

CLASS : 12th (Sr. Secondary)

Code No. 4937

Series : SS-M/2020

Roll No.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

SET : A

IT & ITES

National Skills Qualification Framework (NSQF)

Level-4

[Hindi and English Medium]

(Only for Fresh/Re-appear Candidates)

Time allowed : 2.30 hours] [Maximum Marks : 60

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 8 तथा प्रश्न 35 हैं।

Please make sure that the printed pages in this question paper are 8 in number and it contains 35 questions.

- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिये गये कोड नम्बर तथा सेट को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख्य-पृष्ठ पर लिखें।

*The **Code No.** and **Set** on the right side of the question paper should be written by the candidate on the front page of the answer-book.*

- कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें।

Before beginning to answer a question, its Serial Number must be written.

4937/(Set : A)

P. T. O.

- उत्तर-पुस्तिका के बीच में खाली पन्ना/ पन्ने न छोड़ें।
Don't leave blank page/ pages in your answer-book.
- उत्तर-पुस्तिका के अतिरिक्त कोई अन्य शीट नहीं मिलेगी। अतः आवश्यकतानुसार ही लिखें और लिखा उत्तर न काटें।
Except answer-book, no extra sheet will be given. Write to the point and do not strike the written answer.
- परीक्षार्थी अपना रोल नं० प्रश्न-पत्र पर अवश्य लिखें।
Candidates must write their Roll Number on the question paper.
- कृपया प्रश्नों के उत्तर देने से पूर्व यह सुनिश्चित कर लें कि प्रश्न-पत्र पूर्ण व सही है, परीक्षा के उपरान्त इस सम्बन्ध में कोई भी दावा स्वीकार नहीं किया जायेगा।
*Before answering the questions, ensure that you have been supplied the correct and complete question paper, **no claim in this regard, will be entertained after examination.***

नोट : (i) प्रश्न क्रमांक 1 से 3 में से कोई दो प्रश्न करें। शेष सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

Attempt any **two** questions from question numbers **1 to 3. Rest are compulsory.**

(ii) प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने दिये गये हैं।

Marks are indicated against each question.

(iii) प्रश्नों के उत्तर उनके अंकानुसार दें।

Answer the questions according to their marks.

1. वेब पेज में क्लिप आर्ट जोड़ने के चरण लिखिए। 6

Write steps to add clip art to a web page.

2. लेयर क्या है ? वेब पेज में लेयर डालने के चरण लिखिए। 6

What are layers ? Write steps to insert layers in a web page.

3. क्लाइंट साइड/सर्वर साइड स्क्रिप्टिंग का वर्णन कीजिए। 6

Explain client side/server side scripting.

4. वेब पेज में मार्जिन व्यवस्थित करने के चरण लिखिए। 3

Write steps to adjust margins of a web page.

5. कस्टम स्लाइड शो बनाने के चरण लिखिए। 3

Write steps to create custom slide show.

6. पिवोट चार्ट बनाने के चरण लिखिए। 3

Write steps to create pivot charts.

7. एक डॉक्यूमेंट को रिव्यू करने की आवश्यकता क्या है ? ट्रैकिंग फीचर क्या है ? 3

What is the need of reviewing a document ?

What is tracking feature ?

- 8.** मेल मर्ज के अवयव क्या हैं ? 2

What are the components of mail merge ?

- 9.** वर्ड प्रोसेसर में पहले से मौजूद टेम्पलेट में बदलाव करने के लिए चरण लिखिए। 2

Write steps to modify existing template in word processor.

- 10.** स्लाइसर क्या हैं ? 2

What are slicers ?

- 11.** डिजिटल सर्टिफिकेट क्या है ? 2

What is a digital certificate ?

- 12.** प्रेजेंटेशन में एनीमेशन की आवश्यकता क्या है ? 2

What is the need of animation in presentation ?

- 13.** ई-मेल में सिक्योरिटी की आवश्यकता क्या है ? 2

What is the need of security in E-mail ?

- 14.** स्टेशनरी क्या हैं ? 2

What are stationary ?

