

QP Code 00005801

First Semester Examination

F.Y.B.Com.

Business Communication

Time: 3 Hours

Total Marks 100

N.B. (I) All questions are compulsory.

(II) Figures to the right indicate full marks.

- Q.1. A Explain the following items in 2 to 3 sentences (Any Five) 10**
- i Body Language
 - ii WhatsApp
 - iii Kinesics
 - iv Horizontal Communication
 - v Communication
 - vi E-mail
 - vii Computer Ethics
- B. Match the following 05**
- | | |
|-------------------------------|--|
| i. Channels of Communication | a. Noise, language, and perception gaps |
| ii. Barriers to Communication | b. Warning letter |
| iii. Active Listening | c. Formal and informal networks |
| iv. Business Ethics | d. Focused attention and feedback |
| v. Memorandum | e. Principles of fairness and transparency |
- C. Fill in the blanks with appropriate words/terms given in the brackets 05**
- i. A 'barrier' refers to _____.
(an obstacle, a gymnast, a bar carrier, an iron rod)
 - ii. _____ owns, runs or maintains a blog.
(Blogger, Portal, Webber, Telecare)
 - iii. Looking confused is a kind of _____ feedback.
(positive, immediate, delayed, peer)
 - iv. _____ is NOT a component of the communication process?
(Sender, Message, Interpreter, Feedback)
 - v. _____ is an example of non-verbal communication?
(Email, Body language, Phone call, Written report)

QP Code 00005801

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

- A. Grapevine communication
- B. Oral Communication
- C. Process of communication
- D. Signs and Signals
- E. Persuasion
- F. Diagonal communication

Q.3. Answer ANY TWO of the following: **20**

- A. Discuss the advantages of Horizontal Communication.
- B. What is Physical Barrier? Discuss in detail Physical Barrier to communication?
- C. Define Listening. What are the various obstacles to listening?

Q.4. Draft ANY FOUR of the following letters: **20**

- A. Sameer seeks a managerial post at Amity Services. The company asks for a letter of recommendation. As his professor who knows him well. Write a letter of Recommendation for him.
- B. After graduating with commerce, you propose to enrol for MBA in Finance at Kings University, UK. Draft the statement of purpose.
- C. Natasha Shenoy has changed her residence from Bandra to Churchgate. She has secured a post of Clerk at Rustam International in Marine Lines. Draft her letter of Resignation from the post of clerk at Ambika Stores, Andheri.
- D. Rahul has been offered the post of General Manager in Shalimar Ltd. Write a letter of Acceptance on his behalf.
- E. Mr. Roy of your marketing department has worked hard and proved his skills in marketing by contributing for the increase in the profit of your company. Write a letter of Appreciation to him.

Q.5. A. Write an application in response to the following advertisement. **10**

"A reputed company in Mumbai requires salesmen/salesgirls, having 2/3 years experience and fluent in English. Apply with bio-data to Box No. S-246, The Times of India, Mumbai."

B. **Read the following situation carefully and answer the questions given below: 05**

The General manager of a reputed firm, Mr. Kunal, found that his instructions were not carried out properly by the employees. Kunal thought that the employees were not qualified enough to follow his instructions. So, Kunal tried hiring qualified and skilled employees. But the same problems took place again. Soon, Kunal realized that the employees were unable to understand his distinctly American accent. Therefore, Kunal took care to speak slowly using short sentences and simple language, in addition, repeating a couple of times.

QP Code 00005801

1. Identify the barrier.
2. How can you overcome the identified barrier?
3. What problems does the General Manager face due to the barrier?
4. What steps did Kunal take to overcome the barrier?
5. Describe a similar situation you have experienced and explain how you overcame it

C. Write a paragraph in about 150 words on any one of following:

05

- i. The Impact of Artificial Intelligence on Everyday Life
- ii. The Significance of Cybersecurity in the Digital Age

प्रथम सत्र परीक्षा
प्रथम वर्ष बी.कॉम.
Business Communication

वेळ: ३ तास

एकूण गुण: १००

सूचना:

- (१) सर्व प्रश्न अनिवार्य आहेत.
- (२) उजवीकडील आकडे पूर्ण गुण दर्शवतात.
- (३) मराठी अनुवाद आणि मूळ इंग्रजी प्रश्नामध्ये तफावत आढळल्यास इंग्रजी प्रश्न अंतिम समजावे.

