



COM 104

B. Com. I<sup>st</sup> SEMESTER EXAMINATION, 2022-23

B. Com.

(Documentation in Business)

(2+0)

(CBCS MODE)

AFFIX PRESCRIBED  
RUBBER STAMP

Date (तिथि) : \_\_\_\_\_

Paper ID

(To be filled in the  
OMR Sheet)

8295

अनुक्रमांक (अंकों में) :

Roll No. (In Figures)

अनुक्रमांक (शब्दों में) :

Roll No. (In Words) : \_\_\_\_\_

Time : 1 Hour

समय : 1 घण्टा

Max. Marks : 60

अधिकतम अंक : 60

नोट : पुस्तिका में 40 प्रश्न दिये गये हैं, सभी प्रश्न करने होंगे। प्रत्येक प्रश्न 1.5 अंक का होगा।

**Important Instructions :**

1. The candidate will write his/her Roll Number only at the places provided for, i.e. on the cover page and on the OMR answer sheet at the end and nowhere else.
2. Immediately on receipt of the question booklet, the candidate should check up the booklet and ensure that it contains all the pages and that no question is missing. If the candidate finds any discrepancy in the question booklet, he/she should report the invigilator within 10 minutes of the issue of this booklet and a fresh question booklet without any discrepancy be obtained.

**महत्वपूर्ण निर्देश :**

1. अभ्यर्थी अपने अनुक्रमांक केवल उन्हीं स्थानों पर लिखेंगे जो इसके लिए दिये गये हैं, अर्थात् प्रश्न पुस्तिका के मुख्य पृष्ठ तथा साथ दिये गये ओ०एम०आर० उत्तर पत्र पर, तथा अन्यत्र कहीं नहीं लिखेंगे।
2. प्रश्न पुस्तिका मिलते ही अभ्यर्थी को जाँच करके सुनिश्चित कर लेना चाहिए कि इस पुस्तिका में पूरे पृष्ठ हैं और कोई प्रश्न छूटा तो नहीं है। यदि कोई विसंगति है तो प्रश्न पुस्तिका मिलने के 10 मिनट के भीतर ही कक्ष परिप्रेक्षक को सूचित करना चाहिए और बिना त्रुटि की दूसरी प्रश्न पुस्तिका प्राप्त कर लेना चाहिए।



1. Which of the following statements is not correct?

- (A) Attention line and subject line are two different parts of business letter
- (B) Attention line is used if the purpose of the sender of a business letter is to provide information to one particular person
- (C) Attention line and subject line are same part of a business letter
- (D) Not all the statements are false

2. Which of the following statement is correct?

- (A) Quotations cannot be sent to old or new customers without a trade enquiry
- (B) Quotations can be sent to old or new customers without a trade enquiry
- (C) Both the statements are correct
- (D) Both the statements are false

1. निम्नलिखित में से कौन सा कथन सही नहीं है?

- (A) ध्यानाकर्षण पंक्ति तथा विषय पंक्ति एक व्यवसायिक पत्र के दो भिन्न भाग हैं
- (B) ध्यानाकर्षण पंक्ति का उपयोग वहाँ होता है जहाँ व्यवसायिक पत्र भेजने वाले का उद्देश्य किसी व्यक्ति विशेष को सूचना प्रदान करना हो
- (C) ध्यानाकर्षण पंक्ति तथा विषय पंक्ति एक व्यवसायिक पत्र का एक ही समान भाग है
- (D) उपरोक्त सभी कथन गलत नहीं हैं

2. निम्नलिखित कथनों में से कौन सा सही है?

- (A) बिना व्यापारिक जांच के मूल्य उद्धरण पुराने या नए ग्राहकों को नहीं भेजा जा सकता
- (B) बिना व्यापारिक जांच के मूल्य उद्धरण पुराने या नए ग्राहकों को भेजा जा सकता है
- (C) दोनों कथन सत्य हैं
- (D) दोनों कथन असत्य हैं

3. It in specifying the topic of the letter, if included, comes between the salutation and the body of the letter \_\_\_\_\_

- (A) Attention line
- (B) Letterhead
- (C) Reference line
- (D) Subject line

4. Which of the following statements is correct?

- (A) Courtesy is not one of the essential requirements in business letters
- (B) Brevity or conciseness is not an important characteristic of a good business letter
- (C) Memorandums are not internal business letter
- (D) Establishing an appropriate wavelength in business letters implies that it should be written keeping in consideration the comprehension ability of the reader

3. पत्र के शीर्षक को स्पष्ट बताने में, यदि इसे शामिल करते हैं तो यह पत्र के सम्बोधन व विषय वस्तु के मध्य में रखते हैं

- (A) ध्यानाकर्षण पंक्ति
- (B) पत्रशीर्ष
- (C) संदर्भ पंक्ति
- (D) विषय पंक्ति

4. निम्नलिखित में से कौन सा कथन सही है?

