

Con.73 &amp; (a)-07.

[OLD COURSE]

JL-725

Am 07

(3 Hours)

[Total Marks : 100]

- N.B. : (1) Answer to the **two** sections should be written in the **same** answerbook.  
 (2) **Figures** to the **right** indicate **full** marks.

## Section I

1. Write short notes on any **three** of the following :- 15
- Encoding and Decoding
  - Upward Communication
  - Oral Communication
  - Telephone
  - Grapevine
2. (a) What are the different barriers to Communication ? Explain physical barriers in detail. What steps should be taken to overcome these barriers ? 10
- Or
- (b) Write in brief on any **two** of the following :-
- |                      |  |
|----------------------|--|
| (i) Language barrier | (iii) Silence – as a medium of communication |
| (ii) Listening       | (iv) Meeting.                                |
3. (a) Discuss the importance of the Public Relations Department in the modern organisation and explain some of the methods available to P.R. Department to develop external public relations. 10
- Or
- (b) Write in brief on any **two** of the following :-
- |                         |                     |
|-------------------------|---------------------|
| (i) Types of Committees | (iii) News Letters  |
| (ii) Conferences        | (iv) Press Release. |
4. (a) (i) Write a letter of application in response of the following Advertisement. 7  
 "Wanted a Telephone Operator for an international organisation in Mumbai. Apply giving full details of age, qualification and experience to Box No. 205, The Times of India, D.N.Road, Fort, Mumbai - 400 001".
- Or
- (ii) Write an Office Memo to be given to an accounts clerk in your company for coming late to the office and remaining absent without prior intimation.
- (b) (i) Your college has organised a programme of felicitation of freedom fighters on the eve of Independence Day. As the Secretary of Student's Council draft a suitable speech welcoming the freedom fighters on the occasion. 8
- Or
- (ii) Draft the Notice and Agenda of the Annual General Meeting of Jolly Electronics India Ltd. to be held at Patkar Hall, Churchgate, Mumbai - 400 020.  
 Also draft the Resolutions for the following :-
- Appointment of Bankers
  - Approving the common seal of the Company.

## Section II

5. (a) (i) Write a letter on behalf of "Vasant Steel Furniture" to "Swastic Steels", Mumbai, asking for quotation of prices of steel furniture for offices and homes. Enquire also about the commission given and about the mode of payment and credit facilities. 6
- Or
- (ii) You have received an order for goods which you no longer stock. Write a tactful reply trying to get the customer interested in a substitute.

[TURN OVER]

(b) (i) Write a letter to a firm of a Pottery Manufacturers complaining that in the order for Cups, Saucers, Plates and Glasses. You find a number of second quality articles, though you had ordered and have been invoiced for the first quality. 6

**Or**

(ii) Laxmi Sarees have received a complaint from Messrs Sawant and Bros., Mumbai that the Silk Sarees supplied to them are found to be narrower in width by several inches. Draft a suitable replay regretting the inconvenience and offering to take back and replace the stock.

6. (a) (i) Messrs Desai and Sons have written to inquire about the credit worthiness of one of your customers who has given your name as a reference. Write a suitable replay. 8

**Or**

(ii) You have received an inquiry as to the financial standing of a business friend who has not been doing his business satisfactorily. Draft a reply.

(b) (i) Messrs Patel and Sons, Mumbai have not paid an overdue balance at Rs. 60,000/- inspite of repeated reminders. Make an appeal to their credit reputation and urge them to honour their obligation within 15 days. 8

**Or**

(ii) Draft sales letter to promote the sale of a "Frost-Free-Refrigerator".

7. (a) (i) As a Bank Manager, write a letter to the Head Office, recommending the loan applied for by one of your old customers. 6

**Or**

(ii) A policy holder has instituted a claim for Rs. 1,60,000/- under a fire policy. On the basis of surveyor's report, the Insurance Company is unable to accept the amount claimed. Draft a suitable reply to the policy holder.

(b) (i) Write a letter congratulating a friend who has been promoted to the rank of a company secretary of the organisation. 6

**Or**

(ii) You have been informed of the death of the father a valued customer. Draft a letter of condolence.

