

**Q.P. Code :19378****[Time: 3 Hours]****[ Marks:100]**

Please check whether you have got the right question paper.

N.B: 1. All questions are compulsory.

Q.1 A. Explain the following terms in 2-3 sentences: **(Any five)****(10)**

1. Business Etiquette
2. Jargon
3. Moodle
4. Upward Communication
5. Feedback
6. Kinesics
7. Barriers to communication
8. Twitter

B. Match the following:

**(05)**

Group 'A'	Group 'B'
1. Sender	a) Legal validity
2. Distance	b) Non Verbal Communication
3. Clarity	c) Cs of Communication
4. Written Communication	d) Physical Barrier
5. Silence	e) Encoder

C. Fill in blanks with suitable option:

**(05)**

1. The process of giving an abstract idea a concrete form is called \_\_\_\_\_.  
a) planning      b) encoding      c) medium      d) decoding
2. Meetings, Speeches, Interviews are examples of \_\_\_\_\_.  
a) Non Verbal communication      b) Proxemics      c) Oral communication      d) written communication
3. \_\_\_\_\_ is a two way process.  
a) Order      b) Command      c) Warning      d) Communication
4. \_\_\_\_\_ is a psychological barrier.  
a) Closed mind      b) Noise      c) Language      d) Environment
5. \_\_\_\_\_ is an informal channel of communication.  
a) Paralanguage      b) Grapevine      c) Upward communication      d) Written communication

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

1. Process of Communication
2. Facebook as a social medium
3. Advantages of Oral Communication
4. Need and importance of Downward Communication
5. Disadvantages of Internet
6. Disadvantages of Grapevine

Q.3 Answer the following questions: **(Any two)****(20)**

1. Distinguish between Listening and Hearing. Discuss the ways to improve listening skills.
2. Define Business Ethics. Explain the ways in which media ethics should be followed.

**Q.P. Code :19378**

3. Define Barriers to communication. List and explain four psychological barriers to communication.

Q.4 Draft an application letter with Resume in reply to the following advertisement:- (10)  
 "Journey Travels Pvt. Ltd requires receptionists for their offices across India. Graduates with good communication skills may apply to Box 1001. The Times of India, D. N. Road, Mumbai – 400001."

Q.5 Draft the following letters. **(Any four)** (20)

1. You are applying for a course in Agricultural Communication at Ohio University, USA. Prepare your Statement of Purpose.
2. You wish to start your own business and therefore wish to resign from your position as sales manager in 'Roam Tours', Mumbai. Draft your resignation.
3. You have been appointed as the general manager at Acme Pvt. Ltd. Write a letter of job acceptance.
4. Draft a recommendation letter for your junior who has given your name as referee in his application for the post of sales manager in another company.
5. Write a letter of appreciation to your employee who has worked hard and proved his skills which helped in increasing the profit of your company.

Q.6 A. Write a paragraph in about 150 words: **(Any One)** (05)

1. Childhood
2. Life without whatsapp

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

In spite of appointing qualified professionals, a jewellery firm in Mumbai was surprised to know that the sales were decreasing and there were many artisans' issues. However, a rival firm, there had employed local artisans and was doing better. After a detailed investigation it was realized that the artisans were hesitant to approach the English speaking professionals. Also their orders were not understood which hindered the feedback.

1. Identify and explain the barrier in the following situation. 03
2. Discuss some means to overcome this barrier. 02

\*\*\*\*\*

**Q.P. Code :19378**

[वेळ: २ तास]

[गुण: ६०]

Please check whether you have got the right question paper.

- सूचना: १) सर्व प्रश्न सोडवणे.  
२) मूळइंग्रजी प्रश्न प्रमाण मानावे.

प्र.१ अ) खालील संज्ञा दोन ते तीन वाक्यांमध्ये स्पष्ट करा. (कोणत्याही पाच)

(१०)

- १) व्यवसाय शिष्टाचार
- २) जार्जन
- ३) मूडल
- ४) ऊर्ध्वगामी संज्ञापन
- ५) प्रतिसाद
- ६) कायनेसिक्स
- ७) संज्ञापनातील अडथळे
- ८) ट्वीटर

ब) जोड्या लावा.

(०५)

गट अ

गट ब

- १) प्रेषक
- २) अंतर आणि वेळ
- ३) स्पष्टता
- ४) लेखी संज्ञापन
- ५) शांतता

- अ) कायदेशीर वैधता
- ब) अशाब्दिक संवाद
- क) संज्ञापनातील सी
- ड) भौतिक अडथळा
- इ) एन्कोडर

क) योग्य पर्याय निवडून रिक्त जागा भरा.