- (A) विनम्रता व्यवसायिक पत्र की आवश्यक बातों में सम्मिलित नहीं है
- (B) संक्षिप्तता या सारता किसी अच्छे व्यवसायिक पत्र की महत्वपूर्ण विशेषता नहीं है
- (C) स्मरण पत्र आन्तरिक व्यवसायिक पत्र नहीं होते
- (D) व्यवसायिक पत्रों में एक उचित तरंगदैर्घ्य स्थापित करने का तात्पर्य है कि यह पाठक की समझने की सामर्थ्य को ध्यान में रखकर लिखा गया हो

5. Which of the following serves the purpose of establishing a proper link between sentence in a business letter?
- (A) Timeliness  
(B) Emphasis  
(C) Coherence  
(D) None of the above
6. The correct amount of \_\_\_\_\_ in business communications can help readers easily access the intended message:
- (A) Coherence  
(B) Emphasis  
(C) Timeliness  
(D) None of the above
7. It means ensuring that the document gets to your recipient when he needs it:
- (A) Coherence  
(B) Emphasis  
(C) Timeliness  
(D) None of the above
8. A letter written by the prospective seller to the prospective buyer stating the terms and conditions for the sale of products in which he/she deals is termed as:
- (A) Quotation  
(B) Letter of enquiry  
(C) Both of the above  
(D) None of the above
5. निम्नलिखित में से कौन सा एक व्यवसायिक पत्र में वाक्यों में उचित सम्बन्ध बनाने के उद्देश्य को पूरा करता है?
- (A) समयशीलता  
(B) बल  
(C) सुसंगतता  
(D) उपरोक्त में कोई नहीं
6. व्यवसायिक संचार में \_\_\_\_\_ की उचित मात्रा वांछित संदेश की पाठकों तक पहुँच में आसानी से सहायता कर सकती है:
- (A) सुसंगतता  
(B) बल देने  
(C) समयशीलता  
(D) उपरोक्त में से कोई नहीं
7. इसका तात्पर्य है कि प्रपत्र प्राप्त को तभी प्राप्त हो जाता है जब उन्हें इनकी आवश्यकता होती है:
- (A) सुसंगतता  
(B) बल प्रदान  
(C) समयशीलता  
(D) उपरोक्त में से कोई नहीं
8. सम्भावित विक्रेता द्वारा सम्भावित क्रेता को लिखा गया पत्र जिसमें उन उत्पादों की बिक्री की शर्तें व दशाएं दी जाती हैं जिनमें वह लेनदेन करता है, कहलाता है:
- (A) कोटेशन  
(B) पूछताछ पत्र  
(C) उपरोक्त दोनों  
(D) उपरोक्त में से कोई नहीं

9. A written response from a representative of a business or agency to a customer's claim letter is called:
- (A) Request letter  
(B) Memorandum  
(C) Sales letter  
(D) Claim adjustment letter
10. A quotation is sent from:
- (A) A buyer to a potential supplier  
(B) A supplier to a potential buyer  
(C) Both of the above  
(D) None of the above
11. Which of the following statements is correct?
- (A) Quotations can be sent to old or new customers without a trade enquiry  
(B) Quotations cannot be sent to old or new customer without a trade enquiry  
(C) Both the statements are correct  
(D) Both the statements are false
9. यह किसी ग्राहक के दावे के पत्र को लेकर व्यवसाय के प्रतिनिधि अथवा अभिकर्ता द्वारा लिखित अनुक्रिया होती है:
- (A) निवेदन पत्र  
(B) स्मरण पत्र  
(C) बिक्री पत्र  
(D) दावा समायोजन पत्र
10. मूल्य उद्धरण भेजते हैं:
- (A) क्रेता द्वारा सम्भावित विक्रेता को  
(B) आपूर्तिकर्ता द्वारा सम्भावित क्रेता को  
(C) उपरोक्त दोनों  
(D) उपरोक्त में से कोई नहीं
11. निम्नलिखित में से कौन सा कथन सही है?
- (A) बिना व्यापारिक छानबीन के कोटेशन पुराने या नये ग्राहकों को भेजा जा सकता है  
(B) बिना व्यापारिक छानबीन के कोटेशन पुराने या नये ग्राहकों को नहीं भेजा जा सकता  
(C) दोनों कथन सही हैं  
(D) दोनों कथन गलत हैं