4937/(Set : A)

15. ई-मेल सॉफ्टवेयर में क्विक एक्सेस टूलबार का उपयोग क्या है ? 2

What is the use of quick access toolbar in E-mail software ?

[वस्तुनिष्ठ प्रश्न]

[Objective Type Questions]

16. SEO का पूर्ण रूप है। 1

Full form of SEO is

17. MEW में व्यू मौजूद हैं। 1

There are views available in MEW.

18. HTTP का पूर्ण रूप है। 1

Full form of HTTP is

19. FTP का पूर्ण रूप है। 1

Full form of FTP is

20. फंक्शन 'की' का उपयोग वेब पेज को प्रिव्यू करने के लिए होता है। 1

..... function 'key' is used for previewing web pages.

21. iCalendar फाइल की फाइल एक्सटेंशन है। 1

File extension of iCalendar files is

22. vCard को ई-मेल से टैब द्वारा जोड़ा जा सकता है। 1

vCard can be attached to E-mail using tab.

23. में स्प्रेडशीट के डाटा का सारांश होता है। 1

..... are summaries of data from a spreadsheet.

24. स्मार्ट आर्ट ग्राफिक्स में उपयोग के लिए पहले से मौजूद होते हैं। 1

Smart Art graphics has predefined for use.

25. प्रेजेंटेशन के विशेष 'की' प्वाइंट को बताता है। 1

..... refers to specific key points in a presentation.

[Functional English]

Fill in the blanks from the options given :

26. I am doing an MBA I want to grow in
my career. (though, because) 1

27. He told me to do the job 1
(mine, myself)

28. Would you like to help you ? 1
(me, mine)

29. Stack those CD's the third shelf. 1
(on, in)

30. The manual will tell you where put
each cable. (to, at) 1

31. The game may be stored a folder. 1
(under, in)

32. All CD's should be in their covers. 1
(stored, deposited)

- 33.** The new micro-computer is very 1
(little, small)
- 34.** Computer technology is very popular
the youth. (among, between) 1
- 35.** In fact, our slogan is "Something for" 1
(Each, Everyone)



CLASS : 12th (Sr. Secondary)

Code No. 4937

Series : SS-M/2020

Roll No.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

SET : B

IT & ITES

National Skills Qualification Framework (NSQF)

Level-4

[Hindi and English Medium]

(Only for Fresh/Re-appear Candidates)

Time allowed : 2.30 hours] [Maximum Marks : 60

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 8 तथा प्रश्न 35 हैं।

Please make sure that the printed pages in this question paper are 8 in number and it contains 35 questions.

- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिये गये कोड नम्बर तथा सेट को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख्य-पृष्ठ पर लिखें।

*The **Code No.** and **Set** on the right side of the question paper should be written by the candidate on the front page of the answer-book.*

- कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें।

Before beginning to answer a question, its Serial Number must be written.

4937/(Set : B)

P. T. O.

- उत्तर-पुस्तिका के बीच में खाली पन्ना/ पन्ने न छोड़ें।
Don't leave blank page/ pages in your answer-book.
- उत्तर-पुस्तिका के अतिरिक्त कोई अन्य शीट नहीं मिलेगी। अतः आवश्यकतानुसार ही लिखें और लिखा उत्तर न काटें।
Except answer-book, no extra sheet will be given. Write to the point and do not strike the written answer.
- परीक्षार्थी अपना रोल नं० प्रश्न-पत्र पर अवश्य लिखें।
Candidates must write their Roll Number on the question paper.
- कृपया प्रश्नों के उत्तर देने से पूर्व यह सुनिश्चित कर लें कि प्रश्न-पत्र पूर्ण व सही है, परीक्षा के उपरान्त इस सम्बन्ध में कोई भी दावा स्वीकार नहीं किया जायेगा।
*Before answering the questions, ensure that you have been supplied the correct and complete question paper, **no claim in this regard, will be entertained after examination.***

नोट : (i) प्रश्न क्रमांक 1 से 3 में से कोई दो प्रश्न करें। शेष सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

Attempt any **two** questions from question numbers **1 to 3. Rest are compulsory.**

(ii) प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने दिये गये हैं।

Marks are indicated against each question.

