

(Pages : 4)

8104—B 96—II SC R—May 2019

SECOND SEMESTER B.Com. DEGREE EXAMINATION, APRIL/MAY 2019

(Revised)

BUSINESS COMMUNICATION SKILLS

Time : Three Hours

Maximum : 80 Marks

Answer all the questions according to internal choice.

Neatness, clarity and precise carry due weightage.

Question 13 is compulsory.

Section A

1. Answer any *ten* of the following. Each question carries 2 marks :

- (a) Define Communication.
- (b) What is Silence Communication ?
- (c) What is Electronic Communication ?
- (d) What is Inquiry Letter ?
- (e) What is Complaint Letter ?
- (f) Expand (i) WAN ; (ii) LAN.
- (g) What is Trade Reference ?
- (h) What is Life Insurance ?
- (i) What is Quorum ?
- (j) What is Agenda ?
- (k) State *two* characteristics of Good Speech.
- (l) What is Statutory Report ?

(10 × 2 = 20 marks)

Section B

Answer any three of the following.

Each question carries 5 marks.

- 2. Briefly explain the different types of communication.
- 3. Write an inquiry letter to Modern Electronics Ltd.
- 4. Explain the points to be kept in mind while drafting the Complaint Letter.
- 5. Write a Letter to National Insurance Co. for claiming damage of vehicle.
- 6. Explain the different types of reports.
- 7. Write a letter to your banker to close your SB Account.

(3 × 5 = 15 marks)

Turn over

Section C

Answer any three of the following and Question 13 is compulsory.

Each question carries 15 marks.

8. What is Business Letter ? Explain the different parts of Business Letter.
9. Write a letter to Shabadimath Book Depot, Gadag complaining that 20 books are defective in printing. And also write a suitable reply to it.
10. Draft a circular letter to your existing customers informing them that, you are opening a New Line of Business.
11. What is Written Communication ? Explain its merits and demerits.
12. What is Public Speech ? Explain the attributes of good speaker.
13. Case Study question. (*compulsory*) :
 - (a) You have Lost Your ATM card-Write a letter to your banker for issuing new ATM card.
 - (b) Write an application for the post of computer operator in a MNC.
 - (c) Write a letter to Muncipal Corporation for seeking permission to open a stall in Exhibition.

(3 × 15 = 45 marks)

Kannada Version**ವಿಭಾಗ ಅ**

1. ಕೆಳಗಿನವುಗಳಲ್ಲಿ ಬೇಕಾದ ಹತ್ತಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಿರಿ.

- (a) ಸಂಪರ್ಕ ಸಂದೇಶದ ವ್ಯಾಖ್ಯೆ ಕೊಡಿ.
- (b) ಮೌನ ಸಂಪರ್ಕ ಸಂದೇಶ ಎಂದರೇನು?
- (c) ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಸಂಪರ್ಕ ಸಂದೇಶ ಎಂದರೇನು?
- (d) ವಿಚಾರಣಾ ಪತ್ರ ಎಂದರೇನು?
- (e) ದೂರು ಪತ್ರ ಎಂದರೇನು?
- (f) ವಿಸ್ತರಿಸಿರಿ: (i) ಡೆಬ್ಲೂ.ಎ.ಎನ್. (ii) ಎಲ್.ಎ.ಎನ್.
- (g) ವ್ಯಾಪಾರಿ ಉಲ್ಲೇಖ ಎಂದರೇನು?
- (h) ಜೀವ ವಿಮೆ ಎಂದರೇನು?
- (i) ಕನಿಷ್ಠ ಸಂಖ್ಯಾ ಬಲ ಅಂದರೇನು?
- (j) ವಿಷಯ ಪಟ್ಟಿ ಅಂದರೇನು?
- (k) ಉತ್ತಮ ಭಾಷಣದ ಎರಡು ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿರಿ.
- (l) ಶಾಸನಬದ್ಧ ವರದಿ ಅಂದರೇನು?

(10 × 2 = 20 marks)

ವಿಭಾಗ-ಬ

ಕೆಳಗಿನವುಗಳಲ್ಲಿ ಬೇಕಾದ ಮೂರಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಿರಿ.

