

63/1 (SEM-1) COM AE 1012 (AECC 1)

2021

(Held in 2022)

COMMERCE

Paper : AECC-1

(Business Communication)

Full Marks : 50

Time : 2 hours

The figures in the margin indicate full marks for the questions

(ENGLISH)

1. Write 'True' or 'False' : 1×5=5

- (a) Perception may pose as a barrier to communication.
- (b) Non-verbal communication expresses true feelings more accurately than the verbal communication.
- (c) Public communication involves speech by one person to a large group at a time.

22KB/174

(Turn Over)

(2)

- (d) Intrapersonal communication is internal dialogue within the mind of an individual.
- (e) Downward communication flows from top to bottom level of an organization.

2. Answer the following questions : $2 \times 5 = 10$

- (a) What is verbal communication?
- (b) What is informal communication?
- (c) What do you mean by the term 'haptics' in communication situation?
- (d) What is 'kinesics'?
- (e) What do you understand by the term 'semantic' barriers?

3. Answer any five of the following questions : $5 \times 5 = 25$

- (a) What are persuasive letters? Write briefly the purposes of persuasive letters.
- (b) What do you understand by 'video conferencing'?
- (c) What is a good news letter? Write the purposes of drafting good news letter.

22KB/174

(Continued)

(3)

- (d) What is an 'organizational barrier' in communication?
- (e) What is a 'memorandum'? Compare between 'memorandum' and 'business letter'.
- (f) What are 'downward' and 'upward' communication? Explain briefly.
- (g) Explain briefly the terms 'paralanguage' and 'proxemics' as non-verbal communication.

4. Answer any one of the following questions : 10

- (a) Draft an application to the Managing Director, Aronai Tea Company Pvt. Ltd. Kokrajhar for the post of Sales Manager as advertised in the Assam Tribune.
- (b) Draft a memo to an employee asking for explanation for going on leave without prior permission.

22KB/174

(Turn Over)

(4)

(BODO)

1. गाहायनि सॉलुफोरखौ मोनसे सोदोब एबा सारिसे बाथ्राजों फिन :
1×5=5
 - (क) फोनांजाबथायनि फारिखान्थि मोनसेनि मुं लिर।
 - (ख) तेन्दरा (Tender) मा?
 - (ग) खौरां लिरथाय माखौ बुडो?
 - (घ) इराजियाव सरासन्ना गोरौथि जानाय सोदोब मोनसे लिर।
 - (ङ) खुगायारि दिन्थिफुंनयनि मोनसे गोनांथि लिर।
2. गाहायनि सॉलुफोरखौ सुंथाबै फिन :
2×5=10
 - (क) फोनांजाबथायनि मोनै आखुथाय लिर।
 - (ख) हाबाफारि (Agenda) होनोब्ला मा बुजियो?
 - (ग) खौरां लिरथायनि मोनै गोनांथि लिर।
 - (घ) लिरथाय साजायनाया मा?
 - (ङ) खुगायारि दिन्थिफुंनय बिथांखि मोनै लिर।
3. जायखिजाया मोनबा सॉनायफोरनि फिन :
5×5=25
 - (क) खौरां लिरथायनि रोखोमफोरखौ लिर।
 - (ख) फोनांजाबथायनि गोनांथिफोरखौ लिर।

22KB/174

(Continued)

(5)

- (ग) लिरथाय दाथायनि थादेसाफोरा मा मा फोरमाय।
 - (घ) रेबसुं (Minute) माखौ बुडो? बिनि इसिडारि गुदिमुवाफोरा मा मा लिर।
 - (ङ) सम-सम गोरौथियै बनान खालाम जानाय मोनबा बर' सोदोब लिर।
 - (च) फलांणि खौरां (Business Report)नि गुबुन गुबुन रोखोमफोरनि बागै सावराय।
 - (छ) गांसे बिथोन होनाय (Placing Order) लाइजाम लिर।
4. जायखिजाया मोनसेनि फिन :
10
- (क) फोनांजाबथायनि रोखामफोरखौ बिजिर।
 - (ख) बड'सा रादाब बिलाइयाव कक्राझार मिउनिसिपाल बर्डनि मावख'आव लान्दां जाना थानाय हिसाब लाखिगिरि (Accountant) मासिनि थाखाय मोनसे फोसाबदिं ओंखारदों। बे मासिनि थाखाय नौनि रौमोनथाय, रौमोनदांथि बायदिनि बेखेवथि होनै बर्डनि मासिगिरिसिम थिसनथाय नागिरनै गांसे आरजलाइ थियारि खालाम।
 - (आरजलाइनि जोबथायव गावनि गुबै मुं आरो थनि सोलाय क, ख, ग बायदि दिन्थि हाखो बाहाय)

