SET B

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 : 249**

(BUSSINESS COMMUNICATION SKILLS)

Time : 1 Hour **Maximum Marks :** { **For Reg. : 40 Marks** / **For NC : 50 Marks** }

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।

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 तथा 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 these is an internal communication tool?
(a) Notice
(b) Memo
(c) Advertisement
(d) Complaint letter

2. A tender is :
(a) A letter of gratitude
(b) An invitation to supply goods/services
(c) A form of complaint
(d) An internal report

3. Circulars are generally used for :
(a) Ordering goods
(b) Internal mass communication
(c) Complaints
(d) Termination letters

4. Which of these is written to express dissatisfaction?
(a) Appreciation letter
(b) Complaint letter
(c) Order letter
(d) Circular letter

5. A notice must always include :
(a) Decorative language
(b) Name, date and purpose
(c) Personal feelings
(d) Jokes

1. इनमें से कौन एक आंतरिक संचार उपकरण है?
(a) नोटिस
(b) मेमो
(c) विज्ञापन
(d) शिकायत पत्र

2. एक निविदा (tender) है :
(a) कृतज्ञता का एक पत्र
(b) माल/सेवाओं की आपूर्ति के लिए एक निमंत्रण
(c) शिकायत का एक रूप
(d) एक आंतरिक रिपोर्ट

3. परिपत्र (circulars) का उपयोग आम तौर पर किसके लिए किया जाता है :
(a) माल का ऑर्डर देना
(b) आंतरिक जन संचार
(c) शिकायतें
(d) समाप्ति पत्र

4. इनमें से कौन असंतोष व्यक्त करने के लिए लिखा जाता है?
(a) प्रशंसा पत्र
(b) शिकायत पत्र
(c) ऑर्डर पत्र
(d) परिपत्र पत्र

5. एक नोटिस में हमेशा शामिल होना चाहिए :
(a) सजावटी भाषा
(b) नाम, तिथि और उद्देश्य
(c) व्यक्तिगत भावनाएं
(d) चुटकुले

6. An order letter is used to :
   (a) Invite tenders
   (b) Place an order for goods/services
   (c) Praise achievements
   (d) Terminate employees

7. A letter of appreciation is written to :
   (a) Praise good work or service
   (b) Complain about defects
   (c) Place a request
   (d) Invite tenders

8. Which of these is primarily external communication?
   (a) Memo
   (b) Notice
   (c) Complaint letter
   (d) Circular

9. A meeting agenda contains :
   (a) List of topics to be discussed
   (b) Decisions made earlier
   (c) List of participants only
   (d) Minutes of the meetings

10. Minutes of a meeting record :
   (a) Songs and stories
   (b) Proceedings and decisions taken
   (c) Agenda points
   (d) Invitations sent

6. एक ऑर्डर पत्र का उपयोग किसके लिए किया जाता है :
   (a) निविदा आमंत्रित करना
   (b) माल/सेवाओं के लिए एक ऑर्डर देना
   (c) उपलब्धियों की प्रशंसा करना
   (d) कर्मचारियों को समाप्त करना

7. एक प्रशंसा पत्र किसके लिए लिखा जाता है :
   (a) अच्छे काम या सेवा की प्रशंसा करना
   (b) दोषों के बारे में शिकायत करना
   (c) एक अनुरोध करना
   (d) निविदा आमंत्रित करना

8. इनमें से कौन मुख्य रूप से बाहरी संचार है?
   (a) मेमो
   (b) नोटिस
   (c) शिकायत पत्र
   (d) परिपत्र

9. एक बैठक के एजेंडे में होता है :
   (a) चर्चा किए जाने वाले विषयों की सूची
   (b) पहले किए गए निर्णय
   (c) केवल प्रतिभागियों की सूची
   (d) बैठक का कार्यवृत्त

