

2 0 2 4

IT/ITeS

Full Marks : 50

Pass Marks : 15

Time : 2 hours

The figures in the margin indicate full marks for the questions

ALLOTMENT OF MARKS

Q. No. 1 carries 1 mark each	:	1×5 = 5
Q. No. 2 carries 1 mark each	:	1×5 = 5
Q. No. 3 carries 1 mark each	:	1×4 = 4
Q. No. 4 carries 3 marks each	:	3×3 = 9
Q. No. 5 carries 4 marks each	:	4×3 = 12
Q. No. 6 carries 5 marks each	:	5×3 = 15
		<hr/>
		Total = 50

1. Choose the correct answer from the following (any five) : 1×5=5

তলত দিয়াসমূহৰ পৰা শুদ্ধ উত্তৰটো বাছি উলিওৱা (যি কোনো পাঁচটা) :

(a) Which 'shortcut key' will you use to start the spell checker?

বানান পৰীক্ষক (spell checker) আৰম্ভ কৰিবলৈ তুমি কোনটো 'চৰ্কট কি' ব্যৱহাৰ কৰিবা ?

(i) F5

(ii) F1

(iii) F7

(iv) F9

(b) Which of the following is a default file extension for a LibreOffice Writer file?

তলৰ কোনটো এখন LibreOffice Writer নথিপত্ৰৰ বাবে ডিফল্ট ফাইল এক্সটেনশ্বন ?

(i) .ods

(ii) .doc

(iii) .txt

(iv) .odt

(c) In the voice process, which is the kind of job that a representative cannot do?

Voice প্ৰক্ৰিয়াত প্ৰতিনিধিয়ে কৰিব নোৱাৰা কাম কোনটো ?

(i) Accepting orders

আদেশ গ্ৰহণ কৰা

(ii) Customer service

গ্ৰাহক সেৱা

(iii) Keeping data of employee records

কৰ্মচাৰীৰ ৰেকৰ্ডৰ তথ্য ৰখা

(iv) Credit and collection

ক্ৰেডিট আৰু সংগ্ৰহ

(d) Bela is in a non-voice process. Which is the skill she need not be good at?

বেলাই ন'ন-ভইচ প্ৰক্ৰিয়াত চাকৰি কৰে। কোনটো দক্ষতাত তই ভাল হোৱাৰ প্ৰয়োজন নাই ?

(i) Typing skill

টাইপিং দক্ষতা

(ii) Writing skill

লিখাৰ দক্ষতা

(iii) Reading skill

পঢ়াৰ দক্ষতা

(iv) Speaking skill

কথা কোৱাৰ দক্ষতা

(e) Which of the following is the main objective of sustainable development?

তলত দিয়া কোনটো বহনক্ষম বিকাশৰ মুখ্য উদ্দেশ্য ?

(i) Reducing poverty

দৰিদ্ৰতা হ্ৰাস কৰা

(ii) Promoting green agriculture

সেউজীয়া কৃষিৰ প্ৰচাৰ কৰা

(iii) Preventing ecological damage

পাৰিপাৰ্শ্বিক ক্ষতি প্ৰতিৰোধ কৰা

(iv) Achieving a balance between economic, environmental and social needs

অৰ্থনৈতিক, পাৰিপাৰ্শ্বিক আৰু সামাজিক প্ৰয়োজনীয়তাৰ মাজত সন্তুলন কৰা

(f) Which of the following is an example of non-verbal communication?

তলত দিয়া কোনটো অমৌখিক যোগাযোগৰ উদাহৰণ ?

(i) Newspaper

বাতৰি-কাকত

(ii) SMS

এচ. এম. এচ.

(iii) Expression

অভিব্যক্তি

(iv) Note

নোট

(g) Which of the following is a characteristic of a confused customer?

তলত দিয়া কোনটো বিভ্রান্ত গ্ৰাহকৰ বিশেষত্ব ?

(i) Has a specific need

এটা নিৰ্দিষ্ট প্ৰয়োজনীয়তা থাকে

(ii) Shows little interest in buying

ক্ৰয় কৰাত আগ্ৰহী নহয়

(iii) Is not curious about the features of the product or service

সামগ্ৰীৰ বিশেষত্ববোৰৰ বিষয়ে কৌতূহলী নহয়

(iv) Does not ask any question about the product

সামগ্ৰীটোৰ বিষয়ে কোনো প্ৰশ্ন নুসুধে

(5)

2. State whether the following statements are True or False
(any five) :

1×5=5

তলত দিয়া বাক্যসমূহ শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা (যি কোনো পাঁচটা) :

(a) Safety signs can prevent accidents.

