

**TILAK MAHARASHTRA VIDYAPEETH, PUNE**  
**BACHELOR OF COMMERCE (B.COM.)**  
**EXAMINATION: - MAY 2023**  
**THIRD SEMESTER**

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

**Date: 26/05/2023**

**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. Inter-departmental communication is a part of \_\_\_\_\_ communication.
 

a) horizontal	b) upward
c) downward	d) diagonal
2. Active listening aims to bring about \_\_\_\_\_ in people.
 

a) change	b) challenges
c) information	d) education
3. \_\_\_\_\_ Reports present facts about certain given activity in detail without any suggestions.
 

a) Non-statutory	b) Statutory
c) Analytical	d) Informational
4. In the olden days people used fire and \_\_\_\_\_ to communicate to each other.
 

a) smoke	b) water
c) wood	d) wax
5. Conflict resolution is an \_\_\_\_\_ skill.
 

a) automatic	b) easy
c) exceptional	d) interpersonal
6. WLAN stands for \_\_\_\_\_ Local Area Network.
 

a) World	b) Wide
c) Win	d) Wireless
7. A \_\_\_\_\_ should be updated from time to time.
 

a) letter	b) memo
c) report	d) resume
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. 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. Grapevine Communication
  2. Resume
  3. E-mail
  4. Body Language
  5. Importance of Communication
  6. Disadvantages of oral communication

**Q. 3) Answer the following question in 150 words. (any 3) (30)**

- 1 Mention the types of Business letters in short.
  - 2 Write the advantages and disadvantages of Verbal Communication.
  - 2 Describe the internal and external qualities of a business letter.
  - 4 Describe the elements and process of communication.
  - 5 Explain the various forms of Non-verbal Communication.

**Q. 4) Answer the following question in 300 words. (any 2) (30)**

- 1 State and explain the types of communication in an organization.
  - 2 State the inner and outer qualities of a good business letter.
  - 3 State and explain the barriers to communication.
  - 4 What are the key points to effective listening? State the barriers to listening.

मराठी रूपांतर

**सूचना :** १) सर्व प्रश्न अनिवार्य

२) उजवीकडील अंक पूर्ण गण दर्शवितात.

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

- अ) वल्ड  
क) विन  
७. .... वेळोवेळी अद्यतन केली गेली पाहिजे.  
अ) पत्र  
क) अहवाल  
८. उरलेली ..... गोळा करण्याकरिता वसूली पत्रे पाठवली जातात.  
अ) पत्र  
क) काम  
९. दूर असलेल्या लोंकाबरोबर घडणाऱ्या ऑडिओ व व्हिडिओ सभा ..... च्या माध्यमातून संभव होतात.  
अ) टेलिकॉनफेरेंसिंग  
क) टेलिफोन  
१०. लहान सहान निरोप पाठविण्यासाठी ..... हे उपयुक्त साधन आहे.  
अ) पेजर  
क) पत्र  
११. .... वरून कोणत्या व्यवसासिक संस्थेकडून सदर पत्र आले आहे ते कळते.  
अ) अभिवादन  
क) शीर्षक  
१२. .... म्हणजे ज्या व्यक्तिला अगर संस्थला पत्र असेल तिचे नाव व पत्ता येथे लिहिण्यात येतो.  
अ) अभिवादन  
क) पत्राचा समारोप  
१३. भविष्यातील धोरणांचे नियोजन करताना अहवाल माहिती व ..... पुरवण्याचे काम करतात.  
अ) तथ्ये  
क) मार्गदर्शन
- ब) वाईड  
ड) वायरलेस  
ब) इतिवृत्त  
ड) व्यक्तिगत माहिती  
ब) रक्कम  
ड) यापैकी काहीही नाही  
ब) टेलिग्राफ  
ड) टेलेक्स  
ब) टेलिकॉनफेरेंसिंग  
ड) मोबाईल  
ब) तारीख  
ड) मजकूर  
ब) शीर्षक  
ड) अंतर्गत पत्ता  
ब) आकडेवारी  
ड) यापैकी काहीही नाही

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

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

**प्र. २) टीपा लिहा. (कोणतेही ४) (२०)**

१. द्राक्षवेल संज्ञापन
२. व्यक्तिगत माहिती (Resume)
३. इ-मेल
४. शारिरिक भाषा
५. संज्ञापनाचे महत्त्व
६. मौखिक संज्ञापनाचे तोटे

**प्र. ३) खालीलपैकी कोणत्याही दोन प्रश्नाचे उत्तर १५० शब्दांत लिहा. (कोणतेही ३) (३०)**

१. व्यवहारातील विविध पत्रांचे थोडक्यात वर्णन करा.
२. मौखिक संज्ञापनाचे फायदे व तोटे लिहा.
३. व्यवसायिक पत्रांची अंतर्गत व बाह्य वैशिष्ट्ये लिहा.
४. संज्ञापनाचे घटक लिहा व संज्ञापनाची प्रक्रिया विस्तारित करून लिहा.
५. अशाब्दिक संज्ञापन कोणत्या प्रकारे घडू शकते ते स्पष्ट करा.

- प्र. ४) खालीलपैकी कोणत्याही एका प्रश्नाचे उत्तरे ३०० शब्दांत लिहा. (कोणतेही २) (३०)
१. कोणत्याही संस्थेमध्ये घडणाऱ्या संज्ञापनाचे विविध प्रकार विस्तारित करा.
  २. प्रभावशाळी व्यवसायिक पत्राची अंतर्गत व बाह्य वैशिष्ट्ये लिहा.
  ३. संज्ञापन प्रक्रियेतील अडथळे विस्तारित करून लिहा.
  ४. श्रवण प्रक्रियेतील अडथळे सांगून प्रभावी श्रवणासाठी लागणाऱ्या महत्वाच्या बाबी लिहा.
-