

TILAK MAHARASHTRA VIDYAPEETH, PUNE

BACHELOR OF COMMERCE (B.COM.)

EXAMINATION: - MAY 2022

THIRD SEMESTER

Subject: Business Communication (BCOM19-201)

Date: 23/05/2022

Total marks: 100

Time: 10:00 am to 1:00 pm

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

Q. 1A Answer the multiple-choice questions (Any 10) (10)

1. Report writing provides an _____ to factual information.

| | |
|---------------|---------------|
| a) attachment | b) evidence |
| c) alteration | d) impression |
2. Eye contact is most effective in the goal to gain _____.

| | |
|--------------|------------|
| a) wealth | b) trust |
| c) objective | d) success |
3. _____ is a form of technical barrier in communication.

| | |
|-----------------------|------------------------|
| a) no ventilation | b) distance |
| c) lack of confidence | d) electricity failure |
4. A _____ should be updated from time to time.

| | |
|-----------|-----------|
| a) letter | b) memo |
| c) report | d) resume |
5. Understanding the _____ helps in effective communication.

| | |
|-------------|------------|
| a) decoder | b) sender |
| c) receiver | d) encoder |
6. Communication with relatives and friends is _____ type of communication.

| | |
|---------------|-------------|
| a) formal | b) verbal |
| c) non-verbal | d) informal |
7. _____ Communication can be edited and revised before sending.

| | |
|------------|---------------|
| a) Oral | b) Grapevine |
| c) Written | d) Non-verbal |
8. Recovery letters are sent for the collection of pending amount of _____ .

| | |
|------------|------------------|
| a) letters | b) money |
| c) work | d) none of these |
9. Video or Audio meetings with people faraway is possible due to _____ .

| | |
|---------------------|--------------|
| a) teleconferencing | b) telegraph |
| c) telephone | d) telex |
10. _____ is an instrument used to receive short messages.

| | |
|-----------|---------------------|
| a) Pager | b) Teleconferencing |
| c) Letter | d)Mobile |
11. The first and foremost part of the letter is the _____ that contains the name and address of the sender firm.

| | |
|---------------|----------------------|
| a) salutation | b) date |
| c) heading | d)body of the letter |
12. _____ represents the name and address of the organization to which the letter is addressed.

| | |
|------------------------|------------------|
| a) Salutation | b) Heading |
| c) Complimentary close | d)Inside address |
13. While framing future policies, reports provide information and _____.

- a) facts
- b) figures
- c) guidance
- d) none of these

Q.1 B Answer in one sentence (Any 5) (10)

1. Define communication.
2. What is quotation?
3. What is encoding and decoding in process of communication?
4. What is horizontal communication?
5. What are the physical barriers of communication?
6. Name any two forms of non-verbal communication?
7. What is a resume?

Q. 2 Write Short Notes (Any 4) (20)

1. E-mail
2. Grapevine communication
3. Importance of communication workplace
4. Order letter
5. Physical barriers to communication
6. Downward communication

Q.3 Answer in 150 words (Any 3) (30)

1. Describe the essential qualities of business letters.
2. Explain in detail the process of communication.
3. Prepare your own resume.
4. Write the principles of effective communication.
5. Explain the forms in which non-verbal communication takes place.

Q.4 Answer in 300 words (Any 2) (30)

1. Describe the structure of a Report.
 2. What are the key points to effective listening? State the barriers to listening.
 3. State and explain the barriers to communication.
 4. State and explain the types of communication in an organization.
-

मराठी रूपांतर

सूचना : १) सर्व प्रश्न अनिवार्य
२) उजवीकडील अंक पूर्ण गुण दर्शवितात.

प्र.१.अ खालील प्रश्नांचे योग्य पर्याय निवडा. (कोणतेही १०) (१०)

- | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| १. अहवाल लेखन वास्तविक माहितीचा | असते. |
| अ) जोड | ब) पुरावा/संदर्भ |
| क) घटनावली | ड) छाप |
| २. कोणाचाही | जिंकण्यासाठी नजरानजर महत्वाची ठरते. |
| अ) धन | ब) विश्वास |
| क)ध्येय | ड) यश |
| ३. | हा तांत्रिक स्वरूपाचा अडथळा असतो. |
| अ) वायुविजन | ब) अंतर |
| क) आम्तविश्वासाची कमतरता | ड) विद्युतपुरवठा खंडित होणे |
| ४. | वेळोवेळी अद्यतन केली गेली पाहिजे. |
| अ) पत्र | ब) इतिवृत्त |
| क) अहवाल | ड) व्यक्तिगत माहिती |

