

SYBA
2414118
2 to 5

B.C.

Q.P. Code :35014

30

pages- 1 to 6.

[Time: Three Hours]

[Marks:100]

Please check whether you have the correct question paper.

N.B: 1. All questions are compulsory.

- Q.I Attempt short note on (Any Four) 20
- A) Exit Interview
 - B) Group Dynamics
 - C) Types of Meetings
 - D) Role of an Interviewer in a selection interview
 - E) WASP Technique of interview
 - F) Role of a chairman in a meeting
- Q.II Attempt the following Questions:[Any Two] 20
- A) Define Public Relations. Discuss the various methods used by the Public Relations Department of an organization to create good Internal Public Relations.
 - B) What is meant by Crisis Management? How can Public Relations Department of an organisation helps in managing crisis situations?
 - C) What is a Conference? List the various advantages and disadvantages of a conference
- Q.III Attempt the following letters:[Any four] 20
- A) Meena wants to purchase some refrigerators to stock them for new year sales. Enquire about the different varieties of refrigerators available and their prices from M.N Electronics on her behalf.
 - B) Rekha Sweets Pune has ordered 100 bags of sugar to be delivered by 24th March, in order to prepare sweets for the festival season. They received 40 bags of moist, poor quality sugar on 10th March . Write a complaint letter on behalf of Rekha Sweets, to the supplier.
 - C) Draft a Sales letter on any one of the following:
a)Washing machine b) Water purifier
 - D) The Municipality is supplying less water to your building even though a new pipe-line has been laid. Draft an RTI petition asking for relevant information with a view to get more water for the residents of your building.
 - E) Manas had bought a Mediclaim policy for Rs. Ten lakhs six years ago. He has now been denied hospitalization charges of Rs. Four lakhs for his cancer treatment in spite of having regularly paid the premium. Draft a petition to the consumer forum seeking the entire amount spent by him, as well as compensation.

Q.P. Code :35014

- Q.IV A. Attempt the following 10
The staff of 'Yes Bank', Pune has complained about the unhygienic conditions of their canteen. A committee has been formed to study the matter. Draft the committee's report.
- B. Draft the Notice and Agenda for the Board meeting of Raj Paper Mills. Also draft the following Resolutions: 10
- Appointment of Auditors
 - Installation of CCTV

- Q.5 A. Explain the following in 2 to 3 sentences(Any 05) 10
- Meeting
 - Press Release
 - Grievance Interview
 - Agenda
 - Report
 - Webinar
 - Group Discussion
 - Committee

- B. Match the columns 05

A	B
a) Leadership skills	i) Ask people to buy product
b) New products	ii) Ask for information from government bodies.
c) Chairperson	iii) Group discussion
d) RTI	iv) Exhibitions
e) Sales letter	v) Meeting

- C. Summarize the following passage: 05
- The "New E-commerce," as it is sometimes referred to, is e-commerce performed through the Internet. According to Howard Rosenbaum, Indiana University electronic commerce professor, E-commerce through the internet includes "the marketing and planning strategies, consumer behavior and legal and regulatory policies relating ' to the commercial development of the Internet. " Businesses and consumers first began to come together on the Web with the development of the first popular Web browser, NCSA Mosaic, in 1993. The border-less landscape and potential of the Internet, has fed the e-commerce craze to the Internet in its strategy businesses can benefit from costs being reduced and an increase in accessibility to customer, among other benefits. Consumers benefit through more control being placed in their hands through middlemen being reduced, which lowers prices and through the availability of more choices and information only a click of the

Q.P. Code :35014

mouse away. Consider this fact, according to a study done by the United States Government, using the internet, it only costs about 1 cent to conduct a banking transaction. If handled by a teller at a bank, the cost is more than one dollar. Businesses large and small have the ability to create a worldwide presence by creating a web page and providing product information, or the ability to purchase products on-line. There are many estimates of the "Internet Universe" which is the number of people with access to the internet. Current estimates range from approximately 119million to 304.36 million people with online capabilities worldwide.

Q.P. Code :35014

[वेळ:३ तास]

[गुण:१००]

- N.B:
1. सर्व प्रश्न सोडविणे.
 2. उजवीकडील अंक पूर्ण गुण दर्शिवतात
 3. मूळ इंग्रजी प्रश्न प्रमाण मानावेत.
 4. आपणास योग्य प्रश्नपत्रिका मिळाली आहे का ते तपासून पहा.

प्र.१ टिपा लिहा.

