

TILAK MAHARASHTRA VIDYAPEETH, PUNE

BACHELOR OF COMMERCE (B.COM.)

EXAMINATION: - DECEMBER- 2024

THIRD SEMESTER

Subject: Business Communication (BCOM19-201)

Date: 04/12/2024

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)

- Encoding and Decoding are the _____ of communication process.
a) barriers
b) advantages
c) characteristics
d) elements
- Appropriate _____ of communication ensures that the message is understood by the receiver at the right time.
a) understanding
b) receiving
c) noise
d) channel
- Recovery letters are sent for the collection of pending amount of _____.
a) letters
b) money
c) work
d) none of these
- Understanding the _____ helps in effective communication.
a) decoder
b) sender
c) receiver
d) encoder
- While framing future policies, reports provide information and _____.
a) facts
b) figures
c) guidance
d) none of these
- Letter of _____ for a job should be short, should not provide minute details about you.
a) termination
b) sales letter
c) enquiry
d) application
- Conflict resolution is an _____ skill.
a) automatic
b) easy
c) exceptional
d) interpersonal
- Communication with relatives and friends is _____ type of communication.
a) formal
b) verbal
c) non-verbal
d) informal
- Inter- departmental communication is a part of _____ communication.
a) horizontal
b) upward
c) downward
d) diagonal
- Courtesy, neatness, accuracy, simplicity are _____ qualities of letter.
a) Inner
b) outer
c) a & b
d) none of these

11. 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
12. _____ Communication can be edited and revised before sending.
a) Oral
b) Grapevine
c) Written
d) Non-verbal
13. A _____ should be updated from time to time.
a) letter
b) memo
c) report
d) resume

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 Note (Any 4)

(20)

1. Downward communication
2. Importance of Good Verbal Communication
3. E-mail
4. Body Language
5. Grapevine Communication
6. Importance of communication

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

(30)

- 1 Describe the elements of communication process.
- 2 What are the various barriers to effective listening?
- 3 What are the different forms of Non-verbal communication?
- 4 Prepare a resume of your own.
- 5 Describe the internal and external qualities of a business letter.

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 Explain the principles to effective communication.

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. संदेश सांगणे व संदेश समजावून घेणे हे संज्ञापनाचे आहेत.
अ) अडथळे ब) फायदे
क) वैशिष्ट्ये ड) घटक
 २. संज्ञापनाचे योग्य निवडल्यास योग्य वेळी संदेश समजण्यास मदत होते.
अ) संदेश समजणे ब) संदेश प्राप्त करणे
क) आवाज ड) माध्यम
 ३. उरलेली गोळा करण्याकरिता वसुली पत्रे पाठवली जातात.
अ) पत्रे ब) रक्कम
क) काम ड) यापैकी कोणतेही नाही
 ४. ला समजून घेण्याने संज्ञापन प्रभावी होऊ शकते.
अ) संदेश समजून घेणारा ब) संदेश पाठवणारा
क) संदेश प्राप्तकर्ता ड) संदेश शब्दबद्ध करणारा
 ५. भविष्यातील धोरणांचे नियोजन करताना, अहवाल माहिती व पुरवण्याचे काम करतात.
अ) तथ्ये ब) आकडेवारी
क) मार्गदर्शन ड) यापैकी कोणतेही नाही
 ६. नोकरीसाठी केलेले हा संक्षिप्त असावा व लहान सहान बारकाव्यांचा समावेश नसावा.
अ) समाप्तीपत्र ब) विक्री पत्र
क) चौकशी पत्र ड) अर्ज
 ७. भांडणे सोडविणे हे कौशल्य आहे.
अ) स्वयंचलित ब) सोपे
क) अपवादात्मक ड) अंतरवैयक्तिक
 ८. नातेवाईकां बरोबर घडणारे संभाषण हे संज्ञापनाचा प्रकार आहे.
अ) औपचारिक ब) शाब्दिक
क) अशाब्दिक ड) अनैपचारिक
 ९. विविध विभागांतर्गत घडणारे संज्ञापन म्हणजे संज्ञापन.
अ) समपातळीवर ब) उर्ध्वगामी
क) अधोगामी ड) कर्ण रेषा
 १०. संदर्भ, अभिवादन, मजकूर आणि शेवटही व्यावसायिक पत्रांची वैशिष्ट्ये आहेत.
अ) अंतर्गत ब) बाह्य
क) अ आणि ब ड) यापैकी कोणतेही नाही
 ११. खुलेद्वार धोरण किंवा कधीही बोलण्याची तयारी ठेवल्यामुळे कनिष्ठांशी आरोग्यदायी व्यावहारिक संबंध ठेवण्यास नासोपेजाते.
अ) सहकर्मचारी ब) कनिष्ठां
क) वरिष्ठां ड) यापैकी कोणतेच नाही
 १२. संज्ञापनामध्ये संदेश पाठवण्या अगोदर संपादन करता येतो व सुधारता येतो.
अ) मौखिक ब) द्राक्ष्वेल
क) लेखी ड) अशाब्दिक
 १३. वेळोवेळी अद्यतन केली गेली पाहिजे.
अ) पत्र ब) इतिवृत्त
क) अहवाल ड) व्यक्तिगत माहिती

- 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. व्यक्तिगत माहितीचा गोषवारा(resume) म्हणजे काय?

प्र. २) टीपा लिहा. (कोणतेही ४) (२०)

१. अधोगामी संज्ञापन
२. प्रभावी मौखिक संज्ञापनाचे महत्त्व
३. ई-मेल
४. शारिरीक भाषा
५. द्राक्षवेल संज्ञापन
६. संज्ञापनाचे महत्त्व

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

१. संज्ञापन प्रक्रियेतील घटक स्पष्ट करा.
२. श्रवण प्रक्रियेतील अडथळे स्पष्ट करा.
३. अशाब्दिक संज्ञापनाची विविधरूप लिहा.
४. तुमच्या व्यक्तिगत माहितीचा नमुना सादर करा.
५. व्यवसायिक पत्रांची अंतर्गत व बाह्य वैशिष्ट्ये लिहा.

प्र. ४) खालीलपैकी कोणत्याही एका प्रश्नाचे उत्तरे ३०० शब्दांत लिहा. (कोणतेही २) (३०)

१. कोणत्याही संस्थेमध्ये घडणाऱ्या संज्ञापनाचे विविध प्रकार विस्तारित करा.
२. संज्ञापन प्रक्रियेतील अडथळे स्पष्ट करा.
३. व्यवसायिक पत्रांचे विविध प्रकार लिहा.
४. प्रभावी संज्ञापनाची तत्वे लिहा.
