B

SL. No. : YYY

ಒಟ್ಟು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ : 34]
Total No. of Questions : 34]

CCE RR

[ಒಟ್ಟು ಮುದ್ರಿತ ಪುಟಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ : 8
[Total No. of Printed Pages : 8

ಸಂಕೇತ ಸಂಖ್ಯೆ : 87-EK **NSQF LEVEL-2** **Code No. : 87-EK**

ವಿಷಯ : ರೀಟೇಲ್

Subject : Retail

(ಕನ್ನಡ ಮತ್ತು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷಾಂತರಗಳು / Kannada and English Versions)

(ಪುನರಾವರ್ತಿತ ಶಾಲಾ ಅಭ್ಯರ್ಥಿ / Regular Repeater)

ದಿನಾಂಕ : 28. 06. 2018] [Date : 28. 06. 2018

ಸಮಯ : ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9-30 ರಿಂದ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 11-45 ರವರೆಗೆ] [Time : 9-30 A.M. to 11-45 A.M.

ಗರಿಷ್ಠ ಅಂಕಗಳು : 60] [Max. Marks : 60

ಪರೀಕ್ಷಾರ್ಥಿಗಾಗಿ ಸಾಮಾನ್ಯ ಸೂಚನೆಗಳು :

General Instructions to the Candidate :

1. ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಪತ್ರಿಕೆಯು 34 ವಸ್ತುನಿಷ್ಠ ಮತ್ತು ವಿಷಯನಿಷ್ಠ ಮಾದರಿಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದು, ***ಭಾಗ – ಎ*** ಮತ್ತು ***ಭಾಗ – ಬಿ*** ಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ***ಭಾಗ – ಎ*** ನಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿದ್ದು, ***ಭಾಗ – ಬಿ*** ನಲ್ಲಿ Functional English ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿರುತ್ತವೆ.
   This Question Paper consists of 34 objective and subjective types of questions including ***Section – A*** and ***Section – B. Section – A*** consists of questions related to the subject Information Technology and ***Section – B*** consists of the questions related to Functional English.
2. ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಪತ್ರಿಕೆಯನ್ನು ಹಿಮ್ಮುಖ ಜಾಕೆಟ್ ಮೂಲಕ ಮೊಹರು (ಸೀಲ್) ಮಾಡಲಾಗಿದೆ. ಪರೀಕ್ಷೆ ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುವ ಸಮಯಕ್ಕೆ ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆಪತ್ರಿಕೆಯ ಬಲಬದಿ ಪಾರ್ಶ್ವವನ್ನು ಕತ್ತರಿಸಿ, ಪ್ರಶ್ನೆಪತ್ರಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಪುಟಗಳು ಇವೆಯೇ ಎಂದು ಪರೀಕ್ಷಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
   This question paper has been sealed by reverse jacket. You have to cut on the right side to open the paper at the time of commencement of the examination. Check whether all the pages of the question paper are intact.
3. ವಸ್ತುನಿಷ್ಠ ಮತ್ತು ವಿಷಯನಿಷ್ಠ ಮಾದರಿಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಕೊಟ್ಟಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಿ.
   Follow the instructions given against both the objective and subjective types of questions.
4. ಬಲ ಭಾಗದಲ್ಲಿ ಕೊಟ್ಟಿರುವ ಅಂಕಿಗಳು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗಿರುವ ಪೂರ್ಣ ಅಂಕಗಳನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತವೆ.
   Figures in the right hand margin indicate maximum marks for the question.
5. ಪ್ರಶ್ನೆಪತ್ರಿಕೆಯನ್ನು ಓದಿಕೊಳ್ಳಲು 15 ನಿಮಿಷಗಳ ಕಾಲಾವಕಾಶವು ಸೇರಿದಂತೆ, ಉತ್ತರಿಸಲು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾದ ಸಮಯವನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆಪತ್ರಿಕೆಯ ಮೇಲ್ಭಾಗದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.
   The maximum time to answer the paper is given at the top of the question paper. It includes 15 minutes for reading the question paper.

