

Roll Number

Total No. of Printed Pages : 32

B.A./B.Sc./B.Com. (Semester-III) Examination, 2024-25

(For Regular & NC) As per NEP 2020

BUSINESS COMMUNICATION SKILLS**Paper Code : MDC-BDM-63T-101 OMR Code : 105****(Business Communication Skills)****Time : 3.00 Hours****Section – A For Reg./NC: 40/50 Marks****Section – B For Reg./NC: 40/50 Marks****Total Maximum Marks For Reg./NC : 80/100****Instructions for Students (छात्रों के लिए निर्देश)****Students are required to read the instructions carefully before starting solving the question paper.****छात्रों को प्रश्न पत्र हल करना शुरू करने से पहले सभी निर्देशों को ध्यान से पढ़ना आवश्यक है।****Section – A (खण्ड – अ)**

1. Do not open the question booklet until you are asked to do so.	1. इस प्रश्न पुस्तिका को तब तक न खोलें जब तक कहा न जाए।
2. There are 50 Multiple Choice Questions (MCQ) in the question booklet. All 50 questions are mandatory to solve.	2. प्रश्न पुस्तिका में 50 प्रश्न (MCQ) हैं। सभी 50 प्रश्न हल करना अनिवार्य है।
3. Each question carries 0.80 mark for Regular and 1 mark for NC students.	3. प्रत्येक प्रश्न नियमित विद्यार्थियों के लिए 0.80 अंक का एवं स्वयंपाठी विद्यार्थियों के लिए 1 अंक का है।
4. There are four options for each questions. Fill the correct option in the OMR sheet.	4. प्रत्येक प्रश्न के लिए चार विकल्प हैं। सही विकल्प ओ एम आर शीट में भरें।
5. Student have to darken only one circle (bubble) indicating the correct answer on the OMR Sheet. The circles on the OMR are to be darkened properly with black/blue ball pen only.	5. छात्र को सही उत्तर निर्दिष्ट करते हुए एक गोले (बबल) को ओ.एम.आर. शीट में गहरा करना है। ओ.एम.आर. पर बने गोले को केवल काले/नीले बॉल पेन से ही काला करना होगा।
6. Fill in all the information (i.e. Roll No. etc.) or both OMR sheet and question booklet before starting the question paper.	6. प्रश्न पत्र शुरू करने से पहले ओ.एम.आर. शीट और प्रश्न पुस्तिका दोनों पर सभी जानकारी (यानि रोल नंबर आदि) भरें।
7. Submit OMR to the invigilator after completion of examination.	7. परीक्षा अवधि पूरी होने पर ओ.एम.आर. पर्यवेक्षक के पास जमा करवायें।
8. Student can leave examination hall only after completion of examination.	8. छात्र परीक्षा अवधि पूर्ण होने के पश्चात् ही परीक्षा कक्ष छोड़ सकता है।

1. Which of the following is quick and clear method of communication
 - (a) E-mail
 - (b) Notice
 - (c) Face to Face informal communication
 - (d) Business Readings
2. Communication starts with:
 - (a) Encoding
 - (b) Sender
 - (c) Channel
 - (d) Feedback
3. The number of Key elements in the communication process is:
 - (a) Five
 - (b) Six
 - (c) Seven
 - (d) Four
4. The Two Broad areas of communication are:
 - (a) Oral and written communication
 - (b) Verbal only
 - (c) Thinking only
 - (d) None of the above
5. The term "Communis" derived from _____ word.
 - (a) Greek
 - (b) Latin
 - (c) Chinese
 - (d) English

1. निम्नलिखित में से कौन सा संचार का त्वरित और स्पष्ट तरीका है
 - (a) ई-मेल
 - (b) नोटिस
 - (c) आमने-सामने अनौपचारिक संचार
 - (d) व्यावसायिक रीडिंग
2. संचार की शुरूआत होती है—
 - (a) एनकोडिंग
 - (b) प्रेषक
 - (c) चैनल
 - (d) फीडबैक
3. संचार प्रक्रिया में प्रमुख तत्वों की संख्या है—
 - (a) पाँच
 - (b) छह
 - (c) सात
 - (d) चार
4. संचार के दो व्यापक क्षेत्र हैं—
 - (a) मौखिक और लिखित संचार
 - (b) केवल मौखिक
 - (c) केवल चिंतन
 - (d) उपरोक्त में से कोई नहीं
5. शब्द 'कम्युनिस' शब्द से लिया गया है।
 - (a) ग्रीक
 - (b) लेटिन
 - (c) चाइनीज
 - (d) अंग्रेज़ी