12. It includes the street, city, state and pin code of the recipient, all of which should be placed below the name of the business or organization to whom the letter is being written:
- (A) Attention line  
(B) Inside address  
(C) Letterhead  
(D) Signature lines
13. Business letter is that is written to other people in the same organization for the conduct of the business is referred to as:
- (A) Request letter  
(B) Letter  
(C) Sales letter  
(D) Memorandum
14. Which of the following statements is correct?
- (A) Memorandum cannot serve as a record for future reference  
(B) There is no similarity between the method of writing memorandum and the method of writing letters  
(C) The method of writing memorandum is very much similar to that of business letters  
(D) All of the above statements are false
12. इसमें मार्ग, शहर, राज्य तथा पिनकोड, प्रापक के यह सभी विवरण शामिल होता है जिसे उस व्यवसाय या संगठन के नाम के नीचे रखते हैं जिनको पत्र लिखा जा रहा है:
- (A) ध्यानाकर्षण पंक्ति  
(B) अन्तर्वर्ती पत्र  
(C) पत्रशीर्ष  
(D) हस्ताक्षर पंक्तियाँ
13. व्यवसायिक पत्र जो व्यवसाय चलाने के दौरान उसी संगठन के भीतर दूसरे लोगों को लिखा जाता है कहा जाता है:
- (A) निवेदन पत्र  
(B) पत्र  
(C) बिक्री खत  
(D) मेमोरेण्डम
14. निम्नलिखित में से कौन सा कथन सही है?
- (A) मेमोरेण्डम भावी सन्दर्भ हेतु अभिलेख का काम नहीं कर सकता  
(B) मेमोरेण्डम लिखने की विधि तथा पत्रों के लेखन की विधि में कोई समरूपता नहीं है  
(C) मेमोरेण्डम लिखने की विधि काफी हद तक पत्रों के लेखन विधि के समरूप है  
(D) उपरोक्त सभी कथन गलत हैं

15. Which of the following cannot be included under the objectives of verbal business communication?

- (i) Expanding contacts
- (ii) Exchanging information
- (iii) Evidence of contracts
- (iv) Building goodwill

Choose any one of the following-

- (A) All of the above
- (B) None of the above
- (C) Only (iii)
- (D) Only (iv)

16. Which of the following is not correct?

- (A) Attention line and subject line are two different parts of a business letter
- (B) Attention line and subject line are same part of a business letter
- (C) Attention line is used if the purpose of the sender of a business letter is to provide information to one particular person
- (D) All the statements are false

15. निम्नलिखित में से कौन सा अशाब्दिक संचार के उद्देश्यों में शामिल नहीं किया जा सकता है?

- (i) सम्पर्कों का विस्तार
- (ii) सूचना विनिमय
- (iii) संविदाओं के साक्ष्य
- (iv) ख्याति निर्माण करना

इनमें से किसी एक का चयन करें-

- (A) उपरोक्त सभी
- (B) उपरोक्त में से कोई नहीं
- (C) केवल (iii)
- (D) केवल (iv)

16. इनमें से कौन सा सही नहीं है:

- (A) ध्यानाकर्षण पंक्ति तथा विषय पंक्ति किसी व्यवसायिक पत्र के दो भिन्न भाग हैं
- (B) ध्यानाकर्षण पंक्ति तथा विषय पंक्ति किसी व्यवसायिक पत्र के समान भाग हैं
- (C) ध्यानाकर्षण पंक्ति का उपयोग होता है यदि प्रेषक का उद्देश्य व्यवसायिक पत्र के द्वारा किसी व्यक्ति विशेष को सूचना दी जाती है
- (D) उपरोक्त सभी कथन असत्य हैं

