

First Semester Examination

Class: F.Y.B.Com.

Subject: Business Communication

Time: 03.00 hrs.

Marks: 100

Q.1. Explain **ANY FIVE** the following terms in two to three sentences:

[10]

- 1 E-Mail
- 2 Decoding
- 3 Social Media
4. Body Language
5. Communication by signs and signals
6. Feedback
- 7 Whatsapp
- 8 Language barrier

B) Match the following:

Column 'A'

- i) Language
- ii) Memo
- iii) Horizontal communication
- iv) Closed Mind
- v) Kinesics

Column 'B'

- a) Communication between equals
- b) No room to learn new things
- c) Set of common symbols
- d) Study of body language
- e) Warning letter

[05]

C. Fill in the blanks choosing the lost alternative from the ones given below.

[05]

1. Signs and \_\_\_\_\_ were used when languages did not exist.

- i. symbol      ii telephone      iii. internet      iv letters

2. Sender needs a \_\_\_\_\_ to send a message.

- i. feedback      ii. vehicle      iii. medium      iv. fee

3. Distance is considered to be a \_\_\_\_\_ barrier.

- i. cultural      ii. physical      iii. mechanical      iv. psychological

4. \_\_\_\_\_ is used to protect your computer from malwares

- i. antivirus software      ii software engineer      iii. hardware      iv. UPS

5. \_\_\_\_\_ media minimizes privacy.

- i. entertainment      ii. social      iii. journalistic      iv. print

Q. 2 Write short notes on **ANY FOUR** of the following: [20]

- i) Oral Communication
- ii) Video Conference
- iii) Upward Communication
- iv) Grapevine
- v) Media and communication
- vi) Vertical Communication

Q. 3 Attempt **ANY TWO** of the following: [20]

- 1) Explain in detail the advantages of Downward Communication.
- 2) List the physical barriers to communication.
- 3) What is meant by non-verbal communication? Write detailed notes on any three forms of non-verbal communication.

Q.4 A) Attempt **ANY FOUR** from the following: [20]

- i) Write a letter of appointment for the post of Accountant.
- ii) Draft a letter of promotion from the post of Jr. Clerk to Sr. Clerk.
- iii) Draft a Memo warning an employee of your office who has been late since three weeks.

iv) Ms. Neha Bose, a new intern with Ramada International has displayed exemplary presence of mind and decision making skills during a fire that the hotel faced recently. Draft a letter of appreciation to her.

v) Yash Shelke wishes to pursue a Masters degree in Aeronautic Engineering from MIT University. Draft a Statement of Purpose on behalf of him.

Q.5 A) Draft an application with resume in reply to the following advertisement: [10]

“Wanted immediately a sales executive who has good experience in selling products from door to door. Apply within ten days to Box No. 67890, The Indian Express, Mumbai 01.”

B) Situation based case study: [05]

The vice president of a private firm, Rakesh, believed in personally briefing his employees every morning. But, he often found that his instructions had not been carried out properly. Initially, he thought it was due to employee insubordination. But, when he found them cordially greeting him the next day, he thought that perhaps the employee hired was less capable. So he tried hiring a new hand, more qualified and with more credentials. However, the same pattern seemed to be replacing itself. He discussed the issue with his childhood friend, Raman. Raman thought over it and suggested that the problem may be that his employees are unable to understand his accent, which was distinctly American, he having spent a decade in the U.S. Rakesh changed his system and started sending a mail every morning to his employees with instructions. He was amazed to find them followed perfectly. Thereafter, whenever he spoke, he took care to speak slowly using short sentences and simple language, besides repeating himself a couple of times.

- 1. What was the communication barrier Rakesh was facing?
- 2. How did he overcome the problem?

C) Write a paragraph on any one of the following topics: [05]

- i) Politics of polarization

ii) Life without social media

**First Semester Examination**

**Class: F.Y.B.Com.**

**Subject: Business Communication**

**Time: 03.00 hrs.**

**Marks: 100**

प्र.१. खालीलपैकी कोणतेही पाच व्याख्या दोन ते तीन वाक्यात स्पष्ट करा:

[१०]

- 1 ई-मेल
- 2 डीकोडिंग
- 3 सोशल मीडिया
4. शारीरिक भाषा
5. चिन्हे आणि संकेतांद्वारे संप्रेषण
6. अभिप्राय
- 7 Whatsapp
- 8 भाषेचा अडथळा

ब) खालील जोड्या जुळवा:

[०५]

स्तंभ 'अ'

स्तंभ 'ब'

i) भाषा

अ) समानांमधील संवाद

ii) मेमो

ब) नवीन गोष्टी शिकण्यासाठी जागा नाही

iii) क्षैतिज संप्रेषण

क) सामान्य चिन्हांचा संच

iv) बंद मन

ड) देहबोलीचा अभ्यास

v) Kinesics

e) चेतावणी पत्र

C. खाली दिलेल्या पर्यायांपैकी योग्य पर्याय निवडून रिक्त जागा भरा.

[०५]

1. भाषा अस्तित्वात नसताना चिन्हे आणि \_\_\_\_\_ वापरण्यात आले.

i प्रतीक ii टेलिफोन iii. इंटरनेट iv अक्षरे

2. संदेश पाठवण्यासाठी प्रेषकाला \_\_\_\_\_ आवश्यक आहे.

i अभिप्राय ii. वाहन iii. मध्यम iv. फी

3. अंतर हा \_\_\_\_\_ अडथळा मानला जातो.

