

Syllabus [पाठ्यक्रम]
B.B.A. Ist Year
Business Communication [व्यावसायिक सम्प्रेषण]

Unit - 1

Indian Traditions and Communication - Meaning and Fundamental Principles of Communication in Indian traditions. Oral, Written and Symbolic Communication. Communication in the Guru-Shishya Tradition, Communication in the Vedic Tradition, Levels of Communication and Symbolic communication. Forms and features of Indian business letter writing.

भारतीय परम्पराएँ एवं संचार: भारतीय संचार, भारतीय परम्पराओं में संचार का आशय एवं मूलभूत सिद्धांत। मौखिक, लिखित एवं प्रतीकात्मक संचार। गुरु शिष्यपरम्परा में संचार, वैदिक परम्परा में संचार, संचार के स्तर एवं प्रतीकात्मक संचार। भारतीय व्यावसायिक पत्र लेखन का स्वरूप एवं विशेषताएँ।

Activity 1- students will be divided in groups of 5 students each to present an act on "Communication in the Guru-Shishya tradition" for example an act on gurukul system.

गतिविधि 1- विद्यार्थियों को 5-5 के समूह में विभाजित किया जाएगा, जिसमें उन्हें "गुरु-शिष्य परंपरा में संचार" पर एक अभिनय प्रस्तुत करना होगा, उदाहरण के लिए गुरुकुल प्रणाली पर एक अभिनय।

Activity 2- A classroom activity in which a student will convey a message through pictures, colours or symbols that other students will interpret.

गतिविधि 2- एक कक्षा गतिविधि जिसमें एक विद्यार्थि चित्रों, रंगों या प्रतीकों के माध्यम से एक संदेश देगा, जिसे अन्य छात्र समझेंगे।

Key Words: Indian Traditional Communication.

सार बिंदु (कीवर्ड)/ टैग: भारतीय पारंपरिक संचार

Unit - 2

Modern Communication - Meaning, Definitions, Nature, Importance and Types. Barriers to Communication Meaning, Types Linguistic Barriers, Psychological Barriers, Other Barriers -Cultural, Physical and Organizational Barriers.

आधुनिक संचार अर्थ, परिभाषाएँ, प्रकृति, महत्व एवं प्रकार। संचार की बाधाएं आशय, प्रकार, भाषाई बाधाएं, मनोवैज्ञानिक बाधाएं, अन्य बाधाएं सांस्कृतिक, भौतिक एवं संगठनात्मक बाधाएं।

Activity 1: Groups of students will identify a workplace communication barrier and present solutions to resolve it effectively.

गतिविधि 1: विद्यार्थियों के समूह कार्यस्थल की एक संचार बाधा की पहचान करेंगे एवम् उसे प्रभावी रूप से हल करने के समाधान प्रस्तुत करेंगे।

Activity 2: Students in groups will prepare a chart/model to present a theory of communication.

गतिविधि 2: विद्यार्थियों के समूह संचार के सिद्धांत को प्रस्तुत करने के लिए एक चार्ट मॉडल तैयार करेंगे।

Key words: Modern Communication, communication barriers

सार बिंदु (कीवर्ड)/ टैग: आधुनिक संचार, संचार बाधाएं/इकाई

Unit - 3

Written and Oral Communication: Business Correspondence Meaning, Features and Format. Types of Business Letters Inquiry, Complaint, Credit, Order, Reply Letters, and Circulars. Oral Communication Meaning and Types. Non-Verbal Communication Body Language, Sign Language and Para language. लिखित एवं मौखिक संचार व्यावसायिक पत्र व्यवहार - अर्थ, विशेषताएँ एवं स्वरूप। व्यावसायिक पत्रों के प्रकार - पूछताछ, शिकायत, साख, आदेश, उत्तर पत्र एवं परिपत्र। मौखिक संप्रेषण अर्थ एवं प्रकार। अशाब्दिक संप्रेषण - शारीरिक भाषा, संकेत भाषा, पैरा भाषा।

Activity 1: Groups will draft handwritten letters, including an inquiry, order, complaint and circular letter, to understand formal communication.

गतिविधि 1: विद्यार्थी समूह औपचारिक संचार को समझने के लिए हस्तलिखित पत्र तैयार करेंगे, जिसमें पूछताछ पत्र, आदेश पत्र, शिकायत पत्र एवम् परिपत्र पत्र शामिल होंगे।

Activity 2: Groups will pass/send a message using only gestures and body language, then compare the final interpretation with the original message.