(iii) प्रश्नों के उत्तर उनके अंकानुसार दें।

Answer the questions according to their marks.

1. HTML एडिटर के लाभों का वर्णन कीजिए। 6

Explain the advantages of HTML editor.

2. बिल्ट-इन फ्रेम द्वारा वेब पेज बनाने के चरण लिखिए। 6

Write steps to create a web page using built-in frames.

3. .NET स्ट्रेटजी क्या है ? इसके अवयवों का वर्णन कीजिए। 6

What is .NET strategy ? Explain its components.

4. MEW में मौजूद विभिन्न व्यू का वर्णन कीजिए। 3

Explain various views available in MEW.

5. पहले से मौजूद मूवी क्लिप को प्रेजेंटेशन में डालने के चरण लिखिए। 3

Write steps to use built in movie clip in a presentation.

6. एक शीट में 20 लेबल प्रिंट कराने के चरण लिखिए। 3

Write steps to print 20 labels in a single sheet.

- 7.** पिवोट टेबल क्या है ? इसके द्वारा चार्ट बनाने के चरण लिखिए। 3

What is pivot table ? Write steps to create a chart from it.

- 8.** स्प्रेडशीट में फाइल को बचाने की जरूरत क्या है ? 2

What is the need to protect files in spreadsheet ?

- 9.** इन्फॉर्मेशन राइट मैनेजमेंट के लाभ क्या हैं ? 2

What are the advantages of Information Rights Management ?

- 10.** मैक्रो क्या हैं ? 2

What are macros ?

- 11.** मेल मर्ज क्या है ? इसका उद्देश्य क्या है ? 2

What is mail merge ? What is its purpose ?

- 12.** प्रेजेंटेशन में एनोटेशन क्या है ? 2

What is annotation in a presentation ?

13. ई-मेल सिग्नेचर क्या है ? 2

What is E-mail signature ?

14. ई-मेल में डेलीगेशन क्या है ? 2

What is delegation in E-mail ?

15. ई-मेल में कैलेंडर भेजने के तीन फॉर्मेट क्या हैं ? 2

What are the three formats for sending calendar in E-mail ?

[वस्तुनिष्ठ प्रश्न]

[Objective Type Questions]

16. ISP का पूर्ण रूप है। 1

Full form of ISP is

17. DWT का पूर्ण रूप है। 1

Full form of DWT is

18. MEW में पहले से मौजूद टेम्पलेट हैं। 1

MEW has built in templates.

19. फंक्शन 'की' HTML एडिटर में स्पेल चेक को शुरू करती है। 1
 function 'key' launches spell check in HTML editor.
20. लेयर टूलबार ऑप्शन मेन्यू में होता है। 1
 Layer toolbar option is present in menu.
21. कम्प्यूटर को वायरस से बचाने को कहते हैं। 1
 refers to protecting computer from virus.
22. इलेक्ट्रॉनिक बिजनेस कार्ड के लिए प्रयुक्त होने वाला स्टैंडर्ड फाइल फॉर्मेट कहलाता है। 1
 is a file format standard used for electronic business card.
23. स्मार्ट आर्ट ऑप्शन टैब में मौजूद होता है। 1
 Smart Art option is present in tab.
24. रिहर्स टाइमिंग ऑप्शन टैब में होता है। 1
 Rehearse timing option is present in tab.

- 25.** एक इलेक्ट्रॉनिक डॉक्यूमेंट है जो कि ऑडियो, स्प्रेडशीट को एन्क्रिप्ट करने के लिए होता है। 1

..... is an electronic document used for encrypting audio, spreadsheet.