22KB/174

(Turn Over)

(ASSAMESE)

- ২। কেবল উত্তৰ দিয়া : ১×৫=৫
- (ক) “পুৰণি কালত মানুহে ভাব বিনিময়ৰ বাবে প্ৰতীকবোৰ (Symbols) সহায় লৈছিল।” কথাৰ শুদ্ধনে?
- (খ) Tender অসমীয়া প্ৰতিশব্দ কি?
- (গ) হৃৎগতৰ (Gestures) সহায়ত মানুহে ভাৱ প্ৰকাশ কৰিব পাৰেনে?
- (ঘ) যোগাযোগ একপক্ষীয় নে দুইপক্ষীয় প্ৰক্ৰিয়া?
- (ঙ) অহংকাৰ (Ego) যোগাযোগত কেতিয়াবা বাধা বা অন্তৰায় হ'ব পাৰেনে?
- ২। চমু উত্তৰ দিয়া : ২×৫=১০
- (ক) মৌখিক যোগাযোগৰ দুটা সুবিধা লিখা।
- (খ) একোখন সভাৰ কাৰ্যক্ৰমগিকাত সাধাৰণতে কি কি দিশ থাকে?
- (গ) যোগাযোগৰ দুটা বাধা বা অন্তৰায়ৰ বিষয়ে লিখা।
- (ঘ) সভা বিৱৰণী (Minutes) সম্পৰ্কে এটি টোকা লিখা।
- (ঙ) আত্মবিৱৰণ পত্ৰ (Resume)ত সাধাৰণতে কি কি কথা সন্নিৱিষ্ট হ'ব লাগে?
- ৩। লিখিত যোগাযোগ বুলিলে কি বুজা? ইয়াৰ দুটা সুবিধা আৰু দুটা অসুবিধা লিখা। ১+২+২=৫

- ৪। উত্তৰ দিয়া (যি কোনো এটা) : ৫
- (ক) মূল্য নিৰ্ধাৰণ তালিকা আহানৰ গুৰুত্বপূৰ্ণ দিশবোৰ লিখা।
- (খ) যোগাযোগৰ মৌখিক বৈশিষ্ট্যবোৰৰ বিষয়ে লিখা।
- ৫। বৰসায়িক যোগাযোগৰ পাঁচটা গুৰুত্ব লিখা। ৫
- ৬। প্ৰতিবেদন (Report)ৰ বিভিন্ন প্ৰকাৰ সম্পৰ্কে এটি আলোচনা যুগুত কৰা। ৫
- ৭। (ক) সভাৰ কাৰ্যবিৱৰণী (Agenda) বুলিলে কি বুজা, তেমাৰ ভাষাত লিখা। ৫
- অথবা
- (খ) কোৰকাৰাৰ আৰ. এন. বি. ৰোড নিবাসী বকুল বসুমতাৰী নামৰ স্নাতক উত্তীৰ্ণ প্ৰাৰ্থীজনৰ এখন আত্মবিৱৰণ পত্ৰ (Resume) প্ৰস্তুত কৰি দেখুওৱা।
- ৮। উত্তৰ দিয়া (যি কোনো এটা) : ১০
- (ক) আৰ্ণাইষ্ট'ৰ, বি. কে. ৰোড, বঙাইগাঁও, অসমৰ স্বত্বাধিকাৰীৰূপে পল্টনবজাৰ, গুৱাহাটীৰ 'আগৰালা বিউটী হাব'ৰ সঞ্চালকলৈ তলৰ সামগ্ৰীখিনি বিচাৰি এখন ক্ৰয়পত্ৰ লিখা।
- ক্ৰয় কৰিব বিচৰা সামগ্ৰীসমূহ হ'ল—
- ১) ফেয়াৰ এণ্ড লভলী ২০০ গ্ৰামৰ ১০০টা

