

QP Code- 00005796

Third Semester Examination
S.Y.B.A.
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	Message		
	ii	Sender		
	iii	Social Media		
	iv	Grapevine Communication		
	v	Downward Communication		
	vi	Physical Barrier		
	vii	Facebook		
	B.	Match the following		05
	i.	Personal integrity	a.Oral and written communication	
	ii	Jargon	b. Levels of authority and power of an organization	
	iii	Verbal communication	c. Ethics	
	iv	Hierarchy	d. Study of voice volume, pitch and speed of speaking	
	v.	Paralanguage	e. Technical language	
	C.	Fill in the blanks with appropriate words/terms given in the brackets		05
	i.	Feedback is readily given in an atmosphere of ----- . (clarity/non-pollution/trust/distract)		
	ii.	In ----- listening, the listener is not motivated to listen to the speaker. (effective/ineffective/focused/empathetic)		
	iii.	Visual communication uses ----- to communicate messages. i. pictures ii. language iii. signs		
	iv.	----- social networking service allows you to talk to strangers. i.Facebook ii.Yahoo iii.Whatsapp iv. Twitter		
	v.	Hearing is a/an ----- act.(involuntary/voluntary/ Conscious/Willful)		
Q. 2.		Write short notes on ANY FOUR of the following:		20

	A.	Advantages of written Communication	
	B.	E-communication	
	C.	Importance of feedback	
	D.	Cross-cultural barriers	
	E.	Non-verbal Communication	
	F.	Importance of Business communication	
Q.3.		Answer ANY TWO of the following:	20
	A.	Explain in detail the advantages and disadvantages of Verbal communication.	
	B.	Explain in detail different Psychological barriers to communication.	
	C.	Define Corporate Social Responsibility. Explain in detail methods of implementing Corporate Social Responsibility..	
Q.4.		Draft ANY FOUR of the following letters:	20
	A.	As a manager of HDFC Bank, draft a letter of appreciation to the assistant manager of Andheri Branch for maintaining good relations with customers and working overtime during the tough period.	
	B.	You have received a job offer for General Manager from Global Pvt;. Ltd. Draft a letter of acceptance of the job offer.	
	C.	Draft a letter of resignation to your present employer as you got a better opportunity as a CEO at Reliance Electronics, Mumbai.	
	D.	Draft a letter of recommendation for Ms. Shalini Gupta of your organization who wishes to apply for the post of an General Manager (HR) with Nexzen Pvt. Ltd, Pune.	
	E.	You wish to pursue a Masters degree in Designing from Buffalo University, USA. Draft a Statement of Purpose.	

Q.5.	A.	Draft an application with resume in reply to the following advertisement: “Wanted experienced sales Manager with the knowledge of Digital Marketing having 2/3 years experience and fluent in English..Apply to Post Box No.123, The Times of India, Mumbai-400 001	10
	B.	Read the following situation carefully and answer the questions below: Mr.Sharad, the newly appointed branch manager 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.Sharad. 1. Identify and explain the problem in the channel of Communication that Mr.Sharad practices. 2. How can the problem that the staff face be overcome?	05
	C.	Write a paragraph in about 150 words on any one of following:	05
	i.	The Challanges of 21 st Century	
	ii.	Health is Wealth	

QP Code- 00005796

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	संदेश		
	ii	प्रेषक		
	iii	सोशल मीडिया		
	iv	Grapevine Communication		
	v	अधोगामी संप्रेषण		
	vi	भौतिक अडथळा		
	vii	फेसबुक		
	ब	योग्य जोड्या जुळवा		०५
	i.	वैयक्तिक अखंडता	a. तोंडी आणि लेखी संप्रेषण	
	ii	शब्दजाल	b. संस्थेचे अधिकार आणि शक्तीचे स्तर	
	iii	मौखिक संवाद	c. नैतिकता	
	iv	पदानुक्रम	d. आवाजाचा आवाज, बोलण्याचा वेग यांचा अभ्यास	
	v.	परभाषा	e. तांत्रिक भाषा	
	क	कंसातील योग्य शब्द/संज्ञा वापरून रिकाम्या जागा भरा.		०५
	i.	----- च्या वातावरणात अभिप्राय सहजपणे दिला जातो. (स्पष्टता/गैर-प्रदूषण/विश्वास/विचलित)		
	ii.	----- ऐकताना, श्रोता वक्त्याचे ऐकण्यास प्रवृत्त होत नाही. (प्रभावी/अप्रभावी/केंद्रित/अनुभूतीपूर्ण)		
	iii.	व्हिज्युअल कम्युनिकेशन ----- संदेश संप्रेषण करण्यासाठी वापरते.		