ಇಲ್ಲಿ ಕತ್ತರಿಸಿ

TEAR HERE TO OPEN THE QUESTION PAPER
ಪ್ರಶ್ನೆಪತ್ರಿಕೆಯನ್ನು ತೆರೆಯಲು ಇಲ್ಲಿ ಕತ್ತರಿಸಿ

Tear here

ಭಾಗ – ಎ
SECTION – A

I. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಅಪೂರ್ಣ ಹೇಳಿಕೆಗಳಿಗೆ ನಾಲ್ಕು ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಅವುಗಳಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚು ಸೂಕ್ತವಾದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಆರಿಸಿ, ಕ್ರಮಾಕ್ಷರದೊಂದಿಗೆ ಬರೆಯಿರಿ : $8 \times 1 = 8$

Four alternatives are given for each of the following questions / incomplete statements. Choose the correct alternative and write the complete answer along with its question number and alphabet :

1. ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಒಡೆತನ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನೊಳಗೊಂಡ ಒಂದು ಕಿರುಮಳಿಗೆ

   (A) ಹೈಪರ್ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗಳು (B) ಮಾಲ್‌ಗಳು

   (C) ಮಾಮ್ ಮತ್ತು ಪಾಪ್ (D) ಸೂಪರ್ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗಳು

   The retail outlet owned and operated by individuals is

   (A) Hyper market (B) Mall

   (C) Mom and Pop (D) Supermarket

2. ಕಿರುವ್ಯಾಪಾರಿಗಳ ಸಾಂಪ್ರದಾಯಿಕ ಬೃಹತ್ ಸಾಮೂಹಿಕ ಪ್ರವರ್ತನಾ ಮಾಧ್ಯಮ (ವಿಧಾನ)

   (A) ನೇರ ಅಂಚೆ (B) ಜಾಹೀರಾತು

   (C) ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾರುವಿಕೆ (D) ಪ್ರಚಾರ

   The traditional mass promotional method of retail is

   (A) Direct mail (B) Advertising

   (C) Personal selling (D) Publicity

3. ಗ್ರಾಹಕನ ಗಮನವನ್ನು ಸೆಳೆಯಲು ಸಹಕರಿಸುವ ಒಂದು ಬಾಹ್ಯ ಅಂಶ

   (A) ಚಿಹ್ನೆ ಫಲಕ (B) ಸಂಗ್ರಹಿತ ಸರಕುಗಳು

   (C) ವಿಕ್ರಯ ಚತುರ (D) ಬೆಲೆ

   The external factor that helps in grasping customer's attention is

   (A) Sign board (B) Assembled goods

   (C) Salesman (D) Price

4. ಇವರು ಒಂದು ಕಿರುಮಳಿಗೆಯ 'ನಿವೇಶನ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳ ನಿರ್ವಹಣಾ' ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ

   (A) ಮಾರಾಟ ನಿರ್ವಹಣಾಗಾರ

   (B) ವಲಯವಾರು ಸರಕುಗಳ ನಿರ್ವಹಣಾಗಾರ

   (C) ಉತ್ಪಾದನಾ ನಿರ್ವಹಣಾಗಾರ

   (D) ಆಡಳಿತ ಕಿರು ಸರಕು ಮಾರಾಟಗಾರ

   The one who looks after the duty of "managing site and location" of a retail store is

   (A) Sales Manager

   (B) Divisional Merchandise Manager

   (C) Production Manager

   (D) Admin Junior merchandiser

5. ಯಾವ ಮಾದರಿಯ ಮಳಿಗೆ ನಕ್ಷೆಯು 'ಮಾರಾಟ ಪ್ರದೇಶದ ಸುಲಭ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ' ಅನುಕೂಲವಾಗಿದೆ ?

