

TILAK MAHARASHTRA VIDYAPEETH, PUNE
BACHELOR OF COMMERCE (B.COM)
EXAMINATION: MAY - 2025
THIRD SEMESTER

Subject: Business Communication (BCOM23-305/BCOM19-201/BCS-301)

Date: 14/05/2025

Total marks: 60

Time: 2.00 pm to 4.30 pm

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

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

1. Time, Age, Sex and Distance are _____ barriers to effective communication
 - a) language
 - b) physical
 - c) social
 - d) psychological
2. Video or Audio meetings with people faraway is possible due to _____.
 - a) teleconferencing
 - b) telegraph
 - c) telephone
 - d) telex
3. When an organization communicates with customers it is called _____.
communication.
 - a) Internal
 - b) External
 - c) Internal and external
 - d) Non- verbal
4. Business letters _____ the goodwill of the company.
 - a) Spoil
 - b) Create
 - c) Decrease
 - d) Enhance
5. Downward communication flows from _____.
 - a) Peers
 - b) Sub-ordinates to superiors
 - c) Superiors to sub-ordinates
 - d) Different departments
6. _____ is a computer based system for receiving and responding to incoming telephone calls.
 - a) Pager
 - b) Voice mail
 - c) Telegram
 - d) Fax
7. Information should be communicated at the right _____.
 - a) Age
 - b) Distance
 - c) Time
 - d) Reason
8. _____ enables users to connect with many devices at the same time without the need of cables.
 - a) Bluetooth
 - b) Pen drive
 - c) Phones
 - d) Pager

9. A _____ letter is written by the purchaser if he does not find the goods up to his satisfaction.
- | | |
|----------------|----------------|
| a) Appointment | b) Application |
| c) Complaint | d) Order |
10. Communication is a _____ process.
- | | |
|--------------|-------------|
| a) Difficult | b) Lengthy |
| c) Short | d) Non-stop |
11. The message to be communicated should be adequate and _____.
- | | |
|----------|-------------|
| a) Full | b) Complete |
| c) Short | d) Bold |
12. Business letter is the _____ communication between two parties.
- | | |
|------------|--------------|
| a) Oral | b) Verbal |
| c) Written | d) Grapevine |
13. A report serves as a _____ record relating to business matters.
- | | |
|--------------|--------------|
| a) Permanent | b) Temporary |
| c) Complete | d) Neutral |

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

1. Importance of Communication in workplace
2. Sales Letter
3. World Wide Web
4. Style and Presentation of reports
5. Advantages of Written Communication

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

1. Write the principles of effective communication.
2. Describe the process of communication.
3. Explain the characteristics of a report.
4. Write the essential qualities of business letters.

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

1. Explain in detail, the structure of a report.
2. Write the types of communication in any organization.
3. State the barriers to listening. Explain the key points to effective listening.

मराठी रूपांतर

सूचना : १) सर्व प्रश्न अनिवार्य

२) उजवीकडील अंक पूर्ण गुण दर्शवितात.

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

(१०)

१. वेळ, वय, लिंग आणि अंतर हे संज्ञापनातील अडथळे आहेत.
अ) भाषिक
ब) भौतिक
क) सामाजिक
ड) मानसिक
२. दूर असलेल्या लोकांबरोबर घडणाऱ्या ऑडियो व व्हिडीओ सभा च्या माध्यमातून संभव होतात.
अ) टेलिकॉन्फेरेंसिंग
ब) टेलिग्राफ
क) टेलिफोन
ड) टेलेक्स
३. ----- संज्ञापन म्हणजे संघटनेने ग्राहकाशी केलेले संज्ञापन.
अ) अंतर्गत
ब) बाह्य
क) अंतर्गत व बाह्य
ड) अशाब्दिक
४. व्यावसायिक पत्रांमुळे कंपनीची धंद्यातील पत ----- करते
अ) खराब
ब) निर्माण
क) कमी
ड) अधिक
५. अधोगामी संज्ञापनाचा प्रवाह ----- असतो.
अ) समान वयाच्या लोकांत
ब) कर्मचा-यांकडून वरिष्ठांकडे
क) वरिष्ठांकडून कर्मचा-यांकडे
ड) विविध विभागांमध्ये
६. ----- ही एक संगणक आधारित प्रणाली आहे ज्यामुळे येणारे कॉल घेता येतात व प्रतिसाद देता येतो.
अ) पेजर
ब) व्हॉइस मेल
क) टेलीग्रॅम
ड) फॅक्स
७. माहिती ----- पुरविली गेली पाहिजे.
अ) वयानुसार
ब) अंतरा प्रमाणे
क) योग्य वेळी
ड) कारणा प्रमाण
८. ----- च्या सहाय्याने केबल शिवाय एकाच वेळी वापरकर्ते अनेक डिव्हाइसेशी जोडले जाऊ शकतात.
अ) ब्लूटूथ
ब) पेन ड्राईव्ह
क) फोन
ड) पेजर
९. ग्राहकाला आदेशबरोबरच माल न मिळाल्यास ते ----- पत्र लिहतात.
अ) नियुक्ति
ब) अर्ज
क) तक्रार/दावा
ड) आदेश
१०. संज्ञापन ही ----- प्रक्रिया आहे.
अ) अवघड
ब) लांब
क) लहान
ड) अविश्रांत

११. संदेश ही नेहमी पुरेसा व ----- असावा.

अ) भरभरून

ब) पूर्ण

क) छोटा

ड) ठळक

१२. व्यावसायिक पत्र म्हणजे दोन पक्षांतील ----- संज्ञापन

अ) मौखिक

ब) शाब्दिक

क) लेखी

ड) द्राक्षवेल

१३. अहवाल म्हणजे व्यावसायिक घडामोडींचा ----- नोंद होय.

अ) कायमस्वरूपी

ब) तात्पुरता

क) पूर्ण

ड) तटस्थ

प्र. २) टीपा लिहा. (कोणतेही ३)

(१५)

१. कामाच्या ठिकाणी संज्ञापनाचे महत्त्व
२. विक्री पत्र
३. वर्ल्ड वाईड वेब
४. अहवालाची शैली आणि सादरीकरण
५. लेखी संज्ञापनाचे फायदे

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

(२०)

१. प्रभावी संज्ञापनाची तत्वे लिहा.
२. संज्ञापनाची प्रक्रिया विस्तृत करा.
३. अहवालाची वैशिष्ट्ये स्पष्ट करा.
४. व्यावसायिक पत्रांची वैशिष्ट्ये लिहा.

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

(१५)

१. अहवालाची रचना स्पष्ट करा.
२. कोणत्याही संस्थेमधील संज्ञापनाचे विविध प्रकार विस्तारित करून लिहा.
३. श्रवण प्रक्रियेतील अडथळे स्पष्ट करा व प्रभावी श्रवणासाठी महत्वाच्या बाबी लिहा.
