

Exam Code: 111601
(40)

Paper Code: 1310

**Programme: Bachelor of Vocation (Management and
Secretarial Practices) Semester-I**

Course Title: Computer Fundamentals

Course Code: BVML-1123 ✓

Time Allowed: 3 Hours

Max Marks: 40

Note: Candidates are required to attempt five questions in all, selecting at least one question from each section. The fifth question may be attempted from any section. All question equal 8 marks.

8

Section-A

1. What is Computer? What are the different types of computer? (8)
2. Explain the basic concept of Information Technology. (8)

Section-B

3. Explain the block diagram of the computer system in detail. (8)
4. Explain the following:
 - a. AI
 - b. IOT (4x2)

Section-C

5. What is System and Application Software? Compare them. (8)
6. Explain the Applications of Information Technology. (8)

Section-D

7. What do you mean by Windows? Explain the anatomy of Windows. (8)
8. Write the note on Desktop icons and Shortcut Creation. (8)

**Exam Code: 111601
(40)**

Paper Code: 1311

**Programme: Bachelor of Vocation (Management and
Secretarial Practices) Semester-I**

**Course Title: Work Management, Workplace, Health and
Safety**

Course Code: BVML-1324

Time Allowed: 3 Hours

Max Marks: 80

Note: Attempt five questions in all, selecting at least one question from each section. The fifth question may be attempted from any section. Each question carries 16 marks.

Section-A

1. What is Work Culture? Discuss how it affects Work Management at workplace.
2. What is Leadership? Discuss its role in the workplace in detail.

Section-B

3. Why Stress Management is important in every workplace? Discuss.
4. How employees can be protected against the major health issues faced by them at their workplace? Discuss.

Section-C

5. Discuss major types of hazards faced by employees at their workplace in detail.
6. What are risk control procedures followed by organizations these days? Discuss.

Section-D

7. What are investigation procedures and report? Discuss.
8. Discuss the guidelines for forming a health and safety committee.

FOR REAPPEAR CANDIDATES (2022-23)

Exam Code: 111601
(20)

Paper Code: 9150

Programme: Bachelor of Vocation (Management and
Secretarial Practices) Semester-I

Course Title: Customer Relationship Management

Course Code: BVML-1325

Time Allowed: 3 Hours

Max Marks: 40

Note: Attempt five questions in all, selecting at least one question from each section. The fifth question may be attempted from any section. Each question carries 8 marks.

Section-A

1. What do you mean by customer information database. Explain the whole process of creation of customer information database.
2. Explain consumer behavior and factors affecting consumer behavior.

Section-B

3. What is CRM? Explain the various types of CRM in detail.
4. Explain the term CRM Road Map in detail.

Section-C

5. Give a detailed note on customer support methodology.
6. Explain the skills required by a CRM manager and his role and responsibilities.

Section-D

7. What do you mean by ERP? Explain its benefits and various modules.
8. What do you mean by E-CRM? Explain the features and advantages of E-CRM.

**Exam Code: 111601
(40)**

Paper Code: 1312

**Programme: Bachelor of Vocation (Management and
Secretarial Practices) Semester-I**

Course Title: Customer Relationship Management

Course Code: BVML-1325

Time Allowed: 3 Hours

Max Marks: 80

Note: Attempt five questions in all, selecting at least one question from each section. The fifth question may be attempted from any section. Each question carries 16 marks.

Section-A

1. What do you mean by customer information database. Explain the whole process of creation of customer information database.
2. Explain consumer behavior and factors affecting consumer behavior.

Section-B

3. What is CRM? Explain the various types of CRM in detail.
4. Explain the term CRM Road Map in detail.

Section-C

5. Give a detailed note on customer support methodology.
6. Explain the skills required by a CRM manager and his role and responsibilities.

Section-D

7. What do you mean by ERP? Explain its benefits and various modules.
8. What do you mean by E-CRM? Explain the features and advantages of E-CRM.

FOR REAPPEAR CANDIDATES (2023-23).