(०५)

- १) एका अमूर्त कल्पनेला एक ठोस आकार देणे म्हणजे \_\_\_\_\_.  
अ) नियोजन      ब) एन्कोडिंग      क) माध्यम      ड) डीकोडिंग
- २) सभा, भाषणे, मुलाखत हे \_\_\_\_\_ ची उदाहरणे आहेत.  
अ) अशाब्दिक संवाद      ब) प्रॉझेम्क्स      क) तोंडी संज्ञापन      ड) लेखी संज्ञापन
- ३) \_\_\_\_\_ हे द्विमार्गी प्रक्रिया आहे.  
अ) आदेश      ब) आज्ञा      क) इशारा      ड) संज्ञापन
- ४) \_\_\_\_\_ हा मानसिक अडथळा आहे.  
अ) बंदमन      ब) आवाज      क) भाषा      ड) पर्यावरण
- ५) \_\_\_\_\_ हे संज्ञापनाचे अनौपचारिक चॅनेल आहे.  
अ) पॅरालॅंग्वेज      ब) दाक्षवेल संज्ञापन      क) ऊर्ध्वगामी संज्ञापन      ड) लेखी संज्ञापन

प्र.२ टीपा लिहा. (कोणतेही चार)

(२०)

- १) संवादाची (संज्ञापनाची) प्रक्रिया
- २) फेसबुक एक सामाजिक माध्यम
- ३) तोंडी संज्ञापनाचे फायदे निम्नगामी संज्ञापनाची गरज आणि महत्त्व
- ४) इंटरनेटचे तोटे

**Q.P. Code :19378**

प्र.३ खालीलपैकी कोणत्याही दोन प्रश्नांची उत्तरे लिहा:

(२०)

- १) श्रवण आणि ऐकण्यामधील फरक सांगा. श्रवण्याच्या कौशल्यामध्ये सुधारणा करण्याच्या पद्धतीबद्दल चर्चा करा.
- २) व्यवसाय आचारसंहिता म्हणजे काय? माध्यमांचे नैतिक मूलतत्वांचे पालन कसे करू शकतो ते स्पष्ट करा.
- ३) संज्ञापनातील अडथळे म्हणजे काय? कोणतेही चार मानसिक अडथळ्यांची सूची तयार करून ते स्पष्ट करा.

प्र.४ खालील जाहिरातीला अनुसरून नोकरीसाठी अर्ज पत्र वैयक्तिक माहितीसह तयार करा.

(१०)

जर्नी टुर्स प्रा. लि. यांना त्यांच्या भारतातील अनेक कार्यालयात रिसेप्शनिस्ट हवे आहेत. चांगला संवाद कौशल्य असणाऱ्या पदवीधारकांनी आपल्या वैयक्तिक माहितीसह खालील पत्त्यावर अर्ज करावेत. “पत्रपेटी क्रमांक १००१, द टाईम्स ऑफ इंडिया, डी. एन. रोड, मुंबई – ४००००१.”

प्र.५ खालीलपैकी कोणत्याही चारवर पत्रलेखन करा.

(२०)

1. ओहियो विद्यापीठात कृषी संपर्क अभ्यास क्रमासाठी तुम्ही अर्ज करित आहात. याबाबत पाठवावयाचे हेतू पत्र तयार करा.
2. तुम्हाला स्वतःचा व्यवसाय सुरू करण्यासाठी तुम्हाला तुमच्या रोम टुर्स, मुंबई येथील विक्री व्यवस्थापक पदाचा राजीनामा द्यायचा आहे. हे राजीनामा पत्र तयार करा.
3. अॅम्मे प्रा. लि. या कंपनीचे सहव्यवस्थापक म्हणून तुमची नियुक्ती करण्यात आली आहे. त्यासाठी तुमचे स्वीकृती पत्र तयार करा.
4. तुमच्या कनिष्ठ सहाय्यक ने दुसऱ्या कंपनीच्या विक्री व्यवस्थापकाच्या पदासाठी अर्ज केला आहे. त्याने संदर्भ म्हणून तुमच्या नावाचा संदर्भ दिलेला आहे. या बाबतचे शिफारसपत्र तयार करा.
5. तुमच्या कर्मचार्याने कष्टाने आणि स्वतःचे कौशल्य सिद्ध करून कंपनीचा नफा वाढविण्यात मदत केली. त्याबद्दलचे कौतुक करणारे पत्र तयार करा.

प्र.६ अ) इंग्रजीत सोडवायचा आहे.

(०५)

1. Childhood
2. Life without whatsapp

प्र.६ ब) Read the following situation carefully and answer the questions given below:

(०५)

In spite of appointing qualified professionals, a jewellery firm in Mumbai was surprised to know that the sales were decreasing and there were many artisans' issues. However, a rival firm through had employed local artisans was doing better. After detailed investigation it was realized that the artisans were hesitant to approach the English speaking professionals. Also their orders were not understood which hindered the feedback.

1. Identify and explain the barrier in the following situation.
2. Discuss some means to overcome this barrier

03

02

\*\*\*\*\*