प्र. १. अ) खालील मुद्द्यांचे २ ते ३ वाक्यांमध्ये स्पष्टीकरण द्या (पाच कोणतेही)

१०

- i. देहबोली
- ii. व्हॉट्सअप
- iii. कायनेसिक्स
- iv. आडव्या संप्रेष (हॉरीझॉन्टल कम्युनिकेशन)
- v. संवाद/ संप्रेष
- vi. ई-मेल
- vii. संगणक नैतिकता

- ब योग्य जोड्या जुळवा ०५
- | | |
|-------------------------------|----------------------------------|
| i. संप्रेषणाचे /संवादाचे वाहक | a. आवाज, भाषा आणि ग्रहण अंतर |
| ii. संप्रेषणातील अडचणी | b. चेतावणी पत्र |
| iii. सक्रिय ऐकणे | c. औपचारिक आणि अनौपचारिक नेटवर्क |
| iv. व्यवसाय नैतिकता | d. केंद्रित लक्ष आणि प्रतिक्रिया |
| v. स्मरणपत्र | e. न्याय आणि पारदर्शकतेचे तत्वे |

- क कंसातील योग्य शब्द/संज्ञा वापरून रिक्त्या जागा भरा. ०५
- 'अडथळा' हा _____ ला दर्शवितो. (अडथळा/ ऑब्स्टॅकल, जिम्नॅस्ट, बार वाहक, लोखंडी रॉड)
 - _____ एक ब्लॉग मालक, चालवणारा किंवा देखभाल करणारा असतो. (ब्लॉगर, पोर्टल, वेबर, टेलिकेअर)
 - गोंधळलेले दिसणे हे _____ प्रतिक्रिया प्रकाराचे एक उदाहरण आहे. (सकारात्मक, तात्कालिक, विलंबित, सहकर्मी)
 - _____ संप्रेषण /संवाद प्रक्रियेचे घटक नाही? (प्रेषक, संदेश, अनुवादक, प्रतिक्रिया)
 - _____ हे अवाचिक संवादाचे उदाहरण आहे. (ईमेल, शरीर भाषा/ देहबोली, फोन कॉल, लेखी अहवाल)

प्र. २ संक्षिप्त टिपा लिहा (कोणतेही चार) २०

- अ द्वाक्षरेल संप्रेषण
 ब मौखिक संप्रेषण
 क संप्रेषणाची प्रक्रिया
 ड चिन्हे आणि संकेत
 इ उत्प्रेरण
 फ आलंबी संप्रेषण

प्र. ३. खालीलपैकी कोणतेही दोन प्रश्न सोडावा: २०

- अ क्षैतिज संवादाच्या फायद्यांवर चर्चा करा.
 ब शारीरिक अडथळा म्हणजे काय? संवादातील शारीरिक अडथळ्यांवर सविस्तर चर्चा करा.
 क ऐकण्याची व्याख्या करा. ऐकण्यात येणाऱ्या विविध अडथळ्यांचे वर्णन करा.