8. (a) The workers in a large factory have been asking for a rise in wages and housing accommodation. The management appoints a committee to investigate the merits of the demand. Draft the committee's report.

**Or**

(b) Make a precise of the following passage reduction it to one third of its length and give it a suitable title:—

India and the United States are at one in recognizing the right of free speech—which Mahatma Gandhi Called the foundation – stone of "Swaraj" or self-government and the rights of academic freedom, trade union organisation, freedom of the press and freedom of religion.

All the rights are recognised in international covenants. There are few governments which do not at least pay lip service to them. And yet, to quote Gandhi once more, "No principle exists in the abstract. Without its concrete application it has no meaning". In India as in the United States, these rights have concrete application – and real meaning.

It is to preserve these rights that both our nations have choosen similar paths to the development of our resources and the betterment of our people. There are differences between us in the degree to which economic growth is pursued through public enterprise, on the one hand, and private enterprise, on the other but more important than these differences is over shared belief that the political structure in which development takes place should be democratic and should respect the human rights of each and every citizen.

Our two countries also agree that human needs are inseparable from human rights – that while civil and political liberties are good in themselves, they are much more useful and much more meaningful in the lives of people to whom physical survival is not a matter of daily anxiety.

## (मराठी अनुवाद)

- सूचना : (१) दोन्ही विभागांची उत्तरे एकाच उत्तरपत्रिकेत लिहा.  
(२) उजवीकडील अंक पूर्ण गुण दर्शवितात.

## विभाग १

१. खालीलपैकी कोणत्याही तीनवर टिपा लिहा :-
- (१) शब्दांकीत संदेश पाठविणे (Encoding) व संदेशाचा योग्य अर्थ समजावून घेणे (Decoding). १५  
(२) उर्ध्वगामी संज्ञापन  
(३) भौतिक संज्ञापन  
(४) दूरध्वनी  
(५) द्राक्षवेळ.
२. (अ) संप्रेषणातील वेगवेगळे अडथळे कोणते ? त्यापैकी भौतिक अडथळ्याविषयी सविस्तर लिहा. हे अडथळे निवारण्याकरिता १०  
कोणती उपाय योजना करता येईल ?

## किंवा

- (ब) खालीलपैकी कोणत्याही दोहोंवर थोडक्यात लिहा :-
- (१) भाषिक अडथळे  
(२) श्रवण  
(३) मौन संज्ञापनेचे माध्यम  
(४) सभा.
३. (अ) आधुनिक संघटनेमध्ये जन-संपर्क खात्याचे महत्त्व विशद करा आणि बहिर्गत जन-संपर्क वृद्धिंगत करण्यासाठी १०  
जन-संपर्क खात्याकडे कोणकोणती साधने उपलब्ध आहेत ?

## किंवा

- (ब) खालीलपैकी कोणत्याही दोहोंवर थोडक्यात लिहा :-
- (१) समित्यांचे प्रकार  
(२) परिषद  
(३) वृत्त पत्रिका  
(४) वृत्त प्रकाशन.
४. (अ) (१) खालील जाहिरातीला उद्देशून नोकरीकरीता अर्ज लिहा :- ७  
“आंतरराष्ट्रीय संघटनेच्या मुंबई येथील कार्यालयामध्ये “टेलीफोन ऑपरेटर” ची आवश्यकता आहे - आपले वय, गुणवत्ता आणि अनुभव याच्या संपूर्ण तपशिलासह अर्ज करा, पत्रपेटी क्रमांक २०५, दि टाईम्स ऑफ इंडिया, डी.एन.रोड, फोर्ट, मुंबई - ४०० ००९”.

