Serial No. 414400111

[मराठी] [इंग्रजी]

MAHARASHTRA STATE BOARD OF VOCATIONAL EDUCATION EXAMINATION, MUMBAI

Examination—April, 2018 (Two Year Diploma Courses)

Group–Tourism

[**वेळ** —३ तास]

(**एकूण गुण**—१००)

कम्युनिकेशन स्किल्स पर्सनॅलिटी डेव्हलपमेंट ॲण्ड फॉरेन लँगवेज (थिअरी)

गुण

१. (अ) **चूक** किंवा **बरोबर** लिहा (कोणतेही **पाच**) :— ५

(१) प्रेझेंटेशन सादर करताना नेहमी हातात छापील नोट्स सोबत ठेवाव्यात.

(२) बायोडाटा हा अर्जाचा एक प्रकार आहे.

(३) सेवा क्षेत्रात ग्राहक व कर्मचारी यांमध्ये थेट संपर्क येत असतो.

(४) वाहतुकीचा आवाज हा संवादासाठी एक भौतिक अडथळा आहे.

(५) मुलाखतीस जाताना चांगल्या प्रतीचे स्पोर्ट शूज घालवेत.

(६) इ-मेल हा अशाब्दिक संवादाचा प्रकार आहे.

(ब) खालील इंग्रजी महिन्यांचे कोणत्याही एका परकीय भाषेत अनुवाद करा (कोणतेही **पाच**) :— ५

(१) फेब्रुवारी

(२) जून

(३) डिसेंबर

(४) ऑगस्ट

(५) मे

(६) जानेवारी.

(क) व्याख्या लिहा (कोणत्याही **पाच**) :— १०

(१) Hygiene

(२) Kinesics

(३) Listening

(४) Curriculum Vitae

(५) Verbal Communication

(६) Gestures.

२. खालीलपैकी कोणत्याही **दोन** प्रश्नांची सविस्तर उत्तरे लिहा :— १६

(अ) संवादाची व्याख्या लिहा. संवादाचे विविध माध्यम स्पष्ट करा.

(ब) योग्य दूरध्वनी संभाषणात महत्त्वाच्या बाबी विशद करा.

(क) ग्राहक हाताळणी यावर टीप लिहा.

(ड) संवाद प्रक्रिया स्पष्ट करा.

३. खालीलपैकी कोणत्याही **दोन** प्रश्नांची सविस्तर उत्तरे लिहा :— १६

(अ) शाब्दिक संवाद या विषयावर टीप लिहा.

(ब) श्रवण कौशल्ये या विषयावर टीप लिहा.

(क) अशाब्दिक संवादामध्ये चेहऱ्यावरील हावभावाचे महत्त्व स्पष्ट करा.

(ड) Cover letter व Application letter (अर्ज) यामधील फरक लिहा.

[उलटून पहा

४. खालीलपैकी कोणत्याही **दोन** प्रश्नांची सविस्तर उत्तरे लिहा :— १६

(अ) संवादातील विविध अडथळे (Barriers to communication) दूर करण्याच्या विविध पद्धती विशद करा.

(ब) ‘ माझा आवडता खेळ ’ या विषयावर तुम्हाला येत असलेल्या कोणत्याही एका परकीय भाषेत निबंध लिहा.

(क) HR Manager, Airlines यांना Air Hostess/Steward या पदासाठी अर्ज लिहा.

(ड) व्यक्तिमत्त्व विकासासाठी पुरूष व महिलांसाठी महत्त्वाचे विविध शारीरिक पैलू स्पष्ट करा.

५. खालीलपैकी कोणत्याही **चार** विषयावर संक्षिप्त टिपा लिहा :— १६

(अ) Project Presentation

(ब) Written Communication (लिखित संवाद)

(क) Importance of Communication (संवादाचे महत्त्व)

(ड) Effective Questioning

(इ) The Resume.

६. खालीलपैकी कोणत्याही **दोन** प्रश्नांची सविस्तर उत्तरे लिहा :— १६

(अ) योग्य संवादाच्या विविध पद्धती स्पष्ट करा.

(ब) मुलाखतीच्या विविध प्रकारांवर चर्चा करा.

(क) संस्थेतील संवाद माध्यमे (channels of communication in an organization) या विषयावर सविस्तर चर्चा करा.

(ड) व्यक्तिमत्त्व विकासासाठी शारीरिक सबलतेचे महत्त्व स्पष्ट करा.

(ENGLISH)

[TIME ALLOWED — 3 HOURS]

(MARKS — 100)

COMMUNICATION SKILLS, PERSONALITY DEVELOPMENT AND FOREIGN LANGUAGE (THEORY)

Marks

1. (*a*) State *true* or *false* (any *five*) :— 5

   (*i*) Always carry printed notes while presentation.

   (*ii*) A resume is a type of application letter.

   (*iii*) There is a direct customer contact of employees in service industry.

   (*iv*) Traffic noise is a physical barrier for communication.

   (*v*) Wear good quality of sport shoes while facing an interview.

   (*vi*) Email is a form of non verbal communication.

   (*b*) Translate following months in any one foreign language you know (any *five*) :— 5

   (*i*) February

   (*ii*) June

   (*iii*) December

   (*iv*) August

   (*v*) May

   (*vi*) January.

   (*c*) Define the following terms (any *five*) :— 10

   (*i*) Hygiene

   (*ii*) Kinesics

   (*iii*) Listening

   (*iv*) Curriculum Vitae

   (*v*) Verbal Communication

   (*vi*) Gestures.

2. Attempt any *two* of the following :— 16

   (*a*) Define Communication. Explain different means of communication.

   (*b*) Explain different consideration for effective telephonic conversation.

   (*c*) Write a note on customer handling.

   (*d*) Discuss communication process in detail.

3. Attempt any *two* of the following :— 16

   (*a*) Write a note on verbal communication.

   (*b*) Write a note of effective listening skills.

   (*c*) Discuss the importance of facial expression in non verbal communication.

   (*d*) Differentiate between Cover letter and Application letter.

Marks

4. Attempt any *two* of the following :— 16

   (*a*) Discuss different methods to overcome barriers to communication.

   (*b*) Write an essay on My Favourite Sport in any one Foreign Language you know (except English).

   (*c*) Write an application letter to the HR Manager, ABC Airlines for the post of Air Hostess/Steward.

   (*d*) Explain physical aspects of male and female in personality development.

5. Write short notes on (any *four*) :— 16

   (*a*) Project Presentation.

   (*b*) Written Communication.

   (*c*) Importance of communication.

   (*d*) Effective Questioning.

   (*e*) The Resume.

6. Attempt any *two* of the following :— 16

   (*a*) Discuss different ways to better communication.

   (*b*) Discuss in detail different types of an interview.

   (*c*) Discuss the channels of communication in an organization.

   (*d*) Explain the importance of fitness for personality development.