10. बैठक का कार्यवृत्त (minutes) में दर्ज होता है :
   (a) गीत और कहानियाँ
   (b) कार्यवाही और लिए गए निर्णय
   (c) एजेंडा बिंदु
   (d) भेजे गए निमंत्रण

11. Which of these is the most common oral business communication?

(a) Emails

(b) Interviews

(c) Memos

(d) Circulars

12. Greetings in oral communication reflect :

(a) Anger

(b) Politeness and respect

(c) Indifference

(d) Hostility

13. A good PowerPoint presentation should have :

(a) Overloaded slides

(b) Clear visuals and key points

(c) Small fonts and bright colors

(d) All text, no images

14. In a group discussion, participants are judged on :

(a) Interruptions

(b) Reasoning, teamwork and clarity

(c) Loudness

(d) Length of speech

15. In a job interview, candidates must avoid :

(a) Confidence

(b) Honesty

(c) Dishonesty

(d) Punctuality

11. इनमें से कौन सबसे आम मौखिक व्यावसायिक संचार है?

(a) ईमेल

(b) साक्षात्कार

(c) मेमो

(d) परिपत्र

12. मौखिक संचार में अभिवादन दर्शाता है :

(a) गुस्सा

(b) विनम्रता और सम्मान

(c) उदासीनता

(d) शत्रुता

13. एक अच्छी पावरपॉइंट प्रस्तुति में होना चाहिए :

(a) अतिभारित स्लाइड

(b) स्पष्ट दृश्य और मुख्य बिंदु

(c) छोटे फ़ॉन्ट और चमकीले रंग

(d) केवल पाठ, कोई चित्र नहीं

14. एक समूह चर्चा में, प्रतिभागियों का मूल्यांकन किया जाता है :

(a) बाधाएं

(b) तर्क, टीम वर्क और स्पष्टता

(c) जोर–जोर से बोलना

(d) भाषण की लंबाई

15. एक नौकरी के साक्षात्कार में, उम्मीदवारों को इससे बचना चाहिए :

(a) आत्मविश्वास

(b) ईमानदारी

(c) बेईमानी

(d) समय की पाबंदी

16. Which of these is a disadvantage of oral communication?
    (a) Quick feedback
    (b) Misunderstandings due to poor expression
    (c) Time saving
    (d) Personal touch

17. Which of the following is a non-verbal cue during an interview?
    (a) Resume
    (b) Body language
    (c) Cover letter
    (d) Email

18. Group discussions help in assessing :
    (a) Writing style
    (b) Leadership, confidence and listening skills
    (c) Spelling ability
    (d) Technical drawing skills

19. The first impression in interviews is often based on :
    (a) Reference check
    (b) Greeting and appearance
    (c) Telephone calls
    (d) Written test

20. The main purpose of oral presentations is :
    (a) To confuse the audience
    (b) To inform, persuade or motivate
    (c) To waste time
    (d) To avoid writing

16. इनमें से कौन मौखिक संचार का एक नुकसान है?
    (a) त्वरित प्रतिक्रिया
    (b) खराब अभिव्यक्ति के काण गलतफहमी
    (c) समय की बचत
    (d) व्यक्तिगत स्पर्श

17. साक्षात्कार के दौरान निम्नलिखित में से कौन एक गैर–मौखिक संकेत है?
    (a) बायोडाटा
    (b) शारीरिक भाषा
    (c) कवर पत्र
    (d) ईमेल

18. समूह चर्चाएं मूल्यांकन में मदद करती हैं :
    (a) लेखन शैली
    (b) नेतृत्व, आत्मविश्वास और सुनने का कौशल
    (c) वर्तनी क्षमता
    (d) तकनीकी ड्राइंग कौशल

19. साक्षात्कार में पहली छाप अक्सर इस पर आधारित होती है :
    (a) संदर्भ जांच
    (b) अभिवादन और दिखावट
    (c) टेलीफोन कॉल
    (d) लिखित परीक्षा