गतिविधि 2: विद्यार्थी समूह केवल इशारों एवम् शारीरिक भाषा का उपयोग करके संदेश प्रेषित करेंगे एवम् अंतिम व्याख्या की मूल संदेश से तुलना करेंगे।

Key words. written communication, oral communication

सार बिंदु (कीवर्ड)/टैग: लिखित संचार, मौखिक संचार

Unit - 4

Various Concepts of Communication -The Process of Report Writing, Communication of Notice, Preparation of Agenda and Minutes. Management Information System - Meaning, Objectives, Process and Types. Functions of MIS.

संचार की विभिन्न अवधारणाएँ प्रतिवेदन लेखन की प्रक्रिया, सूचनाओं का संप्रेषण, कार्य सूची एवं कार्यवृत्त का निर्माण। प्रबंधन सूचना प्रणाली अर्थ, उद्देश्य, प्रक्रिया एवं प्रकार, प्रबंधन सूचना प्रणाली के कार्य।

Activity 1: Students in groups will draft Notices, Agendas, Minutes on the situations given by the instructor in appropriate format.

गतिविधि 1: विद्यार्थी समूह में प्रशिक्षक द्वारा दी गई स्थितियों पर उचित प्रारूप में नोटिस, एजेंडा, मिनट का मसौदा तैयार करेंगे।

Activity 2-students will be divided in groups. Each group has to develop a simple Management Information System on topic/situation given by the faculty, like employee attendance system, security check at entrance gate, etc.

गतिविधि 2- छात्रों को समूहों में विभाजित किया जाएगा। प्रत्येक समूह को शिक्षक द्वारा दिए गए विषय स्थिति पर एक सरल प्रबंधन सूचना प्रणाली विकसित करना होगा, जैसे- कर्मचारी उपस्थिति प्रणाली, प्रवेश द्वार पर सुरक्षा जांच, आदि।

Key words: Notice, Agenda, Minutes

सार बिंदु (कीवर्ड)/टैग: नोटिस, कार्य सूची, कार्यवृत्त

Unit - 5

Modern Forms of Communication - Email, Video Conferencing, Social Media, Communication Systems in Global Business, Types of Information Technology and their Utility in Business Communication.

संचार के आधुनिक रूप ई-मेल, वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग, सोशल मीडिया, वैश्विक व्यवसाय की संचार प्रणाली, सूचना प्रौद्योगिकी के प्रकार एवं व्यावसायिक संचार में उपयोगिता।

Activity 1: Groups will convey the same message using different modes (in-person, video, text) to understand their effectiveness in communication.

गतिविधि 1: विद्यार्थी समूह एक ही संदेश को विभिन्न माध्यमों (प्रत्यक्ष, वीडियो, टेक्स्ट) के माध्यम से प्रस्तुत करेंगे ताकि संचार में उनकी प्रभावशीलता को समझ सकें।

Activity 2: Students working in a group will draft clear and professional emails for assigned workplace scenarios.

गतिविधि 2: विद्यार्थी समूह दिए गए कार्यस्थल परिदृश्यों के लिए स्पष्ट एवं व्यावसायिक ईमेल तैयार करेंगे।

Key words: Information Technology, Email, Video Conferencing

सार बिंदु (कीवर्ड)/ टैग: सूचना प्रौद्योगिकी, ईमेल, वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग

ALEXIA COLLEGE OF PROFESSIONAL STUDIES

Exam Oriented Important Question

परीक्षोपयोगी महत्वपूर्ण प्रश्न

B.B.A. Ist Year

Business Communication (व्यावसायिक सम्प्रेषण)