(A) ನೇರ ನೆಲಯೋಜನೆ (B) ಕರ್ಣೀಯ ನೆಲಯೋಜನೆ

(C) ಕೋನಾತ್ಮಕ ನೆಲಯೋಜನೆ (D) ಮಿಶ್ರ ನೆಲಯೋಜನೆ

"Easy maintenance of selling area" is the advantage of which type of store layout plan ?

(A) Straight Floor Plan (B) Diagonal Floor Plan

(C) Angular Floor Plan (D) Mixed Floor Plan

6. ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಎಷ್ಟು ವರ್ಷಗಳವರೆಗೆ ಕಿರುಮಳಿಗೆಯ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸರಕುಗಳ ಮಾರಾಟ ದಾಖಲಾತಿಗಳನ್ನು ಭದ್ರಪಡಿಸಿ ಇಡಬೇಕು ?

(A) ಒಂದು ವರ್ಷ (B) ಎರಡು ವರ್ಷಗಳು

(C) ನಾಲ್ಕು ವರ್ಷಗಳು (D) ಐದು ವರ್ಷಗಳು

As per law, retail sales records of restricted products must be kept safe for how many years ?

(A) One year (B) Two years

(C) Four years (D) Five years

7. ಅಪಾಯಕಾರಿ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳ 'ಏರಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಇಳಿಸುವಿಕೆ' ಹೇಗಿರಬೇಕು ?

(A) ಇಚ್ಛಾನುಸಾರವಾಗಿ (B) ನಿಧಾನವಾಗಿ

(C) ಮುಟ್ಟಬಾರದು (D) ಎಚ್ಚರಿಕೆಯುತವಾಗಿ

Hazardous materials must be loaded and unloaded

(A) Willfully (B) Slowly

(C) Do not touch (D) Carefully

8. ಆರೋಗ್ಯ ರಕ್ಷಣಾ ಉಪಾಯವಾಗಿ ಒಂದು ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಆರೋಗ್ಯಕರ ಕಾರ್ಯಸ್ಥಳವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಇವರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ

(A) ವೈದ್ಯ (B) ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕ

(C) ಉದ್ಯೋಗದಾತ (D) ನೌಕರ

Providing a safe and healthy workplace as a health care measure is the responsibility of

(A) Doctor (B) Supervisor

(C) Employer (D) Employee

II. ಸೂಕ್ತವಾದ ಉತ್ತರದಿಂದ ಬಿಟ್ಟಿರುವ ಸ್ಥಳವನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿ : 3 × 1 = 3

Fill in the blanks with suitable answer :

9. ಒಂದು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮತ್ತು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾದ .... ವು ಉತ್ತಮ ವೃತ್ತಿಪರ ನಿರ್ವಹಣಾ ಮಳಿಗೆಯ ಚಿಹ್ನೆಯಾಗಿರುತ್ತದೆ.

An effective and neat .... is a sign of a very professionally managed store.

10. ಬೆಂಕಿ ಅಥವಾ ಅಪಾಯಕಾರಿ ಘಟನೆಗಳು ಸಂಭವಿಸಿದಾಗ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಯೋಜನೆಯನ್ನು .... ಯೋಜನೆ ಎನ್ನುತ್ತಾರೆ.

The plan that describes the action to be taken in the event of a serious incident like fire or a disaster is called .... plan.

11. ಮಾನಿಟರನ್ನು ಬಳಕೆದಾರನಿಂದ .... ಅಡಿ ದೂರ ಅಳವಡಿಸಿರಬೇಕು.

The monitor should be placed at .... inches away from user.

III. 12. ***A*-ಪಟ್ಟಿ**ಯಲ್ಲಿ ಮಳಿಗೆ ವಿನ್ಯಾಸ ವಿಧಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ***B*-ಪಟ್ಟಿ**ಯಲ್ಲಿ ಅವುಗಳ ಅನುಕೂಲಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಅವುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸಿ ಬರೆಯಿರಿ : 4 × 1 = 4

The types of store layout are given in **Column-A** and their related advantages are given in **Column-B**. Match them.