- 2. ಸಂಪರ್ಕ ಸಂದೇಶದ ವಿವಿಧ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.
- 3. ಮಾಡರ್ನ್ ಇಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಹುಬ್ಬಳ್ಳಿ ಇವರಿಗೆ ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಸರಕುಗಳ ಬೆಲೆ ಸೂಚಿಪತ್ರ ಕಳುಹಿಸಿಕೊಡುವಂತೆ ಕೂರಿ ವಿಚಾರಣಾ ಪತ್ರ ಬರೆಯಿರಿ.
- 4. ದೂರು ಪತ್ರವನ್ನು ಬರೆಯುವಾಗ ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಅಂಶಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿರಿ.
- 5. ವಾಹನದ ನಷ್ಟ ಪರಿಹಾರ ಒದಗಿಸುವದಕ್ಕಾಗಿ ನ್ಯಾಷನಲ್ ಇನ್ಸೂರೆನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗೆ ಒಂದು ಪತ್ರ ಬರೆಯಿರಿ.
- 6. ವರದಿಯ ವಿವಿಧ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿರಿ.
- 7. ನಿಮ್ಮ ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವ ಕುರಿತು ನಿಮ್ಮ ಬ್ಯಾಂಕರನಿಗೆ ಪತ್ರ ಬರೆಯಿರಿ.

(3 × 5 = 15 marks)

Turn over

ವಿಭಾಗ ಕ

ಕೆಳಗಿನವುಗಳಲ್ಲಿ ಬೇಕಾದಮೂರನ್ನು ಉತ್ತರಿಸಿರಿ ಹಾಗೂ ಪ್ರಶ್ನೆ ಸಂಖ್ಯೆ 13 ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿದೆ.

8. ವ್ಯವಹಾರ ಪತ್ರ ಅಂದರೇನು? ವ್ಯವಹಾರ ಪತ್ರದ ವಿವಿಧ ಭಾಗಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿರಿ.
9. ಶಾಬಾದಿಮಠ ಬುಕ್ ಡಿಪೋ ಗದಗ ಇವರಿಗೆ 20 ಪುಸ್ತಕಗಳಲ್ಲಿ ಮುದ್ರಣ ದೋಷವಿರುವುದನ್ನು ತಿಳಿಸಲು ಒಂದು ದೂರು ಪತ್ರವನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ. ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.
10. ನೀವು ಹೊಸ ವ್ಯವಹಾರ ಆರಂಭಿಸುತ್ತಿರುವುದನ್ನು ತಿಳಿಸಲು, ನಿಮ್ಮ ಸದ್ಯದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಒಂದು ಸುತ್ತೋಲೆ ಬರೆಯಿರಿ.
11. ಲಿಖಿತ ಸಂಪರ್ಕ ಸಂದೇಶ ಎಂದರೇನು? ಅದರ ಅನುಕೂಲತೆ ಮತ್ತು ಅನಾನುಕೂಲತೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿರಿ.
12. ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಭಾಷಣ ಎಂದರೇನು? ಉತ್ತಮ ಭಾಷಣಕಾರನ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿರಿ.
13. ಪ್ರಕರಣ ಅಧ್ಯಯನ ಪ್ರಶ್ನೆ (ಕಡ್ಡಾಯ)
 - (a) ನೀವು ಎ.ಟಿ.ಎಂ. ಕಾರ್ಡ್ ಕಳೆದುಕೊಂಡಿದ್ದು, ಹೊಸ ATM ಕಾರ್ಡ್ ಕೊಡಲು ನಿಮ್ಮ ಬ್ಯಾಂಕರನಿಗೆ ಒಂದು ಪತ್ರ ಬರೆಯಿರಿ.
 - (b) ಬಹುರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಆಪರೇಟರ್ ಹುದ್ದೆಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಅರ್ಜಿ ಬರೆಯಿರಿ.
 - (c) ಪ್ರದರ್ಶನ ಮೇಳದಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಪಾರದ ಮಳಿಗೆಯನ್ನು ಆರಂಭಿಸಲು ಪರವಾನಿಗೆ ಕೊಡಲು ನಗರ ಸಭೆಗೆ ಪತ್ರ ಬರೆಯಿರಿ.

(3 × 15 = 45 marks)