Exam Code: 111601

Paper Code: 9151

**Programme: Bachelor of Vocation (Management and
Secretarial Practices) Semester-I**

Course Title: Office Management

Course Code: BVML-1326

Time Allowed: 3 Hours

Max Marks: 40

Note: Attempt five questions in all, selecting at least one question from each section. The fifth question may be attempted from any section. Each question carries 8 marks.

Section-A

1. What is the importance of office? Why is it important?
2. Define Office and various functions performed by an office.

Section-B

3. Explain Centralized and Decentralized filing system in detail.
4. What is the need of indexing? Define various types of Indexing used in business.

Section-C

5. Write a Note on
 - a. Record Management and its principles
 - b. Office forms and its types
6. What are the objectives and advantages of office forms used in business organization.

Section-D

7. What do you mean by setting of work standard and benefits of work standard.
8. Explain need and types of office manuals used in business.

**Exam Code: 111601
(40)**

Paper Code: 1313

**Programme: Bachelor of Vocation (Management and
Secretarial Practices) Semester-I**

Course Title: Office Management

Course Code: BVML-1326 ✓

Time Allowed: 3 Hours

Max Marks: 80

Note: Attempt five questions in all, selecting at least one question from each section. The fifth question may be attempted from any section. Each question carries 16 marks.

Section-A

1. What is the importance of office? Why is it important?
2. Define Office and various functions performed by an office.

Section-B

3. Explain Centralized and Decentralized filing system in detail.
4. What is the need of indexing? Define various types of Indexing used in business.

Section-C

5. Write a Note on
 - a. Record Management and its principles
 - b. Office forms and its types
6. What are the objectives and advantages of office forms used in business organization.

Section-D

7. What do you mean by setting of work standard and benefits of work standard.
8. Explain need and types of office manuals used in business.

Exam Code: 111601
(40)

Paper Code: 1314

**Programme: Bachelor of Vocation (Management and
Secretarial Practices) Semester-I**

Course Title: MS Office-I

Course Code: BVMM-1127 ✓

Time Allowed: 3 Hours

Max Marks: 40

Note: Candidates are required to attempt five questions in all, selecting at least one question from each section. The fifth question may be attempted from any section. Each question equal marks (08 Mark).

Section A

1. What is MS Word? Explain different parts of MS Word screen (8)
2. Write a short note on:
(a) Header and Footer
(b) Steps to add Border to a document (2x4)

Section B

3. What is Mail Merge? What are the steps to create a Mail Merge Letter? (8)

4. Write steps to add picture in a document and how to format the picture. (8)

Section C

5. How to add New Slide using different layouts & how to apply theme to slides & background? (8)
6. What is Slide Masters? How to insert and hide background Objects? (8)

Section D

7. Write the note on following:
(a) Slide Transitions
(b) Animation Effect (2x4)
8. How to add multimedia in a presentation? Explain all options. (8)

Paper Code: 1107

Programme	Exam Code	Course Code
Bachelor of Vocation (Retail Management)	111801	BVRL-1031 ✓
Bachelor of Vocation (Management and Secretarial Practices)	111601	BVML-1031 ✓
Bachelor of Vocation (Animation)	112201	BVAL-1031 ✓
Bachelor of Vocation (Textile Design and Apparel Technology)	111201	BVTL-1031 ✓
Bachelor of Vocation (Nutrition, Exercise and Health)	111401	BVNL-1031 ✓
Bachelor of Vocation (Beauty and Wellness)	113801	BVBL-1031 ✓
Bachelor of Vocation (Artificial Intelligence and Data Science)	114001	BVIL-1031 ✓
Bachelor of Vocation (Hospitality and Tourism)	113901	BVHL-1031 ✓

Semester-I**Course Title: Basic Punjabi****(30)****Time Allowed: 3 Hours****Max Marks: 80**

ਕੁੱਲ ਪੰਜ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰਨੇ ਹਨ। ਹਰ ਸੈਕਸ਼ਨ ਵਿਚੋਂ ਇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ। ਪੰਜਵਾਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੈਕਸ਼ਨ ਵਿਚੋਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦੇ 16 ਅੰਕ ਹਨ।