***A*-ಪಟ್ಟಿ** **Column-A**	***B*-ಪಟ್ಟಿ** **Column-B**
i) ನೇರ ನೆಲ ಯೋಜನೆ Straight floor plan	a) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮನೋರಂಜನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ Provides entertainment for shoppers
ii) ಕರ್ಣೀಯ ನೆಲ ಯೋಜನೆ Diagonal floor plan	b) ಸರಕುಗಳ ಒಳನೋಟ ಮತ್ತು ಆಂತರಿಕ ಪ್ರಚೋದಿತ ಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಗೆ ಸಹಕಾರಿ Explores merchandise & helps for impulsive buying
iii) ಕೋನಾತ್ಮಕ ನೆಲ ಯೋಜನೆ Angular floor plan	c) ಆಂತರಿಕ ಪ್ರಚೋದನೆಯ ಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಗೆ ಸಹಾಯಕಾರಿ Facilitates impulsive buying
iv) ಮಿಶ್ರ ನೆಲ ಯೋಜನೆ Mixed floor plan	d) ಸ್ಥಳದ ಉತ್ತಮ ಬಳಕೆ Better use of space
	e) ವೆಚ್ಚದಾಯಕ ವಿನ್ಯಾಸ ರಚನೆ Costly designed layout
	f) ಸ್ವಯಂ ಸೇವೆಗೆ ಅನುಕೂಲ Useful in self-service
	g) ಗ್ರಾಹಕರು ಸಮಯವನ್ನು ಕಳೆಯಲು ಪ್ರಚೋದಿಸುತ್ತದೆ Motivates shoppers to spend time

IV. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ : $5 \times 1 = 5$

Answer the following questions :

13. ಇಲಾಖಾ ಮಳಿಗೆಗಳು ಯಾವ ವಿಧದ ಸರಕುಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ ?

    What kinds of products are offered by Departmental stores ?

14. ಗ್ರಾಮೀಣ ಕಿರುಮಳಿಗೆ ಉದ್ದಿಮೆಯ ಎರಡು ಸ್ವರೂಪಗಳನ್ನು ಹೆಸರಿಸಿ.

    Name the two forms of Rural Retail Industry.

15. ಭದ್ರತಾ ಕಾನೂನಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ IPC ಅನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಿ.

    In relation to law of security, expand IPC.

16. ಭದ್ರತಾ ಗಸ್ತುಗಾರಿಕೆಯ ಎರಡು ಗುಂಪುಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.

    State the two types of security patrol.

17. ಎಲ್ಲಾ ಕಿರುಮಳಿಗೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಭವಿಸುವ ಗಾಯಗಳಿಗೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡು ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿಮಾಡಿ.

    List any two common causes of injuries in all retail stores.

V. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ : $4 \times 2 = 8$

Answer the following questions :

18. ಒಬ್ಬ ಸರಕು ಮಾರಾಟಗಾರನಾಗಿ, ಸರಕು ಮಾರಾಟ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ನೀವೇಕೆ ಹೊಂದಿರಬೇಕು ?

    As a merchandiser, why should you have a merchandise planning ?

    ಅಥವಾ/OR

    ನೀವೊಬ್ಬ ಸರಕು ಮಾರಾಟಗಾರನಾಗಿ 'ಸರಕು ಮಾರಾಟಗಾರಿಕೆ'ಯ ಬಗ್ಗೆ ಏನು ತಿಳಿದಿರುವಿರಿ ?

    As a merchandiser, what do you know about "Merchandising" ?

19. ಮಳಿಗೆ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಅಡಕಗಳಾವುವು ?

    What are the components of store operations ?

20. 'ಕಿರು ವ್ಯಾಪಾರಿ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ' ಎಂದರೇನು ?

    What is "Retail Market' ?

21. ಕಿರುಮಳಿಗೆಯ ಅಂಗಣ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಬಳಸುವ ಯಾವುದಾದರೂ ನಾಲ್ಕು ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.

    Mention any four tools used in retail house-keeping.

