

QP Code-00003109

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 two to three sentences( **ANY FIVE**): [10]

- i. Encoding
- ii. Semantic barrier
- iii. Face-to-face communication
- iv. Verbal communication
- v. Jargon

Q.1 B. Fill in the blanks with appropriate answers: [05]

- i) Encouraging employees to perform is called-----.  
( warning, motivation, training )
- ii) Communication that flows from superior to subordinates is called \_\_\_\_\_.  
( diagonal, grapevine, downward )
- iii) \_\_\_\_\_ reveals the identity of the sender.  
( Salutation, Subject line, Head address )
- iv) \_\_\_\_\_ means a system of arranging people according to their status.  
( hierarchy, management, committee )
- v) In ----- form of layout is commonly used in sales letter.  
( Full block, Modified block, Semi-block )

Q.1 C) Match the following: [05]

Column 'A'	Column 'B'
i) Salutation	a) from subordinates to superior
ii) Memo	b) Psychological barrier
iii) Upward communication	c) Greeting to the addressee
iv) Closed mind	d) General agreement
v) Consensus	e) Warning letter

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

1. Process of Communication
2. Motivation
3. Disadvantages of written communication
4. Upward communication
5. Tele Conferencing
6. Types of feedback

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

- 1) Explain the advantages and disadvantages of face-to-face Communication.
- 2) Discuss the semantic barriers to communication in detail.
- 3) Explain how Business Ethics is important in entertainment media and social media .

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

- i) Draft a letter of acceptance for the post of eneral manager in Stika Ltd..
- ii) You have received a letter of Appointment as General Manager in ICICI Bank,PuneWrite a letter of resignation to your present employee.
- iii) You are applying to Northeastern University, Boston for a post graduation program in data analysis. Write a statement of purpose to that effect.
- iv) Draft a recommendation letter for Mr.Maruti of Finance department of your organization who wishes to apply for the post of Manager (HR) with TCS.
- v) Mr. Shivaji of the Sales department has worked hard and achieved his sales target. Draft a letter of appreciation to him.

Q.5 A) "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." [05]

B) Situation based case study: [05]

Mr. Maslow a sales director in America asks a Canadian counterpart to check on the cost of the boot on display at a multi store. However, when he received the figures, Mr. Maslow felt that it was improbable that there could be such a vast difference between the two prices. He asked another person to check on the numbers. The numbers were the same as before. Mr. Maslow was taken aback. He voiced his concern to a friend. This friend was well versed with the markets of both the places. He quickly realized what the problem was. In America, a boot is a style of shoe while in Canada, a boot is the trunk of a car. So, naturally the Canadian counterparts were quoting prices of the backside of a car while Vilas was referring to footwear. The price discrepancy was thus justified. Mr. Maslow realized the need to understand the differences in the cultures of the places that you do business with, so that negative impressions in inter-cultural communications among your staff can be reduced.

Q 1. Identify and explain the problem communication in the above case.

Q 2. How can the problems be overcome, according to you?

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

- i) Mobile Addiction
- ii) Importance of Yoga in life

कृपया तुम्हाला योग्य प्रश्नपत्रिका मिळाली आहे का ते तपासा.

N.B: 1. सर्व प्रश्न अनिवार्य आहेत.

2. उजवीकडील आकडे पूर्ण गुण दर्शवतात.

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

Q.1.A खालील संज्ञा दोन ते तीन वाक्यांमध्ये स्पष्ट करा (कोणत्याही पाच): [१०]

i एन्कोडिंग

ii सिमेंटिक अडथळा

iii समोरासमोर संवाद

iv तोंडी संवाद

v. शब्दजाल

Q.1 B. योग्य उत्तरांसह रिक्त जागा भरा: [05]

i) कर्मचाऱ्यांना कामगिरी करण्यासाठी प्रोत्साहित करणे याला----- म्हणतात.

(चेतावणी, प्रेरणा, प्रशिक्षण)

ii) वरिष्ठांकडून गौण व्यक्तींकडे वाहणाऱ्या संवादाला \_\_\_\_\_ म्हणतात.

(कर्ण, द्राक्षाची वेल, खालच्या दिशेने)

iii) \_\_\_\_\_ पाठवणाऱ्याची ओळख प्रकट करते.

(अभिवादन, विषय ओळ, मुख्य पत्ता)

iv) \_\_\_\_\_ म्हणजे लोकांची त्यांच्या स्थितीनुसार व्यवस्था करण्याची व्यवस्था.

(पदानुक्रम, व्यवस्थापन, समिती)

v) विक्री पत्रांमध्ये ----- लेआउटचे स्वरूप सामान्यतः वापरले जाते.