17. The part of a business letter that includes the name of the organization to which the sender belongs, its address, telephone no. etc. is known as:
- (A) Attention line  
(B) Inside address  
(C) Signature lines  
(D) Letterhead
18. The part of the recipient address in a letter or on an envelope which names the person to whom the letter should be handed:
- (A) Attention line  
(B) Inside address  
(C) Letterhead  
(D) Signature lines
19. In business letters the sender can lay emphasis on the main or urgent message by:
- (A) Proper positioning  
(B) Repetition  
(C) Underlining or using a larger type font  
(D) All of the above
17. व्यवसायिक पत्र का वह भाग जिसमें प्रेषणकर्ता से सम्बन्धित संगठन का नाम, इसका पता, टेलीफोन नं० आदि होता है उसे इस रूप में जाना जाता है:
- (A) ध्यानाकर्षण पंक्ति  
(B) अन्तर्वर्ती पता  
(C) हस्ताक्षर पंक्ति  
(D) पत्रशीर्ष
18. किसी पत्र में या लिफाफे पर प्राप्त के पते का वह अंश जिसमें उस व्यक्ति का नाम दिया जाता है जिसे पत्र मिलना है, कहलाता है:
- (A) ध्यानाकर्षण पंक्ति  
(B) आन्तरिक पता  
(C) पत्रशीर्ष  
(D) हस्ताक्षर पंक्तियां
19. व्यवसायिक पत्रों में, प्रेषक इसके द्वारा मुख्य या अति आवश्यक संदेश पर बल दे सकता है:
- (A) उचित पोजीशनिंग  
(B) दुहराना  
(C) रेखांकन या बड़े आकार के अक्षरों का उपयोग  
(D) उपरोक्त सभी

20. Which of the following is not the objective of a sales letter?
- (A) Increasing the sale of a product or service  
 (B) Introducing a product or service  
 (C) Establishing direct contact with the customers  
 (D) None of the above
21. Which of the following is the objective of a sales letter?
- (A) Increasing the sale of a product or service  
 (B) Introducing a product or service  
 (C) Establishing direct contact with the customers  
 (D) All of the above
22. Which of the following parts of a business letter contains information regarding the source and context of the letter?
- (A) Reference line  
 (B) Letterhead  
 (C) Attention line  
 (D) Subject line
20. निम्नलिखित में से कौन सा किसी विक्रय पत्र का उद्देश्य नहीं होता है?
- (A) वस्तु या सेवा की बिक्री बढ़ाना  
 (B) वस्तु या सेवा को प्रस्तावित करना  
 (C) ग्राहकों से प्रत्यक्ष सम्पर्क स्थापित करना  
 (D) उपरोक्त में से कोई नहीं
21. निम्नलिखित में से कौन सा विक्रय पत्र का उद्देश्य है?
- (A) किसी वस्तु या सेवा की बिक्री बढ़ाना  
 (B) वस्तु या सेवा को प्रस्तावित करना  
 (C) ग्राहको से प्रत्यक्ष सम्पर्क स्थापित करना  
 (D) उपरोक्त सभी
22. व्यवसायिक पत्र के कौन से हिस्से में पत्र के स्रोत तथा सन्दर्भ के सम्बन्ध में सूचना सम्मिलित होती है?
- (A) सन्दर्भ पंक्ति  
 (B) पत्रशीर्ष  
 (C) ध्यानाकर्षण पंक्ति  
 (D) विषय पंक्ति