५. ला समजून घेण्याने संज्ञापन प्रभावी होऊ शकते.
 अ) संदेश समजून घेणारा ब) संदेश पाठवणारा
 क) संदेश प्राप्तकर्ता ड) संदेश शब्दबद्ध करणारा
६. नातेवाईकांबाबोर घडणारे संभाषण हे संज्ञापनाचा प्रकार आहे.
 अ) औपचारिक ब) शाब्दिक
 क) अशाब्दिक ड) अनैपचारिक
७. संज्ञापनामध्ये संदेश पाठवण्या अगोदर संपादन करता येतो व सुधारता येतो.
 अ) मौखिक ब) द्राक्षवेल
 क) लेखी ड) अशाब्दिक
८. उरलेली गोळा करण्याकरिता वसूली पत्रे पाठवली जातात.
 अ) पत्रे ब) रक्म
 क) काम ड) यापैकी काहीही नाही
९. दूर असलेल्या लोंकाबाबोर घडणाऱ्या ऑडिओ व व्हिडिओ सभा च्या माध्यमातून संभव होतात.
 अ) टेलिकॉन फेरेंसिंग ब) टेलिग्राफ
 क) टेलिफोन ड) टेलेक्स
१०. लहानसहान निरोप पाठविण्यासाठी हे उपयुक्त साधन आहे.
 अ) पेजर ब) टेलिकॉनफेरेंसिंग
 क) पत्र ड) मोबाईल
११. वरून कोणत्या व्यवसासिक संस्थेकडून सदर पत्र आले आहे ते कळते.
 अ) अभिवादन ब) तारीख
 क) शीर्षक ड) मजकूर
१२. म्हणजे ज्या व्यक्तिला अगर संस्थेला पत्र असेल तिचे नाव व पत्ता येथे लिहिण्यात येतो.
 अ) अभिवादन ब) शीर्षक
 क) पत्राचा समारोप ड) अंतर्गत पत्ता
१३. भविष्यातील धोरणांचे नियोजन करताना अहवाल माहिती व पुरवण्याचे काम करतात.
 अ) तथ्ये ब) आकडेवारी
 क) मार्गदर्शन ड) यापैकी काहीही नाही

प्र. १. ब) एका वाक्यात उत्तरे लिहा. (कोणतेही ५) (१०)

१. संज्ञापनाची व्याख्या सांगा.
२. चौकशी पत्रास उत्तर म्हणजे काय?
३. संज्ञापन प्रक्रियेमध्ये एनकोड (encode) आणि डीकोड (decode) म्हणजे काय?
४. समपातळी संज्ञापन म्हणजे काय?
५. संज्ञापनातील भौतिक स्वरूपाचे अडथळे कोणते?
६. सांकेतिक संज्ञापनाचे कोणतेही दोन प्रकार सांगा.
७. व्यक्तीगत माहितीचा गोषवारा (resume) म्हणजे काय?

प्र. २) टीपा लिहा. (कोणतेही ४) (२०)

१. इ-मेल
२. द्राक्षवेल संज्ञापन
३. कामाच्या ठिकाणी संज्ञापनाचे महत्त्व
४. आदेशपत्र
५. संज्ञापनातील भौतिक अडथळे
६. अधोगामी संज्ञापन

प्र. ३) खालील प्रश्नाचे उत्तर १५० शब्दांत लिहा. (कोणतेही ३) (३०)

१. व्यावसायिक पत्रांची वैशिष्ट्ये लिहा.

२. संज्ञापनाची प्रक्रिया विस्तृत करा.
३. तुमच्या व्यक्तिगत माहितीचा नमुना सादर करा.
४. प्रभावी संज्ञापनाची तत्वे लिहा.
५. अशाब्दिक संज्ञापन कोणत्या प्रकारे घडू शकते ते स्पष्ट करा.

प्र. ४) खालील प्रश्नाचे उत्तरे ३०० शब्दांत लिहा. (कोणतेही २) (३०)

१. अहवालाची रचना स्पष्ट करा.
 २. श्रवण प्रक्रियेतील अडथळे सांगून प्रभावी श्रवणासाठी लागणाऱ्या महत्वाच्या बाबी लिहा.
 ३. संज्ञापन प्रक्रियेतील अडथळे विस्तारित करून लिहा.
 ४. कोणत्याही संस्थेमध्ये घडणाऱ्या संज्ञापनाचे विविध प्रकार विस्तारित करा.
-