## किंवा

- (२) आपल्या कंपनीमधील ‘अकारुंटस क्लार्क’ जो उशीराने कार्यालयामध्ये उपस्थित राहतो तसेच जो पूर्व कल्पना न देता गैरहजर राहतो. त्याला देण्यात येणारा ‘ऑफीस मेमो’ तयार करा.
- (ब) (१) स्वातंत्र्य दिनाच्या पूर्वसंध्येला आपल्या महाविद्यालयाने स्वातंत्र्य सैनिकांचा सत्कार करण्याचा संमार्भ आयोजित केला आहे. ‘स्टुडंट्स कॉन्सिलचा’ सेक्रेटरी म्हणून उपस्थित स्वातंत्र्य-सैनिकांचे स्वागत करणारे सुयोग्य असे भाषण तयार करा. ८

## किंवा

- (२) ‘जॉली इलेक्ट्रॉनिक्स इंडिया लिमिटेडच्या, पाटकर हॉल, चर्चगेट, मुंबई येथे होणाऱ्या वार्षिक सर्वसाधारण सभेसाठी सूचना आणि कार्यक्रम पत्रिका तयार करा आणि खालील मुद्याकरीता योग्य भाषेत ठराव तयार करा.  
(१) बँकर्सची नियुक्ती (२) ‘कंपनीच्या छापाची (common seal) मान्यता’.

## विभाग २

५. (अ) (१) वसंत स्टील फर्निचरच्या वतीने 'स्वस्तिक स्टील कंपनी'ला ऑफीस व घरासाठी लागणाऱ्या फर्निचरच्या कीमती विषयीचे कॅटलॉग मागविणारे चौकशी पत्र तयार करा. कमिशन, तसेच उधारीची सवलत आणि रकम अदा करण्याची पद्धत या विषयीही पत्रामध्ये चौकशी करा. ६

## किंवा

- (२) आपल्याकडे अशा मालाकरिता मागणी नोंदविली गेली आहे, जो माल आपण सध्या आपल्याकडे ठेवत नाही. कौशल्यपूर्ण रितीने असे पत्र लिहा, की ज्यामुळे ग्राहकाला आपल्याकडील पर्यायी उपलब्ध मालामध्ये स्वारस्य निर्माण होईल.

- (ब) (१) पॉटरी मॅन्युफॅक्चरींग करणाऱ्या कंपनीला तक्रार करणारे पत्र लिहा. आपणाला दुय्यम दर्जाचे कप्स, बश्या, प्लेट्स आणि ग्लासेस पाठविण्यात आले आहेत; जरी आपण त्यांच्याकडे प्रथम दर्जाचा माल मागविला होता. तसेच आपणाला त्यांच्याकडून त्याप्रमाणे 'इन-व्हॉइस' प्राप्त झाले आहे. ६

## किंवा

- (२) 'लक्ष्मी सारीज' यांना मेसर्स सामंत आणि ब्रदर्स, मुंबई यांच्याकडून तक्रार करणारे पत्र मिळाले आहे. त्यामध्ये त्यांना पाठविण्यात आलेल्या साड्यांची रूंदी ही अनेक इंचानी कमी आहे असे नमुद केले आहे. या पत्राला सुयोग्य उत्तर लिहून झालेल्या गैरसोयीबद्दल क्षमा मागून, असा पाठविण्यात आलेला सर्व माल परत घेण्याचा आणि त्याबद्दल नविन माल देण्याचा प्रस्ताव द्या.

६. (अ) (१) मेसर्स देसाई अँड सन्स यांनी तुमच्या एका ग्राहकाला तुमचा संदर्भ म्हणून दिल्यामुळे, त्या ग्राहकाची पत योग्यता विचारणा करणारे पत्र लिहीले आहे. त्याला सुयोग्य असे पत्रोत्तर द्या. ८

## किंवा

- (२) आपल्या एका व्यापारी मित्राबद्दल, ज्याचा सध्या उद्योग समाधानकारकपणे चालत नाही, अशा मित्राच्या आर्थिक स्थितीबद्दल चौकशी करणारे पत्र मिळाले आहे. उत्तर लिहा.

- (ब) (१) मेसर्स पटेल अँड सन्स, मुंबई यांनी त्यांच्याकडील प्रलंबीत असलेली देय रकम रू. ६०,०००/- त्यांना पुन्हा पुन्हा स्मरणपत्रे पाठवूनही दिलेली नाही. त्यांना त्यांच्या पत प्रतिष्ठेविषयी अपिल करणारे, त्याचबरोबर त्यांनी १५ दिवसांच्या आत आपली जबाबदारी पैसे देऊन पार पाडावी अशी विनंती करणारे पत्र लिहा. ८

## किंवा

- (२) 'फ्रॉस्ट फ्री रेफ्रिजरेटर' च्या विक्रीस उत्तेजन मिळावे असे विक्रीपत्र तयार करा.