ਸੈਕਸ਼ਨ-1

1. ਪੈਂਤੀ ਅੱਖਰੀ ਲਿਖੋ।
2. ਪੈਰ ਵਿੱਚ ਪੈਣ ਵਾਲੇ ਵਰਣਾਂ ਬਾਰੇ ਉਦਾਹਰਣਾਂ ਸਮੇਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਓ।

ਸੈਕਸ਼ਨ-2

3. ਸਧਾਰਨ ਸ਼ਬਦ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਲਿਖੋ ਅਤੇ ਉਦਾਹਰਣਾਂ ਦਿਓ।
4. ਬੇ, ਅਣ, ਉਪ, ਸਵੈ ਅਗੇਤਰ ਲਗਾ ਕੇ ਪੰਜ ਪੰਜ ਸ਼ਬਦ ਬਣਾਓ।

ਸੈਕਸ਼ਨ-3

5. ਘਰੇਲੂ ਸਮਾਨ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ 10 ਸ਼ਬਦ ਲਿਖੋ।
6. ਵਪਾਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕੋਈ 10 ਸ਼ਬਦ ਲਿਖੋ।

ਸੈਕਸ਼ਨ-4

7. ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਸੱਤ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਲਿਖੋ।
8. ਬਾਬੂ ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੇ ਨਾਮ ਲਿਖੋ।

Paper Code: 1103

Programme	Exam Code	Course Code
✓ Bachelor of Vocation (Retail Management)	111801	BVRL-1421 ✓
✓ Bachelor of Vocation (Management and Secretarial Practices)	111601	BVML-1421 ✓
✓ Bachelor of Vocation (Animation)	112201	BVAL-1421 ✓
✓ Bachelor of Vocation (Textile Design and Apparel Technology)	111201	BVTL-1421 ✓
✓ Bachelor of Vocation (Nutrition, Exercise and Health)	111401	BVNL-1421 ✓
✓ Bachelor of Vocation (Beauty and Wellness)	113801	BVBL-1421 ✓
✓ Bachelor of Vocation (Hospitality and Tourism)	113901	BVHL-1421 ✓
✓ Bachelor of Vocation (Artificial Intelligence and Data Science)	114001	BVIL-1421 ✓

Semester-I

Course Title: Punjabi (Compulsory)
(200)

Time Allowed: 3 Hours**Max Marks: 80**

ਨੋਟ:- ਕੁਲ ਪੰਜ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰੋ। ਹਰੇਕ ਸੈਕਸ਼ਨ ਵਿਚੋਂ ਇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ। ਪੰਜਵਾਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੈਕਸ਼ਨ ਵਿਚੋਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦੇ 16 ਅੰਕ ਹੈ।

ਸੈਕਸ਼ਨ-ੲੇ

1. ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਾਵਿ ਟੋਟਿਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਸੰਗ ਸਹਿਤ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ:

(ੳ) ਖ਼ਨਗਾਹੀ ਦੀਵਾ ਬਾਲਦੀਏ,
ਕੀ ਲੋਚਦੀਏ? ਕੀ ਭਾਲ ਦੀ ਏ?
ਕੀ ਰੁਸ ਗਿਆ ਤੇਰਾ ਢੋਲ ਕੁੜੇ?
ਯਾ ਸਖਣੀ ਤੇਰੀ ਝੋਲ ਕੁੜੇ?
ਯਾ ਸਰਘੀ ਵੇਲੇ ਤੱਗਿਆ ਈ
ਕੋਈ ਡਾਢਾ ਭੇੜਾ ਸੁਫਨਾ ਨੀ?
ਜੋ ਕਰਦੀ ਮਾਰੇ ਮਾਰ ਕੁੜੇ,
ਤੂੰ ਪਹੁੰਚੀ ਵਿੱਚ ਉਜਾੜ ਕੁੜੇ।

