

F.Y. B. Com  
Sem II

May, 2019

64(3)

Paper / Subject Code: 76108 / Business Communication-II

F.Y. B. Com Sem II

715/19

2.30 - 5.30 pm

[Time: 3 Hours]

Q.P. Code : 32070

[ Marks: 100]

pages - 5

Please check whether you have got the right question paper.

- N.B:
1. All questions are compulsory.
  2. Figures to the right indicate full marks.

1. A. Explain the following in 2-3 sentences (Any 5):

10

- i. Online interview
- ii. Group Dynamics
- iii. Webinar
- iv. Open House
- v. Grievance interview
- vi. Consensus
- vii. Agenda
- viii. Open Questions

1. B. Match the following:

05

- | A                                    | B   |
|--------------------------------------|---|
| i. Minutes                           | A. Right to Information                             |
| ii. Tool of external public relation | B. Formula for writing a sales letter               |
| iii. Exit interview                  | C. Exhibitions and Trade Fairs                      |
| iv. Public Information Officer       | D. Record of the decisions taken in meeting         |
| v. Star, Chain & Hook                | E. Held when an employee is leaving an organization |

2. Write Short Notes on **any four** of the following:

20

1. Appraisal interview
2. WASP Technique of conducting an interview
3. Role of the Chairperson in a meeting
4. Role of the participants in a meeting
5. Disadvantages of meetings
6. Preparation by the interviewee before a Selection interview

3. Answer any two of the following questions:

20

1. Define Crisis. Discuss the role of the Public Relations Department in Crisis management.

Turn Over

2. What are Conferences? Describe the procedure for organizing a conference.
3. Discuss the different types of Committees and the advantages of Committees in an organization.

4. Write any four of the following letters:

20

1. Write a letter of inquiry to Libas Apparels Ltd. enquiring about various types of men's wear that you wish to stock in your shop.
2. Jagdish Stores, Nashik has received a consignment of bangles from Mahavir Bangles, Firozabad in a damaged condition. Write a complaint letter on their behalf
3. Write a sales letter to promote the sale of any one of the following:
  - i) A Washing Machine
  - ii) A Health Drink.
4. Mr. Satish Sheth from Mumbai had purchased one 1.5 Ton Venus Premium Split AC from Verma Electronics Co. The air conditioner was not working properly since installation and required frequent repairs. During the course of repair, the mechanic damaged the compressor of the AC. This was brought to the notice of Verma Electronics Company. In spite of the repeated pleas by Mr. Satish Sheth to replace the compressor, the company did not take action. Write a letter to the Consumer Redressal Forum seeking justice.
5. Many street lights on Jaishankar Road, Malad have not been working for the past 4 months and the complaints to BMC have not been attended to. Write a RTI query.

5. A. Draft a business proposal to be made by Purna Yoga Institute to VM College to start a part-time "Yoga Teacher Training Course" on their premises on a revenue sharing basis. 10

OR

- B. Your college Principal finds that the books, newspapers and magazines in the college library are not being used extensively by students. He has formed a committee of Staff and students to study the reading habits of students. Draft the committee's report and the covering letter for the same.

Turn Over

6. Draft the Notice and Agenda of the 23<sup>rd</sup> Annual General Meeting of Young India Textiles Ltd. Also draft the following Resolutions : 10
- i Appointment of Auditors
  - ii Declaration of Dividend

7. Summarize the following passage and suggest a suitable title : 10
- Advertising is a business. It is for all business. To a manufacturer, advertising is usually considered part of a firm's marketing programme. To a retailer, it is also part of his so called 'marketing mix'. To various media of communication, it is both a major source of revenue and a means of providing information about products and services to their audiences. It informs the people about the varieties of service provided by an organization and also about the different products. To the consumer, it is a major source of information regarding products and services. Good advertising is also a means of educating the public in good taste. It moulds the psychology of the consumer and brings him to the point-of-sale. In a country like India where people, specially in the rural areas have acquired a certain amount of purchasing power but are at the same time steeped in superstition and blind beliefs, advertising has a big role to play in changing conventional habits. It should help to educate and motivate the masses so that the little surplus that they have is not frittered away in traditional but wasteful expenditure, but is used in the purchase of goods and services which will help to make their lives richer and at the same time participate in the government's effort for the growth of the company. (224 words).

Turn Over

४

(३ तास)

(एकूण गुण : १००)

- सूचना : ३. सर्व प्रश्न सोडविणे.  
४. मूळ इंग्रजी प्रश्न प्रमाण मानावे.

१. अ) खालील संज्ञा दोन ते तीन वाक्यांमध्ये लिहा (कोणत्याही पाच) :

३०

- १) ऑनलाइन मुलाखत.
- २) समूह प्रेरकशक्ती.
- ३) वेबिनार.
- ४) ओपन हाऊस / मोकळेपणा.
- ५) तक्रार निवारण मुलाखत.
- ६) एकमत.
- ७) कार्यक्रमपत्रिका.
- ८) मुलाखतातील खुली प्रश्नावली.

