

2019(Odd)**Time : 3Hrs.****Sem - I/II**
Communication Skills -II**Full Marks : 70****Pass Marks : 28***There are two parts in the question****PART-I(ENGLISH) & PART-II(HINDI)*****प्रश्न में दो खण्ड-I (अंग्रेजी एवं खण्ड-II (हिन्दी)*****Answer 16 Question from Part-I and 4 Question from Part-II of Group-A, each question carries 1 mark*****ग्रुप-A के खण्ड-I से 16 तथा खण्ड-II से 4 प्रश्नों के उत्तर दें, प्रत्येक प्रश्न का मान 1 अंक है।*****Answer 4 question from Part-I and 1 Questions from Part-II, of Group-B, each question carries 4 mark.*****ग्रुप-B के खण्ड -I से 4 तथा खण्ड -II से 1 प्रश्न के उत्तर दें, प्रत्येक प्रश्न का मान 4 अंक है।*****Answer 3 Question from Part-I and 2 Questions from Part-II of Group-C each question carries 6 mark.*****ग्रुप-C के खण्ड-I से 3 तथा खण्ड -II से 2 प्रश्नों के उत्तर दें, प्रत्येक प्रश्न का मान 6 अंक है।*****All parts of a question must be answered at one place in sequence, otherwise they may not be evaluated.*****एक प्रश्न के सभी अंशों का उत्तर एक ही जगह (लगातार क्रम में) होना चाहिए, अन्यथा वे जाँचे नहीं जा सकते हैं।*****The figure in right hand margin indicate marks.*****दाएँ पार्श्व के अंक पूर्णांक के सूचक हैं।****P.T.O**

PART - I
GROUP - A

1. Choose the most suitable answer from the following options : 16 x 1=16

- (i) Written communication includes-
- (a) Contracts
(b) Brochures
(c) Text
(d) All of these
- (ii) Business letters are-
- (a) Funny in nature
(b) Non-serious in nature
(c) Formal in nature
(d) None of these
- (iii) Communication barriers can
- (a) Not be overcome
(b) Be overcome
(c) Break communication cycle
(d) Both (b) & (c)

PART - II
GROUP - C

सभी दो प्रश्नों के उत्तर दें। 6 x 2 = 12

10. सम्प्रेषण की प्रक्रिया का वर्णन करें। 6

OR(अथवा)

औपचारिक सम्प्रेषण एवं अनौपचारिक सम्प्रेषण में अन्तर स्पष्ट करें।

11. शारीरिक भाषा से क्या तात्पर्य है ? इसके विभिन्न पहलुओं पर प्रकाश डालें। 6

OR(अथवा)

प्रभावी श्रवण से क्या समझते हैं ? श्रवण कौशल में वृद्धि हेतु ध्यान में रखी जाने वाली सावधानियाँ बताइए।

- (iv) सम्प्रेषण में भाषागत बाधा को दूर करने के उपाय है।
 (अ) भाषा सरल हो
 (ब) भाषा स्पष्ट हो
 (स) भाषा प्रचलित हो
 (द) उपर्युक्त सभी

PART - II

GROUP B

एक प्रश्न का उत्तर दें। 4 x 1= 4

9. भाषिक सम्प्रेषण से क्या तात्पर्य है ? 4

OR(अथवा)

प्रस्तुति में दृश्य, चार्ट, टेबुल क्यों आवश्यक हैं ?

- (iv) 'Chronemics' means-
 (a) Eye Contact
 (b) Vocal clues
 (c) Use of time
 (d) All of these
- (v) Dress and Appearance -
 (a) Tells a lot about social status
 (b) Impresses the audience
 (c) Both (a) & (b)
 (d) has no role in grooming
- (vi) A person standing with his hands in pocket at his workplace indicates-
 (a) Manner
 (b) Casual attitude
 (c) Carelessness
 (d) Both (b) & (c)
- (vii) Para language is a kind of action language that refers to-
 (a) Actual words
 (b) Body Language
 (c) The tone of voice, pace of speech
 (d) None of these

P.T.O

(viii) **Giving a non-verbal message is -**

- (a) Spontaneous
- (b) A dramatic skilful
- (c) Deliberate
- (d) All of these

(ix) In technical communication, we do not need to be-

- (a) Incompetent in the subject
- (b) Poor in Language
- (c) Poor in structuring facts
- (d) All of these

(x) Non-Verbal communication includes -

- (a) Frown
- (b) Smile
- (c) Winking
- (d) All of these

(ix) Technical Jargons are semantic barriers that are-

- (a) Easy words
- (b) Tough words
- (c) Technical words not understandable
- (d) Faulty translation

PART - II

GROUP - A

सर्वाधिक उपयुक्त विकल्प को चुनकर लिखें :

1 x 4 = 4

(i) **सम्प्रेषण कौशल के विकास के लिए.**

- (अ) समाचार-पत्र एवं पत्रिकाओं का अध्ययन करना चाहिए
- (ब) एकान्तवास करना चाहिए
- (स) पूर्वाम्यास करना चाहिए
- (द) (अ) और (स)

(ii) **प्रभावी सम्प्रेषण में बाधा है-**

- (अ) भाषिक अवरोध
- (ब) तकनीकी अवरोध
- (स) वैयक्तिक अवरोध
- (द) उपर्युक्त सभी

(iii) **संचार में शारीरिक हाव-भाव का प्रतिशत है-**

- (अ) 7%
- (ब) 38%
- (स) 55%
- (द) 100%

PART - I**GROUP - C**

Answer all **Three** Questions. **6 x 3 = 18**

6. What is Eye-Contact ? How does it engage the audience ? **6**

OR(अथवा)

State and explain Communication process.

7. Place an order for one set of books prescribed in your syllabus. **6**

OR(अथवा)

Write a letter to your sister to share your experience at first day in office.

8. Draft a Notice to inform students of your semester regarding extension of date for online fee payment . **6**

OR(अथवा)

You are Neeta/Neeraj of IIIrd semester. Write a letter to your principal requesting him to arrange tutorial classes.

- (xii) Communication through body movement is known as -
 (a) Censcious movement
 (b) Kinesics
 (c) Oral communication
 (d) Meta communication
- (xiii) Non-verbal communication does not include -
 (a) Words
 (b) Space
 (c) Silence
 (d) Gestures
- (xiv) The content of the communication is called-
 (a) Message
 (b) Noise
 (c) Media
 (d) Jargon
- (xv) Decoding as a component of communication process is on the part of the
 (a) Sender
 (b) Receiver
 (c) Audience
 (d) Both (b) & (c)

P.T.O

- (xvi) **Communication skills can be -**
 (a) Enhanced
 (b) Polished
 (c) Enriched
 (d) All of these

PART - I
GROUP B

Answer all **Four** Questions. **4 x 4=16**

2. How can we overcome barriers to listening. **4**

OR(अथवा)

Explain the term 'Proxemics' using relevant examples.

3. What do you understand by the term Formal communication ? **4**

OR(अथवा)

What is the importance of Informal communication in our day to day life ?

4. State the different 'Communication barriers' in your own words. **4**

OR(अथवा)

Define the terms Vertical communication.

5. How can we develop effective communication skills ? **4**

OR(अथवा)

Facilitating feedback helps in effective communication. Explain

P.T.O