i सांस्कृतिक ii. भौतिक iii. यांत्रिक iv. मानसिक

4. \_\_\_\_\_ चा वापर तुमच्या संगणकाला मालवेअरपासून संरक्षण करण्यासाठी केला जातो

i अँटीव्हायरस सॉफ्टवेअर ii सॉफ्टवेअर अभियंता iii. हार्डवेअर iv. UPS

5. \_\_\_\_\_ मीडिया गोपनीयता कमी करते.

i मनोरंजन ii. सामाजिक iii. पत्रकारिता iv. छापणे

प्रश्न 2 खालीलपैकी कोणत्याही चारवर नोट्स लिहा:

[२०]

- तोंडी संवाद
- व्हिडिओ कॉन्फरन्स
- ऊर्ध्वगामी संप्रेषण
- Grapewine
- माध्यम आणि संवाद
- वर्टिकल कम्युनिकेशन

प्रश्न 3 खालीलपैकी कोणतेही दोन प्रश्न सोडवा :

[२०]

- डाऊनवर्ड कम्युनिकेशनचे फायदे तपशीलवार सांगा.
- संप्रेषणातील भौतिक अडथळ्यांची यादी करा.
- गैर-मौखिक संवाद म्हणजे काय? गैर-मौखिक संप्रेषणच्या कोणत्याही तीन स्वरूपांवर तपशीलवार नोट्स लिहा.

Q.4 A) खालीलपैकी कोणतेही दोन प्रश्न सोडवा:

[२०]

- लेखापाल पदासाठी नियुक्तीचे पत्र लिहा.
- कनिष्ठ लिपिक ते वरिष्ठ लिपिक या पदावर पदोन्नतीचे पत्र तयार करा.
- तीन आठवड्यांपासून उशीर झालेल्या तुमच्या कार्यालयातील कर्मचाऱ्याला चेतावणी देणारा मेमो तयार करा.
- सौ. नेहा बोस, रामदा इंटरनॅशनल मधील नवीन इंटर्न हिने अलीकडेच हॉटेलला लागलेल्या आगीच्या वेळी मनाची आणि निर्णय घेण्याच्या कौशल्याची अनुकरणीय उपस्थिती दर्शविली आहे. तिला कौतुकाचे पत्र तयार करा.
- यश शेळके यांना एमआयटी विद्यापीठातून एरोनॉटिक इंजिनीअरिंगमध्ये पदव्युत्तर पदवी घेण्याची इच्छा आहे. त्याच्या वतीने उद्देशाच्या विधानाचा मसुदा तयार करा.

प्र.५ अ) खालील जाहिरातीच्या उत्तरात रेझ्युमेसह अर्जाचा मसुदा तयार करा:

[१०]

"तत्काळ एक सेल्स एक्झिक्युटिव्ह हवा होता ज्यांना घरोघरी उत्पादने विकण्याचा चांगला अनुभव आहे . दहा दिवसांच्या आत बॉक्स क्रमांक ६७८९०, द इंडियन एक्सप्रेस, मुंबई ०१ वर अर्ज करा."

ब) परिस्थिती आधारित केस स्टडी:

[०५]

एका खाजगी कंपनीचे उपाध्यक्ष राकेश यांनी रोज सकाळी आपल्या कर्मचाऱ्यांना वैयक्तिकरित्या माहिती देण्यावर विश्वास ठेवला. परंतु, अनेकदा त्यांच्या सूचनांची नीट अंमलबजावणी होत नसल्याचे त्यांच्या निदर्शनास आले. सुरुवातीला त्याला असे वाटले की हे कर्मचाऱ्यांच्या बेशिस्तीमुळे झाले आहे. पण, दुसऱ्या दिवशी त्यांना मनापासून अभिवादन करताना दिसल्यावर, त्याला वाटले की नियुक्त केलेला कर्मचारी कदाचित कमी सक्षम आहे. म्हणून त्याने नवीन हात, अधिक पात्र आणि अधिक ओळखपत्रांसह कामावर घेण्याचा प्रयत्न केला. मात्र, तोच पॅटर्न स्वतःची जागा घेत असल्याचे दिसून आले. त्यांनी आपल्या बालपणीचा मित्र रमण यांच्याशी या विषयावर चर्चा केली. रमण यांनी यावर विचार केला आणि सुचवले की समस्या अशी असू शकते की त्याचे उच्चार त्याच्या कर्मचाऱ्यांना समजू शकत नाहीत, जे स्पष्टपणे अमेरिकन होते, त्याने यूएसमध्ये एक दशक घालवले होते, राकेशने त्याची प्रणाली बदलली आणि दररोज सकाळी आपल्या कर्मचाऱ्यांना सूचनांसह एक मेल पाठवण्यास सुरुवात केली. त्यांचे अचूक पालन केल्याचे पाहून तो आश्चर्यचकित झाला. त्यानंतर, जेव्हाही ते बोलत असत, तेव्हा त्यांनी स्वतःला एक-दोन वेळा पुन्हा सांगण्याबरोबरच लहान वाक्ये आणि सोपी भाषा वापरून हळू बोलण्याची काळजी घेतली.

1. राकेशला संवादात कोणता अडथळा येत होता?

2. त्याने समस्येवर मात कशी केली?

क) खालीलपैकी कोणत्याही एका विषयावर परिच्छेद लिहा:

[०५]

i) धुवीकरणाचे राजकारण

ii) सोशल मीडियाशिवाय जीवन