

First Semester Examination

Class: F.Y.B.Com. Subject: Business Communication Time: 03.00 hrs. Marks: 100

N.B. All questions are compulsory

Q.1 A. Explain the following terms in 2 to 3 sentences (any five). 10

- i. Twitter
- ii. Vertical Communication
- iii. Feedback
- iv. Encoder
- v. Medium of Communication
- vi. Whatsapp
- vii. Interpersonal Communication
- viii. Body Language

B. Match the following: 05

- | | |
|--------------------------------|--|
| 1. Interpersonal Communication | a. Amazon |
| 2. Silence | b. Listening inattentively |
| 3 E-Commerce | c. Instagram |
| 4 Marginal listening | d. Non-verbal Communication |
| 5 Smart Phone | e. Communication between two individuals |

C. Fill in the blanks with appropriate answers: 05

- i) _____ is the bridge in the communication channel.
(message, medium, feedback)
- ii) Communication that flows from subordinates to superior is called _____.
(diagonal, vertical, downward)
- iii) _____ is a message that is sent electronically over a computer network.
(email, fax, teletext)
- iv) _____ means a system of arranging people according to their status.
(hierarchy, management, committee)
- v) _____ means to propose or to put forward an idea for consideration.
(advice, instruction, direction)
- vi) The information spread through the _____ is less credible than the one given by a formal channel. (grapevine, oral channel, body language)

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

- a. Upward Communication
- b. Grapevine

- c. Body language
- d Dumping medical and e-waste
- e. Advantages of oral communication
- f. Child labour

Q. 3 Answer **ANY TWO** of the following.

20

- a What is listening? What are the advantages of good listening?
- b. Discuss various types of non-verbal communication.
- c. What are the psychological barriers to communication?

Q. 4 Draft the following letters (Any Four).

20

- a. Draft a recommendation letter for Mr. Alex Samuel of the finance department of your organization who wishes to apply for the post of a Chief Accountant with Plasma Ltd.
- b You have received a job offer for Assistant Manager from Supreme Pvt. Ltd. Draft a letter of acceptance of the job offer.
- c. Mr. James Alley of Elixia Ltd., Mumbai working as an Sales Manager wishes to resign from his post. Draft a letter of resignation on his behalf
- d Ms. Catherine Steve, a new intern with Vital 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.
- e. Yusuf Ali wishes to pursue a Masters degree in Business Management from Yorkshire University. Draft a Statement of Purpose on behalf of him.

Q. 5A. Draft a reply in response to the following advertisement. "A reputed accounting firm requires an Auditor Associate. Interested commerce graduates with fluency in MS Office and tally may send their application with resume within ten days to: Box no. 1)-148, The Indian Express, Mumbai — 400001"

10

B. Read the following situation carefully and answer the question below.

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 whilein 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 in about 150 words on any one of the following.

05

- a. Misuse of freedom of expression
- b. Misrepresentations of Facts in Media

First Semester Examination

Class: F.Y.B.Com.

Subject: Business Communication

Time: 03.00 hrs.

Marks: 100

Q.1 A. खालील संज्ञा 2 ते 3 वाक्यांमध्ये स्पष्ट करा (कोणत्याही पांच) :

10

i ट्विटर

ii अनुलंब संप्रेषण

iii अभिप्राय

iv एन्कोडर

v. संवादाचे माध्यम

vi Whatsapp

vii परस्पर संवाद

viii देहबोली

ब) खालील जोड्या जुळवा :

[०५]

स्तंभ 'अ'

स्तंभ 'ब'

1. परस्परसंवाद

अ. ऍमेझॉन

2. मौन

ब. अविचारीपणे ऐकत आहे

3. ई-कॉमर्स

क. इंस्टाग्राम

4. किरकोळ ऐकणे

ड. गैर-मौखिक संप्रेषण

5 स्मार्ट फोन

ई. दोन व्यक्तींमधील संवाद

C. योग्य उत्तरांसह रिक्त जागा भरा :

[05]

i) _____ हा दळणवळण वाहिनीतील पूल आहे.

(संदेश, माध्यम, अभिप्राय)

ii) अधीनस्थांकडून वरिष्ठांकडे वाहणाऱ्या संवादाला _____ म्हणतात

(कर्ण, अनुलंब, खाली)

iii) _____ हा एक संदेश आहे जो संगणक नेटवर्कवर इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने पाठविला जातो.

