

6/12 M

**Paper Code: 8213 (400)**

<b>Programme</b>	<b>Course Code</b>	<b>Exam Code</b>
B.A (JMC) Sem-I	BJML-1102	108701
B.Sc (FD) Sem-I	BFDL-1102	108601
B.Sc(H.Sc) Sem-I	BHSL-1102	108201
BCA Sem-I	BCAL-1102	107201
B.Sc(IT) Sem-I	BITL-1102	105701
B.Sc(BT) Sem-I	BBTL-1102	107401
B.Sc (Hons.) Agriculture Sem-I	BACL-1102	108301
B.Voc(RM) Sem-I	BVRL-1102	111801
B.Voc(MSP) Sem-I	BVML-1102	111601
B.Voc(Animation) Sem-I	BVAL-1102	112201
B.Voc(TDAT) Sem-I	BVTL-1102	111201
B.Voc(NEH) Sem-I	BVNL-1102	111401
B.Voc(B&W) Sem-I	BVBL-1102	113801

**Course Title: Communication Skills in English****Time : 3 Hours****Marks : 40**

1. Note : Attempt 5 questions in all, selecting one question from each section and the fifth from any section. Each question carries 8 marks.

2. Write legibly.

**Section A**

1. What do you understand by the meaning, definition and process of communication?

Discuss in detail.

Or

Explain Intensive Reading skills.

8

**Section B**

2. Read the following passage and answer the questions in multiple choice form. Mark (v) in front of the right answer.

When I go into a stranger's library, I wander round the book-shelves to learn what sort of a person the stranger is and when he comes in, I feel that I know the key to his mind and the range of his interests. A house without books is a characterless house, no matter how rich

the persian rugs and how elegant. The settees and the ornaments may be. The persian rugs only tell you that he has got money, but the books tell you he has got a mind as well. It is not the question of money that we don't buy books. I repeat that books are the cheapest as well as the best part of the equipment of a house. You can begin your library with the expenditure of a couple of shillings. Nearly all the best literature in the world is at our command at two shillings a volume. For five pounds, you can get a library of fifty books. Even if you don't read them yourself, they are a priceless investment for your children. what delight is there like the revelation of books, the sudden impact of a master-spirit, the sense of window flung wide open on the universe! It is these adventures of the mind, The joy of which does not pass away, that gives the adventure of life itself, beauty and fragrance.

1. The narrator learns about the stranger's interest when :

- a) he enters the library
- b) he looks at the bookshelves
- c) he picks up some books
- d) he sees the stranger

2. What distinguishes a house and its owner?

- a) the rich persian rugs
- b) gorgeous settees
- c) costly ornaments
- d) presence of books

3. Mark the correct statement :

- a) Buying books is very costly.
- b) Books are the best part of a house.
- c) The best literature in the world costs two shillings.
- d) A library of fifty books will cost less than five pound.

4. Which of the following is not an adventure of the mind?

- a) immediate effect of great writers
- b) experience of delight by reading books
- c) glimpse of the whole universe

d) Valuable investment for the children

5. What does an adventure mean?

a) Courage

b) an unusual, exciting event

c) enterprise

d) guess

$$1\frac{1}{2} + 1\frac{1}{2} + 1\frac{1}{2} + 1\frac{1}{2} + 2 = 8$$

3. Read the following passage and answer the questions that follow:

One of the greatest advances in modern technology has been the invention of computer. They are already widely used in industry and in universities. Now there is hardly any sphere of human life where computer have not been pressed into the service of man. We are heading fast towards a situation when a computer will be as much part of man's daily life as a telephone or calculator.

Computer are capable of doing extremely complicated work in all branches of learning. They can solve the most complex mathematical problems or put thousands of unrelated facts in order. These machine can be put to varied uses. For instance, they can provide information on the best way to prevent traffic accidents, or they can count number of times the word "and" has been used in the Bible. Because they work accurately and at high speeds, they save research workers years of hard work. This whole process by which machines can be used to work for us has been called "automation." In the future automation may enable human beings far more leisure than they do today. The coming of automation is bound to have important social consequences.

Some years ago an expert on automation, Sir Leon Bagrit, pointed out that it was a mistake to believe that these machines could "think". There is no possibility that human beings will be "controlled" by machines. Though computer are capable of learning from their mistakes and improving on their performance, the need detailed instructions from human beings to be able to operate. They can never, as it were, lead independent lives or "rule the world" by making decisions of their own.