७. (अ) (१) तुमच्या बँकेच्या एका जुन्या ग्राहकाने कर्ज पुरवठा करण्यासाठी मागणी केली आहे त्या बँकेचे व्यवस्थापक म्हणून प्रधान कार्यालयाकडे, या अर्जाचे समर्थन करणारे पत्र लिहा. ६

## किंवा

- (२) एका विमा धारकाने रू. १,६०,०००/- एवढ्या रकमेच्या 'अग्नि विमा' भरपाई मिळण्याकरीता अर्ज केला आहे ; परंतु सर्वेअरच्या अहवालानुसार विमा कंपनीला एवढ्या मूल्याची नुकसान भरपाईची रकम अमान्य आहे. विमाधारकास सुयोग्य असे पत्रोत्तर लिहा.

- (ब) (१) 'कंपनी सचिव' (Company Secretary) या पदावर त्याच्या कंपनीमध्ये पदोन्नती झाल्याबद्दल आपल्या मित्राचे अभिनंदन करणारे पत्र लिहा. ६

## किंवा

- (२) तुमच्या एका बहुमूल्य अशा ग्राहकाच्या वडिलांचे निधन झाल्याबद्दल तुम्हाला माहित झाले आहे. तरी त्यांचे सांत्वन करणारे पत्र लिहा.

८. (अ) एका मोठ्या फॅक्टरीमधील कामगार, वेतन वाढ व राहण्याची सोय याची सातत्याने मागणी करत आहेत. व्यवस्थापनाने कामगारांच्या मागणीची रास्तता अजमावण्यासाठी एक समिती स्थापन केलेली आहे. त्या समितीचा अहवाल तयार करा. १०

किंवा

- (ब) खालील उताऱ्याचा एक तृतीयांश सारांश तयार करा व त्याला योग्य ते शीर्षक द्या. १०

India and the United States are at one in recognizing the right of free speech—which Mahatma Gandhi called the foundation—stone of "Swaraj" or self-government and the rights of academic freedom, trade union organisation, freedom of the press and freedom of religion.

All the rights are recognised in international covenants. There are few governments which do not at least pay lip service to them. And yet, to quote Gandhi once more, "No principle exists in the abstract. Without its concrete application it has no meaning". In India as in the United States, these rights have concrete application – and real meaning.

It is to preserve these rights that both our nations have chosen similar paths to the development of our resources and the betterment of our people. There are differences between us in the degree to which economic growth is pursued through public enterprise, on the one hand, and private enterprise, on the other but more important than these differences is our shared belief that the political structure in which development takes place should be democratic and should respect the human rights of each and every citizen.

Our two countries also agree that human needs are inseparable from human rights – that while civil and political liberties are good in themselves, they are much more useful and much more meaningful in the lives of people to whom physical survival is not a matter of daily anxiety.

Con.73(a)-07.

[REVISED COURSE]

JL-725

(3 Hours)

[Total Marks : 100]

- N.B. : (1) Answer to the **two** sections should be written in the **same** answerbook.  
(2) **Figures** to the **right** indicate **full** marks.

### Section I

1. (a) What do you mean by Communication ? Explain the process of Communication.

Or

Write short notes on any **two** of the following :-

- The Communication Process
- Use of electronic media in Communication
- Importance of Fax in Business Communication
- Downward Communication.

8

- (b) (i) What are conferences ? How are they different from Committees ? Explain their advantages.

Or

(ii) Write short notes on any **two** of the following :-

- Psychological barriers
- External Public Relation
- Internal Public Relation
- Job Selection Interview.

7

2. Write short notes on any **three** of the following :-

[TURN OVER]

2. Write short notes on any **three** of the following :- 15
- (a) News Letter
  - (b) Conferences
  - (c) Qualifies of a Public Relation Officer
  - (d) Functions of Business Letter
  - (e) Obstacles to Effective Listening.

