NOT a key element of Effective Feedback :  
 (a) Specific (b) Timely (c) Actionable (d) Descriptive.

6. मेमो क्या है :  
 (अ) एक संक्षिप्त लिखित संदेश जिसका उपयोग किसी संगठन के भीतर सूचना संप्रेषित करने के लिए किया जाता है।  
 (ब) एक औपचारिक पत्र जिसका उपयोग किसी संगठन के बाहर सूचना संप्रेषित करने के लिए किया जाता है।  
 (स) एक रिपोर्ट जो एक शोध परियोजना के निष्कर्षों का सारांश प्रस्तुत करती है।  
 (द) एक प्रस्तुति जिसका उपयोग दर्शकों को रिझाने के लिए किया जाता है।

What is a Memo :

- (a) A short written message used to communicate information within an organization.  
 (b) A formal letter used to communicate information outside of an organization.  
 (c) A report that summarizes the findings of a research project.  
 (d) A presentation that is used to persuade an audience.

**खण्ड ब : लघुउत्तरीय प्रश्न Section B : Short Answer Question**

5×8=40

नोट : सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।  
 All questions are compulsory.

1. संचार को परिभाषित कीजिए।  
 Define Communication.

अथवा OR

संचार में फीडबैक का क्या महत्व है ?  
 What is the importance of Feedback in Communication ?

2. सुनने और सुनाने में अंतर बताइए।  
 Differentiate between Listening and Hearing.

अथवा OR

सार्वजनिक भाषण से आप क्या समझते हैं ?  
 What do you understand by Public Speech ?

3. बैठक के कार्यवृत्त क्या होते हैं ?  
 What are Minutes of a Meeting ?

अथवा OR

परिपत्र पत्र से आप क्या समझते हैं ?  
 What do you understand by a Circular Letter ?

4. समितियों में संचार में सुधार के उपाय सुझाइए।  
 Suggest ways of improving Communication in Committees.

अथवा OR

एक साक्षात्कारकर्ता के लिए साक्षात्कार में क्या करें और क्या न करें ?  
 What are some do's and don'ts of an Interview for an Interviewer ?

5. मीटिंग मिनिट्स क्या हैं ? मीटिंग मिनिट्स में कौन सी जानकारी शामिल की जानी चाहिए ?  
 What are Meeting Minutes ? What information should be included in Meeting Minutes ?

अथवा OR

नौकरी के लिए साक्षात्कार में कुछ सामान्य गलतियाँ क्या हैं जिनसे बचना चाहिए ?  
 What are some common Job Interview mistakes to avoid ?

अवधि : दीर्घउत्तरीय प्रश्न Section C : Long Answer Question

नोट : किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिये।  
Answer any two questions.

2×12=24

1. "संचार एक दोतरफा प्रक्रिया है।" संचार की प्रक्रिया के आलोक में इस कथन पर चर्चा कीजिए।  
"Communication is a two way process." Discuss this statement in the light of Process of Communication.
2. संचार प्रक्रिया में उत्पन्न होने वाली बाधाओं को समझाइये। इन बाधाओं को दूर करने के लिए रणनीतियाँ सुझाइए।  
Explain the barriers arising in the Communication Process. Suggest strategies to overcome these barriers.
3. सुनने के विभिन्न प्रकार क्या हैं? सार्वजनिक भाषण में भाग लेने वालों की सुनने की क्षमता को कैसे बेहतर बनाया जा सकता है? उदाहरण सहित चर्चा कीजिए।  
What are the different types of Listening? How listening can be improved of the participants in Public Speaking? Discuss with examples.
4. आप एक तीन सितारा होटल के प्रबंधक हैं। एक ग्राहक ने आपको अपने प्रवास के दौरान होटल में खराब व्यवस्था के बारे में एक पत्र भेजा है। ग्राहक को संतुष्ट करने के लिए इस शिकायत पत्र का उत्तर लिखिए।  
You are the manager of a Three Star Hotel. A customer has mailed you a letter about the poor house-keeping in the hotel during his stay. Write a response to this letter of complaint in order to satisfy the customer.
5. निम्नलिखित वाक-इन-इंटरव्यू के लिए एक बायोडाटा और कवरिंग लेटर तैयार कीजिए, जिसमें मार्केटिंग फील्ड वर्क और सर्वेक्षण के लिए पूर्णकालिक / अंशकालिक आधार पर स्मार्ट लड़कों और लड़कियों की आवश्यकता होती है। कंपनी का नाम एबिज टेक्नोलॉजी पीपीटी लिमिटेड, आई टी पार्क, इंदौर है।  
Prepare a Curriculum Vitae and Covering Letter for the following walk in interview which requires smart boys and girls on full time / part time basis for marketing field work and survey. The company's name is Abiz Technology Ppt Ltd., IT Park, Indore.

-----