1. Why does the writes call computers the greatest invention of modern technology?

2. Give examples of the various uses to which the computer can be put.

3. What is automation?
4. What is the theory of Sir Leon Bagrit?
5. Will computers over "rule the world?"
6. Give the meaning of

i) Sphers ii) consequence iii) Performance

5+3 = 8

#### Section C

4. What are the basics of effective writing?
5. What are the principles of business letters?

8

#### Section D

6. Explain in detail the importance of preparing a resume.
7. Write a note on minutes of the meeting.

8

08/12/18

**Paper Code: 8215 (950)****Programme****Exam Code**

B.A.	103201
B.Sc. Non-Medical	103301
B.Sc. Med.	
B.Sc. Eco.	
B.Sc. C.Sc.	
B.Com.	108501
BBA	105401
B.A. (JMC)	108701
B.Sc. (FD)	108601
B.Sc (H.Sc.)	108201
BCA	107201
B.Sc.(IT)	105701
B.Sc.(BT)	107401
B.A. (Hons.) in English,	107501
B.Sc (Hons.) Agriculture)	108301
B.Com (Hons.)	109101
B.Voc Retail Mgmt.	111801
B.Voc MSP	111601
B.Voc Animation	112201
B.Voc TDAT	111201
B.Voc NEH	111401
B.Voc Beauty & Wellness	113801

**Course Code : AECD 1161****Course Title: Drug Abuse****Time Allowed: 3 Hours****Max Marks: 40**

Note : Attempt 5 question one from each section & fifth question from any of the sections. Each question carries 8 marks.

#### Section A

1. What is drug abuse? What is the status of Punjab in this aspect? 8
2. Discuss major reasons of drug abuse and its demand in Punjab 8

#### Section B

3. How drug abuse effects the personal life of an individual?
4. Write notes on :
  - a) Crime rate in society increases due to drugs.
  - b) The drug abuses are burden on nation, explain.

#### Section C

5. Define drug relapse management what are its types?
6. Discuss medical treatment of drug abuse.

#### Section D

7. What are various types of therapies used to assist drug de-addiction. Discuss any one in detail.
8. Discuss the role of family in drug de-addiction.

#### Punjabi Version

ਨੋਟ : ਕੁਲ ਪੰਜ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰੋ। ਹਰ ਇਕ ਸੈਕਸ਼ਨ ਵਿਚੋਂ ਇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਪੰਜਵਾਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਿਤੋਂ ਵੀ ਕਰੋ। ਹਰ ਸਵਾਲ 8 ਨੰਬਰ ਦਾ ਹੈ।

#### ਸੈਕਸ਼ਨ - ਓ

1. ਨਸ਼ਾ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਕੀ ਹੈ ? ਪੰਜਾਬ ਵਿਚ ਇਸ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਲਿਖੋ। (8)
2. ਨਸ਼ਾਖੋਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਵਿਸਥਾਰ ਵਿਚ ਲਿਖੋ ਅਤੇ ਪੰਜਾਬ ਵਿਚ ਇਸ ਦੀ ਮੰਗ ਦੇ ਕਾਰਨ ਲਿਖੋ। (8)

#### ਸੈਕਸ਼ਨ - ਅ

3. ਨਸ਼ਾਖੋਰੀ ਇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਨਿੱਜੀ ਜੀਵਨ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ? (8)
4. ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਤੇ ਨੋਟ ਲਿਖੋ :
  - (1) ਨਸ਼ਾਖੋਰੀ ਕਰਕੇ ਸਮਾਜ ਵਿਚ ਜ਼ੁਰਮ ਵੱਧਦਾ ਹੈ
  - (2) ਨਸ਼ੇੜੀ ਦੇਸ਼ ਉਤੇ ਇਕ ਬੋਝ ਹਨ, ਵਿਸਥਾਰ ਕਰੋ (8)

#### ਸੈਕਸ਼ਨ - ਏ

5. ਨਸ਼ਾ ਮੁੜ ਵਰਤੋਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕੀ ਹੈ ? ਇਸ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਵਿਸਥਾਰ ਵਿਚ ਲਿਖੋ। (8)
6. ਨਸ਼ਾਖੋਰੀ ਦੇ ਮੈਡੀਕਲ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਬਾਰੇ ਲਿਖੋ।

