SET B

Total No. of Printed Pages : 12

B.A./B.Sc./B.Com. (Semester-II) Examination, 2025

(For Regular & NC) As per NEP 2020

SKILL ENHANCEMENT COURSE

Paper Code : SEC-52T-004 OMR Code : 134

(BUSINESS COMMUNICATION SKILLS)

Time : 2.00 Hours

Maximum Marks : { **40 for Regular** / **50 for Non Collegiate** }

GENERAL INSTRUCTIONS
(सामान्य अनुदेश)

1. Attempt all the 40 questions. Each question carries 1 mark for regular student and 1.25 mark for Non Collegiate student.

   सभी 40 प्रश्न हल कीजिए। प्रत्येक प्रश्न नियमित विद्यार्थियों के लिए 1 अंक का है था स्वयंपाठी विद्यार्थियों के लिए 1.25 अंक है।

2. Make sure that your question booklet has all the 40 questions. Defective Booklet can be changed within 10 minutes.
   प्रश्न–पुस्तिका में सभी 40 प्रश्न छपे हैं। त्रुटिपूर्ण पुस्तिका को 10 मिनट में बदलवाया जा सकता है।

3. All entries should be filled by Blue or Black Ball-point pen. Select the best possible answer and darken the correct answer A or B or C or D in the circle corresponding to that question in OMR sheet with pen.
   सभी प्रविष्टियां नीले अथवा काले बॉल–प्वाइंट पेन से ही भरें। दिये गये चार विकल्पों A या B या C या D में से सर्वोच्च विकल्प को OMR शीट के उचित वृत्त में भरें।

1. Which of the following is not a common type of business correspondence?
   (a) Advertisement
   (b) Personal diary entry
   (c) Tender document
   (d) Circular

2. A formal document inviting bids or proposals for a project is called a :
   (a) Memo
   (b) Notice
   (c) Tender
   (d) Appreciation letter

3. What is the primary purpose of an 'order' in business correspondence?
   (a) To complain about a product
   (b) To officially request goods or services
   (c) To appreciate a supplier
   (d) To invite new clients

4. A short, informal message used for internal communication within an organisation is known as :
   (a) Letter
   (b) Memo
   (c) Circular
   (d) Notice

5. 'Minutes of Meeting' serve what purpose?
   (a) To record the discussion & decisions made during meeting
   (b) To announce a new policy
   (c) To send out invitations
   (d) To complain about an employee

1. निम्नलिखित में से कौन-सा व्यवसायिक पत्राचार का सामान्य प्रकार नहीं है?
   (a) विज्ञापन
   (b) निविदा दस्तावेज
   (c) व्यक्तिगत डायरी प्रविष्टि
   (d) परिपत्र

2. किसी परियोजना के लिये बोली या प्रस्ताव आमंत्रित करने वाला एक औपचारिक दस्तावेज कहलाता है?
   (a) मेमो
   (b) नोटिस
   (c) निविदा
   (d) प्रशंसा पत्र

3. व्यवसायिक पत्राचार में 'आदेश' का प्राथमिक उद्देश्य क्या है?
   (a) किसी उत्पाद के बारे में शिकायत करना।
   (b) आधिकारिक तौर पर वस्तुओं या सेवाओं का अनुरोध करना।
   (c) किसी आपूर्तिकर्ता की सरहना करना।
   (d) नये ग्राहकों को आमंत्रित करना।

4. संगठन के भीतर आंतरिक संचार के लिये उपयोग किया जाने वाला एक छोटा, अनौपचारिक संदेश कहलाता है?
   (a) पत्र
   (b) मेमो
   (c) परिपत्र
   (d) नोटिस

5. 'बैंक का कार्यवृत्त' किस उद्देश्य की पूर्ति करता है?
   (a) बैठक के दौरान हुई चर्चाओं और निर्णयों को रिकॉर्ड करना।
   (b) एक नई नीति की घोषणा करना।
   (c) निमंत्रण भेजना।
   (d) किसी कर्मचारी के बारे में शिकायत करना।

6. Which type of letter is written to express gratitude for a service or contribution

(a) Complaint letter

(b) Tender letter

(c) Appreciation letter

(d) Order letter

7. A 'Circular' is generally used to communicate information to :

(a) A single individual

(b) A specific department

(c) External stakeholders only

(d) Large number of people simultaneously

8. What is the main objective of a 'complaint letter'?

(a) To praise a product or service

(b) To express dissatisfaction and seek a resolution

(c) To place a new order

(d) To invite tenders

9. When inviting tenders, what information is usually included?

(a) Detailed specifications, terms and conditions

(b) Personal ancestors

(c) Unrelated business news

(d) Gossip

10. Which correspondence is primarily used for announcing important information or events to general audience within an organisation?