- ২) ব'ব'প্লাছ ক্রীম ২০০ গ্রামের ৫০টা
 ৩) এছপবলীন ক্রীম ২০০ গ্রামের ১০০টা
 ৪) কছম' ছেভিং ক্রীম ২০০ গ্রামের ১৫০টা
 ৫) ফগ বডী স্প্রে' ২০০ এম. এলর ১০০টা
- (খ) চালাকাটি, NTPCর কার্যালয়ত হিচাপবক্ষক পদর বাবে কাকতত যোরা ২০-০১-২০২২ তাবিখে *The Assam Tribune* কাকতত এক বিজ্ঞাপন প্রকাশ পাইছিল। তুমি এজন মাতক উত্তীর্ণ প্রার্থী হিচাপে NTPCর প্রবন্ধকলে নিজর সমগ্র তথ্য জনাই উক্ত পদর বাবে এখন আবেদন পত্র লিখাঁ।

(BENGALI)

- ১। নির্দেশ অনুযায়ী অতি সংক্ষিপ্ত উত্তর দাও : ১×৫=৫
- (ক) ইংরাজী 'Communication' শব্দটি Latin শব্দ থেকে আগত।
 (শুদ্ধ/অশুদ্ধ লেখো)
- (খ) আনন্দ কি ধরনের অভিব্যক্তি?
 (গ) Notice-এর বাংলা প্রতিশব্দ লেখো।
- (ঘ) "মানুষ তাব বিনিময়ের জন্য শব্দ (Sounds), প্রতীক (Symbols) এবং কিছু ইঙ্গিত বা অঙ্গ-ভঙ্গীর (Gestures) সাহায্য নিতে পারে।"
 (কথাটি শুদ্ধ না অশুদ্ধ লেখো)
- (ঙ) অহংকার (Ego) কি যোগাযোগের ক্ষেত্রে মনস্তাত্ত্বিক বাধার অবকাশ তৈরী করতে পারে?
- ২। উত্তর দাও : ২×৫=১০
- (ক) ব্যবসায়িক যোগাযোগের একটি নির্ভরযোগ্য সংজ্ঞা লেখো।
- (খ) নিচের যে কোনো একটির সংক্ষিপ্ত টীকা লেখো—
 (i) নিবিদ/দরপত্র (Tender)
 (ii) জীবনপঞ্জি (Resume)
- (গ) মৌখিক যোগাযোগের যে কোনো দুটি সীমাবদ্ধতা লেখো।

(ঘ) চেহারার অভিব্যক্তি (Facial expression) বলতে কি বোঝায়, লেখো।

(ঙ) মৌখিক উপস্থাপনা (Oral presentation) কি?

৩। যে কোনো পাঁচটি প্রশ্নের উত্তর দাও : ৫×৫=২৫

(ক) সভা-বিবরণী (Minutes) কি? সভা-বিবরণীর অভ্যন্তরীণ উপাদানগুলো কি কি, আলোচনা করো।

(খ) ব্যবসায় যোগাযোগের গুরুত্ব সম্পর্কে আলোচনা করো।

(গ) যোগাযোগের বিভিন্ন পদ্ধতি সম্পর্কে বিস্তারিত আলোচনা করো।

(ঘ) ব্যবসায়িক প্রতিবেদনের গুরুত্ব এবং গঠনশৈলী সম্পর্কে আলোচনা করো।

(ঙ) আদর্শ বাগিজিক পত্রের যে কোনো পাঁচটি লক্ষণের বিষয়ে লেখো।

(চ) মৌখিক ও লিখিত যোগাযোগের মধ্যে কি কি পার্থক্য রয়েছে, আলোচনা করো।

(ছ) একটি আদর্শ উদ্ধৃতি (Quotation) রচনা করো।

৪। একটি আদর্শ দরপত্র আহ্বানের বিজ্ঞপ্তি (Notice inviting tender) রচনা করো। ১০

অথবা

রামানুজন কলেজের কনিষ্ঠ সহায়ক পদের জন্য সংবাদপত্রে বিজ্ঞপন প্রকাশিত হয়েছে। তোমার জীবনপঞ্জি বর্ণনা করে উক্ত কলেজের অধ্যক্ষের কাছে একটি আবেদন পত্র রচনা করো।

(HINDI)

1. পূর্ণ বাক্য में उत्तर दीजिए : 1×5=5

(क) सम्प्रषण (Communication) शब्द की उत्पत्ति किस भाषा से हुई?

(ख) सम्प्रषण के कितने प्रकार हैं?

(ग) सम्प्रषण संदेशों का आदान-प्रदान करने का एक _____ है।

(रिक्त स्थान की पूर्ति कीजिए)

(घ) किस सम्प्रषण का साक्ष्य स्थायी होता है?

(ङ) व्यापारिक पत्र के मुख्य भाग कितने होते हैं?