3. (a) Discuss the difficulties of internal communication in an organisation. Suggest ways to tide over these difficulties. 10

**Or**

- (b) Explain the term 'Public' and show how 'Public Relation' is a process based on mutual understanding between two parties.

4. Draft the Notice and Agenda of the Second Board Meeting of a company. Also draft carefully worded Resolutions for any two items on the Agenda. 8

### Section 2

5. (a) As a wholesale merchant Swiss Cotton Cloths, write a letter to a retailer offering certain cloth samples at a very low price. Mention in your letter that the low price does not in any way reflect on the quality of the commodity. 6

- (b) You have received an inquiry from 'Maratha Industries', Mumbai, for a certain brand of water proof transistor battery cells on behalf of the Trombay Electrical Co. Write a letter regarding your inability to supply the inquiry brand and offer another brand you have in stock. 6

6. (a) Write a letter to promote the Sales of any **one** of the following :- 7
- (i) Sukeshini Hair Oil
  - (ii) A Water Purifying Machine.

- (b) One of your customer complaint that he has received a consignment of 100 kgs. of your Ulhasnagar biscuits in a broken condition and had asked for an adjustment. He has attributed the damage to defective packaging. Write a suitable reply. 7

7. (a) M/s. Prem Sagar and Sons have enquired from you about the credit worthiness of M/s. Shanidev Enterprises who have placed an order worth Rs. 1,00,000/- with them. Write a letter to M/s. Prem Sagar and Sons recommending M/s. Shanidev Enterprises. (Write this letter in Full Block Form). 8

- (b) As the owner of Malpani Construction Company you have submitted a bill of Rs. 50,000/- for the work done at the office of Sarvodaya Nagar Co-operative Housing Society even after 60 days the payment has not been received. Write tactful letter reminding them that the bill is overdue. (Letter has to be written in Modified Block Form). 8

8. (a) The workers in a factory have been asking for a rise in wages and housing accommodation. The management appointed a committee of three members to investigate the merits of the demand. Draft the committee's Report. 10

**Or**

- (b) There have been frequent cuts in water supply to your colony. As the secretary of the Residents' Welfare Association make a suitable Representation to the Municipal Commissioner.

## (मराठी रूपांतर)

- सूचना : (१) दोन्ही विभागांची उत्तरे एकाच उत्तरपत्रिकेत लिहा.  
(२) उजवीकडील अंक पूर्ण गुण दर्शवितात.

## विभाग १

१. (अ) संप्रेषण म्हणजे काय ? संप्रेषण प्रक्रियेची व्याख्या स्पष्ट करा.

## किंवा

खालीलपैकी कोणत्याही दोहोंवर टिपा लिहा :-

- (१) संज्ञापन प्रक्रिया
- (२) इलेक्ट्रॉनिक साधनांचा संपर्कातील वापर
- (३) व्यावसायिक संज्ञापनातील 'फॅक्स' चे महत्त्व
- (४) अधोगामी संज्ञापन.

- (ब) परिषदांची व्याख्या करून परिषदा आणि समित्यांचे फरक आणि त्याचे महत्त्व विषद करा.

## किंवा

खालीलपैकी कोणत्याही दोहोंवर टिपा लिहा :-

- (१) मानस शास्त्रीय अडथळे
- (२) बाह्य जनसंपर्क
- (३) आंतरिक जनसंपर्क
- (४) नोकरी निवडीसाठीची मुलाखत.

२. खालीलपैकी कोणत्याही तिहींवर टिपा लिहा :-

- (अ) वृत्तपत्रिका
- (ब) परिषदा
- (क) जनसंपर्क अधिकाऱ्यांची गुणवत्ता व अंगचे गुण
- (ड) व्यावसायिक पत्रांची कार्ये
- (इ) चांगल्या श्रवणातील अडथळे.

३. (अ) एखाद्या संस्थेच्या "अंतर्गत संपर्कात" अडथळांच्यांची चर्चा करा. ह्या अडथळांच्यांवर मात करण्यासाठीची उपाय-योजना सूचवा. १०

## किंवा

- (ब) "जन" ह्या उक्तीचा अर्थ स्पष्ट करा व जनसंपर्क ही दोन पक्षात परस्पर सामंज्यस्यावर आधारलेली प्रक्रिया का म्हणविली जाते. यांची चर्चा करा.

