



Paper Code

BA-605

Roll No.

Signature of Invigilator

पतंजलि विश्वविद्यालय

University of Patanjali

Examination May – 2019

B.A. with Yoga Science, (Semester : Sixth)

Tourism (Paper : First)

Business Communication

Time: 3 Hours

Max. Marks: 75

Note: This paper is of seventy five (75) marks divided into three (03) sections A, B, and C. Attempt the questions contained in these sections according to the detailed instructions given therein.

नोट : यह प्रश्नपत्र पचहत्तर (75) अंकों का है जो तीन (03) खंडों क, ख, तथा ग में विभाजित है। प्रत्येक खण्ड में दिए गए विस्तृत निर्देशों के अनुसार ही प्रश्नों को हल करना है।

Section - A / खण्ड-क

(Long Answer Type Questions) / (दीर्घ-उत्तरीय प्रश्न)

Note: Section 'A' contains five (05) long-answer-type questions of fifteen (15) marks each. Attempt any **three** questions. (3×15=45)

नोट : खण्ड 'क' में पांच (05) दीर्घ-उत्तरीय प्रश्न दिए हैं, प्रत्येक प्रश्न के लिए पंद्रह अंक निर्धारित हैं। किन्हीं तीन प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

1. पर्यटन व्यवसाय में संचार की भूमिका समझाइये।
Explain role of Communication in Tourism.
2. प्रभावी संचार की बाधाओं पर चर्चा कीजिए।
Discuss the barriers of effective Communication.
3. व्यावसायिक संचार के अवयव क्या हैं? विस्तार से लिखिए।
What are the components of business communication? Write in detail.
4. लिखित संचार से आप क्या समझते हैं? विस्तारपूर्वक समझाइए।
What do you mean by written communication? Explain in detail.
5. गैर मौखिक संचार पर एक लेख लिखिए।
Write an essay on non-verbal Communication.

Section - B / खण्ड-ख

(Short Answer Type Questions) / (लघु-उत्तरीय प्रश्न)

Note: Section 'B' contains Six (06) short-answer-type questions of five (05) marks each. Attempt any **four** (04) questions. (4×5=20)

नोट : खण्ड 'ख' में छः (06) लघु-उत्तरीय प्रश्न दिए गये हैं, प्रत्येक प्रश्न के लिए पांच अंक निर्धारित हैं। किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

1. व्यावसायिक पत्र क्या होते हैं? समझाइये।
What are business letters? Explain.
2. लिखित संचार के कुछ माध्यमों के बारे में लिखिए।
Write about some medium of written communication.
3. सरकुलर मैमो (परिचय ज्ञापन) से आप क्या समझते हैं?
What do you understand by circular Memo? Explain.
4. मौखिक संचार का व्यवसाय में क्या महत्ता है?
What is the importance of oral Communication in Business.

5. गैर मौखिक तथा मौखिक संचार का अर्थ एवं परिभाषा लिखिये।

Write the meaning and definition of non-verbal and verbal communication.

6. टिप्पणी लिखिये - (क) अच्छे स्रोत की विशेषताएँ (ब) व्यावसायिक पत्र।

Write notes on - (A) Qualities of good listener (B) Business letters.

Section - C / खण्ड-ग

(Objective Type Questions) / (वस्तुनिष्ठ प्रश्न)

Note: Section 'C' contains ten (10) objective-type questions of one (01) mark each. All the questions of this section are compulsory. (10×01=10)

नोट : खण्ड 'ग' में दस(10) वस्तुनिष्ठ प्रश्न दिए गये हैं, प्रत्येक प्रश्न के लिए एक (01) अंक निर्धारित है। इस खण्ड के सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

1. निम्नलिखित में मौखिक संचार का उदाहरण नहीं है

- (अ) भाषण/वक्तव्य की तीव्रता (ब) आँख से सम्पर्क
(स) भाषा उपयोग (द) वक्तव्य/भाषण की मात्रा

Which of these are not an example of verbal communication

- (A) Speed of speech (B) Eye contact
(C) Language use (D) Volume of speech

2. टेलीफोनिक बातचीत है

- (अ) दृश्य संचार (ब) मौखिक संचार
(स) गैर मौखिक संचार (द) लिखित संचार

Telephonic conversation is

- (A) Visual communication (B) Verbal communication
(C) Non-verbal communication (D) Written communication

3. संचार एक है

- (अ) तीन मार्गीय प्रक्रिया (ब) एकल मार्गीय प्रक्रिया
(स) दो मार्गीय प्रक्रिया (द) चार मार्गीय प्रक्रिया

Communication is a

- (A) Three way process (B) One way process
(C) Two way process (D) Four way process

4. मौखिक संचार का उदाहरण है

- (अ) टेलीफोन (ब) पत्र
(स) ई-मेल (द) फैक्स

Example of verbal communication is.....

- (A) Telephone (B) Letter
(C) E-mail (D) Fax

5. लिखित संचार में सम्मिलित है

- (अ) फिल्म (ब) रिपोर्ट
(स) साक्षात्कार (द) बोलचाल

Written communication includes

- (A) Film (B) Report
(C) Interviews (D) Speaking

6. समय बचाने वाला संचार है

- (अ) मौखिक (ब) आंतरिक
(स) साक्षात्कार (द) सूची

Communication which saves time is

- (A) Oral (B) Internal
(C) Interviews (D) Schedule

7. किसी/एक होटल में अधिकतर संचार के माध्यम से किया जाता है।

- (अ) फ्रंट ऑफिस (ब) हाउसकीपिंग
(स) रेस्टोरेंट (द) इनमें से कोई नहीं

In a hotel most communications done through

- (A) Front office (B) House Keeping
(C) Restaurant (D) None of these

8. निम्न में होटल व्यवसायी ह

- (अ) मोहन शर्मा (ब) ओम प्रकाश
(स) राजनाथ सिंह (द) मोहन सिंह ओबराय

Which of the following is a hotelier

- (A) Mohan Sharma (B) Om Prakash
(C) Rajnath Singh (D) Mohan Singh Oberai

9. निम्नलिखित में भारतीय संचार कम्पनी है

- (अ) समीचीन (ब) रिलाइंस जियो
(स) पिट्स (द) उपरोक्त में-से कोई नहीं

Which of the following is an Indian Communication/telephone company

- (A) Samichine (B) Reliance Jio
(C) Pits (D) None of the above

10. प्रथम भारतीय संचार सेटेलाइट है

- (अ) सूर्या (ब) एप्पल
(स) अ एवं ब दोनों (द) उपरोक्त में-से कोई नहीं

First Indian communication Setelite is.....

- (A) Surya (B) Apple
(C) Both A and B (D) None of the above

-----X-----