

Total number of pages - 8

CODE : 34T IT/ITeS

2024

IT/ITeS

Full Marks : 50

Pass Marks : 15

Time : Two hours

*The figures in the margin indicate full marks for the questions.*

Q. No. 1 (a - g) carries 1 marks each (any five) .....	$1 \times 5 = 5$
Q. No. 2 (a - g) carries 1 marks each (any five) .....	$1 \times 5 = 5$
Q. No. 3 (a - g) carries 1 marks each (any five) .....	$1 \times 5 = 5$
Q. No. 4 (i - iv) carries 3 marks each (any three).....	$3 \times 3 = 9$
Q. No. 5 (a - f) carries 4 marks each (any four) .....	$4 \times 4 = 16$
Q. No. 6 (a - d) carries 5 marks each (any two) .....	$5 \times 2 = 10$
	<hr/>
	Total = 50

Contd.

1. Choose the correct answer from the following : (any five)

1×5=5

তলত দিয়াসমূহৰ পৰা শুদ্ধ উত্তৰটো বাছি উলিওৱা : (যিকোনো পাঁচটা)

(a) Upselling is an example of which of these BPO services ?

এই বিপিঅ' সেৱাসমূহৰ ভিতৰত কোনটো সেৱাৰ উদাহৰণ হৈছে আপচেলিং?

(i) Customer Support Services (গ্ৰাহক সমৰ্থন সেৱা)

(ii) Technical Support Services (কাৰিকৰী সহায়ক সেৱা)

(iii) Telemarketing Services (টেলিমাৰ্কেটিং সেৱা)

(iv) IT Helpdesk Services (আইটি হেল্প ডেস্ক সেৱা)

(b) Which type of knowledge is attained from qualitative or quantitative observations, experiments or measurements ?

গুণগত বা পৰিমাণগত পৰ্যবেক্ষণ, পৰীক্ষা বা জোখ মাখৰ পৰা কোন ধৰণৰ জ্ঞান লাভ কৰা হয়?

(i) Domain knowledge (ডমেইন জ্ঞান)

(ii) Dispersed knowledge (বিক্ষিপ্ত জ্ঞান)

(iii) Empirical knowledge (অভিজ্ঞতাভিত্তিক জ্ঞান)

(iv) Encoded knowledge (এনকোড কৰা জ্ঞান)

(c) Which of these competencies help an entrepreneur to make quick and profitable decisions ?

এই দক্ষতাসমূহৰ ভিতৰত কোনটোৱে এজন উদ্যোগীক দ্রুত আৰু লাভজনক সিদ্ধান্ত লোৱাত সহায় কৰে?

(i) Taking initiative (উদ্যোগ লোৱা)

(ii) Organizational skill (সাংগঠনিক দক্ষতা)

(iii) Decisiveness (নিৰ্ণায়কতা)

(iv) Interpersonal skill (আন্তঃব্যক্তিগত দক্ষতা)

(d) Which of the following time management tools help you to keep distractions away ?

তলৰ কোনটো সময় ব্যৱস্থাপনা সঁজুলিয়ে তোমাক বিক্ষিপ্ততা আঁতৰাই ৰাখিবলৈ সহায় কৰে?

(i) Focus booster (ফ'কাচ বুষ্টাৰ)

(ii) Trello (ট্ৰেলো)

(iii) Rescue time (ৰেচকিউ টাইম)

(iv) Toggl (ট'গল)

(e) Which menu command is used to create a textbox in a slide ?

এখন স্লাইডত এটা টেক্সটবক্স সৃষ্টি কৰিবলৈ কোনটো মেনু কমাণ্ড ব্যৱহাৰ কৰা হয়?

(i) Tool/Textbox (টুল/টেক্সটবক্স)

(ii) View/Textbox (ভিউ/টেক্সটবক্স)

(iii) Insert/Textbox (ইনচাৰ্ট/টেক্সটবক্স)

(iv) Format/Textbox (ফৰমেট/টেক্সটবক্স)

(f) Which of these supporting parts of speech is used to join two nouns, phrases or sentences ?

এই 'supporting parts of speech' কেইটাৰ ভিতৰত কোনটো ব্যৱহাৰ কৰি দুটা বিশেষ্য, বাক্যাংশ বা বাক্য সংযোগ কৰা হয়?

(i) Articles

(ii) Conjunctions

(iii) Prepositions

(iv) Interjections

(g) Which of the following is not a parameter to describe an individual's personality ?

তলৰ কোনটো এজন ব্যক্তিৰ ব্যক্তিত্ব বৰ্ণনা কৰাৰ এটা পৰিমাণ নহয় ?

(i) Self-confidence (আত্মবিশ্বাস)

(ii) Openness (মুক্ততা)

(iii) Neuroticism (নিউৰোটিকিজম)

(iv) Agreeableness (সন্মত)

2. State whether the following statements are True **or** False :

(any five)

1×5=5

তলত দিয়া বাক্যসমূহ শুদ্ধ নে অশুদ্ধ নিৰ্ণয় কৰা : (যিকোনো পাঁচটা)

(a) Data privacy breaches is one of the risks involved in BPO.

