

**CLASS : 12th (Sr. Secondary)**

**Code No. 237**

**Series : SS/Annual-2023**

Roll No. 

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

**IT & ITES**

National Skills Qualification Framework (NSQF)

**Level – 4**

[ Hindi and English Medium ]

(Only for Fresh/Re-appear/Improvement/Additional Candidates)

Time allowed : **2½ hours** ]

[ Maximum Marks : **60**

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **7** तथा प्रश्न **30** हैं।  
*Please make sure that the printed pages in this question paper are **7** in number and it contains **30** questions.*
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिये गये **कोड नम्बर** को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख्य-पृष्ठ पर लिखें।



The **Code No.** 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.*
- 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। रोल नं० के अतिरिक्त प्रश्न-पत्र पर अन्य कुछ भी न लिखें और वैकल्पिक प्रश्नों के उत्तरों पर किसी प्रकार का निशान न लगाएँ।  
*Candidates must write their Roll No. on the question paper. Except Roll No. do not write anything on question paper and don't make any mark on answers of objective type questions.*

- 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.**

**सामान्य निर्देश :**

**General Instructions :**

- (i) प्रश्न क्रमांक 1 से 4 में से कोई तीन प्रश्न करें। शेष सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

Attempt any **three** questions from question numbers 1 to 4. **Rest are compulsory.**

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

Marks are indicated against each question.



- (iii) आपके उत्तर अंकानुसार होने चाहिए।

Your answer should be according to marks.

1. गुणवत्ता आश्वासन पर विस्तृत नोट लिखिए। 5  
Write detailed note on quality assurance.
2. ERP की लाभ और हानियाँ लिखिए। 5  
Write advantages and disadvantages of ERP.
3. BPO द्वारा दी जाने वाली सर्विस के प्रकारों का वर्णन कीजिए। 5  
Explain types of services rendered by BPO.

4. उम्र भर सीखने के लाभों का वर्णन कीजिए।

5

Explain benefits of lifelong learning.

5. ज्ञान और कौशल में अंतर बताइए।

3

Give differences between knowledge and skill.

6. विजुअल और वर्बल सीखने के स्टाइल का वर्णन कीजिए।

3

Explain visual and verbal learning styles.

7. सीखने के वस्तुनिष्ठ क्या हैं ?

3

What are characteristics of learning.



8. प्रबंधन के आयोजन फंक्शन पर नोट लिखिए।

3

Write note on organizing function of management.

9. ERP के अवयवों का वर्णन कीजिए।

3

Explain components of ERP.

10. प्रबंधन की परिभाषा दीजिए। इसका महत्त्व बताइए।

3

Define management. Give its importance.

11. बिजनेस प्रक्रिया क्या है ? 2  
What is business process ?
12. वसूली पॉलिसी क्या है ? 2  
What is procurement policy ?
13. वसूली पॉलिसी की सीमाएँ क्या हैं ? 2  
What are limitations of procurement policy ?
14. भुगतान प्रबंधन का महत्व क्या है ? 2  
What is importance of payroll management ?
15. लॉजिकल लर्निंग स्टाइल क्या है ? 2  
What is logical learning style ?
16. बोधात्मक लर्निंग क्या है ? 2  
What is perceptual learning ?
17. सीखने के लिए अनुभव जरूरी क्यों हैं ? 2  
Why experience is necessary for learning ?

## [ वस्तुनिष्ठ प्रश्न ]

## [ Objective Type Questions ]

18. ERP का पूर्ण रूप ..... है। 1  
Full form of ERP is ..... .
19. CRM का पूर्ण रूप ..... है। 1  
Full form of CRM is ..... .
20. KPO का पूर्ण रूप ..... है। 1  
Full form of KPO is ..... .
21. क्रिया वह शब्द है जो कि ..... का वर्णन करती है। 1  
Verb is a word that shows ..... .
22. खुद पर संशय करना ..... प्रकार के अवरोधक का उदाहरण है। 1  
Self doubt is an example of ..... type of barrier.
23. दूसरों के साथ काम करने की क्षमता ..... कौशल कहलाता है। 1  
..... skill is the ability to work with others.

**24.** FIG का पूर्ण रूप ..... है। 1

Full form of FIG is ..... .

**25.** सक्रिय रूप से सुनने का प्रथम चरण ..... है। 1

First stage of active listening is ..... .

**26.** भारत सरकार ने NAPCC को वर्ष ..... में लॉन्च किया था। 1

(A) 2006 (B) 2008

(C) 2014 (D) 2017

Government of India launched NAPCC in ..... year.

(A) 2006 (B) 2008

(C) 2014 (D) 2017



**27.** Calc में प्रत्येक फॉर्मूला ..... चिन्ह से शुरू होता है। 1

(A) = (B) ! (C) # (D) ##

In Calc, every formula starts with ..... sign.

(A) = (B) ! (C) # (D) ##

**28.** इम्प्रेस में टेक्स्ट को अलाइन करने के ..... तरीके हैं। 1

(A) 1 (B) 2 (C) 3 (D) 4

There are ..... ways to align text in Impress.

(A) 1 (B) 2 (C) 3 (D) 4

29. .... संचारण का अवयव नहीं है।

1

- (A) सेंडर (B) समय  
(C) रिसीवर (D) चैनल

..... is not an element of communication.

- (A) Sender (B) Time  
(C) Receiver (D) Channel

30. Calc में प्रिंट ऑप्शन ..... मैन्यू में होता है।

1

- (A) फाइल (B) डाटा  
(C) एडिट (D) इन्सर्ट



In Calc, print option is present in ..... menu.

- (A) File (B) Data  
(C) Edit (D) Insert