[Functional English]

Fill in the blanks from the options given :

- 26.** I chose to take up the job in Delhi it is a bigger organization. (as, so) 1

- 27.** They should do the work 1
(their, themselves)

- 28.** Working as a team helps do our work faster. (us, we) 1

- 29.** Would you like to help you ? 1
(me, I)

- 30.** Vandana has exchanged day shift with Riya's night shift. (hers, her) 1

- 31.** Cooks are employed to prepare lunch
for (ours, us) 1
- 32.** Make sure the customers are served
too. (outside, over) 1
- 33.** Do not place heavy items the laptop. 1
(between, on)
- 34.** Remove the deleted items the recycle
bin. (in, from) 1
- 35.** The software designer lives the end of
the street. (at, in) 1



CLASS : 12th (Sr. Secondary)

Code No. 4937

Series : SS-M/2020

Roll No.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

SET : C

IT & ITES

National Skills Qualification Framework (NSQF)

Level-4

[Hindi and English Medium]

(Only for Fresh/Re-appear Candidates)

Time allowed : 2.30 hours] [Maximum Marks : 60

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 8 तथा प्रश्न 35 हैं।

Please make sure that the printed pages in this question paper are 8 in number and it contains 35 questions.

- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिये गये कोड नम्बर तथा सेट को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख्य-पृष्ठ पर लिखें।

*The **Code No.** and **Set** on the right side of the question paper should be written by the candidate on the front page of the answer-book.*

- कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें।

Before beginning to answer a question, its Serial Number must be written.

4937/(Set : C)

P. T. O.

- उत्तर-पुस्तिका के बीच में खाली पन्ना/ पन्ने न छोड़ें।

Don't leave blank page/ pages in your answer-book.

- उत्तर-पुस्तिका के अतिरिक्त कोई अन्य शीट नहीं मिलेगी। अतः आवश्यकतानुसार ही लिखें और लिखा उत्तर न काटें।

*Except answer-book, no extra sheet will be given.
Write to the point and do not strike the written answer.*

- परीक्षार्थी अपना रोल नं० प्रश्न-पत्र पर अवश्य लिखें।

Candidates must write their Roll Number on the question paper.

- कृपया प्रश्नों के उत्तर देने से पूर्व यह सुनिश्चित कर लें कि प्रश्न-पत्र पूर्ण व सही है, परीक्षा के उपरान्त इस सम्बन्ध में कोई भी दावा स्वीकार नहीं किया जायेगा।

*Before answering the questions, ensure that you have been supplied the correct and complete question paper, **no claim in this regard, will be entertained after examination.***

नोट : (i) प्रश्न क्रमांक 1 से 3 में से कोई दो प्रश्न करें। शेष सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

*Attempt any **two** questions from question numbers **1 to 3. Rest are compulsory.***

(ii) प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने दिये गये हैं।

Marks are indicated against each question.

(iii) प्रश्नों के उत्तर उनके अंकानुसार दें।

Answer the questions according to their marks.

1. क्लाइंट साइड स्क्रिप्टिंग का वर्णन कीजिए। 6
Explain client side scripting.
2. वेब पेज में क्लिप आर्ट डालने के चरण लिखिए। 6
Write steps to add clip art to a web page.
3. MEW द्वारा स्टाइल शीट बनाने के चरण लिखिए। 6
Write steps to create style sheets using MEW.
4. वेब सर्विस पर टिप्पणी लिखिए। 3
Write a note on Web Service.
5. कस्टम एनीमेशन में मौजूद विभिन्न टैब का वर्णन कीजिए। 3
Explain various tabs present in custom animation.
6. पिवोट चार्ट बनाने के चरण लिखिए। 3
Write steps to create pivot charts.
7. वर्ड प्रोसेसर में मौजूद टेम्पलेट में बदलाव करने के चरण लिखिए। 3
Write steps to modify existing template in word processor.

- 8.** मेल मर्ज का वर्णन कीजिए। 2

Explain mail merge.

- 9.** मैक्रो क्या हैं ? 2

What are macros ?

- 10.** स्प्रेडशीट में हाइपरलिंक उपयोग करने की जरूरत क्या है ? 2

What is the need of using hyperlink in spreadsheet ?

- 11.** डिजिटल सर्टिफिकेट क्या है ? 2

What is digital certificate ?

- 12.** प्रेजेंटर स्क्रीन के उपयोग क्या हैं ? 2

What are the uses of presenter screen ?