४. एका कंपनीच्या द्वितीय बोर्ड मिटींगसाठी सूचनापत्र व कार्यक्रम पत्रिका तयार करा. कार्यक्रम पत्रिकेतील कोणत्याही दोन मुद्यांकरीता व्यवस्थित ठराव लिहा.

## विभाग २

५. (अ) तुम्ही स्वीस कॉटन कपड्याचे घाऊक व्यापारी आहात, असे समजून किरकोळ व्यापाराला निश्चित कॉटन कपड्यांचा काही नमूना अगदी कमी किमतीला देवू करणारे पत्र लिहा. किंमत कमी असली तरी मालाचा दर्जा उत्तम आहे, ह्याची हमी तुमच्या पत्रात लिहा.

- (ब) मराठा इंडस्ट्रीज, मुंबई यांच्याकडून वॉटर प्रूफ ट्रांझिस्टर सेलबद्दल चौकशी करणारे पत्र तुम्हाला मिळालेले आहे. ट्रॉम्बे इलेक्ट्रीक कंपनीच्या वतीने सदर सेल पुरवण्याबद्दल असमर्थ असल्याचा खेद व्यक्त करणारे व तुमच्याकडील सध्या असलेल्या स्टॉकमधून सेल देण्याचा प्रस्ताव ठेवून पत्र लिहा.

६. (अ) खालीलपैकी एका वस्तूचा खप वाढावा म्हणून विक्रीप्रत्र तयार करा :- ६
- (१) सुकेशिनी केश तेल
- (२) जलशुध्दीकरण यंत्र.
- (ब) तुमचा एक ग्राहक कळवितो की, तुम्ही पाठवलेली १०० कि.ग्रॅ. उल्हासनगर बिस्कीटे त्याला खराब स्थितीत मिळाली आहेत. त्याने तुम्हाला भरपाईबद्दल विचारलेले आहे. नुकसान हे दोषपूर्ण पॅकेजिंगमुळे झालेले आहे असे त्याचे म्हणणे आहे. त्याला योग्य उत्तर लिहा. ७
७. (अ) मे. प्रेमसागर आणि संस्था यांनी मे.शनिदेव एंटरप्राइज यांच्याकडे १,००,०००/- रू.ची उसणे मागणी नोंदविली आहे. मे. प्रेमसागर यांनी तुमच्याकडे मे.शनिदेव एंटरप्राइज यांच्या विश्वासाहतेबद्दल विचारणा केली आहे. मे.प्रेमसागर आणि संस्थाना मे. शनिदेव एंटरप्राइज यांचे शिफारस करणारे पत्र लिहा. (हे पत्र फूल ब्लॉक फॉर्मत लिहा.) ७
- (ब) मालपाणी कंन्स्ट्रक्शन कंपनीचा मालक म्हणून तुम्ही रू. ५०,०००/- चे एक बील, सर्वोदयनगर सहकारी हाऊसिंग सोसायटीचे काम पूर्ण करून पाठविले आहे. पण ६० दिवस उलटून गेल्यानंतर सुध्दा तुम्हाला पैसे मिळाले नाहीत. योग्य भाषेत सर्वोदय नगर हाऊसिंग सोसायटीला पत्र लिहा. (हे पत्र सुधारीत ठळक फॉर्मत लिहा.) ८
८. (अ) एका मोठ्या फॅक्टरीमधील कामगार वेतनवाढ आणि निवासाची सोय याची मागणी करित आहेत. व्यवस्थापनाने कामगारांच्या मागणीची रास्तता अजमावण्यासाठी तीन सदस्यांची समिती स्थापन केली आहे. त्या समितीचा अहवाल तयार करा. ८
- किंवा
- (ब) आपल्या कॉलनीमध्ये अधूनमधून सतत पाणी पुरवठा कपात होत असते. रेसिडेन्ट्स वेलफेअर असोसिएशनचा सेक्रेटरी १० म्हणून म्युनिसिपल कमिशनर यांचेकडे यथायोग्य सादरीकरण (Representation) करा.