(ईमेल, फॅक्स, टेलिटेक्स्ट)

iv) _____ म्हणजे लोकांची त्यांच्या स्थितीनुसार व्यवस्था करण्याची व्यवस्था.

(पदानुक्रम, व्यवस्थापन, समिती)

v) _____ म्हणजे विचारार्थ कल्पना मांडणे किंवा मांडणे.

(सल्ला, सूचना, दिशा)

vi) _____ द्वारे प्रसारित केलेली माहिती औपचारिक चॅनेल ने दिलेल्या माहितीपेक्षा कमी विश्वासाह आहे

(ग्रेपवेल, ओरल चॅनेल, देहबोली)

प्रश्न 2) टिपा लिहा (कोणत्याही चार) :

20

a. ऊर्ध्वगामी संप्रेषण

b. Grapevine

c. देहबोली

d. वैद्यकीय आणि ई-कचरा डंपिंग

e. तोंडी संवादाचे फायदे

f. बाल मजूर

प्रश्न 3 खालीलपैकी कोणत्याही दोनची उत्तरे द्या.

20

a काय ऐकत आहे? चांगले ऐकण्याचे फायदे काय आहेत?

b गैर-मौखिक संवादाच्या विविध प्रकारांवर चर्चा करा.

c संप्रेषणासाठी मनोवैज्ञानिक अडथळे कोणते आहेत?

प्र. ४ खालील अक्षरे (कोणतेही चार) तयार करा.

20

a तुमच्या संस्थेच्या वित्त विभागाचे श्री अॅलेक्स सॅम्युअल ज्यांना Plasma Ltd यात सह मुख्य लेखापाल पदासाठी अर्ज करण्याची इच्छा आहे. यांच्यासाठी शिफारस पत्राचा मसुदा तयार करा.

b तुम्हाला सुप्रीम प्रायव्हेट लिमिटेडकडून असिस्टंट मॅनेजरसाठी नोकरीची ऑफर मिळाली आहे. जाब ऑफरच्या स्वीकृती पत्राचा मसुदा तयार करा.

c एलिकसा लि., मुंबईचे श्री जेम्स अॅली, सेल्स मॅनेजर म्हणून काम करत आहेत, त्यांना त्यांच्या पदाचा राजीनामा देण्याची इच्छा आहे. त्यांच्या वतीने राजीनाम्याचे पत्र तयार करा.

d सुश्री कॅथरीन स्टीव्ह, व्हायटल इंटरनॅशनलच्या नवीन इंटरने हॉटेलला लागलेल्या आगीच्या वेळी मनाची आणि निर्णय घेण्याच्या कौशल्याची अनुकरणीय उपस्थिती दर्शविली आहे. तिला कौतुकाचे पत्र तयार करा.

e युसूफ अली यांना यॉर्कशायर विद्यापीठातून व्यवसाय व्यवस्थापनात पदव्युत्तर पदवी घेण्याची इच्छा आहे. त्यांच्या वतीने उद्देशाच्या विधानाचा मसुदा तयार करा.

Q. 5A. खालील जाहिरातीला प्रतिसाद म्हणून उत्तराचा मसुदा तयार करा. "प्रतिष्ठित अकाउंटिंग फॉर्मसाठी ऑडिटर असोसिएट आवश्यक आहे. वाणिज्य पदवीधर, एमएस ऑफिस आणि टॅलीमध्ये प्रवाही स्वारस असलेले उमेदवार त्यांचे अर्ज दहा दिवसांच्या आत बायोडाटासह पाठवू शकतात: बॉक्स क्र. 1)-148, द इंडियन एक्सप्रेस, मुंबई - 400001"

[10]

B. खालील परिस्थिती काळजीपूर्वक वाचा आणि खालील प्रश्नाचे उत्तर द्या.

[05]

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 पूर्विसारखीच 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. मिस्टर मास्लो यांना तुम्ही व्यवसाय करत असलेल्या ठिकाणांच्या संस्कृतीतील फरक समजून घेण्याची गरज जाणवली, जेणेकरून तुमच्या कर्मचार्यांमध्ये आंतर-सांस्कृतिक संप्रेषणातील नकारात्मक छाप कमी करता येतील.

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

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