

TILAK MAHARASHTRA VIDYAPEETH, PUNE
BACHELOR OF COMMERCE (B.COM.)
EXAMINATION: - DECEMBER- 2022
THIRD SEMESTER

Subject: Business Communication (BCOM19-201/BCS-301)

Date: 05/12/2022

Total marks: 100

Time: 2.00 pm to 5.00 pm

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

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

1. A _____ should be updated from time to time.

a) letter	b) memo
c) report	d) resume
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. Inter- departmental communication is a part of _____ communication.

a) horizontal	b) upward
c) downward	d) diagonal
4. Conflict resolution is an _____ skill.

a) automatic	b) easy
c) exceptional	d) interpersonal
5. While framing future policies, reports provide information and _____.

a) facts	b) figures
c) guidance	d) none of these
6. Recovery letters are sent for the collection of pending amount of _____.

a) letters	b) money
c) work	d) none of these
7. Encoding and Decoding are the _____ of communication process.

a) barriers	b) advantages
c) characteristics	d) elements
8. Appropriate _____ of communication ensures that the message is understood by the receiver at the right time.

a) understanding	b) receiving
c) noise	d) channel
9. Understanding the _____ helps in effective communication.

a) decoder	b) sender
c) receiver	d) encoder
10. Letter of _____ for a job should be short, should not provide minute details about you.

a) termination	b) sales letter
c) enquiry	d) application
11. Communication with relatives and friends is _____ type of communication.

a) formal	b) verbal
c) non-verbal	d) informal
12. Courtesy, neatness, accuracy, simplicity are _____ qualities of letter.

a) Inner	b) outer
c) a & b	d) none of these
13. _____ Communication can be edited and revised before sending.

a) Oral	b) Grapevine
c) Written	d) Non-verbal

- Q.1. B. Answer in one Sentence (Any 5) (10)**
1. What is a resume?
 2. Name any two forms of non-verbal communication?
 3. What are the physical barriers of communication?
 4. What is horizontal communication?
 5. What is encoding and decoding in process of communication?
 6. What is quotation?
 7. Define communication.
- Q. 2) Write Short Note (Any 4) (20)**
1. Importance of communication
 2. Grapevine Communication
 3. Body Language
 4. E-mail
 5. Importance of Good Verbal Communication
 6. Downward communication
- Q. 3) Answer the following question in 150 words. (any 3) (30)**
1. Describe the internal and external qualities of a business letter.
 2. Prepare a resume of your own.
 2. What are the different forms of Non-verbal communication?
 4. What are the various barriers to effective listening?
 5. Describe the elements of communication process.
- Q. 4) Answer the following question in 300 words. (any 2) (30)**
1. Explain the principles to effective communication.
 2. State the barriers to Communication.
 3. Elaborate the various types of business letters.
 4. State and explain the types of communication in an organisation.
-

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. वेळोवेळी अद्यतन केली गेली पाहिजे.

अ) पत्र	ब) इतिवृत्त
क) अहवाल	ड) व्यक्तिगत माहिती
२. खुले द्वार धोरण किंवा कधीही बोलण्याची तयारी ठेवल्यामुळे कनिष्ठांशी आरोग्यदायी व्यावहारिक संबंध ठेवण्यास ना सोपे जाते.

अ) सहकर्मचारी	ब) कनिष्ठां
क) वरिष्ठां	ड) यापैकी कोणतेच नाही
३. विविध विभागांतर्गत घडणारे संज्ञापन म्हणजे संज्ञापन.

अ) समपातळीवर	ब) उर्ध्वगामी
क) अधोगामी	ड) कर्ण रेषा
४. भांडणे सोडविणे हे कौशल्य आहे.

अ) स्वयंचलित	ब) सोपे
क) अपवादात्मक	ड) अंतरवैयक्तिक

५. भविष्यातील धोरणांचे नियोजन करताना, अहवाल माहिती वपुरवण्याचे काम करतात.
 अ) तथ्ये ब) आकडेवारी
 क) मार्गदर्शन ड) यापैकी कोणतेही नाही
६. उरलेली गोळा करण्याकरिता वसुली पत्रे पाठवली जातात.
 अ) पत्रे ब) रक्खम
 क) काम ड) यापैकी कोणतेही नाही
७. संदेश सांगणे व संदेश समजावून घेणे हे संज्ञापनाचे आहेत.
 अ) अडथळे ब) फायदे
 क) वैशिष्ट्ये ड) घटक
८. संज्ञापनाचे योग्य निवडल्यास योग्य वेळी संदेश समजण्यास मदत होते.
 अ) संदेश समजणे ब) संदेश प्राप्त करणे
 क) आवाज ड) माध्यम
९. ला समजून घेण्याने संज्ञापन प्रभावी होऊ शकते.
 अ) संदेश समजून घेणारा ब) संदेश पाठवणारा
 क) संदेश प्राप्तकर्ता ड) संदेश शब्दबद्ध करणारा
१०. नोकरीसाठी केलेले हा संक्षिप्त असावा व लहान सहान बारकाव्यांचा समावेश नसावा.
 अ) समाप्ती पत्र ब) विक्री पत्र
 क) चौकशी पत्र ड) अर्ज
११. नातेवाईकांबोर घडणारे संभाषण हे संज्ञापनाचा प्रकार आहे.
 अ) औपचारिक ब) शाब्दिक
 क) अशाब्दिक ड) अनैपचारिक
१२. संदर्भ, अभिवादन, मजकूर आणि शेवट ही व्यावसायिक पत्रांची वैशिष्ट्ये आहेत.
 अ) अंतर्गत ब) बाह्य
 क) अ आणि ब ड) यापैकी कोणतेही नाही
१३. संज्ञापनामध्ये संदेश पाठवण्याअंगोदर संपादन करता येतो व सुधारता येतो.
 अ) मौखिक ब) द्राक्षवेल
 क) लेखी ड) अशाब्दिक

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

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

प्र. २) टीपा लिहा. (कोणतेही ४) (२०)

- संज्ञापनाचे महत्व
- द्राक्षवेल संज्ञापन
- शारिरिक भाषा
- ई-मेल
- प्रभावी मौखिक संज्ञापनाचे महत्व
- अधोगामी संज्ञापन

- प्र. ३) खालीलपैकी कोणत्याही दोन प्रश्नाचे उत्तर १५० शब्दांत लिहा. (कोणतेही ३) (३०)**
१. व्यवसायिक पत्रांची अंतर्गत व बाह्य वैशिष्ट्ये लिहा.
 २. तुमच्या व्यक्तिगत माहितीचा नमुना सादर करा.
 ३. अशाब्दिक संज्ञापनाची विविध रूप लिहा.
 ४. श्रवण प्रक्रियेतील अडथळे स्पष्ट करा
 ५. संज्ञापन प्रक्रियेतील घटक स्पष्ट करा.
- प्र. ४) खालीलपैकी कोणत्याही एका प्रश्नाचे उत्तरे ३०० शब्दांत लिहा. (कोणतेही २) (३०)**
१. प्रभावी संज्ञापनाची तत्वे लिहा.
 २. संज्ञापन प्रक्रियेतील अडथळे स्पष्ट करा.
 ३. व्यवसायिक पत्रांचे विविध प्रकार लिहा.
 ४. कोणत्याही संस्थेमध्ये घडणाऱ्या संज्ञापनाचे विविध प्रकार विस्तारित करा.
-