#### ਸੈਕਸ਼ਨ - ਸ

7. ਵਿਭਿੰਨ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੀਆਂ ਨਸ਼ਾ ਛੜਾਉ ਥੈਰੇਪੀਆਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ। ਕਿਸੇ ਇਕ ਬਾਰੇ ਵਿਸਥਾਰ ਕਰੋ। (8)
8. ਨਸ਼ਾ ਛੜਾਉਣ ਵਿਚ ਪਰਿਵਾਰ ਕਿਵੇਂ ਸਹਾਈ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ - ਲਿਖੋ। (8)

### Hindi Version

नोट : कुल पांच प्रश्न करें। हर भाग में से एक प्रश्न जरूरी है। पांचवां प्रश्न कहीं से भी करें। प्रत्येक प्रश्न 8 नंबर का है।

#### भाग क

1. नशाखोरी क्या है? पंजाब में नशाखोरी की स्थिति का उल्लेख करें। 8
2. पंजाब में नशाखोरी के मुख्य कारण तथा उसकी मांग का वर्णन करें। 8

#### भाग ख

3. नशाखोरी व्यक्ति के निजी जीवन को किस प्रकार प्रभावित करती है। 8
4. निम्नलिखित पर नोट लिखें :-
  1. नशाखोरी के कारण समाज में बढ़ते अपराध। 8
  2. नशाखोरी देश पर एक बोझ हैं। विस्तार कीजिए। 8

#### भाग ग

5. नशे के दोबारा प्रयोग से बचने के प्रबन्धन क्या हैं और इसकी किसमों का वर्णन करें। 8
6. नशाखोरी के मैडीकल प्रबन्धनों का उल्लेख कीजिए। 8

#### भाग घ

7. नशा छुड़ाने के लिए विभिन्न चिकित्साओं (therapies) कौन सी है? किसी एक का विस्तार करें। 8
8. नशा छुड़वाने में परिवार किस प्रकार सहयोगी हो सकता है। 8

Paper Code: 8203 (240)

Programme	B.Voc(RM) (Sem: I)	B.Voc(MSP) (Sem: I)	B.Voc(Animation) (Sem: I)	B.Voc(TDAT) (Sem: I)	B.Voc(NEH) (Sem: I)	B.Voc(B&W) (Sem: I)
Exam Code	111801	111601	112201	111201	111401	113801
Course Code	BVRL-1421	BVML-1421	BVAL-1421	BVTL-1421	BVNL-1421	BVBL-1421

### Course Title: Punjabi Compulsory

Time Allowed: 3 Hours

Max Marks: 40

ਨੋਟ:-ਕੁਲ ਪੰਜ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰਨੇ ਹਨ। ਹਰ ਯੂਨਿਟ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ ਪੰਜਵਾਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਯੂਨਿਟ ਵਿੱਚੋਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

#### ਯੂਨਿਟ-1

- ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਕਾਵਿ ਟੋਟੇ ਦੀ ਪ੍ਰਸੰਗ ਸਹਿਤ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ।  
ਸ਼ਾਮ ਨੂੰ ਜਦ ਮੜੀ ਤੇ ਦੀਵਾ ਬਲੇਗਾ  
ਗੁਰਦੁਆਰੇ ਸੰਖ ਬਜੇਗਾ  
ਉਹ ਬਹੁਤ ਆਵੇਗਾ ਯਾਦ  
ਉਹ ਕਿ ਜਿਹੜਾ ਮਰ ਗਿਆ ਹੈ  
ਉਹ ਕਿ ਜਿਸਦੀ ਮੌਤ ਦਾ  
ਇਸ ਭਰੀ ਨਗਰੀ ਵਿੱਚ ਬੱਸ ਮੈਨੂੰ ਹੀ ਪਤਾ ਹੈ। 8
- ‘ਸਭ ਤੋਂ ਖਤਰਨਾਕ’ ਕਵਿਤਾ ਦਾ ਕੇਂਦਰੀ ਭਾਵ ਜਾਂ ਵਿਸ਼ਾ ਵਸਤੂ ਆਪਣੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਲਿਖੋ। 8