SET A

- | | |
|--|---|
| <p>6. Communication problems otherwise known as :
(a) Enquire
(b) Barriers
(c) Encoding
(d) Decoding</p> <p>7. Horizontal communication flows through :
(a) Face to Face discussion
(b) Telephonic Talk
(c) Periodical Meeting
(d) All of the above</p> <p>8. Which of the following combination are examples of oral communication?
(a) Meetings, memos and presentations
(b) Meetings memos and performance reviews
(c) Meetings presentations and performance reviews
(d) All of the above</p> <p>9. Which of the following combinations is/are examples of written communications?
(a) Letters and voicemail
(b) Reports and email
(c) Circulars and voicemail
(d) All of the above</p> <p>10. Listening has been identified as one of the seven habits of highly effective people by :
(a) Lundsteen
(b) Stephen Covey
(c) Lee Iacocca
(d) Tom Peters</p> | <p>6. संचार समस्याएँ जिन्हें अन्यथा इस नाम से जाना जाता है—
(a) पूछताछ
(b) बाधाएँ
(c) एनकोडिंग
(d) डीकोडिंग</p> <p>7. क्षैतिज संचार निम्नलिखित माध्यमों से प्रवाहित होता है—
(a) आमने-सामने चर्चा
(b) टेलीफोन पर बातचीत
(c) अवधिक बैठक
(d) उपरोक्त सभी</p> <p>8. निम्नलिखित में से कौन सा संयोजन मौखिक संचार के उदाहरण हैं?
(a) बैठकें, ज्ञापन और प्रस्तुतियाँ
(b) बैठक, ज्ञापन और प्रदर्शन समीक्षा
(c) बैठक प्रस्तुतियाँ और प्रदर्शन समीक्षा
(d) उपरोक्त सभी</p> <p>9. निम्नलिखित में से कौन सा संयोजन लिखित संचार का/के उदाहरण है?
(a) पत्र और ध्वनि मेल
(b) रिपोर्ट और ई-मेल
(c) परिपत्र और ध्वनि मेल
(d) उपरोक्त सभी</p> <p>10. सुनने की आदत को अत्यधिक प्रभावी लोगों की सात आदतों में से एक माना गया है।
(a) लुण्डस्टीन
(b) स्टीफन कोवे
(c) ली याइकोका
(d) ऑम पीटर्स</p> |
|--|---|

11. Communication with superiors involves :

- (a) Directions
- (b) Orders
- (c) Complaints
- (d) Instructions

12. _____ is the study of body physical movements.

- (a) Kinesics
- (b) Proxemics
- (c) Time Language
- (d) Paralanguage

13. A circular is a form of _____ .

- (a) Oral Communication
- (b) Face to Face Communication
- (c) Group Communication
- (d) Visual Communication

14. _____ is also referred to as Critical/Judgmental listening

- (a) Discriminative Listening
- (b) Biased Listening
- (c) Evaluative Listening
- (d) Appreciative Listening

15. It involves how we say something in different pitch, tone and voice modulation such as slow or fast.

- (a) Kinesics
- (b) Proxemics
- (c) Time Language
- (d) Paralanguage

11. वरिष्ठों के साथ संचार में शामिल हैं—

- (a) दिशा निर्देश
- (b) आदेश
- (c) शिकायतें
- (d) अनुदेश

12. शरीर की शारीरिक गतिविधियों का अध्ययन है—

- (a) काइनेसिक्स
- (b) प्रॉक्सिमिक्स
- (c) टाइम लैंग्वेज
- (d) पैरालैंग्वेज

13. परिपत्र का एक रूप है।

- (a) मौखिक संचार
- (b) आमने-सामने संचार
- (c) समूह संचार
- (d) दृश्य संचार

14. को आलोचनात्मक/निर्णयात्मक श्रवण भी कहा जाता है—

- (a) विवेकपूर्ण श्रवण
- (b) आधारित श्रवण
- (c) मूल्यांकनात्मक श्रवण
- (d) प्रशंसात्मक श्रवण

