

Please check whether you have got the right question paper.

- N.B:
1. All questions are compulsory.
 2. Figures to the right indicate full marks.
 3. Students answering in the regional language should refer in case of doubt to the main text of the paper in English.

Q.1 A) Explain the following terms in 2-3 sentences: (Any Five) 10

- i. Feedback
- ii. Psychological barrier
- iii. Written communication
- iv. Verbal communication
- v. Jargon
- vi. Email
- vii. Downward communication
- viii. Encoding

B) Fill in the blanks choosing the best alternative from the once given below: 5

1. ---- is a process of passing information and understanding from one person to another. (Feedback, encoding, communication)
2. Meeting held with the help of telephone networks is known as ____ (Video-conferencing, tele-conferencing, satellite conferencing)
3. Noise or disturbance is a ____ barrier. (Psychological, physical, language)
4. ----- is a form of non-verbal communication. (Letter, circular, report, facial expression)
5. ----- gives legal validity to a letter. (Subject line, Signature, confidential notation, Enclosure block)

C) Match the following: 5

Column A

- i. Sender
- ii. E-commerce
- iii. Smart phone
- iv. Jargon
- v. Downward communication

Column B

- i. WhatsApp
- ii. Technical language
- iii. Encoding
- iv. Superiors to sub-ordinates
- v. Trading

Q.2 Write short notes on: (Any Four) 20

1. Process of Communication
2. Need and importance of Business Communication
3. Advantages of written communication
4. Upward communication
5. Video Conferencing
6. Feedback

- Q.3 Answer the following (**Any Two**) : 20
1. How does language act as a barrier to communication?
 2. What are the obstacles to effective listening? How will you overcome them?
 3. Explain how business ethics is important in entertainment media and social media.
- Q.4 Write an application letter in response to the following advertisement: “Wanted experienced computer programmer for a reputed company in Mumbai. The applicant should be a graduate with at least 2 years experience. Apply, with a detailed Bio-data to Box. No. S-123, The Times of India, Mumbai-400 001.” 10
- Q.5 Draft the following letters: (**Any Four**) 20
1. Write a letter of acceptance to Deepak Fertilizers, Taloja who has appointed you as an Accounts Manager in their company.
 2. You have received a letter of Appointment as Cashier in IDBI Bank, Panvel. Write a letter of resignation to your present employee.
 3. You are applying to Mumbai University for a post-graduation research program in business management. Write a statement of purpose to that effect.
 4. Draft a recommendation letter for Mr. Atul of HR department of your organization who wishes to apply for the post of Manager (HR) with Reliance Ltd.
 5. Mr. Ramesh Pawar of the Accounts department has worked hard and achieved his sales target. Draft a letter of appreciation to him.
- Q.6 A) Write a paragraph in about 150 words :(**Any One**) 5
1. Environmental Protection
 2. Today’s Youth and Nation
- B) Read the following situation carefully and answer the questions given below:
- Mr. Shailesh, the newly appointed Branch Manager at State Bank of India believed that matters concerning the working of the bank must be routed through the various channels of hierarchy. He did not encourage staff to meet him. As a result a lot of time was spent in matters being dealt with at various levels of the hierarchy before finally reaching Mr. Shailesh. This created dissatisfaction among staff, also delayed decision making affected the bank’s working.
- Identify and explain the problem in the channel of communication that Mr. Shailesh practices. 3
- 2

[वेळ: ३ तास]

[गुण:१००]

कृपया तुम्हाला योग्य प्रश्नपत्रिका मिळाली आहे का ते तपासा.

सूचना: १ सर्व प्रश्न अनिवार्य आहेत.

२ उजवीकडील आकडे पूर्ण गुण दर्शवतात.

३. प्रादेशिक भाषेत उत्तर देणाऱ्या विद्यार्थ्यांनी शंका असल्यास पेपरच्या मुख्य मजकुराचा इंग्रजीमध्ये संदर्भ द्यावा.

प्र.१ अ) खालील संज्ञा २-३ वाक्यांमध्ये स्पष्ट करा: (कोणतेही पाच)

१०

- i) अभिप्राय
- ii) मानसिक अडथळा
- iii) लेखी संवाद
- iv) तोंडी संवाद
- v) शब्दजाल
- vi) ईमेल
- vii) अधोगामी संवाद
- viii) एन्कोडिंग

ब) खाली दिलेल्या पर्यायापैकी सर्वोत्तम पर्याय निवडून रिक्त जागा भरा:

१.---- ही एका व्यक्तीकडून दुसऱ्या व्यक्तीकडे माहिती आणि समज देण्याची प्रक्रिया आहे.

(अभिप्राय, एन्कोडिंग, संप्रेषण)

२. टेलिफोन नेटवर्कच्या मदतीने आयोजित केलेल्या मीटिंगला ---- म्हणून ओळखले जाते.