#### ਯੂਨਿਟ-2

- ‘ਮਨੁੱਖੀ ਏਡਜ਼ : ਇੱਕ ਗੰਭੀਰ ਸੰਕਟ’ ਲੇਖ ਦਾ ਸਾਰ ਆਪਣੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਲਿਖੋ। 8
- ‘ਭਰੂਣ ਹੱਤਿਆ ਦੇ ਦੋਸ਼ ਵਿੱਚ’ ਨਿਬੰਧ ਦਾ ਵਿਸ਼ਾ ਵਸਤੂ ਬਿਆਨ ਕਰੋ। 8

#### ਯੂਨਿਟ-3

- (ੳ) ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਤੇ ਪੈਰਾ ਰਚਨਾ ਕਰੋ।  
(i) ਸੰਗੀਤ ਮਨੁੱਖੀ ਰੂਹ ਦੀ ਖੁਰਾਕ ਹੈ।  
(ii) ਸਵੱਛ ਭਾਰਤ ਅਭਿਆਨ  
(iii) ਬਦਲ ਰਹੀਆਂ ਵਾਤਾਵਰਣੀ ਪਰਿਸਥਿਤੀਆਂ 8
- ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪੈਰੇ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹ ਕੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ ਦਿਉ।

ਨਜ਼ਰ ਲੱਗਣ ਦੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਨੂੰ ਪੰਜਾਬ ਦੇ ਹਰ ਇਲਾਕੇ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਵਿੱਚ ਵੇਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਪੰਜਾਬੀ ਲੋਕ ਜੀਵਨ ਵਿੱਚ ਨਜ਼ਰ ਲੱਗਣ ਤੋਂ ਦੁੱਖ ਅਤੇ ਪੁੱਤ ਦੋਹਾਂ ਨੂੰ ਹੀ ਬਚਾ ਕੇ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਪਿੰਡ ਵਿੱਚ ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਉੱਪਰੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ

ਦੁੱਧ ਜਾਂ ਲੱਸੀ ਦੇਣੀ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਕਾਡੂਨੀ ਜਾਂ ਲੱਸੀ ਵਾਲੀ ਚਾਟੀ ਅੱਗੇ ਪਰਦਾ ਕਰ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਗਾਂ ਮੱਝ ਦੀ ਧਾਰ ਕੱਢਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੁੱਧ ਢੱਕ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਲੋਕ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਹੈ ਕਿ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਨਾਲ ਦੁੱਧ ਨੂੰ ਨਜ਼ਰ ਨਹੀਂ ਲੱਗਦੀ। ਨਜ਼ਰ ਤੋਂ ਬਚਾਉ ਲਈ ਬੋਡੀ ਔਲਾਦ ਵਾਲੇ ਲੋਕ ਆਪਣੇ ਬੱਚਿਆਂ ਦਾ ਨਾਂ ਘਟੀਆ ਚੀਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਂ ਤੇ ਰੱਖ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। ਬੋਡੀਆਂ ਸੁੱਖਣ ਸੁੱਖਣ ਉਪਰੰਤ ਜੇ ਕਿਸੇ ਦੇ ਘਰ ਪੁੱਤ ਜੰਮ ਪਵੇ ਤਾਂ ਉਸਦਾ ਨਾਂ “ਘਸੀਟਾ”, “ਰੁਲਦੂ”, “ਰੂੜ੍ਹਾ”, ਆਦਿ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਬੱਚਿਆਂ ਦੇ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਦੇ ਨਾਂ ਰੱਖੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਅਸਲੀ ਨਾਂ ਛੁਪਾ ਕੇ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤੇ ਉਪਨਾਮ ਦੀ ਹੀ ਵਧੇਰੇ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

- (i) ‘ਨਜ਼ਰ ਲੱਗਣ’ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ?
- (ii) ਨਜ਼ਰ ਤੋਂ ਬਚਾਉਣ ਲਈ ਪੇਂਡੂ ਲੋਕ ਕੀ ਕੁਛ ਕਰਦੇ ਹਨ?
- (iii) ਬੱਚਿਆਂ ਦੇ ਮਾਝੇ ਨਾਂ ਕਿਉਂ ਰੱਖੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ?
- (iv) ਆਮ ਬੱਚਿਆਂ ਦੇ ਕਿੰਨੇ ਨਾਂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਕਿਉਂ?