15. इसमें यह शामिल है कि हम किसी बात को अलग-अलग पिच, टोन और आवाज़ के उतार-चढ़ाव जैसे कि धीमी या तेज़ में कैसे कहते हैं।

- (a) काइनेसिक्स
- (b) प्रॉक्सिमिक्स
- (c) टाइम लैंग्वेज
- (d) पैरालैंग्वेज

SET A

- | | |
|---|---|
| <p>16. Small cards that contain the important points of presentations is known as
(a) Hand-outs
(b) Cue-cards
(c) Attention grabbers
(d) None of the above</p> <p>17. Denotations and Connotations are _____ barriers in communication process.
(a) Physical Barriers
(b) Semantic Barriers
(c) Encoding Barriers
(d) Technical Barriers</p> <p>18. Which of the following is a basic part of report?
(a) Cover
(b) Recommendation
(c) Title page
(d) Glossary</p> <p>19. Which of the following is not a type of business letter?
(a) Business enquiry
(b) Sales letter
(c) Quotations
(d) Reference letter</p> <p>20. Communication through newspapers and television are known as :
(a) Group communication
(b) Interpersonal communication
(c) Mass communication
(d) None of these</p> | <p>16. छोटे कार्ड जिनमें प्रस्तुतियों के महत्वपूर्ण बिंदु होते हैं उन्हें कहा जाता है—
(a) हैंड-आउट
(b) क्यू-कार्ड
(c) ध्यान खींचने वाले
(d) उपरोक्त में से कोई नहीं</p> <p>17. संचार प्रक्रिया में संकेत और अर्थबोध बाधाएँ हैं।
(a) भौतिक बाधाएँ
(b) अर्थ संबंधी बाधाएँ
(c) एन्कोडिंग बाधाएँ
(d) तकनीकी बाधाएँ</p> <p>18. निम्नलिखित में से कौन सा रिपोर्ट का एक बैरिक भाग है?
(a) कवर
(b) अनुशंसा
(c) शीर्षक पृष्ठ
(d) शब्दावली</p> <p>19. निम्नलिखित में से कौन सा व्यवसाय पत्र का प्रकार नहीं है?
(a) व्यवसाय पूछताछ
(b) बिक्री पत्र
(c) उद्धरण
(d) संदर्भ पत्र</p> <p>20. समाचार पत्रों और टेलीविजन के माध्यम से संचार को इस रूप में जाना जाता है—
(a) समूह संचार
(b) पारस्परिक संचार
(c) जन संचार
(d) इनमें से कोई नहीं</p> |
|---|---|

21. Chronemics is also known as _____ language.
 (a) Space
 (b) Time
 (c) Body
 (d) Eye
22. The concept the individual has of himself as a physical social and spiritual or moral being" is :
 (a) Self Esteem
 (b) Self Perception
 (c) Self concept
 (d) Stereotyping
23. All of the following are examples of verbal communication – Except
 (a) E-mail
 (b) Symbols
 (c) Telephone calls
 (d) Text messaging
24. _____ is an assigned communication for a purpose and for specific receiver or order :
 (a) Report
 (b) Memos
 (c) Letters
 (d) Circulars
25. One characteristic of a memo is :
 (a) Formal
 (b) Tool for external communication
 (c) Concise
 (d) Pretentious
21. क्रोनोमिक्स को के नाम से भी जाना जाता है—
 (a) अंतरिक्ष
 (b) समय
 (c) शरीर
 (d) आँख
22. व्यक्ति की स्वयं के बारे में भौतिक, सामाजिक और आध्यात्मिक या नैतिक प्राणी के रूप में जो अवधारणा है, वह है—
 (a) आत्मसम्मान
 (b) आत्म-बोध
 (c) आत्म-अवधारणा
 (d) स्टीरियो टाइपिंग
23. निम्नलिखित सभी मौखिक संचार के उदाहरण हैं—
 (a) ई-मेल
 (b) प्रतीक चिन्ह
 (c) टेलीफोन कॉल
 (d) पाठ संदेश
24. किसी उद्देश्य के लिए तथा विशिष्ट प्राप्तकर्ता या आदेश के लिए निर्दिष्ट संचार है—
 (a) रिपोर्ट
 (b) ज्ञापन
 (c) पत्र
 (d) परिपत्र
25. ज्ञापन की एक विशेषता है—
 (a) औपचारिक
 (b) बाहरी संचार का साधन
 (c) संक्षिप्त
 (d) दिखावटी