ब) जोड्या लावा :

०५

अ	ब
१) इतिवृत्त	अ) माहितीचा अधिकार
२) बाह्य जनसंपर्काचे साधन	ब) विक्री पत्र लिहिण्याचा फॉर्म्युला
३) नोकरी सोडतानाची मुलाखत	क) प्रदर्शन आणि व्यापार मेळावा
४) जन माहिती अधिकारी	ड) सभेत घेतलेल्या निर्णयांना तपशील
५) स्टार, चेन, हूक	इ) जेव्हा एखादा कर्मचारी संस्था सोडून देत असेल तेव्हा

२. टिपा लिहा (कोणतेही चार) :

२०

- १) मुल्यांकन मुलाखत.
- २) मुलाखतीतील WASP तंत्र.
- ३) सभेतील अध्यक्षाची भूमिका.
- ४) सभेतील सहभागींची भूमिका.
- ५) सभेचे तोटे
- ६) निवड मुलाखती आधी उमेदवाराने करावयाची तयारी.

Turn Over

५

३. खालीलपैकी कोणत्याही दोन प्रश्नांची उत्तरे लिहा : २०
- १) संकटाची व्याख्या सांगा. आपत्कालीन व्यवस्थापनातील जनसंपर्क विभागाच्या भूमिकेविषयी चर्चा करा.
  - २) परिषद म्हणजे काय? परिषदेचे आयोजन करण्याच्या पध्दतीचे वर्णन करा.
  - ३) संस्थेतील विविध समित्या आणि समित्यांचे फायदे यावर चर्चा करा.

४. खालीलपैकी कोणत्याही चार वर पत्रलेखन करा : २०

- १) लिबास ऍपरेल्स लि. ला वेगवेगळ्या प्रकारचे पुरुषी पोशाखा बदलचे चौकशी पत्र लिहा कारण तुम्हाला तुमच्या दुकानात या कपड्यांचा स्टॉक ठेवायचा आहे.
- २) नाशिकमधल्या जगदीश स्टोअरला महावीर बँगल्स फिरोजाबाद येथून खराब स्थितीतल्या बांगड्या मिळाल्या. जगदीश स्टोअर्सच्या वतीने एक तक्रार पत्र तयार करा.
- ३) वॉशिंग मशिन किंवा आरोग्य पेयची विक्री वृद्धी करण्यासाठी विक्री पत्र लिहा :
- ४) मुंबईतील श्री. सतीश शेठ यांनी वर्मा इलेक्ट्रॉनिक्सचा कंपनीकडून एक १.५ टन व्हिनस प्रिमियम स्प्लिट एसी खरेदी केला. एसी इंस्टॉलेशननंतर व्यवस्थित काम करत नव्हता आणि वारंवार दुरुस्त करावा लागत होता. दुरुस्तीच्या दरम्यान मॅकेनिकने एसीचा कंप्रेसर बिघडविला. श्री.सतीश शेठ यांनी कंपनीच्या हे लक्षात आणून दिले, तो बदलून देण्यासाठी विनंती ही केली, ज्याची वर्मा इलेक्ट्रॉनिक्सने दखल देखील घेतली नाही. न्याय मिळावा यासाठी श्री. सतीश शेठच्या वतीने ग्राहक तक्रार निवारण मंचाकडे तक्रार पत्र लिहा.
- ५) मालाडमधील जयशंकर रोडवर अनेक रस्त्यांवरील दिवे गेल्या ४ महिन्यांपासून लागत नाहीत. मुंबई महानगरपालिकेकडे तक्रार करून सुध्दा त्याची दखल घेतली नाही. या बदलचे माहितीच्या अधिकाराखाली चौकशी पत्र लिहा.

५. अ) पूर्णा योग इंस्टीटयुटच्या वतीने महसूल वाटपाच्या आधारावर वी एम् महाविद्यालयासाठी, त्यांच्या परिसराल 'योग शिक्षक प्रशिक्षण अभ्यासक्रम' सुरु करण्यासाठी व्यावसायिक प्रस्ताव तयार करा. १०

किंवा

- ब) तुमच्या महाविद्यालयाच्या प्राचार्यांच्या असे लक्षात आले की महाविद्यालयाच्या लायब्ररीत पुस्तके, वृत्तपत्रे आणि मासिके मोठ्या प्रमाणात वापरली जात नाहीत. विद्यार्थ्यांच्या वाचन सवयींचा अभ्यास करण्यासाठी त्यांनी स्टाफ आणि विद्यार्थ्यांची समिती स्थापन केली आहे. आवरणपत्रासह समितीचा अहवाल तयार करा.

Turn Over

६

६. यंग इंडियाच्या टेक्सटाइल लिमिटेडच्या २३व्या वार्षिक सर्वसाधारण सभेची सूचना आणि १० कार्यक्रमपत्रिका तयार करा. तसेच, खालील दिलेले दोन ठराव तयार करा :
- १) लेखापरिक्षकांची नेमणूक.
  - २) लाभांशची घोषणा.

७. हा प्रश्न इंग्रजीमध्ये सोडविणे :  
(Refer to English Q.No. 7)

१०