2. निम्नलिखित प्रश्नों के अति संक्षिप्त उत्तर दीजिए : 2×5=10

(क) मौखिक सम्प्रषण (Oral Communication) से आप क्या समझते हैं?

(ख) ज्ञापन (Memo) का क्या अर्थ है?

(ग) सम्प्रषण द्विमार्गी प्रक्रिया (Two-way process) है। कैसे?

(घ) सम्प्रषण के उद्देश्य क्या-क्या हैं?

(ङ) सम्प्रषण को परिभाषित कीजिए।

3. निम्नलिखित प्रश्नों में से किन्हीं पाँच प्रश्नों के संक्षिप्त उत्तर दीजिए :

5×5=25

- (क) मौखिक एवं लिखित सम्प्रेषण की तुलना कीजिए।
- (ख) प्रभावी सम्प्रेषण (Effective Communication) क्या है? सम्प्रेषण को प्रभावी किस प्रकार बनाया जा सकता है?
- (ग) लिखित सम्प्रेषण के गुण-दोषों को स्पष्ट कीजिए।
- (घ) बिक्री-पत्र से आप क्या समझते हैं? एक बिक्री-पत्र की संरचना समझाइए।
- (ङ) कार्य-विवरण (Minutes) पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।
- (च) प्रभावपूर्ण सम्प्रेषण के सात-सी (Seven C's) की संक्षेप में समीक्षा कीजिए।
- (छ) सम्प्रेषण में कौन-कौन सी बाधाएँ (Barriers) आती हैं? इन बाधाओं को किस प्रकार दूर किया जा सकता है?

4. कम्पनी 'ए', कम्पनी 'बी' से कच्चा माल क्रय करना चाहती है। कम्पनी 'ए' की ओर कम्पनी 'बी' के लिए एक व्यापारिक पत्र लिखिए।

10

अथवा

किसी महाविद्यालय में रिक्त पड़े सहायक प्राध्यापक पद हेतु एक आवेदन-पत्र लिखिए।

1. उत्तर दिनुहोस् :

1×5=5

- (क) Memorandum शब्दलाई नेपालीमा के भनिन्छ?
- (ख) व्यवसायिक पत्रको सबैभन्दामाथि के लेखिन्छ?
- (ग) मौखिक संवाद भनेको के हो?
- (घ) कोटेशन भनेको के हो?
- (ङ) संवादको अवरोध भन्नाले के बुझिन्छ?

2. छोटो उत्तर दिनुहोस् :

2×5=10

- (क) लिखित संवादको दुईटा फाइदा लेख्नुहोस्।
- (ख) सन्धिको भागहरू के-के हुन्, लेख्नुहोस्।
- (ग) व्यवसायिक टिपोट कसलाई भनिन्छ?
- (घ) टेंडरको आह्वान कसरी गरिन्छ?
- (ङ) निचोड खेप्ना भनेको के हो?

22KB/174

(Continued)

3. उत्तर लेख्नुहोस् (कुनै पाँच) :

5×5=25

- (क) शैक्षिक भ्रमण सम्बन्धमा एउटा सूचना प्रस्तुत गर्नुहोस्।
- (ख) हालसालै प्रकाशित पुस्तक पठाइदिन भनी तपाईंको छेउमा रहेको पुस्तक पसलेले ज्योतिप्रकाशन, पानबजार, गुवाहाटीलाई लेख्ने पत्रको (चिठी) नमुना तैयार पार्नुहोस्।
- (ग) कुनै समसामयिक समस्यामूलक विषयमा आधारित भएर सम्बन्धित पक्षको ध्यानाकर्षण गराउन 'हाम्रो प्रजाशक्ति' पत्रिकाका सम्पादकलाई चिठी लेख्नुहोस्।
- (घ) संवादको प्रक्रिया सम्बन्धमा एउटा टिप्पणी लेख्नुहोस्।
- (ङ) लिखित संवादका पाँचवटा विशेषता लेख्नुहोस्।
- (च) व्यवसायिक पत्र र व्यक्तिगत पत्र-को फरक छुट्याउनुहोस्।
- (छ) सामाजिक पत्राचार-अनुसार कुन-कुन पत्रहरू पर्दछन्, छलफल गर्नुहोस्।

4. कुनै एक प्रश्नको उत्तर दिनुहोस् :

10

- (क) संवादको विविध स्वरूपबारे छोटकरीमा लेख्नुहोस्।
- (ख) टिपोटका प्रकारहरू के-के हुन्, लेख्नुहोस्।

★★★

22KB-600/174 63/1 (SEM-1) COM AE 1012 (AECC 1)