8

#### ਯੂਨਿਟ-4

7. ਉਚਾਰਨ ਵਿਧੀ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਪੰਜਾਬੀ ਵਿਅੰਜਨਾਂ ਦਾ ਵਰਗੀਕਰਨ ਕਰੋ।
8. ਭਾਸ਼ਾ ਦਾ ਟਕਸਾਲੀ ਰੂਪ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ? ਪੰਜਾਬੀ ਭਾਸ਼ਾ ਦਾ ਟਕਸਾਲੀ ਰੂਪ ਕਿਹੜਾ ਹੈ?

8

8

Paper Code: 8207 (30)

Programme	B.Voc(RM)	B.Voc(MSP)	B.Voc(Animation)	B.Voc(TDAT)	B.Voc(NEH)	B.Voc(B&W)
	(Sem: I)	(Sem: I)	(Sem: I)	(Sem: I)	(Sem: I)	(Sem: I)
Exam Code	111801	111601	112201	111201	111401	113801
Course Code	BVRL-1031	BVML-1031	BVAL-1031	BVTL-1031	BVNL-1031	BVBL-1031

**Course Title: Basic Punjabi**

Time Allowed: 3 Hours

Max Marks: 40

**Note:**

ਕੁਲ ਪੰਜ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰੋ। ਹਰੇਕ ਯੂਨਿਟ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ। ਪੰਜਵਾਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਯੂਨਿਟ ਵਿੱਚੋਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦੇ ਅੱਠ ਅੰਕ ਹਨ।

**ਯੂਨਿਟ -1**

1. ਪੈਂਤੀ ਅੱਖਰੀ ਨੂੰ ਤਰਤੀਬ ਵਿੱਚ ਲਿਖੋ?
2. ਗੁਰਮੁੱਖੀ ਲਿਪੀ ਦੀਆਂ ਕਿਹੜੀਆਂ ਲਗਾਮਤਰਾਂ ਨਾਲ ਬਿੰਦੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ? ਉਦਾਹਰਣ ਸਹਿਤ ਲਿਖੋ।

**ਯੂਨਿਟ-2**

1. ਮੂਲ-ਸ਼ਬਦ ਦੀ ਪ੍ਰੀਭਾਸ਼ਾ ਦਿੰਦੇ ਹੋਏ ਕੋਈ ਅੱਠ ਮੂਲ ਸ਼ਬਦ ਲਿਖੋ।
2. (ਓ) ਦੁਰ, ਪਰ, ਲਾ, ਨਿਰ, ਅਗੇਤਰਾਂ ਨੂੰ ਵਰਤ ਕੇ ਦੋ-ਦੋ ਸ਼ਬਦਾਂ ਲਿਖੋ।  
(ਅ) ਆਣੀ, ਵਾਲ, ਮੰਦ, ਦਾਨ ਪਿਛੇਤਰਾਂ ਨੂੰ ਵਰਤ ਕੇ ਦੋ ਦੋ ਸ਼ਬਦ ਲਿਖੋ।

**ਯੂਨਿਟ-3**

1. ਖੇਤੀਬਾੜੀ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾਂਦੇ ਅੱਠ ਸੰਦਾਂ ਦੇ ਨਾਂ ਲਿਖੋ।
2. ਕਿਸੇ ਅੱਠ ਰਿਸ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਨਾਂ ਲਿਖੋ।

**ਯੂਨਿਟ-4**

1. ਦੇਸੀ ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੇ ਨਾਂ ਲਿਖੋ।
2. 21 ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ 36 ਤੱਕ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਨੂੰ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਲਿਖੋ।

28-11-18  
Exam Code: 111601

Paper Code: 8399 (50)

Programme: B.Voc. in Management & Sec. Practice Sem: I

**Course Title: Work Management, Work Place Health  
& Safety**

Course Code: BVML-1323

**Time Allowed: 3 Hours**

**Max Marks: 40**

**Note:**

Attempt any 5 questions, selecting at least one from each section

**Unit-1**

1. Define Communication. Explain various barriers to communication. 5
2. Explain various types of conflicts and methods to resolve the conflicts. 5