- प्र. ४. खालीलपैकी कोणतेही चार पत्र लिहा. २०
- अ समीर अँमिटी सर्व्हिसेस मध्ये व्यवस्थापक पदासाठी अर्ज करतो आहे. कंपनीने शिफारस पत्राची मागणी केली आहे. तुम्ही त्याला चांगल्या प्रकारे ओळखता, म्हणून त्याचे प्राध्यापक म्हणून समीरसाठी शिफारस पत्र लिहा.
- ब वाणिज्य शाखेतील पदवी पूर्ण केल्यानंतर, तुम्ही यूकेमधील किंग्स युनिव्हर्सिटीत फायनान्स विषयात एमबीएसाठी प्रवेश घेण्याचा विचार करता. त्यासाठी उद्दिष्टपत्र (स्टेटमेंट ऑफ परपोज) तयार करा.
- क नताशा शेनॉयने तिचे निवासस्थान बांद्रा येथून चर्चगेट येथे बदलले आहे. तिला मरीन लाईन्स येथील रुसतम इंटरनॅशनलमध्ये लिपिक पदाची नोकरी मिळाली आहे. अंधेरी येथील अंबिका स्टोअर्समधील लिपिक पदाचा राजीनामा देण्यासाठी तिचे पत्र तयार करा.
- ड राहुलला शालिमार लिमिटेडमध्ये महाव्यवस्थापक पदाची ऑफर देण्यात आली आहे. त्याच्या वतीने स्वीकारपत्र लिहा.
- इ आपल्या विपणन विभागातील श्री. राय यांनी कठोर परिश्रम करून आणि आपल्या कंपनीच्या नफ्यात वाढीमध्ये योगदान देऊन विपणन कौशल्य सिद्ध केले आहे. त्यांना प्रशंसेचे पत्र लिहा.
- प्र. ५. अ खालील जाहिरातीला प्रतिसाद देत अर्ज लिहा: “मुंबईतील एक प्रतिष्ठित कंपनीस २/३ वर्षांचा अनुभव असलेले व इंग्रजीत प्रवाही असलेले सेल्समन/सेल्सगर्ल्स आवश्यक आहेत. बायोडाटासह अर्ज करा, बॉक्स नं. S-246, द टाइम्स ऑफ इंडिया, मुंबई.” १०
- ब खालील परिस्थिती काळजीपूर्वक वाचा आणि त्याखाली दिलेल्या प्रश्नांची उत्तरे द्या. ०५
- एका नामांकित कंपनीचे महाव्यवस्थापक श्री. कुणाल यांनी लक्षात घेतले की त्यांच्या सूचना कर्मचार्यांनी योग्य प्रकारे पाळल्या जात नव्हत्या. कुणाल यांना वाटले की कर्मचार्यांना त्यांच्या सूचनांचे पालन करण्यासाठी पुरेसे पात्रता नसल्याने असे होत आहे. त्यामुळे कुणाल यांनी पात्र आणि कुशल कर्मचार्यांची नेमणूक करण्याचा प्रयत्न केला. पण पुन्हा त्याच समस्यांचा सामना करावा लागला. काही काळाने कुणाल यांच्या लक्षात आले की त्यांचे अमेरिकन उच्चार कर्मचार्यांना समजत नव्हते त्यामुळे कुणाल यांनी हळूहळू बोलणे, लहान वाक्ये आणि साध्या भाषेचा वापर करणे, तसेच सूचना दोन-तीन वेळा पुनरावृत्ती करणे हे लक्षात घेतले.

१. अडथळा ओळखा.
२. ओळखलेली अडचण तुम्ही कशी दूर करू शकता?
३. त्या अडचणीमुळे जनरल मॅनेजरला कोणत्या समस्या येतात?
४. कुणालने अडचण दूर करण्यासाठी कोणती पावले उचलली?
५. तुम्ही अनुभवलेल्या अशाच कोणत्या परिस्थितीचे वर्णन करा आणि तुम्ही ती परिस्थिती कशी पार केली ते समजावून सांगा.

क खालीलपैकी कोणत्याही एका विषयावर सुमारे १५० शब्दांचा परिच्छेद लिहा. ०५

- i. दैनंदिन जीवनावर कृत्रिम बुद्धिमत्तेचा (आर्टिफिशल इंटेलिजन्सचा) प्रभाव
- ii. डिजिटल युगातील सायबर सुरक्षेचे महत्त्व