(a) Minutes of meeting

(b) Complaint letter

(c) Order

(d) Notice

6. किसी सेवा या योगदान के लिये आभार व्यक्त करने के लिये किस प्रकार का पत्र लिखा जाता है?

(a) शिकायत पत्र

(b) निविदा पत्र

(c) प्रशंसा पत्र

(d) आदेश पत्र

7. एक 'परिपत्र' का उपयोग आमतौर पर जानकारी को संप्रेशित करने के लिये किया जाता है?

(a) एक व्यक्ति को

(b) एक विशिष्ट विभाग को

(c) केवल बाहरी हितधारकों को

(d) एक साथ बड़ी संख्या में लोगों को

8. 'शिकायत पत्र' का मुख्य उद्देश्य क्या है?

(a) किसी उत्पाद या सेवा की प्रशंसा करना।

(b) असंतोष व्यक्त करना और समाधान खोजना।

(c) एक नया आर्डर देना।

(d) निविदायें आमंत्रित करना।

9. निविदायें आमंत्रित करते समय आमतौर पर कौन-सी जानकारी शामिल की जाती है?

(a) विस्तृत विनिर्देश, नियम और शर्तें।

(b) व्यक्तिगत उपाख्यान।

(c) असंबंधित व्यावसायिक समाचार।

(d) गपशप।

10. कौन-सा पत्राचार मुख्य रूप से एक संगठन के भीतर सामान्य दर्शकों को महत्त्वपूर्ण जानकारी या घटनाओं की घोषणा के लिये उपयोग किया जाता है?

(a) बैठक का कार्यवृत्त

(b) शिकायत पत्र

(c) आदेश

(d) नोटिस

11. What is a key aspect of effective greetings in a business setting?
(a) Using a firm handshake and clear verbal greeting
(b) avoiding eye contact
(c) Speaking softly
(d) Ignoring other person

12. When making a telephonic conversation, it is essential to :
(a) Interrupt the other person frequently
(b) Multitask and get distracted
(c) Use slang and informal Language
(d) Speak clearly and listen actively

13. PPT making primarily refers to creation of :
(a) Physical product prototypes
(b) Powerpoint presentations
(c) Project Planning timeline
(d) Personal financial statement

14. Which of the following is crucial for an effective presentation skill?
(a) Reading directly from slides
(b) Using a monotone voice
(c) Maintaing good eye contact
(d) Turning your back to audience

15. In an interview, what is a common mistake to avoid?
(a) Researching before band
(b) Asking questions about role
(c) Arriving late without explanation
(d) Dressing professionally

11. व्यवसायिक परिवेश में प्रभावी अभिवादन का मुख्य पहलू क्या है?
(a) दृढ़ हस्तनिर्मित और स्पष्ट मौखिक अभिवादन का उपयोग करना।
(b) आँख के सम्पर्क से बचना।
(c) बहुत धीरे बोलना।
(d) दूसरे व्यक्ति की उपेक्षा करना।

12. टेलीफोन पर बातचीत करते समय, यह आवश्यक है कि—
(a) दूसरे व्यक्ति को बार-बार बाधित करें।
(b) मल्टीटास्क करें और विचलित हो जायें।
(c) बोलचाल की भाषा और अनौपचारिक भाषा का प्रयोग करें।
(d) स्पष्ट रूप से बोलें और सक्रिय रूप से सुनें।

13. पीपीटी मेकिंग मुख्य रूप से किसको संदर्भित करता है?
(a) भौतिक उत्पाद प्रोटोटाइप
(b) पावरपॉईट प्रस्तुतियाँ।
(c) परियोजना योजना समसयरेखा।
(d) व्यक्तिगत वित्तीय विवरण।

14. एक प्रभावी प्रस्तुति कौशल के लिये क्या महत्तवपूर्ण है?
(a) सीधे स्लाइड से पढ़ना
(b) एकरस आवाज का उपयोग करना।
(c) अच्छा नेत्र संपर्क बनाना।
(d) दर्शकों की ओर पीठ करना।

15. एक साक्षात्कार में, बचने के लिये एक सामान्य गलती क्या है?
(a) पहले से शोध करना।
(b) भूमिका के बारे में प्रश्न पूछना
(c) बिना स्पष्टीकरण देर से पहुँचना
(d) पेशेवर कपड़े पहनना।