SET A

26. Minutes of resolutions are only resolutions :
- (a) Recorded
 - (b) Development
 - (c) Decision making
 - (d) Authenticated
27. Which of these is not mentioned in a letter of complaint?
- (a) Ordered quantity of goods
 - (b) Problems in the supply of goods
 - (c) Features in the supply of goods
 - (d) Fault in the supply of goods
28. The simplified style business letter has :
- (a) A subject line
 - (b) A salutation
 - (c) A complimentary close
 - (d) Indentation
29. Resume is a _____ word.
- (a) German
 - (b) French
 - (c) Indian
 - (d) American
30. Where are the details of enclosures mentioned?
- (a) Beginning of the letter
 - (b) Below the signature column
 - (c) Right hand side of the letter
 - (d) Main body of the letter
26. संकल्पों के कार्यवृत्त केवल संकल्प हैं—
- (a) रिकॉर्ड किए गए
 - (b) विकास
 - (c) निर्णय लेना
 - (d) प्रमाणित
27. इनमें से किसका उल्लेख शिकायत पत्र में नहीं किया जाता है?
- (a) माल की ऑर्डर की गई मात्रा
 - (b) माल की आपूर्ति में समस्याएँ
 - (c) माल की आपूर्ति में विशेषताएँ
 - (d) माल की आपूर्ति में दोष
28. सरलीकृत शैली के व्यावसायिक पत्र में निम्नलिखित शामिल हैं—
- (a) विषय पंक्ति
 - (b) अभिवादन
 - (c) प्रशंसात्मक समापन
 - (d) इंडेंटेशन
29. रिज्यूमे एक शब्द है।
- (a) जर्मन
 - (b) फ्रेंच
 - (c) भारतीय
 - (d) अमेरिकी
30. संलग्नकों का विवरण कहाँ दिया गया है?
- (a) पत्र की शुरुआत
 - (b) हस्ताक्षर कॉलम के नीचे
 - (c) पत्र के दाहिनी हाथ की ओर
 - (d) पत्र का मुख्य भाग

31. Which of these should not be present in a business letter?

- (a) The name of firm or businessman
- (b) The date
- (c) Business jargon
- (d) Courteous leave taking

32. Technical accuracy of language in a letter means :

- (a) Active voice
- (b) Direct narrative
- (c) Simplicity
- (d) Correctness of grammar spelling and punctuation

33. Libel is _____

- (a) Malicious defamatory joke
- (b) Malicious defamatory written accusation
- (c) Slander
- (d) Defamatory speech

34. An e-mail's style is determined by a person's :

- (a) English
- (b) Status
- (c) Culture
- (d) Communicative ability

35. The formal greeting in a business letter is _____

- (a) Inside address
- (b) Salutation
- (c) Complimentary close
- (d) Letter head

31. इमनें से कौन सी बातें व्यावसायिक पत्र में नहीं होनी चाहिए?

- (a) फर्म या व्यवसायी का नाम
- (b) तारीख
- (c) व्यावसायिक शब्दावली
- (d) विनम्रतापूर्वक विदा लेना

32. पत्र में भाषा की तकनीकी शुद्धता का अर्थ है—

- (a) सक्रिय आवाज़
- (b) प्रत्यक्ष कथा
- (c) सरलता
- (d) व्याकरण, वर्तनी और विराम चिह्नों की शुद्धता

33. मानहानि है।

- (a) दुर्भावनापूर्ण मानहानिकारक मजाक
- (b) दुर्भावनापूर्ण मानहानिकारक लिखित आरोप
- (c) बदनामी
- (d) मानहानिकारक भाषण

34. ई-मेल की शैली व्यक्ति की—

- (a) अंग्रेज़ी
- (b) स्थिति
- (c) संस्कृति
- (d) संचार क्षमता से निर्धारित होती है

