

Time : Three Hours

Marks : 100

Please check whether you have got the right question paper

N. B. All questions are compulsory

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

10

1. Proxemics
2. Decoding
3. E-mail
4. Consensus
5. Moodle
6. Business Etiquette
7. Twitter
8. Language barrier

B. Match the following:

05

- | | |
|-----------------------|-----------------------------|
| 1. Personal integrity | a. Trading |
| 2. Silence | b. Technical Language |
| 3. E-Commerce | c. WhatsApp |
| 4. Jargon | d. Non-verbal Communication |
| 5. Smart Phone | e. Ethics |

C. Fill in the blanks choosing the best alternative from the ones given below.

05

- a. Signs and _____ were mainly used when language did not exist.**
- | | | | |
|--------------|-------------|--------------|-----------------|
| i. Telegrams | ii. letters | iii. symbols | iv. cell phones |
|--------------|-------------|--------------|-----------------|
- b. Visual communication happens through _____.**
- | | | | |
|----------|--------------|---------------|-----------|
| i. Sound | ii. Pictures | iii. Language | iv. Music |
|----------|--------------|---------------|-----------|
- c. Noise and distance are considered to be _____ barriers.**
- | | | | |
|-------------|--------------|-----------------|--------------|
| i. Cultural | ii. Physical | iii. Mechanical | iv. Semantic |
|-------------|--------------|-----------------|--------------|

- d. _____ gives legal validity to a letter.
- i. Subject line ii. Signature iii. Enclosures iv. Date
- e. _____ scans incoming mails
- i. Virus protection software ii. CD iii. Filter iv. Censor

Q. 2 Write short notes on (Any Four)

20

- Horizontal Communication
- Grapevine
- Body language
- Social Media
- Advantages of written communication
- Feedback

Q. 3 Answer any two of the following

20

- Explain the term psychological barriers. Discuss in detail any three psychological barriers to communication
- Define listening. Discuss obstacles to listening and measures to overcome them.
- Explain Business Ethics. Discuss the role and importance of Business Ethics in the world today.

Q. 4 Draft a reply in response to the following advertisement

10

“A reputed publishing house requires Junior Accountants. Interested commerce graduates familiar with Tally and the use of computers, may send their **application with resume** within ten days to: PO Box 1720, The Times Of India, Mumbai – 400001”

Q. 5 Draft the following letters (Any Four)

20

- Behroz Azmi wishes to pursue a Post Graduate degree in Global Markets and Equities from Perth University. Draft an SOP on behalf of Ms. Behroz
- Draft a recommendation letter for Ms. Shalini Monteiro of the HR department of your organization who wishes to apply for the post of an Asst. Manager (HR) with RBN Ltd.

- c. You have received a job offer for Accounts Officer from Nexus Pvt Ltd. Draft your letter of acceptance of the job offer.
- d. Mr. Rajeev Sinha of Tarang Ltd., Mumbai working as an Accounts Manager wishes to resign from his post. Draft a letter of resignation on his behalf.
- e. Mr Roshan Sen, a new intern with Athithi International has displayed exemplary presence of mind and decision making skills during a life threatening crisis that a guest at the hotel faced. Draft a letter of appreciation to him.

Q. 6 A. Write a paragraph in about 150 words on **any one** of the following **05**

- a. The Challenges of the 21st century
- b. The India of my dreams

B. Read the following situation carefully and answer the question below **05**

Mr. Rajat Gaur, the newly appointed Branch Manager at Reliable Banks 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 Rajat. This created dissatisfaction among staff, also delayed decision making affected the bank's working.

Q.1 Identify and explain the problem in the channel of communication that Mr Gaur practices **03**

Q.2 How can the problems that the staff face be overcome, according to you? **02**

वेळ: ३ तास

गुण: १००

- सूचना : १. सर्व प्रश्न अनिवार्य
२. मूळ इंग्रजी प्रश्न प्रमाण मानावेत

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

(१०)

१. प्रॉवझेमिक्स
२. डीकोडिंग
३. ई-मेल
४. एकमत (Consensus)
५. मूडल
६. व्यवसाय शिष्टाचार
७. ट्वीटर
८. भाषिक अडथळा

ब. जोड्या लावा

(०५)

- | | |
|---------------------|--------------------|
| १. व्यक्तिगत निष्ठा | अ) व्यापार |
| २. शांतता | ब) तांत्रिक भाषा |
| ३. ई कॉमर्स | क) व्हाट्सअप |
| ४. जार्जन | ड) अभाषिक संज्ञापन |
| ५. स्मार्ट फोन | इ) नैतिकता |

क. योग्य पर्याय निवडून रिक्त जागा भरा

(०५)

अ. भाषा अस्तित्वात नसताना प्रामुख्याने चिन्हे आणि वापरली गेली.