16. Group discussion aims to assess a candidates :
(a) Individual memory recall
(b) Leadership, communication and analytical skills
(c) Ability to dominate the conversation
(d) Physical strength

17. What is the primary purpose of a 'thank you' note after an interview?
(a) To express gratitude and reiterate interest in the position
(b) To demand an immediate job offer
(c) To criticize interviewer
(d) To send a resume again

18. When delivering a presentation, effective body language includes :
(a) Slouching
(b) Fidgeting
(c) Standing confidently and using appropriate gestures
(d) Crossing arms defensively

19. Which of these is a good strategy for managing nervousness during a presentation?
(a) Avoiding Practice
(b) Taking deep breath
(c) Rushing through content
(d) Ignoring audience questions

20. What is key characteristic of active listening during a telephonic conversation?
(a) Planning your response while the other person is speaking
(b) Interrupting to correct information
(c) Providing verbal affirmations & asking questions
(d) Remaining silent throughout the call

16. समूह चर्चा का उद्देश्य उम्मीदवार का आंकलन करना है?
(a) व्यक्तिगत स्मृति स्मरण।
(b) नेतृत्व, संचार और विश्लेषणात्मक कौशल।
(c) बातचीत पर हावी होने की क्षमता
(d) शारीरिक शक्ति।

17. एक साक्षात्कार के बाद 'धन्यवाद' नोट का प्राथमिक उद्देश्य क्या है?
(a) आभार व्यक्त करना और पद में रूचि दोहराना।
(b) तत्काल नौकरी की पेशकश की मांग करना।
(c) साक्षात्कारकर्त्ता की आलोचना करना।
(d) फिर से बायोडाटा भेजना।

18. प्रस्तुति देते समय, प्रभावी शारीरिक भाषा में शामिल है?
(a) झुकना
(b) बेचैन रहना
(c) आत्मविश्वास से खड़े होना और उचित हावभाव का उपयोग करना
(d) रक्षात्मक रूप से बाहों को मोड़न

19. प्रस्तुत के दौरान घबराहट को प्रबंधित करने के लिये इनमें से कौन-सी एक अच्छी रणनीति है?
(a) अभ्यास से बचना।
(b) गहरी सांस लेना।
(c) सामग्री को जल्दबाजी से पूरा करना।
(d) दर्शकों के प्रश्नों की अपेक्षा करना।

20. टेलीफोन पर बातचीत के दौरान सक्रिय श्रवण की एक प्रमुख विशेषता क्या है?
(a) दूसरे व्यक्ति के बोलने के दौरान अपनी प्रतिक्रिया की योजना बनाना।
(b) जानकारी को सही करने के लिये बाधित करना।
(c) मौखिक पुष्टि प्रदान करना और स्पष्टीकरण प्रश्न पूछना।
(d) पूरी कॉल के दौरान मौन रहना।

21. Which of the following is a primary benefit of using email for business communication?
(a) It is always informal
(b) It allows for quick, documented exchange of information
(c) It is only used for personal messages
(d) It replaces all face-to-face interactions

22. Virtual business meetings typically utilize what kind of technology?
(a) Video conferencing platform
(b) Postal service
(c) Smoke signals
(d) Carrier pigeons

23. What is the purpose of "Internet Etiquette" in professional communication?
(a) To make online interactions less efficient
(b) To encourage the use of all capital letters
(c) To promote spamming
(d) To ensure respectful and professional behaviour online

24. Correct use of emoticons in business communication generally means :
(a) Using them extensively in all formal emails
(b) Avoiding them in formal business correspondence
(c) Using a different emotion for every sentence
(d) Using only negative emoticons

21. निम्नलिखित में से कौन-सा व्यवसायिक संचार के लिये ईमेल का उपयोग करने का एक प्राथमिक लाभ है?
(a) यह हमेशा अनौपचारिक होता है।
(b) यह जानकारी के त्वरित, प्रलेखित आदान-प्रदान की अनुमति देता है।
(c) इसका उपयोग केवल व्यक्तिगत संदेशों के लिये किया जाता है।
(d) यह सभी आमने-सामने की बातचीत की जगह लेता है।

22. आभासी व्यवसायिक बैठकें आमतौर पर किस प्रकार की तकनीक का उपयोग करती है?
(a) वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग प्लैटफोर्म
(b) डाक सेवा
(c) धुएँ के संकेत
(d) कबूतर

23. पेशेवर संचार में ''इंटरनेट शिष्टाचार'' का उद्देश्य क्या है?
(a) ऑनलाइन इंटरेक्शन को कम कुशल करना।
(b) सभी बड़े अक्षरों के उपयोग को प्रोत्साहित करना।
(c) स्पैमिंग को बढ़ावा देना।
(d) ऑनलाइन सम्मानजनक और पेशेवर व्यवहार सुनिश्चित करना