- 13.** मेल पर रंग दर्शाने के चरण लिखिए। 2

Write steps to apply colour for mails.

14. डेलीगेशन क्या है ? 2

What is delegation ?

15. स्पैम और जंक फोल्डर क्या है ? 2

What is spam and junk folder ?

[वस्तुनिष्ठ प्रश्न]

[Objective Type Questions]

16. iCalendar फाइल की एक्सटेंशन है। 1

File extension of iCalendar files is

17. SSL का पूर्ण रूप है। 1

Full form of SSL is

18. FTP का पूर्ण रूप है। 1

Full form of FTP is

19. कूकीज़ सूचना है जो कि में स्टोर की जाती है। 1

Cookies are information stored in

20. Kompozer एक प्रसिद्ध एडिटर है। 1

Kompozer is a popular editor.

21. MEW में व्यू मौजूद होते हैं ? 1

There are views available in MEW.

22. ई-मेल में मैसेज अपने आप फॉर्मेट में दिखाई देता है। 1

In E-mail, messages are displayed in
format by default.

23. कस्टम स्लाइड शो ऑप्शन मेन्यू में होता है। 1

Custom slide show option is present in
menu.

24. प्रेजेंटेशन को चलाने के लिए फंक्शन 'की' का प्रयोग होता है। 1

..... function key is used to play the
presentation.

25. स्लाइसर फीचर MS-एक्सेल में शुरू किया गया था। 1

Slicer feature is introduced in MS-Excel

[Functional English]

Fill in the blanks from the options given :

26. My working hours are from 9 am to 7 pm ;
..... you could say that I work 10 hours.

(but, so) 1

27. I would like to you for a grant of
maternity leave.

(request, beg) 1

28. I hope this record helps you to view my
case

(happily, favourably) 1

29. I would be extremely grateful if my leave
is

(passed, sanctioned) 1

30. He told me to do the job 1

(myself, me)

31. This is my struggle and alone. 1

(my, mine)

32. I have to learn it on own. (my, mine) 1

- 33.** The game may be stored a folder. 1
(in, under)
- 34.** Remove the deleted items the recycle
bin. (in from) 1
- 35.** The manual will tell you where put
each cable. (with, at, to) 1



CLASS : 12th (Sr. Secondary)

Code No. 4937

Series : SS-M/2020

Roll No.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

SET : D

IT & ITES

National Skills Qualification Framework (NSQF)

Level-4

[Hindi and English Medium]

(Only for Fresh/Re-appear Candidates)

Time allowed : **2.30** hours] [Maximum Marks : **60**

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 8 तथा प्रश्न 35 हैं।

Please make sure that the printed pages in this question paper are 8 in number and it contains 35 questions.

- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिये गये कोड नम्बर तथा सेट को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख्य-पृष्ठ पर लिखें।

*The **Code No.** and **Set** on the right side of the question paper should be written by the candidate on the front page of the answer-book.*

- कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें।

Before beginning to answer a question, its Serial Number must be written.

4937/(Set : D)

P. T. O.

- उत्तर-पुस्तिका के बीच में खाली पन्ना/ पन्ने न छोड़ें।
Don't leave blank page/ pages in your answer-book.
- उत्तर-पुस्तिका के अतिरिक्त कोई अन्य शीट नहीं मिलेगी। अतः आवश्यकतानुसार ही लिखें और लिखा उत्तर न काटें।
Except answer-book, no extra sheet will be given. Write to the point and do not strike the written answer.
- परीक्षार्थी अपना रोल नं० प्रश्न-पत्र पर अवश्य लिखें।
Candidates must write their Roll Number on the question paper.
- कृपया प्रश्नों के उत्तर देने से पूर्व यह सुनिश्चित कर लें कि प्रश्न-पत्र पूर्ण व सही है, परीक्षा के उपरान्त इस सम्बन्ध में कोई भी दावा स्वीकार नहीं किया जायेगा।
*Before answering the questions, ensure that you have been supplied the correct and complete question paper, **no claim in this regard, will be entertained after examination.***

नोट : (i) प्रश्न क्रमांक 1 से 3 में से कोई दो प्रश्न करें। शेष सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

Attempt any **two** questions from question numbers **1 to 3. Rest are compulsory.**

(ii) प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने दिये गये हैं।

Marks are indicated against each question.