(पूर्ण ब्लॉक, सुधारित ब्लॉक, सेमी-ब्लॉक)

प्र.१ क) खालील गोष्टी जुळवा:

[०५]

स्तंभ 'अ'

स्तंभ 'ब'

i) अभिवादन

अ) अधीनस्थांकडून वरिष्ठांना

ii) मेमो

ब) मानसिक अडथळा

iii) ऊर्ध्वगामी संप्रेषण

क) पत्त्याला अभिवादन

iv) बंद मन

द) सामान्य करार

v) एकमत

ई) चेतावणी पत्र

प्रश्न 2 खालीलपैकी कोणत्याही चारवर लहान नोट्स लिहा:

[२०]

1. संप्रेषणाची प्रक्रिया

2. प्रेरणा

3. लिखित संप्रेषणाचे तोटे

4. ऊर्ध्वगामी संप्रेषण

5. टेली कॉन्फरन्सिंग

6. फीडबॅकचे प्रकार

प्रश्न 3 खालीलपैकी कोणतेही दोन प्रयत्न करा:

[२०]

1) फेस-टू-फेस कम्युनिकेशनचे फायदे आणि तोटे स्पष्ट करा.

2) संवादातील अर्थविषयक अडथळ्यांची तपशीलवार चर्चा करा.

3) मनोरंजन माध्यमे आणि सोशल मीडियामध्ये व्यावसायिक नीतिशास्त्र कसे महत्वाचे आहे ते स्पष्ट करा.

Q.4 A) खालीलपैकी कोणतेही चार प्रयत्न करा:

[२०]

- i) Stika Ltd. मध्ये एनरल मॅनेजर पदासाठी स्वीकृती पत्राचा मसुदा तयार करा.
- ii) तुम्हाला ICICI बँक, पुणे येथे महाव्यवस्थापक म्हणून नियुक्तीचे पत्र प्राप्त झाले आहे, तुमच्या सध्याच्या कर्मचार्याला राजीनाम्याचे पत्र लिहा.
- iii) तुम्ही पोस्ट ग्रॅज्युएशनसाठी नॉर्थईस्टर्न युनिव्हर्सिटी, बोस्टन येथे डेटा विश्लेषण programme साठी अर्ज करत आहात त्यासाठी उद्देशाचे विधान लिहा.
- iv) तुमच्या वित्त विभागाच्या श्री मारुतीसाठी शिफारस पत्र तयार करा  
TCS सह व्यवस्थापक (HR) पदासाठी अर्ज करू इच्छिणारी संस्था.
- v) विक्री विभागाचे श्री. शिवाजी यांनी कठोर परिश्रम करून यश संपादन केले आहे  
त्याचे विक्री लक्ष्य. त्याला कौतुकाचे पत्र तयार करा.

Q.5 A) “मुंबईतील एका नामांकित कंपनीसाठी अनुभवी संगणक प्रोग्रामर हवा होता.

अर्जदार किमान 2 वर्षांचा अनुभव असलेला पदवीधर असावा. तपशीलवार bio-data सह अर्ज करा

Box.No.S- 123, The Times of India, Mumbai-400 001 वर डेटा.”

[०५]

ब) परिस्थिती आधारित केस स्टडी:

[०५]

अमेरिकेतील सेल्स डायरेक्टर मिस्टर मास्लो एका कॅनेडियन समकक्षाला मल्टी स्टोअरमध्ये प्रदर्शनात बूटची किंमत तपासण्यास सांगतात. तथापि, जेव्हा त्यांना आकडे मिळाले, तेव्हा मिस्टर मास्लो यांना असे वाटले की दोन किंमतींमध्ये इतका मोठा फरक असणे अशक्य आहे. त्याने दुसऱ्या व्यक्तीला नंबर तपासण्यास सांगितले. संख्या पूर्वीसारखीच होती. मिस्टर मास्लो थक्क झाले. त्याने आपली चिंता एका मित्राला सांगितली. या मित्राला दोन्ही ठिकाणच्या बाजारपेठांची चांगली जाण होती. त्याला काय प्रॉब्लेम आहे हे पटकन लक्षात आले. अमेरिकेत, बूट ही शूची शैली आहे तर कॅनडामध्ये, बूट ही कारची सोंड आहे. त्यामुळे, स्वाभाविकपणे कॅनेडियन समकक्ष कारच्या मागील बाजूच्या किमती उद्धृत करत होते तर विलास पादत्राणांचा संदर्भ देत होते. त्यामुळे किंमतीतील तफावत न्याय्य होती. श्री. मास्लो यांना तुम्ही व्यवसाय करत असलेल्या ठिकाणांच्या संस्कृतीतील फरक समजून घेण्याची गरज जाणवली, जेणेकरून तुमच्या कर्मचार्यांमध्ये आंतर-सांस्कृतिक संवादातील नकारात्मक छाप कमी करता येतील.

प्रश्न 1. वरील प्रकरणातील समस्या संप्रेषण ओळखा आणि स्पष्ट करा.

प्रश्न 2. तुमच्या मते, समस्यांवर मात कशी करता येईल?

क) खालीलपैकी कोणत्याही एका विषयावर परिच्छेद लिहा:

[०५]

i) मोबाईलचे व्यसन

ii) जीवनात योगाचे महत्त्व