VI. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ : $3 \times 3 = 9$

Answer the following questions :

22. ಪ್ರದರ್ಶಕಗಳ ಸೃಷ್ಟಿಸುವಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಕ ಸರಕು ಮಾರಾಟಗಾರರು ಉಪಯೋಗಿಸುವ ಆರು ವಸ್ತುಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ತಯಾರಿಸಿ.

    Prepare a list of six elements used by Visual merchandisers in creating displays.

23. ಒಂದು ಮಳಿಗೆ ವಿನ್ಯಾಸದ ರಚನೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಮ್ಮ ಉದ್ದೇಶಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಬರೆಯಿರಿ.

    Write about your objectives in relation to designing a store layout.

    ಅಥವಾ/OR

    ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕನು ನಿಮ್ಮ ಮಳಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಕಳ್ಳತನಕ್ಕೆ ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ಭದ್ರತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಶಯವನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿದ್ದಾನೆ. ನೀವು ಕಳ್ಳತನವನ್ನು ಕಡಿಮೆಗೊಳಿಸಲು ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದಾದರೂ ಮೂರು ಯೋಜನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವನಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

    A customer has raised a doubt about the protection against theft at your store. Tell him about any three plans, you have made to minimise the theft in your store.

24. ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಕಿರುಮಳಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಮಹಿಳಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ತೀರ್ಮಾನಿಸಿರುವಿರಿ. ಅವರಿಗೆ ಬೆರಳ ಉಗುರುಗಳನ್ನು ವೃತ್ತಿಪರ ನೋಟಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಹೇಗೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದರ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.

    You have decided to recruit women employees at your store. Tell them about the conditions as how to present professional looking fingernails.

VII. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ : $2 \times 4 = 8$

Answer the following questions :

25. ಕಿರು ಸರಕು ಮಾರಾಟಗಾರನು ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕಾದ ಯಾವುದಾದರೂ ನಾಲ್ಕು ಕರ್ತವ್ಯಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

    Explain any four duties 'to do the things' of Junior merchandiser.

    ಅಥವಾ/OR

    ಪ್ರದರ್ಶಕ ಸರಕು ಮಾರಾಟಗಾರಿಕೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು (ಅಂಶಗಳನ್ನು) ವಿವರಿಸಿ.

    Explain the scope (aspects) of Visual merchandising.

26. ಆರೋಗ್ಯ ರಕ್ಷಣೆ ಮತ್ತು ಆರೋಗ್ಯ ರಕ್ಷಕ ಕಿರುಮಳಿಗೆಗಳ ನಡುವಣ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.

    Distinguish between Health Care and Health Care Retail.

    ಅಥವಾ/OR

    ಬೆಂಕಿ ಅವಘಡಗಳಿಗೆ ಕಾರಣಗಳೇನು ? ಒಂದು ಕಿರುಮಳಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಬೆಂಕಿ ಅವಘಡಗಳ ತಡೆಗಟ್ಟುವಿಕೆಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.

    What are the causes for fire hazards ? State the fire prevention measures for the same in a retail store.

ಭಾಗ – ಬಿ

SECTION – B

I. *Four* alternatives are given for each of the following questions / incomplete statements. Choose the correct alternative and write the complete answer along with its question number and alphabet. 2 × 1 = 2

27. Being well-dressed in a corporate sector can influence

    (A) Transfer (B) Termination

    (C) Promotion (D) Bonus

28. The one who invented a form of writing system for blinds is

    (A) Lewis Brain (B) Louis Braille

    (C) Lenin Braille (D) Louis Allen

II. Fill in the blank with suitable answer : 1

29. Communication among employees at the same level is called ....

III. Answer the following question : 1

30. Expand G.P.S.

IV. Answer the following questions : 2 × 2 = 4

31. What is EPABX ?

32. State the uses of Information and Communication Technology (ICT).

OR

Name any four most commonly used data communication media.

V. Answer the following question : 3

33. List any six emotional barriers in communication.

VI. Answer the following question : 4

34. Explain any four advantages of Horizontal communication.