- अ. बहीर्गत मुलाखत
- आ. समूह प्रेरकशक्ती
- इ. सभांचे प्रकार
- ई. मुलाखत घेणा-याची भूमिका
- उ. WASP तंत्राचा मुलाखतीतला वापर
- ऊ. सभाअध्यक्षांची सभेतील भूमिका

२०

प्र.२ खालील प्रश्नांची उत्तरे लिहा.(कोणतेही दोन)

- अ. जनसंपर्काची व्याख्या सांगून चांगल्या अंतर्गत जनसंपर्कासाठी कोणकोणत्या पध्दती असतात ते लिहा.
- आ. व्यावसायिक संकटांचे व्यवस्थापन म्हणजे काय? जनसंपर्क विभागाकडून संकटांचे व्यवस्थापन कसे केले जाते ते सांगा.
- इ. परिषद म्हणजे काय ते सांगून परिषदांचे गुणदोषलिहा.

२०

प्र.३ पत्रलेखन करा.(कोणतेही चार)

- अ. मीना ह्या न्यू इअर सेल्स करिता काही रेफ्रिजरेटर्स खरीदी करू इच्छितात . यासाठी त्यांच्या वतीने इलेक्ट्रॉनिकसकडे उपलब्धता व दरपत्रिकाविषयी माहिती मिळविण्यासाठी चे चौकशीपत्र तयार करा.
- आ. पुण्यातील रेखा मिठाईवाले यांनी सणांसाठी २४ मार्च पर्यंत साखरेची १०० पोती मागवली होती. १० मार्चला त्यांनासुमारे ४० पोती मिळाली पण साखर ओली आणि खराब दर्ज्याची होती . त्यांच्या वतीने पुरवठादाराला तक्रार पत्र लिहा.

२०

इ. खालीलपैकी कोणत्याही एकावर विक्रीपत्र लिहा.

- i) वॉशिंग मशिन
- ii) वॉटर प्युरिफायर

ई. नविन पाईप लाईन टाकूनही तुमच्या इमारतीस महानगर पालिकेकडून पुरेसा पाणीपुरवठा केला जात नाही. याबाबत तुमच्या इमारतीमधील रहिवासांना पुरेसा पाणीपुरवठा करण्या बद्दल चे पत्र माहिती अधिकार कायद्या अंतर्गत तयार करा.

उ. मानस यानी ६ वर्षापूर्वी १० लाखाची मेडिकलेम पॉलिसि घेतलेली होती .तसेच त्याचे हस्ते सुध्दा नियमितपणे भरलेले आहेत ,त्यांचा कर्करोग निदानामध्ये रु. ४ लाखाचा खर्च विमा कंपनी नाकारत आहे. याबाबत ग्राहक मंचाकडे पाठवयाचे ग्राहक तक्रार निवारण पत्र तयार करा.

प्र. ४ अ. खालीलपैकी प्रश्न सोडविणे.

अ) यस बँक पुणेच्या कर्मचार्यांनी आरोग्य विषयक सुविधांबाबत तक्रार केलेली आहे. याबाबत नियुक्त केलेल्या समितीचा अभ्यास अहवाल तयार करा. १०

ब) राजपेपर मिलच्या बोर्ड सभेची सूचना आणि कार्यक्रमपत्रिका तयार करा. तसेच खालील ठरावसुध्दा लिहा. १०

- i) लेखापरीक्षकाची नियुक्ती
- ii) सीसीटीव्ही बसविणे.

प्र. ५ अ) खालील संज्ञा दोन ते तीन वाक्यांमध्ये स्पष्ट करा.(कोणतेही पाच) १०

- i) सभा
- ii) प्रेस रिलीज
- iii) तक्रार/अडचण जाणून घेण्याची मुलाखत
- iv) अहवाल
- v) वेबिनार
- vi) समुह संज्ञापन
- vii) समिती

Q.P. Code :35014

ब) जोड्या लावा.

०५

अ -	ब
अ. नेतृत्व कौशल्ये	i) जनतेस उत्पादने खरेदी करण्यास विचारणा करणे
आ. नविन उत्पादाने	ii) सरकारी कार्यालयांमधून माहिती मिळविणे
इ. सभाअध्यक्ष	iii) समुह संज्ञापन
ई. माहिती अधिकार कायदा	iv) प्रदर्शन
उ. विक्रीपत्र	v) सभा

हा प्रश्न इंग्रजीमध्ये सोडविणे

०५

क) खालील उताऱ्याचे सारांशलेखन करा.

-(Refer to English question NO. 5 (c)-