(ਅ) ਅੱਜ ਆਖਾਂ ਵਾਰਸ ਸ਼ਾਹ ਨੂੰ, ਕਿੱਤੇ ਕਬਰਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਬੋਲ।
ਤੇ ਅੱਜ ਕਿਤਾਬੇ ਇਸ਼ਕ ਦਾ, ਕੋਈ ਅਗਲਾ ਵਰਕਾ ਫੋਲ।
ਇਕ ਰੋਈ ਸੀ ਧੀ ਪੰਜਾਬ ਦੀ, ਤੂੰ ਲਿਖ ਲਿਖ ਮਾਰੇ ਵੈਣ,
ਅੱਜ ਲੱਖਾਂ ਧੀਆਂ ਰੋਂਦੀਆਂ, ਤੈਨੂੰ ਵਾਰਿਸ ਸ਼ਾਹ ਨੂੰ ਕਹਿਣ।

2. ਜਵਾਨ ਪੰਜਾਬ ਦੇ ਕਵਿਤਾ ਦਾ ਸਾਰ ਲਿਖੋ।

ਸੈਕਸ਼ਨ-ਬੀ

3. ਭਰੂਣ ਹੱਤਿਆ ਦੇ ਦੇਸ਼ ਵਿਚ ਲੇਖ ਦਾ ਸਾਰ ਲਿਖੋ।
4. ਏਡਜ਼ ਇੱਕ ਗੰਭੀਰ ਸੰਕਟ ਦਾ ਵਿਸ਼ਾ ਵਸਤੂ ਲਿਖੋ।

ਸੈਕਸ਼ਨ-ਸੀ

5. ਹੇਠ ਦਿੱਤੀਆਂ ਵਿਸ਼ੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਤੇ ਪੈਰਾ ਰਚਨਾ ਲਿਖੋ।:

- (ੳ) ਅਨੁਸ਼ਾਸਨ
- (ਅ) ਬੇਰੁਜ਼ਗਾਰੀ
- (ੲ) ਗਲੋਬਲ ਵਾਰਮਿੰਗ

6. ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪੈਰੇ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹ ਕੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ ਦਿਓ:

ਸੁਪਨੇ ਸੁਪਨੇ ਵਿੱਚ ਸੂਰਮਗਤੀ ਦੇ ਅਨੇਕ ਵਚਿੱਤਰ ਕੰਮ ਤੇ ਅਣਹੋਣੇ ਚਮਤਕਾਰ ਕਰਨਾ ਤਾਂ ਮੇਰੇ ਸੁਭਾ ਦਾ ਅੰਗ ਬਣ ਚੁੱਕਾ ਸੀ। ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਦੇ ਉਹਨਾਂ ਕਰੜੇ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਇਹਨਾਂ ਸੁਪਨੀਆਂ ਦਾ ਮੈਨੂੰ ਬਹੁਤ ਸਹਾਰਾ ਸੀ। ਤੇ ਜਿਵੇਂ ਜਿਵੇਂ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਦੀ ਕਰੜਈ ਵਧਦੀ ਗਈ, ਮੇਰੇ ਸੁਪਨਿਆਂ ਦੀ ਤਾਬ ਵੀ ਬਲਵਾਨ ਹੁੰਦੀ ਗਈ। ਕਿਸੇ ਬਾਹਰਲੀ ਮਦਦ ਦੀ ਮੈਨੂੰ ਝਾਕ ਨਹੀਂ ਸੀ। ਭਾਗਾਂ-ਸੰਜੋਗਾਂ ਦਾ ਵੀ ਭਰੋਸਾ ਨਹੀਂ ਸੀ। ਪੈਰੋ ਪੈਰ ਮੇਰੇ ਇਰਾਦੇ ਵਿੱਚ ਬੇਲਚਕ ਹੱਥ ਵਧਦਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਸੀ। ਜਿਵੇਂ ਜਿਵੇਂ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਵਿੱਚ ਔਖਿਆਈ ਵਧੀ ਮੈਨੂੰ ਆਪਣਾ ਆਪ ਵਧੇਰੇ ਬਲਵਾਨ, ਵਧੇਰੇ ਬੁੱਧੀਵਾਨ ਜਾਪਣ ਲੱਗਾ। ਪਹਿਲ ਵਰੇਸ ਵਿੱਚ ਹੀ ਮੈਂ ਅਨੁਭਵ ਕਰ ਲਿਆ ਕਿ ਆਪਣੇ ਆਲੇ-ਦੁਆਲੇ ਨਾਲ ਟੱਕਰ ਮਾਰ ਕੇ ਹੀ ਆਦਮੀ ਆਦਮੀ ਬਣਦਾ ਹੈ।