24. व्यवसायिक संचार में इमोटिकॉन्स का सही उपयोग आमतौर पर इसका मतलब है?
(a) सभी औपचारिक ईमेल में उनका व्यापक उपयोग करना।
(b) औपचारिक व्यवसायिक पत्राचार में उनसे बचना।
(c) हर वाक्य के लिये एक अलग इमोटीकॉन का उपयोग करना।
(d) केवल नकारात्मक इमोटिकान्स का उपयोग करना

25. Which social media platform is most commonly used for professional networking and business :

(a) Tok tok

(b) Instagram

(c) Linkedin

(d) Snapchat

25. पेशेवर नेटवर्किंग और व्यवसायिक संचार के लिये सबसे अधिक इस्तेमाल किया जाना वाला सोशल मीडिया प्लेटफार्म कौन–सा है?

(a) टिकटॉक

(b) इंस्टाग्राम

(c) लिंक्डइन

(d) स्नैपचैट

26. When writing a professional email, the subject line should be :

(a) Left blank

(b) Vague & Misleading

(c) Clear, concise & indicative of email's content

(d) A long paragraph

26. एक पेशेवर ईमेल लिखते समय, विषय पंक्ति होनी चाहिए?

(a) खाली छोड़ी गई

(b) अस्पष्ट और भ्रामक

(c) स्पष्ट, संक्षिप्त और ईमेल की सामग्री का सूचक।

(d) एक लंबा पैराग्राफ

27. What is a disadvantage of relying solely on electronic communication for business?

(a) It can sometimes lack personal touch of face-to-face

(b) It is always less expensive

(c) It is immune to technical glitches

(d) It gurantees immediate responses

27. व्यवसाय के लिये केवल इलैक्ट्रोनिक संचार पर निर्भर रहने का नुसकान क्या है?

(a) इसमें कभी–कभी आमने–सामने की बातचीत का व्यक्तिगत स्पर्श नहीं होता

(b) यह हमेशा कम महँगा होता है।

(c) यह तकनीकी गड़बड़ियों से प्रतिरक्षित है।

(d) यह तत्काल प्रतिक्रियओं की गारंटी देता है।

28. Which of the following is an example of good email ettiquette:

(a) Forwarding chain emails

(b) Writing in all lowercase letters

(c) Including irrelevant attachments

(d) Using a professional closing like "Regards" or sincerily

28. निम्नलिखित में से कौन–सा अच्छा ईमेल शिष्टाचार का एक उदाहरण है?

(a) चेन ईमेल अग्रेषित करना।

(b) सभी छोटे अक्षरों में लिखना

(c) अप्रासंगिक संलग्नक शामिल करना।

(d) Regards या Sincerely जैसे पेशेवर समापन का उपयोग करना

29. What is a common practice for sharing documents during a virtual business meeting?

(a) Mailing Physical copies to attendees.

(b) Screen sharing or using a shared document platform

(c) Describing the document verbally without showing it

(d) Sending documents by fax.

30. When using social media for business communication, it is important to :

(a) Post personal opinions frequently

(b) Argue with customers publicly

(c) Maintain a consistent brand voice & professional image

(d) Share confidential company information

31. What is the primary purpose of communication in a business context?

(a) To entertain colleagues

(b) To share information & achieve organisational goals.

(c) To confuse competitors

(d) To avoid responsibility

32. Which of the following is not typically considered a key element of the communication process?

(a) Sender

(b) Receiver

(c) Noise

(d) Distraction

29. एक आभासी व्यावसायिक बैठक के दौरान दस्तावेजों को साझा करने की एक सामान्य प्रथा क्या है?

(a) उपस्थित लोगों की भौतिक प्रतियां मेल करना।

(b) स्क्रीन साझा करना या साझा दस्तावेज प्लेटफार्म का उपयोग करना।

(c) दस्तावेज को दिखाये बिना मौखिक रूप से वर्णन करना।

(d) फैक्स द्वारा दस्तावेज भेजना।

30. व्यवसायिक संचार के लिये सोशल मीडिया का उपयोग करते समय, यह महत्वपूर्ण है कि—

(a) व्यक्तिगत राय बार-बार पोस्ट करें।

(b) सार्वजनिक रूप से ग्राहकों के साथ बहस करें।

(c) एक सुसंगत ब्रांड आवाज और पेशवर छवि बनाये रखें।

(d) गोपनीय कम्पनी की जानकारी साझा करें।

31. व्यवसायिक संदर्भ में संचार का प्राथमिक उद्देश्य क्या है?