23. Business letter that is written to other people in the same organization for the conduct of the business is referred to as:
- (A) Sales letter  
(B) Letter  
(C) Memorandum  
(D) Request letter
24. A piece of direct mail which is designed to persuade the reader to purchase a particular product or service is:
- (A) Memorandum  
(B) Letter  
(C) Sales letter  
(D) Request letter
25. Types of major letter formats are:
- (A) Two  
(B) Three  
(C) Four  
(D) None of the above
26. If after writing the letter, the writer feels that something significant that should have been included in the body of the letter is left out; he/she can add it under the heading:
- (A) Enclosure  
(B) Complimentary close  
(C) Salutation  
(D) Postscript
23. ऐसा व्यवसायिक पत्र जो उसी संगठन के दूसरे व्यक्तियों को व्यवसाय के संचालनार्थ लिखा जाता है कहलाता है:
- (A) विक्रय पत्र  
(B) पत्र  
(C) मेमोरेण्डम  
(D) निवेदन पत्र
24. किसी वस्तु या सेवा के क्रय हेतु पाठक की राजी करने हेतु तैयार किया गया प्रत्यक्ष डाक का नमूना है:
- (A) मेमोरेण्डम  
(B) पत्र  
(C) विक्रय पत्र  
(D) निवेदन पत्र
25. पत्र प्रारूपों के मुख्य प्रकार होते हैं:
- (A) दो  
(B) तीन  
(C) चार  
(D) उपरोक्त में से कोई नहीं
26. यदि पत्र लिख चुकने के उपरान्त लेखक यह अनुभव करता है कि उसमें कोई विशेष बात सम्मिलित होने से रह गया है, जबकि वह बात शामिल होनी चाहिए, तो वह उस बात को निम्न शीर्षक के अन्तर्गत जोड़ सकता है:
- (A) संलग्नक  
(B) ससम्मान समापन  
(C) अभिवादन  
(D) पुनश्च

27. A document you include with a physical cover letter, such as a resume or letter of recommendation is called:
- (A) Cover enclosure  
(B) Complimentary close  
(C) Postscript  
(D) Salutation
28. Which of the following parts of a business letter contains information regarding the source and context of the letter?
- (A) Attention line  
(B) Letterhead  
(C) Subject line  
(D) Reference line
29. The word (such as 'Sincerely') or phrase (Best wishes") that conventionally appears before the sender's signature or name at the end of a letter, email, or similar text is called:
- (A) Enclosure  
(B) Complimentary close  
(C) Postscript  
(D) Salutation
30. A greeting used in a letter or other written or no written communication is known as:
- (A) Enclosure  
(B) Complimentary close  
(C) Postscript  
(D) Salutation
27. ऐसा प्रपत्र जिसे आत्म विवरण या सिफारिश पत्र जैसे भौतिक प्रावरण पत्र के साथ संलग्न किया जाता है कहलाता है:
- (A) कवर एनक्लोजर (प्रावरण संलग्नक)  
(B) ससम्मान समापन  
(C) पुनश्च  
(D) अभिवादन
28. व्यवसायिक पत्र का कौन से भाग में पत्र के स्रोत तथा सन्दर्भ के सम्बन्ध में सूचना दी जाता है?
- (A) ध्यानाकर्षण रेखा  
(B) पत्र शीर्ष  
(C) विषय रेखा  
(D) सन्दर्भ रेखा
29. शब्द (जैसे 'भवदीय') या वाक्यांश (यथा 'शुभेच्छा') जो किसी पत्र, इमेल या ऐसे लेखन के अन्त में प्रेषक के हस्ताक्षर या नाम के पहले दिया जाता है कहलाता है:
- (A) संलग्नक  
(B) ससम्मान समापन  
(C) पुनश्च  
(D) अभिवादन
30. किसी पत्र या अन्य लिखित या अलिखित संचार में प्रयुक्त कुशल कामन कहलाता है:
- (A) संलग्नक  
(B) ससम्मान समापन  
(C) पुनश्च  
(D) अभिवादन