ਪ੍ਰਸ਼ਨ:

- ੳ) ਕਿਹੜੀ ਗੱਲ ਲੇਖਕ ਦੇ ਸੁਭਾ ਦਾ ਅੰਗ ਬਣ ਚੁੱਕੀ ਸੀ?
- ਅ) ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਦੀ ਕਰੜਈ ਵੱਧਣ ਨਾਲ ਕੀ ਹੋਇਆ?
- ੲ) ਪਹਿਲ ਵਰੇਸ ਵਿੱਚ ਹੀ ਲੇਖਕ ਨੇ ਕੀ ਅਨੁਭਵ ਕਰ ਲਿਆ?
- ਸ) ਪੈਰੇ ਦਾ ਢੁੱਕਵਾਂ ਸਿਰਲੇਖ ਦਿਉ।

ਸੈਕਸ਼ਨ-ਡੀ

7. ਸਵਰਾਂ ਤੇ ਨੋਟ ਲਿਖੋ।
8. ਪੰਜਾਬੀ ਧੁਨੀ ਵਿਉਤ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਲਿਖੋ, ਉਚਾਰਨ ਅੰਗਾਂ ਤੇ ਨੋਟ ਲਿਖੋ?

Paper Code: 1112

Programme	Exam Code	Course Code
✓ Bachelor of Vocation (Retail Management)	111801	BVRL-1431 ✓
✓ Bachelor of Vocation (Management and Secretarial Practices)	111601	BVML-1431 ✓
✓ Bachelor of Vocation (Animation)	112201	BVAL-1431 ✓
✓ Bachelor of Vocation (Textile Design and Apparel Technology)	111201	BVTL-1431 ✓
✓ Bachelor of Vocation (Nutrition, Exercise and Health)	111401	BVNL-1431 ✓
✓ Bachelor of Vocation (Beauty and Wellness)	113801	BVBL-1431 ✓
✓ Bachelor of Vocation (Hospitality and Tourism)	113901	BVHL-1431 ✓
✓ Bachelor of Vocation (Artificial Intelligence and Data Science)	114001	BVIL-1431 ✓

Semester-I

Course Title: Punjab History and Culture
(30)

Time Allowed: 3 Hours**Max Marks: 80**

Candidate shall attempt 5 questions in 1000 words, by at least selecting one question from each section and the 5th

question may be attempted from any sections. Each question carries 16 marks.

Section-A

1. What do you know about the Physical Features of Punjab.
2. Describe the literary sources of the ancient history of Punjab.

Section-B

3. Study the Social life of people of Indus Valley People.
4. Describe the original home of Indo Aryans in Punjab.

Section-C

5. Discuss the religious life of people of Rig Vedic Age?
6. Discuss the economic life of people of Later Vedic Age?

Section-D

7. Discuss the life and teachings of Mahatma Buddha.
8. Discuss the life and teachings of Mahavira.

Hindi Version

सैक्शन—ए

1. पंजाब की भौतिक विशेषताओं के बारे में आप क्या जानते हैं?
2. पंजाब के प्राचीन इतिहास के साखरता स्रोतों का वर्णन कीजिए।

सैक्शन—बी

3. सिंधु घाटी के लोगों के सामाजिक जीवन का अध्ययन करें।
4. पंजाब में इंडो आर्यों के मूल घर का अध्ययन करें।

सैक्शन—सी

5. ऋग्वैदिक युग के लोगों के धार्मिक जीवन की चर्चा करें?
6. उत्तर वैदिक युग के लोगों के आर्थिक जीवन की चर्चा करें?

सैक्शन—डी

7. महात्मा बुद्ध के जीवन और शिक्षाओं की चर्चा कीजिए।
8. महावीर के जीवन और शिक्षाओं की चर्चा कीजिए।