

Subject: Business Communication (BCOM23-305)

Time: 2.00 pm to 4.30 pm

2) Figures to the right indicate full marks

(10)

- d) Grapevine

9. Downward communication flows from _____.
 - a) Peers
 - b) Sub-ordinates to superiors
 - c) Superiors to sub-ordinates
 - d) Different departments
10. A _____ letter carries the communication to a number of addressees.
 - a) Application
 - b) Sales
 - c) Circular
 - d) Recovery
11. Business letters _____ the goodwill of the company.
 - a) Spoil
 - b) Create
 - c) Decrease
 - d) Enhance
12. A report serves as a _____ record relating to business matters.
 - a) Permanent
 - b) Temporary
 - c) Complete
 - d) Neutral
13. When an organization communicates with customers it is called _____ communication.
 - a) Internal
 - b) External
 - c) Internal and external
 - d) Non- verbal

Q. 2) Write Short Note (Any 3) (15)

1. Elements of communication
2. Communication
3. Features of Report
4. E-mail
5. Importance of good verbal communication

Q. 3) Answer the following question in 150 words. (any 2) (20)

1. State the principles to effective communication.
2. Explain the various forms of Non-verbal Communication
3. Prepare a resume of your own.
4. Explain the barriers to listening.

Q. 4) Answer the following question in 300 words. (any one) (15)

1. Explain the structure of a report.
2. Describe the internal and external qualities of a business letter.
3. Explain the importance of business letter and state its types.

मराठी रूपांतर

सूचना : १) सर्व प्रश्न अनिवार्य

२) उजवीकडील अंक पूर्ण गुण दर्शवितात.

प्र. १ खालीलप्रश्नांचे योग्य पर्याय निवडा. (कोणतेही १०)

(१०)

१. ----- च्या सहाय्याने केबल शिवाय एकाच वेळी वापरकर्ते अनेक डिव्हाइसेशी जोडले जाऊ शकतात.
 अ) ब्लूटूथ
 ब) पेन ड्राईव्ह
 क) फोन
 ड) पेजर
 २. ग्राहकाला आदेशबरोबरच माल न मिळाल्यास ते ----- पत्र लिहतात.
 अ) नियुक्ति
 ब) अर्ज
 क) तक्रार/दावा
 ड) आदेश
 ३. माहिती ----- पुरविली गेली पाहिजे.
 अ) वयानुसार
 ब) अंतरा प्रमाणे
 क) योग्य वेळी
 ड) कारणा प्रमाणे
 ४. संज्ञापन ही ----- प्रक्रिया आहे.
 अ) अवघड
 ब) लांब
 क) लहान
 ड) अविश्रांत
 ५. ----- ही एक संगणक आधारित प्रणाली आहे ज्यामुळे येणारे कॉल घेता येतात व प्रतिसाद देता येतो.
 अ) पेजर
 ब) व्हॉइस मेल
 क) टेलीग्रॅम
 ड) फॅक्स
 ६. संदेश ही नेहमी पुरेसा व ----- असावा.
 अ) भरभरून
 ब) पूर्ण
 क) छोटा
 ड) ठळक
 ७. व्यावसायिक पत्रे लिहिण्यासाठी ----- आकारा च्या कागदाचा वापर करतात.
 अ) स्टॅंडर्ड ए ४
 ब) सर्वात मोठा
 क) लहान
 ड) ए ३ (A 3)
 ८. व्यावसायिक पत्र म्हणजे दोन पक्षांतील ----- संज्ञापन
 अ) मौखिक
 ब) शाब्दिक
 क) लेखी
 ड) द्राक्षवेल
 ९. अधोगामी संज्ञापनाचा प्रवाह ----- असतो.
 अ) समान वयाच्या लोकांत
 ब) कर्मचा-यांकडून वरिष्ठांकडे
 क) वरिष्ठांकडून कर्मचा-यांकडे
 ड) विविध विभागांमध्ये
 १०. ----- हे संदेश एका पेक्षा जास्त, अनेक व्यक्तिंपर्यंत पोहोचवते.
 अ) अर्ज
 ब) विक्री पत्र

- क) परिपत्रक ड) वसूली पत्र
११. व्यावसायिक पत्रांमुळे कंपनीची धंद्यातील पत ----- करते
अ) खराब ब) निर्माण
क) कमी ड) अधिक
१२. अहवाल म्हणजे व्यावसायिक घडामोडींचा ----- नोंद होय.
अ) कायमस्वरूपी ब) तात्पुरता
क) पूर्ण ड) तटस्थ
१३. ----- संज्ञापन म्हणजे संघटनेने ग्राहकाशी केलेले संज्ञापन.
अ) अंतर्गत ब) बाह्य
क) अंतर्गत व बाह्य ड) अशाब्दिक

प्र. २) टीपा लिहा. (कोणतेही ३)

(१५)

१. संज्ञापनाचे घटक
२. संज्ञापन
३. अहवालाची वैशिष्ट्ये
४. ई-मेल
५. मौखिक संज्ञापनाचे महत्त्व

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

(२०)

१. प्रभावी संज्ञापनाची तत्त्वे लिहा.
२. अशाब्दिक संज्ञापन कोणत्या प्रकारे घडू शकते ते स्पष्ट करा.
३. तुमच्यावक्तीगतमाहितीचागोषवारातय्यारकरा.
४. श्रवणातील विविध अडथळे स्पष्ट करा.

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

(१५)

१. अहवालाची रचना स्पष्ट करा.
२. व्यवसायिक पत्रांची अंतर्गत व बाह्य वैशिष्ट्ये लिहा.
३. व्यावसायिक पत्राचे महत्त्व सांगून त्याचे प्रकार स्पष्ट करा.