(a) सहकर्मियों का मनोरंजन करना।

(b) जानकारी साझा करना और संगठनात्मक लक्ष्यों को प्राप्त करना

(c) प्रतिस्पर्धियों को भ्रमित करना

(d) जिम्मेदारी से बचना

32. निम्नलिखित में से किसे आमतौर पर संचार प्रक्रिया का एक प्रमुख तत्व नहीं माना जाता है?

(a) प्रेषक

(b) प्राप्तकर्ता

(c) शोर

(d) व्याकुलता

33. Channels of Communication refer to:
(a) Language used
(b) Medium through which a message is sent
(c) Speed of communication
(d) Emotional tone of message

34. Effective communication primarily aims to ensure :
(a) receiver understands the message as intended by sender
(b) Message is long and detailed
(c) Only positive feedback is received
(d) Sender speaks loudly

35. Which of these is an example of a barrier to effective communication?
(a) Clear & Concise Language
(b) Active Listening
(c) Semantic differences
(d) Timely feedback

36. The importance of business communication includes :
(a) Building relationship & fostering teamwork
(b) Decreasing productivity
(c) Causing misunderstandings
(d) Isolating employees

37. Feedback in the communication process is crucial because it :
(a) Ends the communication cycle
(b) Helps the sender know if the message was received and understood
(c) Always leads to conflict
(d) Is only required for formal communication

33. संचार के माध्यम से तात्पर्य है?
(a) उपयोग की भाषा
(b) वह माध्यम जिसके माध्यम से एक संदेश भेजा जाता है
(c) संचार की गति
(d) संदेश का भावनात्मक स्वर

34. प्रभावी संचार का मुख्य उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि—
(a) प्राप्तकर्ता संदेश को प्रेषक के इरादे के अनुसार समझे।
(b) संदेश लंबा और विस्तृत हो।
(c) केवल सकारात्मक प्रतिक्रिया प्राप्त हो
(d) प्रेषक जोर से बोले।

35. इनमें से कौन प्रभावी संचार में बाधा का उदाहरण है?
(a) स्पष्ट और संक्षिप्त भाषा
(b) सक्रिय श्रवण
(c) शब्दार्थ संबंधी अंतर
(d) समय पर प्रतिक्रिया

36. व्यावसायिक संचार के महत्त्व में शामिल है—
(a) संबंध बनाना और टीम वर्क को बढ़ावा देना
(b) उत्पादकता घटाना
(c) गलतफहमी पैदा करना
(d) कर्मचारियों को अलग-अलग करना

37. संचार प्रक्रिया में प्रतिक्रिया महत्त्वपूर्ण है क्योंकि यह —
(a) संचार चक्र को समाप्त करना है।
(b) प्रेषक को यह जानने में मदद करता है कि संदेश प्राप्त हुआ और समझ गया
(c) हमेशा संघर्ष की ओर ले जाता है।
(d) केवल औपचारिक संचार के लिये आवश्यक है

38. Which Communication barrier arises from differences in cultural back-ground or personal experiences?

(a) Physical

(b) Psychological

(c) Semantic barriers

(d) Organisational barriers.

39. What is the first step in the communication process?

(a) Encoding the message

(b) Decoding the message

(c) Sending feedback

(d) Receiving the message

40. The down ward flow communication typically involves :

(a) Employees communicating with their managers

(b) Managers communicating with their subordinates

(c) Colleagues communicating among themselves

(d) External stakeholders communicating with the organisation.

38. सांस्कृतिक पृष्ठभूमि या व्यक्तिगत अनुभवों में अंतर से कौन–सी संचार बाधा उत्पन्न होती है?

(a) भौतिक बाधाएँ

(b) मनोवैज्ञानिक बाधाएँ

(c) शब्दार्थ संबंधी

(d) संगठनात्मक बाधाएँ

39. संचार प्रक्रिया में पहला कदम क्या है?

(a) संदेश को एन्कोड करना।

(b) संदेश को डिकोड करना।

(c) प्रतिक्रिया भेजना।

(d) संदेश प्राप्त करना।

40. संचार का अधोगामी प्रवाह आमतौर पर शामिल है—

(a) कर्मचारी अपने प्रबंधकों के साथ संवाद करते हैं।

(b) प्रबंधक अपने अधीनस्थों के साथ संवाद करते हैं।

(c) सहकर्मी आपस में संवाद करते हैं।

(d) बाहरी हितधारक संगठन के साथ संवाद करते हैं।