		i. चित्रे ii. भाषा iii. चिन्हे	
	iv.	_____ सोशल नेटवर्किंग सेवा तुम्हाला अनोळखी लोकांशी बोलण्याची परवानगी देते. i. Facebook ii. Yahoo iii. Whatsapp iv. ट्विटर	
	v.	सुनावणी ही एक ----- कृती आहे. (अनैच्छिक/स्वैच्छिक/जाणीवपूर्वक/इच्छापूर्ण)	
प्र. २		संक्षिप्त टिपा लिहा (कोणतेही चार)	२०
	अ	लिखित संप्रेषण	
	ब	सोशल मीडिया	
	क	शाब्दिक संवादाचे फायदे	
	ड	फीडबॅकचे प्रकार	
	इ	अर्थविषयक अडथळे	
	फ	ऐकण्याचे महत्त्व	
प्र. ३.		खालीलपैकी कोणतेही दोन प्रश्न सोडावा:	२०
	अ	मौखिक संवादाचे फायदे आणि तोटे तपशीलवार सांगा.	
	ब	संप्रेषणातील विविध मनोवैज्ञानिक अडथळ्यांचे तपशीलवार वर्णन करा.	
	क	कॉर्पोरेट सामाजिक जबाबदारी परिभाषित करा. कॉर्पोरेट सोशल रिस्पॉन्सिबिलिटी लागू करण्याच्या पद्धती तपशीलवार सांगा.	
प्र. ४.		खालीलपैकी कोणतेही चार पत्र लिहा.	२०
	अ	एचडीएफसी बँकेचे व्यवस्थापक म्हणून, अंधेरी शाखेच्या सहाय्यक व्यवस्थापकाचे ग्राहकांशी चांगले संबंध ठेवल्याबद्दल आणि कठीण काळात ओव्हरटाइम कामा बद्दल व्यवस्थापकाचे कौतुक पत्र तयार करा.	
	ब	तुम्हाला ग्लोबल प्रायव्हेट लि. कडून जनरल मॅनेजरसाठी नोकरीची ऑफर मिळाली आहे. जॉब ऑफरच्या स्वीकृती पत्राचा मसुदा तयार करा	
	क		

		रिलायन्स इलेक्ट्रॉनिक्स, मुंबई येथे सीईओ म्हणून तुम्हाला चांगली संधी मिळाल्याने तुमच्या सध्याच्या नियुक्त्याला राजीनाम्याचे पत्र तयार करा..	
	ड	तुमच्या संस्थेच्या सुश्री शालिनी गुप्ता यांच्यासाठी शिफारस पत्राचा मसुदा तयार करा ज्यांना नेक्सझेन प्रा. लिमिटेड, पुणे. मध्ये जनरल मॅनेजर (HR) पदासाठी अर्ज करण्याची इच्छा आहे.	
	इ	तुम्हाला बफेलो युनिव्हर्सिटी, यूएसए मधून डिसिझिंगमध्ये पदव्युत्तर पदवी मिळवायची आहे. उद्देशाच्या विधानाचा मसुदा तयार करा.	
प्र. ५.	अ	खालील जाहिरातीच्या उत्तरात रेझ्युमेसह अर्जाचा मसुदा तयार करा: 2/3 वर्षांचा अनुभव आणि इंग्रजीमध्ये अस्खलित असलेले डिजिटल मार्केटिंगचे ज्ञान असलेले अनुभवी विक्री व्यवस्थापक हवे आहेत..पोस्ट बॉक्स नंबर 123, द टाइम्स ऑफ इंडिया, मुंबई-400 001 वर अर्ज करा.	१०
	ब	खालील परिस्थिती काळजीपूर्वक वाचा आणि त्याखाली दिलेल्या प्रश्नांची उत्तरे द्या.	०५
		श्री. शरद, नवनियुक्त शाखा व्यवस्थापक यांचा असा विश्वास होता की बँकेच्या कामकाजाशी संबंधित बाबी पदानुक्रमाच्या विविध माध्यमांतून मार्गस्थ झाल्या पाहिजेत. त्यांनी कर्मचाऱ्यांना भेटण्यासाठी प्रोत्साहित केले नाही. परिणामी श्री.शरद यांच्यापर्यंत पोहोचण्यापूर्वी पदानुक्रमाच्या विविध स्तरांवर हाताळल्या जाणाऱ्या प्रकरणांमध्ये बराच वेळ गेला. 1. श्री. शरद सराव करत असलेल्या कम्युनिकेशन चॅनेलमधील समस्या ओळखा आणि स्पष्ट करा. 2. कर्मचाऱ्यांना भेडसावणाऱ्या समस्येवर मात कशी करता येईल?	
	क	खालीलपैकी कोणत्याही एका विषयावर सुमारे १५० शब्दांचा परिच्छेद लिहा.	०५
	i.	21 व्या शतकातील आव्हाने	
	ii.	आरोग्य हीच संपत्ती	