1. भारतीय परंपराओं में संचार की अवधारणा को अर्थ एवं मूलभूत सिद्धांतों सहित समझाइए।
Explain the concept of communication in Indian traditions with its meaning and fundamental principles.
2. गुरु-शिष्य परंपरा में संचार की भूमिका एवं विशेषताएँ स्पष्ट कीजिए।
Explain the role and features of communication in the Guru-Shishya tradition.
3. वैदिक परंपरा में संचार प्रणाली का वर्णन कीजिए।
Describe the system of communication in the Vedic tradition.
4. मौखिक, लिखित एवं प्रतीकात्मक संचार को उदाहरण सहित समझाइए।
Explain oral, written and symbolic communication with examples.
5. आधुनिक संचार (Modern Communication) की परिभाषा, प्रकृति, महत्व एवं प्रकारों को समझाइए।
Explain Modern Communication with its meaning, definitions, nature, importance and types.
6. संचार में बाधाएँ (Barriers to Communication) क्या हैं? इनके प्रकारों का विस्तार से वर्णन कीजिए।
What are barriers to communication? Explain their types in detail.
7. भाषायी (Linguistic) एवं मनोवैज्ञानिक (Psychological) बाधाएँ उदाहरण सहित समझाइए।
Explain linguistic and psychological barriers with examples.
8. सांस्कृतिक, भौतिक एवं संगठनात्मक बाधाएँ संचार को कैसे प्रभावित करती हैं?
How do cultural, physical and organizational barriers affect communication?
9. व्यावसायिक पत्राचार (Business Correspondence) से आप क्या समझते हैं? इसके अर्थ, विशेषताएँ एवं प्रारूप समझाइए।
What is Business Correspondence? Explain its meaning, features and format.
10. व्यावसायिक पत्रों के प्रकार समझाइए -
Inquiry, Complaint, Credit, Order, Reply Letters एवं Circulars.

OR

Explain the types of business letters - Inquiry, Complaint, Credit, Order, Reply letters and Circulars.

11. मौखिक संचार (Oral Communication) का अर्थ, प्रकार एवं महत्व समझाइए।

- Explain the meaning, types and importance of oral communication.
12. अशाब्दिक संचार (Non-Verbal Communication) क्या है? इसके प्रकारों का वर्णन कीजिए।
(Body Language, Sign Language and Para Language)
What is non-verbal communication? Explain its types
13. Written Communication और Oral Communication में अंतर स्पष्ट कीजिए।
Differentiate between written and oral communication.
14. रिपोर्ट लेखन की प्रक्रिया को चरणबद्ध समझाइए।
Explain the process of report writing step by step.
15. नोटिस (Notice) का अर्थ, उद्देश्य एवं प्रारूप समझाइए।
Explain the meaning, objectives and format of a notice.
16. एजेंडा एवं मिनट्स (Agenda and Minutes) से आप क्या समझते हैं? इनके तैयारी की प्रक्रिया समझाइए।
What do you understand by agenda and minutes? Explain their preparation process.
17. प्रबंधन सूचना प्रणाली (Management Information System - MIS) का अर्थ, उद्देश्य, प्रक्रिया एवं कार्य समझाइए।
Explain the meaning, objectives, process and functions of Management Information System (MIS).

ALEXIA COLLEGE OF PROFESSIONAL STUDIES

Alexia College of Professional Studies

Roll No.
500 -/-/15/20

NP-102-B

January – February 2023

B. B. A. First Year (4 Y. D. C.) Special and Supplementary Examination

COMMUNICATION SKILLS

सम्प्रेषण कौशल

Major II / Minor and Elective Paper

मुख्य II / गौण एवं वैकल्पिक प्रश्नपत्र

Time 3 Hours]

[Max. Marks 70

[Min. Marks 25

नोट : सभी खण्ड अनिवार्य हैं। सभी के लिए अंक विभाजन योजना प्रश्नपत्र में दर्शाये 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 : अति लघुउत्तरीय प्रश्न Section A : Very Short Answer Question

3×4=12

नोट : सभी तीन प्रश्न अनिवार्य हैं। उत्तर हेतु अधिकतम शब्द सीमा 50 शब्द।

All three questions are compulsory. Maximum word limit for answer 50 words.

1. संचार का महत्त्व समझाइये।
What is the importance of Communication ?

अथवा OR

संचार को परिभाषित कीजिए।
Define Communication.

2. 'सेमिनार' पर संक्षेप में टिप्पणी लिखिए।
Write a short note on 'Seminar'.

अथवा OR

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

3. कार्य सूची की बैठक (मीटिंग) में क्या भूमिका होती है ?
What is the role of Agenda in Meeting ?

अथवा OR

लिस्टिंग एवं हियरिंग के बीच अन्तर को समझाइये।
Explain the difference between Listening and Hearing.

खण्ड ब : लघुउत्तरीय प्रश्न Section B : Short Answer Question

4×7=28

नोट : सभी चार प्रश्न अनिवार्य हैं। उत्तर हेतु अधिकतम शब्द सीमा 200 शब्द।

All four questions are compulsory. Maximum word limit for answer 200 words.

1. संचार प्रक्रिया के विभिन्न चरणों को विस्तृत में समझाइये।
Explain the various stages of Process of Communication in detail.

अथवा OR

प्रभावी संचार में आने वाली सामान्य बाधाएँ क्या हैं ? इन्हें कैसे दूर किया जा सकता है ?