- | | | | |
|-------------------------------------|----------|------------|---------------|
| १) तार | २) पत्रे | ३) प्रतीके | ४) भ्रमणध्वनी |
| ब. दृश्य संज्ञापन..... द्वारे होते. | | | |
| १) आवाज | २) चित्र | ३) भाषा | ४) संगीत |

क. गोंगाट आणि अंतर अडथळे मानले जातात.

१) सांस्कृतिक २) भौतिक ३) यांत्रिक ४) भाषा

ड. पत्राला कायदेशीर वैधता देते.

१) विषय २) स्वाक्षरी ३) सोबतची कागदपत्रे ४) तारीख

इ. इन कमिंग मेल स्कॅन करते.

१) व्हायरस सुरक्षा २) सी. डी. ३) फिल्टर ४) सेन्सर
सॉफ्टवेअर

प्र. २ टिपा लिहा (कोणत्याही चारवर)

(२०)

- १) क्षितिजसमांतर संज्ञापन
- २) ग्रेपव्हाईन संज्ञापन
- ३) देहबोली
- ४) समाजमाध्यम
- ५) लेखी संज्ञापनाचे फायदे
- ६) प्रतिक्रिया

प्र. ३ खालीलपैकी कोणत्याही दोन प्रश्नांची उत्तरे लिहा.

(२०)

- १) मानसिक अडथळे ही संज्ञा स्पष्ट करून सांगा. संज्ञापनाच्या कोणत्याही तीन मानसिक अडथळ्यांविषयी तपशीलवार चर्चा करा.
- २) श्रवण करणे परिभाषित करा. तसेच ऐकण्यातील अडथळे सांगून त्यावर मात करण्याचे उपाय सांगा.
- ३) व्यवसाय नैतिकता स्पष्ट करून सांगा. व्यवसाय नैतिकतेची आजच्या जगातील भूमिका आणि त्याचे महत्त्व यावर चर्चा करा.

प्र. ४ खालील जाहिरातीस अनुकूल प्रतिसाद लिहा.

(१०)

"एका प्रतिष्ठित प्रकाशनगृहाला कनिष्ठ लेखापाल हवा आहे. इच्छुक वाणिज्य पदवीधरांनी ज्यांना टॅली व संगणक येत असेल, अशांनी दहा दिवसांच्या आत त्यांचा वैयक्तिक माहितीसह अर्ज पत्रपेटी क्रमांक १७२० टाईम्स ऑफ इंडिया, मुंबई - ४००००१ वर पाठवून द्यावेत."

प्र. ५ खालीलपैकी कोणत्याही चार वर पत्रलेखन करा.

(२०)

अ) बेहरोझ आझमी पर्थ युनिव्हर्सिटी ग्लोबल मार्केट्स व इक्विटीझ मधील पोस्ट ग्रॅज्युएट पदवी घेऊ इच्छितात. बेहरोझच्या वतीने पाठवायचे उद्देश पत्र तयार करा.

ब) तुमच्या संस्थेच्या एच आर विभागातील शालिनी मॉन्टेरो यांनी आर बी एन लि मध्ये सहव्यवस्थापक (एच आर) पदासाठी अर्ज करू इच्छिते. शालिनी मॉन्टेरो साठी पाठवायचे शिफारस पत्र तयार करा.

क) नेक्सस प्रा. लि. कडून तुम्हाला लेखा अधिकारी पदावर नियुक्ती देवू केली आहे. याबाबत नोकरी स्वीकारत असल्याचे पत्र तयार करा.

ड) श्री राजीव सिन्हा तरंग लि. मध्ये अकाउन्ट्स व्यवस्थापक पदावर कार्यरत आहेत. ते आता राजीनामा देवू इच्छितात. त्यांच्या वतीने पाठवायचे राजीनामा पत्र तयार करा.

इ) श्री. रोशन सेन जे अतिथी इंटरनॅशनल चे नवे प्रशिक्षणार्थी आहेत, त्यांनी हॉटेल मधील एका पाहुण्यांचे आयुष्य धोक्यात घालणाऱ्या संकटातून बाहेर काढण्यासाठी आपल्या योग्य निर्णय क्षमता या कौशल्याचा वापर केला आहे. त्यांचे कौतुक करणारे पत्र लिहा.

प्र. ६ अ आणि ब इंग्रजी भाषेतून सोडवायचा आहे.

Q. 6 A. Write a paragraph in about 150 words on **any one** of the following

05

- The Challenges of the 21st century
- The India of my dreams

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

05

Mr. Rajat Gaur, the newly appointed Branch Manager at Reliable Banks 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 Rajat. This created dissatisfaction among staff, also delayed decision making affected the bank's working.

Q.1 Identify and explain the problem in the channel of communication that Mr Gaur practices

03

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

02