(iii) प्रश्नों के उत्तर उनके अंकानुसार दें।

Answer the questions according to their marks.

1. कूकीज़ और सेशन का वर्णन कीजिए। 6

Explain cookies and sessions.

2. एक वेब पेज़ की लाइफ साइकिल का वर्णन कीजिए। 6

Explain the life cycle of a web page.

3. HTML एडिटर के लाभ बताइए। 6

Explain the advantages of HTML editor.

4. SOAP प्रोटोकॉल का वर्णन कीजिए। 3

Explain SOAP protocol.

5. प्रेजेंटेशन में एनीमेशन उपयोग करने के चरण लिखिए। 3

Write steps to use animations in presentation.

6. वेबसाइट पर हाइपरलिंक बनाने के चरण लिखिए। 3

Write steps to create hyperlink to a website.

7. मेल मर्ज का वर्णन कीजिए। 3

Explain mail merge.

- 8.** एन्वेलप पर प्रिंट करने के चरण लिखिए। 2

Write steps for printing on envelope.

- 9.** वर्ड प्रोसेसर में आउटलाइन क्या है ? 2

What is an outline in word processor ?

- 10.** पिवोट टेबल क्या हैं ? 2

What are pivot table ?

- 11.** डिजिटल सिग्नेचर क्या है ? 2

What is digital signature ?

- 12.** एनोटेशन का उपयोग कैसे किया जाता है ? 2

How annotation is used ?

- 13.** प्रोफाइल फोल्डर क्या है ? 2

What is profile folder ?

- 14.** डेलीगेशन को हटाने के चरण लिखिए। 2

Write steps to remove delegation.

- 15.** ई-मेल को जंक फोल्डर में डालने के चरण लिखिए। 2

Write steps to move E-mails to junk folder ?

[वस्तुनिष्ठ प्रश्न]

[Objective Type Questions]

- 16.** SEO का पूर्ण रूप है। 1

Full form of SEO is

- 17.** ISP का पूर्ण रूप है। 1

Full form of ISP is

- 18.** अमया एक प्रसिद्ध एडिटर है। 1

Amaya is a popular editor.

- 19.** ब्राउजर में वेबसाइट प्रिव्यू करने के लिए फंक्शन 'की'
है। 1

..... function 'key' is used to preview a
website in browser.

20. डेवलपर द्वारा फिर से प्रयोग किए जाने वाले प्रोग्राम के टुकड़े कहलाते हैं। 1
..... are pieces of programs re-used by developers.
21. ई-मेल सिग्नेचर ऑप्शन मेन्यू में होता है। 1
E-mail signature option is present in menu.
22. एक जैसी मेल को साथ में रखने में मदद करता है। 1
..... helps to keep similar E-mails together.
23. रिहर्स टाइमिंग ऑप्शन मेन्यू में होता है। 1
Rehearse timing option is present in menu.
24. प्रेजेंटेशन को चलाने के लिए फंक्शन 'की' का उपयोग होता है। 1
..... function 'key' is used to play the presentation.
25. डाटा का विजुअल रूप देता है। 1
..... provides a visual representation of data.

[Functional English]

Fill in the blanks from the options given :

- 26.** He can do the work but if we help him, it will be done faster. (his, himself) 1
- 27.** We need to fight for rights. (us, our) 1
- 28.** Would you like to help you ? (me, I) 1
- 29.** Make sure the customers are served too. (outside, over) 1
- 30.** Customers' details should be filled and kept a folder. (into, inside) 1
- 31.** Make sure that there is enough lighting the office. (in, to) 1
- 32.** Keep the floppy disks away from extreme heat, or else they will get 1
(spoilt, destroyed)
- 33.** Do not touch the computer monitor with hands. (polluted, dirty) 1

34. work should be appreciated. 1

(Extra, Further)

35. I have always wanted to join the BPO.

(portion, sector) 1