20. मौखिक प्रस्तुतियों का मुख्य उद्देश्य है :
    (a) दर्शकों को भ्रमित करना
    (b) सूचित करना, राजी करना, या प्रेरित करना
    (c) समय बर्बाद करना
    (d) लिखने से बचना

21. Which of these is not electronic communication?
(a) Email
(b) Memo
(c) Virtual meeting
(d) Social media

22. A professional email should always include :
(a) Clear subject line and proper salutation
(b) Slang and emoticons
(c) All caps writing
(d) Jokes and abbreviations

23. Netiquette refers to :
(a) Internet manners and etiquette
(b) Blocking all users
(c) Writing ini all caps
(d) Ignoring feedback

24. Which is not a feature of virtual meetings?
(a) Real-time video-audio
(b) Screen sharing
(c) Physical presence
(d) Remote participation

25. Which of these is considered poor email etiquette?
(a) Concise content
(b) Writing in all caps
(c) Correct grammar
(d) Formal tone

21. इनमें से कौन इलेक्ट्रॉनिक संचार नहीं है?
(a) ईमेल
(b) मेमो
(c) वर्चुअल मीटिंग
(d) सोशल मीडिया

22. एक पेशेवर ईमेल में हमेशा शामिल होना चाहिए :
(a) स्पष्ट विषय पंक्ति और उचित अभिवादन
(b) स्लैंग और इमोटिकॉन्स
(c) सभी बड़े अक्षरों में लेखन
(d) चुटकुले और संक्षेप

23. नेटिकेट का तात्पर्य है :
(a) इंटरनेट शिष्टाचार और नैतिकता
(b) सभी उपयोगकर्ताओं को ब्लॉक करना
(c) सभी बड़े अक्षरों में लिखना
(d) प्रतिक्रिया को अनदेखा करना

24. वर्चुअल मीटिंग की विशेषता कौन नहीं है?
(a) वास्तविक समय वीडियो/ऑडियो
(b) स्क्रीन साझा करना
(c) भौतिक उपस्थिति
(d) दूरस्थ भागीदारी

25. इनमें से किसे खराब ईमेल शिष्टाचार माना जाता है?
(a) संक्षिप्त सामग्री
(b) सभी बड़े अक्षरों में लिखना
(c) सही व्याकरण
(d) औपचारिक स्वर

26. Social media in business is mainly used for :

(a) Gossip

(b) Marketing and customer engagement

(c) Private chatting

(d) Personal diaries

27. Which is not an advantage of electronic communication?

(a) Speed

(b) Global reach

(c) Confidentiality always guaranteed

(d) Low cost

28. Emojis in formal business emails should be :

(a) Always avoided

(b) Overused

(c) Replacing words

(d) Used in place of subject line

29. In virtual meetings, one must practice :

(a) Mute/unmute discipline

(b) Background noise

(c) Talking over others

(d) Turning off camera always

30. Engagement on social media refers to :

(a) Likes, comments and shares by audience

(b) Mariage proposal

(c) Watching silently

(d) Logging out of apps

26. व्यवसाय में सोशल मीडिया का मुख्य रूप से उपयोग किया जाता है :

(a) गपशप

(b) विपणन और ग्राहक जुड़ाव

(c) निजी चैटिंग

(d) व्यक्तिगत डायरी

27. इलेक्ट्रॉनिक संचार का कौन एक लाभ नहीं है?