What are the common barriers of Effective Communication ? How can we overcome them ?

P. T. O.

Alexia College of Professional Studies

Prepared by Prof. Chhatrapal katariya

2. समूह चर्चा को परिभाषित कीजिये। समूह चर्चा में भाग लेते समय किन बातों का ध्यान रखना चाहिए ?
Define Group Discussion. Highlight the points to be borne in mind while participating in Group Discussion.

अथवा OR

एक अच्छे सार्वजनिक भाषण के लक्षणों को लिखिए। भाषण तैयार करते समय किन बातों का ध्यान रखना चाहिए ?
Write the characteristics of a Good Public Speech. What points should be kept in mind while drafting a speech ?

3. अशाब्दिक सम्प्रेषण क्या है ? इसके महत्त्व एवं प्रकारों को समझाइये।
What is Non-Verbal Communication ? Explain its importance and types.

अथवा OR

एक साक्षात्कारकर्ता के लिए साक्षात्कार में क्या करना चाहिए और क्या नहीं करना चाहिए ?
What are the do's and don'ts of an Interview for an Interviewer ?

4. आपने मुम्बई की सनबैन कम्पनी को 500 सनग्लासेस का आर्डर यह कहते हुये दिया कि इसकी आपूर्ति 30 जनवरी तक हो जानी चाहिए क्योंकि यह गर्मी के लिए आवश्यक है। पर माल की आपूर्ति तय सीमा में नहीं हो पाने के कारण आप कम्पनी को पत्र लिखिए कि यह आर्डर अब निरस्त किया जाता है।
You have placed an order for 500 pairs sunglasses with Sun Ban Company of Mumbai saying that the goods are required for summer and must be delivered before 30th January. Write a letter cancelling the order as the goods are not delivered in time.

अथवा OR

आपने एक ड्रीमलैण्ड होटल खरीदा है, जिसका पुनर्निर्माण एक सम्मानीय आन्तरिक सजाकार कम्पनी द्वारा करवाया है। आपने इसको एक नया स्वरूप प्रदान किया है। आपको एक परिपत्र (सर्कुलर) तैयार कर पुराने होटल ग्राहकों को भेजना है, जिसमें आपको होटल के अपने स्वामित्व तथा इसकी नयी मनमोहक विशेषताओं के बारे में जानकारी प्रदान करना है।
You have recently purchased the Dreamland Hotel which has been renovated since, and with the help of a reputed firm of interior decorators, you have given it an altogether new appearance. Draft a circular letter be sent to old customers of the hotel announcing the change in proprietorship and the new attractive features introduced by you.

खण्ड स : दीर्घउत्तरीय प्रश्न Section C : Long Answer Question

Alexia

2×15=30

नोट : सभी दो प्रश्न अनिवार्य हैं। उत्तर हेतु अधिकतम शब्द सीमा 500 शब्द।

All two questions are compulsory. Maximum word limit for answer 500 words.

1. ईस्टर्न ट्रेडिंग कम्पनी, इन्दौर को एक बिजनेस डेवलपमेन्ट मैनेजर की आवश्यकता है, जो योजनायें बनाने तथा व्यवसायिक वृद्धि के लिए वास्तविक परिणामों को प्राप्त करने में सक्षम हो। उसे हिन्दी व इंग्लिश भाषा लिखने व बोलने पर अधिकार हो। उपरोक्त जानकारी के आधार पर एक उचित सी. वी. बनाइये।
Eastern Trading Company, Indore, require a business development manager. The person should be able to plan for and produce tangible results in business group. He must have good command over spoken and written Hindi and English. Draft a suitable curriculum vitae keeping the above information in your knowledge.

अथवा OR

न्यू ईरा इंग्लिश स्कूल के अंग्रेजी शिक्षक के पद के लिए एक एप्लीकेशन लिखिए।
Draft an application for the post of the English Teacher of New Era English School.

2. व्यावसायिक पत्राचार से आप क्या समझते हैं ? व्यावसायिक पत्राचार को अधिक आकर्षक एवं प्रभावशाली कैसे बनाया जा सकता है ?
What do you understand by Business Correspondence ? How to make Business Correspondence more attractive and effective ?

अथवा OR

बायोडाटा बनाते समय क्या करना चाहिए एवं क्या नहीं करना चाहिए, इसके महत्त्वपूर्ण बिन्दुओं की लिस्ट बनाइये।
Make a list of the importance do's and don'ts while drafting a Resume.