

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. Feedback
  2. Moodle
  3. Upward communication
  4. Posture
  5. Jargon
  6. Pretended Listening
  7. Decoding
  8. Diagonal Communication

b) Match the following: 5

|     |                 |     |                                 |
|-----|-----------------|-----|---------------------------------|
| (1) | Twitter         | (a) | Obligatory part of letter       |
| (2) | Poster          | (b) | Local Area Network              |
| (3) | LAN             | (c) | Example of visual communication |
| (4) | Facebook        | (d) | 'Tweets'                        |
| (5) | Signature block | (e) | Founded by Mark Zuckerberg      |

- c) Fill in the blanks choosing the best alternative from the ones given below: 5
- (1) The Latin term \_\_\_\_\_ is the source for the English word communication.  
(a) Communis (b) Communist (c) Communal (d) Community
  - (2) Communication that moves from a superior to a subordinate is an example of \_\_\_\_\_ communication.  
(a) Upward (b) Downward (c) Horizontal (d) Circular
  - (3) \_\_\_\_\_ is a psychological barrier.  
(a) Noise (b) Abstracting (c) Unfamiliar language (d) Multiplicity of meaning
  - (4) \_\_\_\_\_ communication has reference value.  
(a) Written (b) Oral (c) Face-to-Face (d) Non-verbal
  - (5) \_\_\_\_\_ is a non-verbal feature of Oral Communication.  
(a) Paralanguage (b) Colour (c) Map (d) symbol

- Q. 2. Write short notes on: (any four) 20
- (a) Grapevine communication
  - (b) Body Language
  - (c) Horizontal communication
  - (d) Communication process
  - (e) Office etiquette
  - (f) E-mails as mode of communication

- Q. 3. Answer **any two** of the following: 20
- (a) What are physical barriers to communication? Suggest ways of overcoming them.
  - (b) Define listening. How is listening different from hearing? Discuss ways of improving listening skills.
  - (c) Explain corporate social responsibility. Explain different ways in which a company can practice CSR.
- Q. 4. (A) Draft a reply in response to the following advertisement: 10  
 "Urgently required smart, young salespersons to handle counter sales at a departmental store. Candidates should have passed H.S.C. and should have a good command over Hindi and English. Candidates meeting the requirements should send in an application along with the bio-data within ten days to - Box no- 1254, The Times of India, Mumbai."
- Q. 5. Draft the following letters: **(any four)** 20
- a) As part of the application process to the Masters in Business Management Studies course offered by Nirma Management Institute, Pune, draft a Statement of Purpose that highlights your experience, interests and goals.
  - b) A student of your college has applied for the post of an accounts assistant with Metro Shoes, Mumbai. He has mentioned your name as one of the referees in his application. Draft a letter of recommendation for him.
  - c) You have been offered the post of assistant manager in Trance Training Corporation, Write a letter accepting the offer.
  - d) You wish to resign from your current job as you have found a better position at Kwality Computers Pvt. Ltd. Draft a letter of resignation to your current employer.
  - e) As chief manager of Star Bank, draft a letter of appreciation to the manager of the Mahim branch of the bank for working overtime and maintaining good customer relations during the tough demonetization period.
- Q. 6 (a) Write a paragraph of not more than 150 words on the following topics: **(any one)** 5  
 (i) My role model (ii) Eco-friendly festivals
- (b) Read the following situation carefully and answer the questions below: 5  
 Ms. Mihika Shah is a visiting faculty member at Saraswati Shishu Mandir. The school is run by Udaan - an NGO that believes in imparting quality education to slum children. Ms. Shah is a dedicated teacher but students find it difficult to follow her accent and cannot cope with her speed of teaching. Due to this, she has received negative feedback from students. Ms. Shah is on the verge of opting out of the assignment.
1. Identify and explain the barrier in the given situation. 03
  2. Discuss means to overcome this barrier. 02

\*\*\*\*\*

[वेळ: ३ तास]

[गुण: १००]

Please check whether you have got the right question paper.

- सूचना: 1. सर्व प्रश्न सोडविणे.  
2. मूळ इंग्रजी प्रश्न प्रमाण मानावेत.

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

- १) प्रतिसाद
- २) मुडल
- ३) उर्ध्वगामी संज्ञापन
- ४) शारीरिक स्थिती
- ५) जार्गन
- ६) बचावात्मक ऐकणे
- ७) डिकोडिंग
- ८) डायगोनल संज्ञापन

(ब) जोड्या लावा.

|     | (अ)         |     | (ब)                      |
|-----|-------------|-----|--------------------------|
| (१) | ट्वीटर      | (अ) | पत्राचा आवश्यक भाग       |
| (२) | पोस्टर      | (ब) | लोकल एरीया नेटवर्क       |
| (३) | लॅन         | (क) | दृश्य संज्ञापनाचे उदाहरण |
| (४) | फेसबुक      | (ड) | ट्वीटस                   |
| (५) | सहीचा रकाना | (इ) | मार्क झुकरबर्ग           |

(क) खालीलपैकी एका योग्य पर्यायासह रिक्त जागा भरा.

(१) संज्ञापन हा शब्द मूळ लॅटीन \_\_\_\_\_ शब्दापासून तयार झालेला आहे.