(a) गति

(b) वैश्विक पहुंच

(c) गोपनीयता हमेशा गारंटीकृत होती है

(d) कम लागत

28. औपचारिक व्यावसायिक ईमेल में इमोजी को होना चाहिए :

(a) हमेशा बचना चाहिए

(b) अति प्रयोग किया गया

(c) शब्दों की जगह

(d) विषय पंक्ति के स्थान पर उपयोग किया गया

29. वर्चुअल मीटिंग में, व्यक्ति को अभ्यास करना चाहिए :

(a) म्यूट / अनम्यूट अनुशासन

(b) पृष्ठभूमि शोर

(c) दूसरों के ऊपर बात करना

(d) कैमरा हमेशा बंद रखना

30. सोशल मीडिया पर जुड़ाव का तात्पर्य है :

(a) दर्शकों द्वारा पसंद, टिप्पणियाँ और शेयर

(b) विवाह प्रस्ताव

(c) चुपचाप देखना

(d) एप्लिकेशन से लॉग आउट करना

31. The primary objective of business communication is :

(a) Entertainment

(b) Exchange of business-related information

(c) Social networking

(d) Gossip

32. Which of these is not a barrier to communication?

(a) Noise

(b) Language differences

(c) Feedback

(d) Emotions

33. The process of converting ideas into a message is called :

(a) Decoding

(b) Encoding

(c) Receiving

(d) Filtering

34. Which of these is an example of downward communication?

(a) Instructions from a manager to employees

(b) Suggestions from staff to boss

(c) Complaints to HR

(d) Gossip among peers

35. Non-verbal communication mainly uses :

(a) Words

(b) Body language and gestures

(c) Letters

(d) Emails

31. व्यवसायिक संचार का प्राथमिक उद्देश्य है :

(a) मनोरंजन

(b) व्यापार–संबंधी जानकारी का आदान–प्रदान

(c) सामाजिक नेटवर्किंग

(d) गपशप

32. इनमें से कौन संचार की बाधा नहीं है?

(a) शोर

(b) भाषा में भिन्नता

(c) प्रतिक्रिया

(d) भावनाएँ

33. विचारों को संदेश में बदलने की प्रक्रिया को कहते हैं :

(a) डीकोडिंग

(b) एन्कोडिंग

(c) प्राप्त करना

(d) फ़िल्टरिंग

34. इनमें से कौन अधोमुखी (downward) संचार का एक उदाहरण है :

(a) एक प्रबंधक से कर्मचारियों को निर्देश

(b) कर्मचारियों से बॉस को सुझाव

(c) मानव संसाधन को शिकायतें

(d) सहकर्मियों के बीच गपशप

35. गैर–मौखिक संचार मुख्य रूप से उपयोग करता है :

(a) शब्द

(b) शारीरिक भाषा और हावभाव

(c) पत्र

(d) ईमेल

36. Which of the following is not an element of communication?

(a) Sender
(b) Message
(c) Channel
(d) Salary

37. In communication, feedback ensures :

(a) Completion of the process
(b) Avoidance of interaction
(c) Beginning of the process
(d) Ignoring response

38. The most effective communication is :

(a) One-way
(b) Two-way
(c) Written only
(d) Non-verbal only

39. Which is not a type of business communication?

(a) Internal
(b) External
(c) Grapevine
(d) Poetic

40. The Latin root of "communication" means :

(a) To hide
(b) To argue
(c) To share
(d) To order

36. निम्नलिखित में से कौन संचार का एक तत्व नहीं है?

(a) प्रेषक
(b) संदेश
(c) चैनल
(d) वेतन

37. संचार में, प्रतिक्रिया सुनिश्चित करती है :

(a) प्रक्रिया की पूर्णता
(b) बातचीत से बचना
(c) प्रक्रिया की शुरुआत
(d) प्रतिक्रिया को अनदेखा करना

38. सबसे प्रभावी संचार है :

(a) एक–तरफा
(b) दो–तरफा
(c) केवल लिखित
(d) केवल गैर–मौखिक

39. कौन सा व्यावसायिक संचार का प्रकार नहीं है?

(a) आंतरिक
(b) बाह्य
(c) अंगूरीलता
(d) काव्यात्मक

40. ''कम्युनिकेशन'' शब्द का लैटिन मूल का अर्थ है :

(a) छिपाना
(b) बहस करना
(c) साझा करना
(d) आदेश देना