

**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 - II

## GROUP - C

6 x 2 = 12

सभी दो प्रश्नों के उत्तर दें।

10. सत्य षण की प्रक्रिया का वर्णन करें। 6

OR(अथवा)

औपचारिक सत्य षण एवं अनौपचारिक सत्य षण में  
अंतर स्पष्ट करें।

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

OR(अथवा)

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

\*\*\*

## 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) &amp; (c)

- (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

- (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

**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 ?

## GROUP - A

## PART - II

1 x 4 = 4

सर्वाधिक उपयुक्त विकल्प को चुनकर लिखें :

- (i) सम्प्रश्न कौशल के विकास के लिए  
 (अ) समाचार-पत्र एवं पत्रिकाओं का अध्ययन करना चाहिए  
 (ब) एकान्वयन करना चाहिए  
 (स) पूर्वान्वयन करना चाहिए  
 (द) (अ) और (स)

- (ii) प्रभावी सम्प्रश्न में बाधा है—  
 (अ) भाषिक अवरोध  
 (ब) तकनीकी अवरोध  
 (स) वैयक्तिक अवरोध  
 (द) उपयुक्त सभी

- (iii) संचार में शारीरिक दृष्ट-श्राव का प्रतिशत है—  
 (अ) 7%  
 (ब) 38%  
 (स) 55%  
 (द) 100%

- (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 - 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 III<sup>rd</sup> 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)

(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**