35. व्यावसायिक पत्र में औपचारिक अभिवादन है

- (a) आंतरिक पता
- (b) अभिवादन
- (c) सम्मानपूर्वक समापन
- (d) लेटर हैड

SET A

36. _____ is the second stage of collection series :
- (a) Enquiry
 - (b) Reminder
 - (c) Appeal
 - (d) Warning
37. Communication is the Task of Importing?
- (a) Training
 - (b) Information
 - (c) Knowledge
 - (d) Message
38. _____ is an annexure to any job application :
- (a) Bio data
 - (b) Resume
 - (c) Curriculum Vitae
 - (d) All the above
39. A _____ is a letter of credit addressed to more than one bank :
- (a) Commercial
 - (b) Non-Commercial
 - (c) Circular
 - (d) None of these
40. Noise is an example for _____ barrier :
- (a) Medium
 - (b) Physical
 - (c) Semantic
 - (d) None of the above

36. संग्रह शृंखला का दूसरा चरण है—
- (a) पूछताछ
 - (b) स्मरण पत्र
 - (c) अपील
 - (d) चेतावनी
37. संचार आयात का कार्य है?
- (a) प्रशिक्षण
 - (b) सूचना
 - (c) ज्ञान
 - (d) संदेश
38. किसी भी नौकरी के आवेदन के लिए एक अनुलग्नक है—
- (a) बायोडाटा
 - (b) रिज्यूमे
 - (c) क्यूरिकुलम विटे
 - (d) उपरोक्त सभी
39. एक ऋण पत्र है जो एक से अधिक बैंकों को संबोधित है—
- (a) वाणिज्यिक
 - (b) गैर-वाणिज्यिक
 - (c) परिपत्र
 - (d) इनमें से कोई नहीं
40. शोर अवरोध का एक उदाहरण है—
- (a) मध्यम
 - (b) भौतिक
 - (c) अर्थ संबंधी
 - (d) उपरोक्त में से कोई नहीं

41. _____ is a character of a good speech.
 (a) Clarity
 (b) Brevity
 (c) Concrete
 (d) All the above
42. _____ is a document that outlines the contents of a forth coming meeting.
 (a) Minutes
 (b) Notice
 (c) Agenda
 (d) Quaram
43. Order moves _____
 (a) Upwards
 (b) Downwards
 (c) Horizontally
 (d) Vertically
44. Skype is an example for _____ communications :
 (a) Written
 (b) Vertical
 (c) Horizontal
 (d) Face to face
45. Upward communication flows from _____ to.
 (a) Superior to Subordinate
 (b) Subordinate to Superior
 (c) Subordinate to Subordinate
 (d) Superior to Superior

41. एक अच्छे भाषण का एक चरित्र है।
 (a) स्पष्टता
 (b) संक्षिप्तता
 (c) यथार्थ रूप
 (d) उपरोक्त सभी
42. एक दस्तावेज है जो आगामी बैठक की विषय-वस्तु को रेखांकित करता है।
 (a) मिनट्स
 (b) नोटिस
 (c) एजेंडा
 (d) कोरम
43. आदेश चलता है।
 (a) ऊपर की ओर
 (b) नीचे की ओर
 (c) क्षैतिज रूप से
 (d) लंबवत रूप से
44. स्काइप संचार के लिए एक उदाहरण है—
 (a) लिखित
 (b) ऊर्ध्वाधर
 (c) क्षितिज
 (d) आमने-सामने
45. ऊपर की ओर संचार से प्रवाहित होता है—
 (a) वरिष्ठ से अधीनस्थ
 (b) अधीनस्थ से वरिष्ठ
 (c) अधीनस्थ से अधीनस्थ
 (d) वरिष्ठ से वरिष्ठ