সুৰক্ষাৰ চিনবোৰে দুৰ্ঘটনা ৰোধ কৰিব পাৰে।

(b) IT industry can be broadly classified into five sectors.

আই. টি. উদ্যোগক বহলভাৱে পাঁচটা খণ্ডত ভাগ কৰিব পাৰি।

(c) After finishing a call, the CRM should complete the documentation process.

এটা কল শেষ কৰাৰ পিছত চি. আৰ. এম. এজনে নথিপত্ৰ প্ৰক্ৰিয়া সম্পূৰ্ণ কৰিব লাগে।

(d) In a trading business, an entrepreneur manufactures the product.

ট্ৰেডিং ব্যৱসায়ত এজন উদ্যোগীয়ে সামগ্ৰীটো নিৰ্মাণ কৰে।

(e) What, Why, Who, How, When and Where are used to form closed-ended questions.

What, Why, Who, How, When আৰু Where ব্যৱহাৰ কৰি closed-ended প্ৰশ্ন বনাব পাৰি।

(f) The Find and Replace commands are contained in the File menu.

Find আৰু Replace আদেশসমূহ File মেনুত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হৈছে।

(g) Making a to-do-list can help manage time better.

'টু-ডু-লিষ্ট' বনাই সময় ভালদৰে পৰিচালনা কৰাত সহায় কৰিব পাৰে।

(6)

3. Write the full forms of the following (any four) : 1×4=4

তলত দিয়াবোৰৰ সম্পূৰ্ণ ৰূপটো লিখা (যি কোনো চাৰিটা) :

(a) TAT

(b) TCS

(c) BPM

(d) CAD

(e) ACW

(f) SLA

4. Write short notes on the following (any three) : 3×3=9

তলত দিয়াসমূহৰ ওপৰত চমু টোকা লিখা (যি কোনো তিনিটা) :

(a) Service level agreement

সেৱা স্তৰৰ চুক্তি

(b) Intelligent call routing

ইন্টেলিজেন্ট কল ৰাউটিং

(c) Verbal communication

মৌখিক যোগাযোগ

(d) Automatic call distribution

স্বয়ংক্রিয় কল বিতৰণ

(e) Networking skill

নেটৱৰ্কিং দক্ষতা

/451

(7)

5. Distinguish between the following (any three) : 4×3=12

তলত দিয়াসমূহৰ মাজত পাৰ্থক্য লিখা (যি কোনো তিনিটা) :

(a) Up-selling and Cross-selling

আপচেলিং আৰু ক্ৰছচেলিং

(b) Information call and Hard call

ইনফৰ্মেচন কল আৰু হাৰ্ড কল

(c) Accident and Hazard

দুৰ্ঘটনা আৰু বিপদ

(d) Inbound call centre and Outbound call centre

ইনবাউণ্ড কল চেণ্টাৰ আৰু আউটবাউণ্ড কল চেণ্টাৰ

(e) Entrepreneur and Employee

উদ্যোগী আৰু কৰ্মচাৰী

6. Answer the following questions (any three) : 5×3=15

তলত দিয়া প্ৰশ্নবোৰৰ উত্তৰ দিয়া (যি কোনো তিনিটা) :

(a) Define the meaning of a business idea. What are the three principles of idea creation?

ব্যৱসায়িক ধাৰণা বুলিলে কি বুজা? ব্যৱসায়িক ধাৰণা সৃষ্টিৰ তিনিটা নীতি কি কি?

(b) What is the purpose of tracking changes in LibreOffice Writer? Write the steps to start and stop tracking changes in LibreOffice Writer.

LibreOffice Writerত পৰিৱৰ্তনসমূহ অনুসৰণ কৰাৰ উদ্দেশ্য কি?

LibreOffice Writerত পৰিৱৰ্তনসমূহ অনুসৰণ কৰা আৰম্ভ আৰু বন্ধ কৰিবলৈ পদক্ষেপসমূহ লিখা।

- (c) What do you mean by Customer Relationship Management (CRM)? Write the roles and responsibilities of a CRM domestic voice representative.

গ্ৰাহক-সম্পৰ্ক ব্যৱস্থাপনা বুলিলে কি বুজা? চি. আৰ. এম. ড'মেষ্টিক ভ'ইচ প্ৰতিনিধিৰ ভূমিকা আৰু দায়িত্ববোৰৰ বিষয়ে লিখা।

- (d) What do you understand by Business Process Outsourcing (BPO)? Explain the various outsourcing jobs in India.

বিজনেছ প্ৰ'চেছ আউটচ'ৰ্টিং বুলিলে কি বুজা? ভাৰতৰ বিভিন্ন আউটচ'ৰ্টিং চাকৰিৰ বিষয়ে ব্যাখ্যা কৰা।