31. A letter that is written by a prospective buyer to a prospective seller for the purpose of obtaining information regarding the terms and conditions for buying a product is known as:
- (A) Quotation  
(B) Letter of enquiry  
(C) Both of the above  
(D) None of the above
32. A letter written by a customer to enquire about the selling price of a service or goods offered by a supplier:
- (A) Letter of enquiry  
(B) Quotation  
(C) Both of the above  
(D) None of the above
33. Business letter that is written to other people in the same organization for the conduct of the business is referred to as:
- (A) Sales letter  
(B) Letter  
(C) Memorandum  
(D) Request letter
34. It is a written response from representative of a business or agency to a customer's claim letter:
- (A) Memorandum  
(B) Claim adjustment letter  
(C) Sales letter  
(D) Request letter
31. किसी उत्पाद के क्रय हेतु शर्तों व दशाओं के सम्बन्ध में सूचना प्राप्त करने के उद्देश्य से सम्भावित क्रेता द्वारा सम्भावित विक्रेता को लिखा गया पत्र कहलाता है:
- (A) कोटेशन  
(B) पूछताछ पत्र  
(C) उपरोक्त दोनों  
(D) उपरोक्त में से कोई नहीं
32. पूर्तिकर्ता द्वारा प्रस्तावित किसी वस्तु सेवा के विक्रय मूल्य की पूछताछ हेतु ग्राहक द्वारा लिखित पत्र है:
- (A) पूछताछ पत्र  
(B) कोटेशन  
(C) उपरोक्त दोनों  
(D) उपरोक्त में से कोई नहीं
33. व्यवसायिक पत्र जो व्यवसाय संचालन हेतु उसी संगठन में दूसरे व्यक्तियों को लिखा जाता है कहलाता है:
- (A) विक्रय पत्र  
(B) पत्र  
(C) मेमोरेण्डम  
(D) निवेदन पत्र
34. यह किसी ग्राहक के दावे के पत्र के सम्बन्ध में व्यवसाय या एजेन्सी के प्रतिनिधि द्वारा लिखित उत्तर होता है:
- (A) स्मरण पत्र  
(B) दावा समायोजन पत्र  
(C) विक्रय पत्र  
(D) निवेदन पत्र

35. Types of major letter formats are:
- (A) Three  
(B) Four  
(C) Six  
(D) None of the above
36. Which of the following serves the purpose of establishing a proper link between sentences in a business letter?
- (A) Coherence  
(B) Emphasis  
(C) Timeliness  
(D) None of the above
37. It is a written response from a representative of a business or agency to a customer's claim letter:
- (A) Memorandum  
(B) Request letter  
(C) Sales letter  
(D) Adjustment letter
38. If after writing the letter, the writer feels that something significant that should have been included in the body of the letter is left out he/she can add it under the heading:
- (A) Enclosure  
(B) Complimentary close  
(C) Postscript  
(D) Salutation
35. प्रमुख पत्र स्वरूप है:
- (A) तीन  
(B) चार  
(C) छः  
(D) उपरोक्त में से कोई नहीं
36. निम्न में से कौन किसी व्यवसायिक पत्र में वाक्यों के मध्य उचित सम्बन्ध स्थापित करने के उद्देश्य को पूरा करना है?
- (A) सुसंगतता  
(B) बल देना  
(C) समयशीलता  
(D) उपरोक्त में से कोई नहीं
37. यह व्यवसाय के प्रतिनिधि या एजेन्सी से ग्राहक के दावा पत्र के प्रति लिखित उत्तर है:
- (A) मेमोरेण्डम  
(B) निवेदन पत्र  
(C) बिक्री पत्र  
(D) समायोजन पत्र
38. यदि पत्र लिखने के उपरान्त लेखक यह अनुभव करता है कि कोई विशेष बात शामिल होने से रह गयी है, तो उसे वह निम्न शीर्षक में शामिल कर सकता है:
- (A) संलग्नक  
(B) ससम्मान समापन  
(C) पुनश्च  
(D) अभिवादन

39. The part of a business letter that includes the name of the organization to which the sender belongs, its address, telephone no. etc. is known as:

- (A) Attention line
- (B) Inside address
- (C) Letterhead
- (D) Signature lines

40. Which of the following statements is correct?

- (A) The method of writing memorandum is very much similar to that of business letters
- (B) There is no similarity between the method of writing memorandum and the method of writing letters
- (C) Memorandum cannot serve as a record for future reference
- (D) All of the above statements false

39. व्यवसायिक पत्र का वह भाग जिसमें प्रेषक से सम्बन्धित संगठन का नाम, इसका पता, फोन नं० आदि शामिल होता है कहलाता है:

- (A) ध्यानाकर्षण रेखा
- (B) आन्तरिक पता
- (C) पत्र शीर्ष
- (D) हस्ताक्षर रेखाएं

40. निम्न में से कौन सा कथन सत्य है?

- (A) स्मरण-पत्र लिखने की विधि बहुत कुल व्यवसायिक पत्रों के समान है
- (B) स्मरण-पत्र लिखनी की विधि तथा पत्र लिखने की विधि में कोई समानता नहीं है
- (C) स्मरण पत्र भावी सन्दर्भ हेतु अभिलेख के तौर पर काम नहीं कर सकता
- (D) उपरोक्त सभी कथन असत्य है

\*\*\*\*\*