SET A

46. _____ of the letter consists of main message :
(a) Heading
(b) Body
(c) Greeting
(d) Closing
47. A _____ is an advance notice sent to all the people entitled to attend the meeting.
(a) Notification
(b) Circular
(c) Agenda
(d) All of the above
48. A offer valid for a specified period is called _____?
(a) Specification order
(b) Soft order
(c) Firm offer
(d) None of these
49. Expand F.O.R. :
(a) Free To Rail
(b) Form Of Rail
(c) Free On Right
(d) None of these
50. _____ is the last and final stage of collection series.
(a) Enquiry
(b) Reminder
(c) Appeal
(d) Warning
46. पत्र का मुख्य संदेश से बना है—
(a) शीर्षक
(b) मुख्य भाग
(c) अभिवादन
(d) समापन
47. बैठक में भाग लेने के लिए पात्र सभी लोगों को भेजी गई अग्रिम सूचना है।
(a) अधिसूचना
(b) परिपत्र
(c) एजेंडा
(d) उपरोक्त सभी
48. निर्दिष्ट अवधि के लिए वैध प्रस्ताव को कहा जाता है?
(a) विनिर्देश आदेश
(b) सॉफ्ट ऑर्डर
(c) फर्म ऑर्डर
(d) इनमें से कोई नहीं
49. एफ. ओ. आर. का विस्तार करें—
(a) फ्री टू रेल
(b) फॉर्म ऑफ रेल
(c) फ्री ऑन राइट
(d) इनमें से कोई नहीं
50. संग्रह शृंखला का अंतिम और अंतिम चरण है।
(a) पूछताछ
(b) स्मरण पत्र
(c) अपील
(d) चेतावनी

B.A./B.Sc./B.Com. (Semester-III) Examination, 2024-25
(For Regular & NC)

BUSINESS COMMUNICATION SKILLS

Paper Code : MDC-BDM-63T-101

Business Communication Skills

Section – B (खण्ड – ब)

GENERAL INSTRUCTIONS (सामान्य निर्देश)

- (i) No supplementary answer-book will be given to any candidate. Hence the candidate should write the answer precisely in the Main answer-book only.
किसी भी परीक्षार्थी को पूरक उत्तर-पुस्तिका नहीं दी जायेगी। अतः परीक्षार्थियों को चाहिये कि वे मुख्य उत्तर-पुस्तिका में ही समस्त प्रश्नों का उत्तर लिखें।
- (ii) In Section - B there are 4 questions with internal choice the candidates are required to attempt all questions, each question carries 10 marks for regular students and 12.5 marks for non-collegiate students.
खण्ड-ब में कुल 4 प्रश्न (आंतरिक विकल्प सहित) हैं परीक्षार्थी को सभी प्रश्न करने हैं। प्रत्येक प्रश्न नियमित परीक्षार्थी के लिए 10 अंक का है एवं स्वयंपाठी परीक्षार्थी के लिए 12.5 अंक का है।
- (iii) Make sure that your question booklet has all the 50 questions in Section - A and 4 questions in Section-B. Defection Booklet can be changed within 10 minutes.
प्रश्न-पुस्तिका में सभी खण्ड-अ में 50 प्रश्न एवं खण्ड-ब में 4 प्रश्न छपे हैं, इसकी जाँच कीजिए। त्रुटिपूर्ण पुस्तिका को 10 मिनट में बदलवाया जा सकता है।
- (iv) If there is any difference in English and Hindi version, the English version will be considered authentic.
यदि प्रश्न के हिन्दी एवं अंग्रेजी रूपान्तरण में कोई अन्तर हो तो अंग्रेजी रूपान्तरण को ही सही माना जाये।

Section – B (खण्ड – ब)

1. Explain the process of communication in detail. 10/12.5
सम्प्रेषण प्रक्रिया को विस्तार से समझाइए।
Or/अथवा
Explain the various types of communication. 10/12.5
सम्प्रेषण के विभिन्न प्रकारों को समझाइए।
2. What is effective communication? Explain its elements. 10/12.5
प्रभावी सम्प्रेषण को परिभाषित कीजिए, इसके मुख्य तत्व क्या हैं?
Or/अथवा
How we can make communication more effective? 10/12.5
सम्प्रेषण को प्रभावी कैसे बनाया जा सकता है?
3. What are the barriers to communication? 10/12.5
सम्प्रेषण के अवरोध क्या हैं?
Or/अथवा
Write a short note on Socio-Psychological barrier. 10/12.5
सामाजिक-मनोवैज्ञानिक बाधा पर एक संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।
4. Write a report on the annual function celebrated in your college. 10/12.5
आपके महाविद्यालय में वार्षिकोत्सव की रिपोर्ट तैयार करें।
Or/अथवा
Write a job application applying for the post of Junior Section Officer in ABC Corp Ltd. 10/12.5
ABC कोर्प लिमिटेड में जूनियर सैक्शन ऑफिसर पद हेतु एक आवेदन पत्र लिखें।