ডাটা গোপনীয়তা ভংগ হোৱাটো বিপিঅ'ৰ অন্যতম বিপদ।

(b) Non-availability of skilled labour is an environmental barrier faced by an entrepreneur.

দক্ষ শ্ৰমিকৰ অনুপলব্ধতা এজন উদ্যোগীয়ে সন্মুখীন হোৱা পৰিবেশগত বাধা।

(c) A workbook is a spreadsheet that has one or more worksheets.

ৱৰ্কবুক হৈছে এখন স্প্ৰেডশ্বীট য'ত এখন বা ততোধিক ৱৰ্কশ্বীট থাকে।

(d) The default Save As type for a Libre-Office Impress file is .odt.

এখন Libre-Office Impress নথিপত্ৰৰ বাবে ডিফল্ট সংৰক্ষণ কৰা ধৰণ হৈছে .odt।

(e) There are four stages of active listening.

সক্ৰিয় শ্ৰৱণৰ চাৰিটা পৰ্যায় আছে।

(f) Sorting means selecting and displaying few records out of the total list.

চৰ্ট কৰাৰ অৰ্থ হ'ল মুঠ তালিকাৰ পৰা কিছুমান ৰেকৰ্ড নিৰ্বাচন আৰু প্ৰদৰ্শন কৰা।

(g) Tender is the offer from a vendor responding to an invitation from ISO for that offer.

নিবিদা হ'ল সেই অফাৰৰ বাবে আই এছ অ'ৰ পৰা আমন্ত্ৰণৰ প্ৰতি সঁহাৰি জনোৱা এজন বিক্ৰেতাৰ অফাৰ।

3. Write the full forms of the following : **(any five)** 1×5=5

নিম্নলিখিত সংক্ষিপ্তৰূপবোৰৰ সম্পূৰ্ণ ৰূপ লিখা : (যিকোনো পাঁচটা)

(a) SaaS

(b) NSQF

(c) CRM

(d) BPM

(e) ICT

(f) URL

(g) HTTP

*Justice*

*Vengeance*

4. Distinguish between the following : **(any three)** 3×3=9

তলত দিয়াসমূহৰ মাজত পাৰ্থক্য লিখা : (যিকোনো তিনিটা)

(i) Knowledge and Skill

জ্ঞান আৰু দক্ষতা

(ii) Intrinsic motivation and Extrinsic motivation

আভ্যন্তৰীণ প্ৰেৰণা আৰু বাহ্যিক প্ৰেৰণা

*Batman...*

(iii) Perceptual learning and Conceptual learning

উপলব্ধিমূলক শিক্ষণ আৰু ধাৰণাগত শিক্ষণ

(iv) Spreadsheet and Presentation

স্প্রেডশীট আৰু প্ৰেজেন্টেশ্বন

5. Write short notes on the following : **(any four)**

4×4=16

তলত দিয়াসমূহৰ ওপৰত চমু টোকা লিখা : (যিকোনো চাৰিটা)

(a) Quality assurance

গুণগত নিশ্চয়তা

(b) Startup

ষ্টাৰ্টআপ

(c) Payroll

পেৰোল

(d) Waste management

আৰ্জনা ব্যৱস্থাপনা

(e) Online calendars

অনলাইন কেলেণ্ডাৰ

(f) Elements of communication

যোগাযোগৰ উপাদানসমূহ

6. Answer the following questions : **(any two)**

5×2=10

তলত দিয়া প্ৰশ্নবোৰৰ উত্তৰ দিয়া : (যিকোনো দুটা)

(a) What is clipart ? Write down the steps to insert a clipart in a presentation.

ক্লিপআৰ্ট কি? এখন প্ৰেজেন্টেশ্বনত এটা ক্লিপআৰ্ট সন্নিবিষ্ট কৰিবলৈ পদক্ষেপসমূহ লিখা।

(b) What do you mean by Enterprise Resource Planning ? Write down some of the challenges in implementing ERP systems.

এন্টাৰপ্ৰাইজ ৰিচ'ৰ্চ প্লেনিং বুলিলে কি বুজা? ই. আৰ. পি. ব্যৱস্থা ৰূপায়ণৰ কিছুমান প্ৰত্যাহ্বান লিখা।

(c) What is Request for Proposal (RFP) ? Write the benefits of a well designed procurement process.

প্ৰস্তাৱৰ বাবে অনুৰোধ (RFP) কি? এটা ভালদৰে ডিজাইন কৰা ক্ৰয় প্ৰক্ৰিয়াৰ সুবিধাসমূহ লিখা।

(d) What do you mean by Business Process Outsourcing ? Write the advantages of a BPO.

ব্যৱসায়িক প্ৰক্ৰিয়া আউটচ'ৰ্চিং বুলিলে কি বুজা? বিপিঅ'ৰ সুবিধাসমূহ লিখা।



— x —