**Unit-2**

3. Define stress management. Explain various types of stress at workplace & how to manage them. 5
4. Explain safety issues at work place. 5

### Unit-3

5. What are the various types of risks involved at work place? 5
6. Explain:
  - a. Safety inspection process.
  - b. Legal requirements for health management. 5

### Unit-4

7. Note on:
  - a. Exit & Assembly points.
  - b. Emergency response techniques. 5
8. What are the legal requirements to deal with emergencies & accidents? 5

**Exam Code : 111601**

**Paper Code : 8400(50)**

**Programme : B. Voc. In Management & Sec. Practice Semester-I**

**Course Title : Computer Fundamentals**

**Course Code : BVML-1124**

**Time Allowed : 3 Hours**

**Max Marks : 40**

Note: Attempt *Five* questions, selecting at least one question from each section. All questions carry equal marks.

**Section A**

1. How Information is different from Data? Explain various activities involved in data processing.
2. Classify the computer according to its various types.

**Section B**

3. Draw a block diagram of the computer system? Explain the working of different components of computer.
4. What do you mean by Input Device? Explain the working of any one graphical input device in detail.

**Section C**

5. a) Differentiate between system software and application software.  
b) If you are asked to purchase a computer, what would be the latest configuration?
6. Explain the role of Information and technology in the field of Education and Technology. Name appropriate software's used for this purpose.

**Section D**

7. Draw a pictorial representation of anatomy of a Window, describing the function of its each component.
8. What are the various functions of Window Explorer? Explain in detail.

**Exam Code: 111601**

**Paper Code: 8401 (50)**

**Programme: B.Voc. in Management & Sec. Practice Sem: I**

**Course Title: MS-Office-I**

**Course Code: BVMM-1125**

**Time Allowed: 3 Hours**

**Max Marks: 40**

**Note:**

Candidates are required to attempt five questions, selecting at least one questions from each section. The fifth question may be attempted from any section.

**Section A**

1. a) Define header and footer in MS Word. What are the various option available in header and footer ? 4  
b) Write the steps needed to create a template in MS Word 4
2. Write the command sequence for the following in MS-Word : 2x4=8
  - 1) Borders and shading
  - 2) find and replacing text
  - 3) to save the existing document with different name
  - 4) Undo and Redo

**Section-B**

3. Define table in MS Word ? How the following operation can be performed in table in MS-Word 2x4=8
  - a) Deleting entire Table
  - b) Adding a Row
  - c) Deleting a Row
  - d) Changing cell width

11-12-2018 (M)

4. a) How will you send new year's greetings to your friends using mail merge features of MS - Word ? Explain the step. 4
- b) Write the steps needed to add a picture in MS- Word. Why there is need to crop a picture ? 4

### Section-C

- 5 a) Write the step needed to include header and footer in power point presentation. 4
- b) What is slide Transition? How can you choose & apply the transition to a slide? 4
- 6 a) Discuss the various views available in Power Point . 4
- b) Write the various steps needed to copy a slide from one presentation to another. 4

### Section-D

- 7 a) What are the steps required to change bullets and numbering in Power Point. 4
- b) What is the difference between transition and animation in MS-Power point. 4
8. a) Write the various steps required to embed a video in Power Point presentation. 4
- b) Discuss various enhanced text formatting features available in MS-Power Point. 4

Set 2  
7-11  
EXAM CODE- 11160120 19  
Bachelor of Vocation (B.Voc.)

Paper code: 8402

(Management &amp; Secretarial Practices) (Semester-I)

**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT**Course Code: BVMM-1326

Time: 3 Hours

Max. Marks: 40

*All questions are of equal marks. Attempt five questions, selecting at least one question from each Section. The fifth question may be attempted from any Section.*

**Section-I**

1. Differentiate between transactional vs relationship approach. Also, bring out the significance of CRM to all types of stakeholders.
2. Discuss customer information database and customer profile analysis.

**Section-II**

3. Describe the nature, goals and advantages of CRM.
4. Discuss in detail the models of CRM.

**Section-III**

5. Explain the organisational policies & procedures of BPM industry.
6. Discuss in detail the relevant procedures and guidelines that apply when dealing with customer queries.

**Section-IV**

7. Discuss strategic CRM planning process along with its implementation issues.
8. Describe the need of and methodologies for customer support in enterprises.