५

(व्हिडिओ कॉन्फरन्सिंग, टेलि-कॉन्फरन्सिंग, सॅटेलाइट कॉन्फरन्सिंग)

३. आवाज किंवा त्रास हा _____ अडथळा आहे. (मानसिक, शारीरिक, भाषिक)

४. ----- हा गैर-मौखिक संवादाचा एक प्रकार आहे. (पत्र, परिपत्रक, अहवाल, चेहरयावरील हावभाव)

५. ----- पत्राला कायदेशीर वैधता देते. (विषय ओळ, स्वाक्षरी, गोपनीय नोटेशन, संलग्न ब्लॉक)

क) खालील जोड्या जुळवा:

५

स्तंभ A

- i. प्रेषक आय.
- ii. ई-कॉमर्स
- iii. स्मार्ट फोन
- iv. शब्दजाल
- v. अधोगामी संप्रेषण

स्तंभ B

- i. व्हॉट्सअप
- ii. तांत्रिक भाषा
- iii. एन्कोडिंग
- iv. वरिष्ठ ते कनिष्ठ
- v. व्यापार

- प्र.२ टिपा लिहा (कोणत्याही चार) : २०
- १.संप्रेषणाची प्रक्रिया
 - २.बिझनेस कम्युनिकेशनची गरज आणि महत्त्व
 - ३.लिखित संप्रेषणाचे फायदे
 - ४.ऊर्ध्वगामी संप्रेषण
 - ५.व्हिडिओ कॉन्फरन्सिंग
 - ६.अभिप्राय
- प्र.३ खालीलपैकी (कोणतेही दोन) प्रश्न सोडावा : २०
- १.भाषा संवादासाठी अडथळा म्हणून कशी कार्य करते ते स्पष्ट करा.
 - २.प्रभावी ऐकण्यात कोणते अडथळे आहेत? तुम्ही त्यांच्यावर मात कशी कराल ते स्पष्ट करा.
 - ३.मनोरंजन माध्यमे आणि सोशल मीडियामध्ये व्यावसायिक नैतिकता कशी महत्त्वाची आहे हे स्पष्ट करा.
- प्र.४ खालील जाहिरातीला प्रतिसाद म्हणून एक अर्ज पत्र लिहा: १०
- “मुंबईतील एका नामांकित कंपनीसाठी अनुभवी संगणक प्रोग्रामर हवा आहे. अर्जदार हा किमान २ वर्षांचा अनुभव असलेला पदवीधर असावा. बॉक्समध्ये तपशीलवार बायोडेटासह अर्ज करा. बॉक्सक्रमांक S-123, द टाइम्स ऑफ इंडिया, मुंबई-400 001.
- प्र.५ खालीलपैकी कोणतेही चार प्रश्न सोडावा : २०
- १.दीपक फर्टिलायझर्स, तळोजा यांना स्वीकृती पत्र लिहा ज्यांनी तुम्हाला त्यांच्या कंपनीत लेखा व्यवस्थापक म्हणून नियुक्त केले आहे.
 २. तुम्हाला IDBI बँक, पनवेलमध्ये कॅशियर म्हणून नियुक्तीचे पत्र मिळाले आहे. तुमच्या सध्याच्या कर्मचाऱ्याला राजीनाम्याचे पत्र लिहा.
 - ३.तुम्ही मुंबई विद्यापीठाकडे व्यवसाय व्यवस्थापनातील पदव्युत्तर संशोधन कार्यक्रमासाठी अर्ज करत आहात. त्यासाठी उद्देशाचे विधान लिहा.
 ४. तुमच्या संस्थेच्या एचआर विभागाचे श्री अतुल यांच्यासाठी शिफारस पत्र तयार करा जे रिलायन्स लिमिटेडमध्ये व्यवस्थापक (एचआर) पदासाठी अर्ज करू इच्छितात.
 ५. लेखा विभागाचे श्री रमेश पवार यांनी कठोर परिश्रम करून त्यांचे विक्रीचे लक्ष्य गाठले आहे. त्याला कौतुकाचे पत्र तयार करा.

प्र.६ अ) खालीलपैकी कोणत्याही एका विषयावर सुमारे 150 शब्दांमध्ये परिच्छेद लिहा :

५

१. पर्यावरण संरक्षण

२. आजचा युवक आणि राष्ट्र

ब) खालील परिस्थिती काळजीपूर्वक वाचा आणि खालील प्रश्नांची उत्तरे द्या:

स्टेट बँक ऑफ इंडियाचे नवनियुक्त शाखा व्यवस्थापक श्री शैलेश यांचा असा विश्वास होता की बँकेच्या कामकाजाशी संबंधित बाबी पदानुक्रमाच्या विविध माध्यमांतून मार्गस्थ झाल्या पाहिजेत. त्याने कर्मचाऱ्यांना भेटण्यासाठी प्रोत्साहन दिले नाही. परिणामी, शेवटी श्री शैलेशपर्यंत पोहोचण्याआधी पदानुक्रमाच्या विविध स्तरांवर हाताळल्या जाणार्या प्रकरणांमध्ये बराच वेळ गेला. यामुळे कर्मचार्यांमध्ये असंतोष निर्माण झाला, तसेच निर्णय घेण्यास उशीर झाल्याने बँकेच्या कामकाजावर परिणाम झाला.

३

२

i. कॅम्प्युनिकेशन चॅनेल मधील समस्या ओळखा आणि त्या स्पष्ट करा.

ii. तुमच्या मते कर्मचाऱ्यांना येणाऱ्या अडचणी कशा दूर करता येतील ते स्पष्ट करा.