(अ)कम्युनिस (ब) कम्युनिष्ट (क) कम्युनल (ड) कम्युनिटी

(२) वरिष्ठांकडून कनिष्ठांकडे होणारे संज्ञापन \_\_\_\_\_ चे उदाहरण आहे.

(अ) उर्ध्वगामी (ब) अधोगामी (क) क्षितीजसमांतर (ड) वर्तुळाकार

(३) \_\_\_\_\_ हा मानसिक अडथळा असतो.

(अ) गोंगाट (ब) सारांश (Abstracting) (क) अनोळखी भाषा (ड) अर्थाचे अनेक अर्थ

(४) \_\_\_\_\_ संज्ञापनास संदर्भमूल्य असते.

(अ)लेखी (ब) तोंडी (क) समक्ष (ड) अभाषिक

(५) \_\_\_\_\_ हे तोंडी संज्ञापनाचे अभाषिक वैशिष्ट्य असते.

(अ) समांतर भाषा (ब) रंग (क) नकाशा (ड) संज्ञा

- प्र.२. टिपा लिहा (कोणतेही चार) २०
- (अ) ग्रेपव्हाईन संज्ञापन  
(ब) देहबोली  
(क) क्षितीजसमांतर संज्ञापन  
(ड) संज्ञापनाची प्रक्रिया  
(इ) कार्यालयीन शिष्टाचार  
(फ) इ- मेल – संज्ञापन माध्यम.
- प्र.३ खालीलपैकी कोणत्याही दोन प्रश्नांची उत्तरे लिहा. २०
- (अ) संज्ञापनात कोणकोणते भौतिक अडथळे येत असतात? तसेच त्यावर मात करण्याचे मार्ग सुचवा.  
(ब) श्रवण करणे म्हणजे काय ते सांगून श्रवण करणे व ऐकणे यामध्ये कोणता फरक असतो? तसेच श्रवण कौशल्यांमध्ये सुधारणा करण्याचे मार्ग लिहा  
(क) कंपनी सामाजिक उत्तरदायित्व म्हणजे काय ते सांगून सामाजिक उत्तरदायित्वाचे निरनिराळे मार्ग स्पष्ट करा.
- प्र.४. खालील जाहिरातीस अनुकूल प्रतिसाद लिहा. १०
- एका डिपार्टमेंटल स्टोरमध्ये तरुण विक्रेत्यांची आवश्यकता आहे. उमेदवार १२ वी उत्तीर्ण, इंग्रजी आणि हिंदी भाषेवर प्रभुत्व असणारा असावा. पात्र उमेदवारांनी वैयक्तिक माहितीसह दहा दिवसात पेटी क्रमांक - १२५४, द टाईम्स ऑफ इंडिया, मुंबई येथे नोकरीसाठी अर्ज करावा.
- प्र.५. खालीलपैकी कोणत्याही चारवर पत्रलेखन करा. २०
- अ) निरमा व्यवस्थापन संस्थेमार्फत चालविलेल्या व्यवस्थापन पदव्युत्तर कोर्ससाठी प्रवेश अर्ज केलेला आहे. याबाबत हेतू, अनुभव, आवड आणि उद्दिष्ट्ये यांचा समावेश असलेले हेतू पत्र तयार करा.  
ब) तुमच्या महाविद्यालयातील विद्यार्थ्यांनि मेट्रो शूज, मुंबई येथे लेखापाल सहाय्यक म्हणून अर्ज केलेला आहे. संदर्भ म्हणून त्याने तुमचे नाव दिलेले आहे. त्याबाबत द्यावयाचे शिफारसपत्र तयार करा.  
क) ट्रान्स ट्रेनिंग कोर्पोरेशन कंपनीमध्ये सहाय्यक व्यवस्थापक पदावर नियुक्त झालेल्या व्यक्तीकडून पाठवयाचे स्वीकृतीपत्र तयार करा.  
ड) क्वालीटी कम्प्युटर्स प्रा.लि. येथे सध्यापेक्षा चांगल्या पदावर नियुक्ती झालेल्या उमेदवाराकडून पाठवयाचे राजीनामापत्र तयार करा.  
इ) स्टार बँकेच्या शाखेतील व्यवस्थापकाने नोटबंदीच्या काळामध्ये अधिकवेळ काम करून ग्राहकांबरोबर सुसंबंध प्रस्थापित केलेले आहेत. याबाबत बँकेच्या मुख्य व्यवस्थापकाकडून पाठवण्याचे कौतुकपत्र तयार करा.
- प्र.६ हा प्रश्न इंग्रजीमध्ये सोडवायचा आहे. ०५
- a) Write a paragraph of not more than 150 words on the following topics: **(any one)**  
(i) My role model (ii) Eco-friendly festivals

b) Read the following situation carefully and answer the questions below: 04

Ms. Mihika Shah is a visiting faculty member at Saraswati Shishu Mandir. The school is run by Udaan - an NGO that believes in imparting quality education to slum children. Ms. Shah is a dedicated teacher but students find it difficult to follow her accent and cannot cope with her speed of teaching. Due to this, she has received negative feedback from students. Ms. Shah is on the verge of opting out of the assignment.

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

\*\*\*\*\*