

TILAK MAHARASHTRA VIDYAPEETH, PUNE**BACHELOR OF COMMERCE (B. COM)****EXAMINATION - MAY 2022****SECOND/THIRD SEMESTER****Subject: Business Communication (BCOM19-201/BCS - 301)****Date: 23/05/2022****Total marks: 60****Time: 10.00 am to 12.30 pm**

- Instructions:** 1) Attempt all Questions
2) Figures to the right indicate full marks

Q. 1) Answer the multiple Choice questions. (Any 10) (10)

1. Encoding and Decoding are the _____ of communication process.
a) barriers
b) advantages
c) characteristics
d) elements
2. The open door policy helps the _____ build healthy business relations with the sub-ordinates.
a) colleagues
b) sub-ordinates
c) superiors
d) none of these
3. While framing future policies, reports provide information and _____.
a) facts
b) figures
c) guidance
d) none of these
4. Letter of _____ for a job should be short, should not provide minute details about you.
a) termination
b) sales letter
c) enquiry
d) application
5. While drafting sales letter _____ likes and dislikes must be considered.
a) Employees
b) Customer
c) Seller
d) None of these
6. Courtesy, neatness, accuracy, simplicity are _____ qualities of letter.
a) Inner
b) outer
c) both inner & outer
d) none of these
7. Good communication develops _____ relation within persons.
a) Strong
b) Bad
c) Improper
d) None of these
8. The message to be communicated should be adequate and _____.
a) Full
b) Complete
c) Short
d) Bold
9. Business letters _____ the goodwill of the company.
a) Spoil
b) Create
c) Decrease
d) Enhance
10. A _____ letter is written by the purchaser if he does not find the goods up to his satisfaction.
a) Appointment
b) Application
c) Complaint
d) Order
11. _____ Communication can be edited and revised before sending.
a) Oral
b) Grapevine
c) Written
d) Non-verbal

५. विक्री पत्रे लिहिताना ----- च्या आवडी-निवडी लक्षात घ्याव्या लागतात.
 अ) कर्मचारी ब) ग्राहक
 क) विक्रेते ड) यापैकी कोणतेही नाही
६. संदर्भ, अभिवादन, मजकूर आणि शेवट ही व्यावसायिक पत्रांची वैशिष्ट्ये आहेत.
 अ) अंतर्गत ब) बाह्य
 क) अंतर्गत व बाह्य ड) यापैकी कोणतेही नाही
७. उत्तम संज्ञापन व्यक्ती - व्यक्तींमधील संबंध ----- करते.
 अ) दृढ ब) खराब
 क) अयोग्य ड) यापैकी कोणतेही नाही
८. संदेश ही नेहमी पुरेसा व ----- असावा.
 अ) भरभरून ब) पूर्ण
 क) छोटा ड) ठळक
९. व्यावसायिक पत्रांमुळे कंपनीची धंद्यातील पत ----- करते
 अ) खराब ब) निर्माण
 क) कमी ड) अधिक
१०. ग्राहकाला आदेशबरोबरच माल न मिळाल्यास ते ----- पत्र लिहतात.
 अ) नियुक्ति ब) अर्ज
 क) तक्रार/दावा ड) आदेश
११. संज्ञापनामध्ये संदेश पाठवण्याअगोदर संपादन करता येतो व सुधारता येतो.
 अ) मौखिक ब) द्राक्षवेल
 क) लेखी ड) अशाब्दिक
१२. नातेवाईकांबरोबर घडणारे संभाषण हे संज्ञापनाचा प्रकार आहे.
 अ) औपचारिक ब) शाब्दिक
 क) अशाब्दिक ड) अनौपचारिक
१३. भांडणे सोडविणे हे कौशल्य आहे.
 अ) स्वयंचलित ब) सोपे
 क) अपवादात्मक ड) अंतरवैयक्तिक

प्र. २) टीपा लिहा. (कोणतेही ३)

(१५)

१. अहवालाची वैशिष्ट्ये
२. मौखिक संज्ञापनाचे महत्त्व
३. व्यक्तीगत कौशल्य
४. विक्री पत्र
५. कामाच्या ठिकाणी संज्ञापनाचे महत्त्व

प्र. ३) खालीलपैकी कोणत्याही दोन प्रश्नाचे उत्तर १५० शब्दांत लिहा.

(२०)

१. संज्ञापनाची प्रक्रिया विस्तृत करा.
२. व्यावसायिक पत्राचे महत्त्व सांगून त्याचे प्रकार स्पष्ट करा.
३. प्रभावी संज्ञापनाचे तत्वे स्पष्ट करा.
४. औपचारिक आणि अनौपचारिक संज्ञापनातील फरक स्पष्ट करा.

प्र. ४) खालीलपैकी कोणत्याही एका प्रश्नाचे उत्तरे ३०० शब्दांत लिहा.

(१५)

१. संज्ञापन प्रक्रियेतील विविध अडथळे लिहा.
२. अहवालाचे विविध प्रकार स्पष्ट करा.
३. संघटनेतील संज्ञापनाच्या विविध पद्धती स्पष्ट करा.
