

प्रादर्श प्रश्नपत्र –I  
कक्षा 12वीं

विषय – टेलीकम्युनिकेशन  
Subject - Telecommunication  
समय – 03 घण्टे  
Time – 3 Hours

विषय कोड – 957  
Subject Code – 957  
पूर्णांक – 100  
Maximum Marks – 100

निर्देश : (i) सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

All Questions are compulsory.

(ii) प्रश्न क्र. 1 में दो खण्ड हैं— (अ) बहुविकल्पीय प्रश्न तथा (ब) रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए।

Question No. 1 contain two parts (A) Multiple Choice questions and (B) Fill in the Blanks

(iii) प्रश्न – पत्र छः खण्डों में विभाजित है।

Question paper is divided in six parts.

(iv) प्रश्न – पत्र में कुल 25 प्रश्न हैं।

In question paper total nos. of question are 25

**खण्ड (अ) Part – A**

(प्रत्येक प्रश्न 01 अंक का है)

(Each question carries 2 marks.)

प्रश्न क्रमांक 01 (अ) बहुविकल्पिक प्रश्न Multiple choice question

निम्न में से सही विकल्प चुनकर लिखिए :

(A) Select the correct option from the following and write it

(i) ग्राहक के प्रतिक्रिया में शामिल नहीं हैं :-

(अ) जांचना (ब) उत्तर नहीं देना

(स) कार्यवाही (द) वर्गीकरण

Which is not involved in feedback of customer :-

(a) Follow up (b) Not Answer

(c) Act (d) Categorise

(ii) निम्न में कौन सा सोशल मीडिया का उदाहरण नहीं है :-

(अ) फेसबुक (ब) ट्वीटर

(स) ई-मेल (द) वाल पेंट

Which is not Example of social media :-

- (a) Facebook (b) Twitter  
(c) E- mail (d) Wall paint

(iii) कस्टमर आईडी में शामिल कर सकते है :-

- (अ) ग्राहक का पोस्टल पता (ब) ग्राहक का ई-मेल  
(स) अ व ब दोनों (द) कोई नहीं

Which can added in customer I.D. :-

- (a) Postel Address of customer (b) E-mail of customer  
(c) a & b both (d) None of these

(iv) निम्न में से कौन सा Conflit का प्रकार नहीं है -

- (अ) इंटरपर्सनल (ब) इंट्रापर्शनल  
(स) प्रोसेस (द) बुलिंग

Which of the following is not a type of conflict :-

- (a) Interpersonal (b) Intrapersonal  
(c) Process (d) Bulling

(v) कन्ज्यूमर एटीट्र्यूड में शामिल नहीं है :-

- (अ) बिलिव (ब) फीलिंग्स  
(स) बिहैवियर (द) कांपिलक्ट

Consumer Attitude may not have :-

- (a) Belief (b) Feelings  
(c) Behaviors (d) Conlifts

प्रश्न -1 (ब) रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए :-

(B) Fill in the Blanks :-

1. किसी विषय पर विश्वास या तो ..... या नकारात्मक हो सकता है।

“ Belief Can be Either----- or negative towards on object.

2. वैयाक्तिक मतभेद का अर्थ दो .....के बीच मतभेद से है।

Interpesonal Conflits rejer to a Conflict a between two-----

3. टालक टाइम वह समय सीमा है जिसमें एक एजेंट.....के साथ बात करते हैं।

Talk time is the duration of time on agent speaks talking with a -----

4. वितरण किसी उत्पाद या सेवा के .....होता है।

Feature are ----- that your product of service has.

5. संचार में एक प्रतिक्रिया.....करता है। जबकि दूसरा प्रतिक्रिया प्राप्त करता है।

In Communication one is -----feedback while after is receiving feedback.

### **खण्ड (ब) Part – B**

अतिलघुउत्तरीय प्रश्न है

Very short Answer Question

(प्रत्येक प्रश्न 02 अंक का है)

(Each question carries 2 marks.)

प्रश्न क्रमांक 2:– संचार क्या हैं?

What is Communication.

प्रश्न क्रमांक 3:– सक्रिय श्रवण क्या हैं?

What is Active listening.

प्रश्न क्रमांक 4:– ग्राहक संबंध प्रबंधन क्या हैं?

What is customer Relationship management.

प्रश्न क्रमांक 5:– कार्यस्थल पर होने वाले मतभेद को सम्हालने के कोई दो तरीके लिखिए?

Write two strategies to handle conflict of workplace?

प्रश्न क्रमांक 6 :– ग्राहक रवैया को परिभाषित कीजिए ?

Define the customer Attitude.

### **खण्ड (स) Part – C**

लघुउत्तरीय प्रश्न है

short Answer Question

(प्रत्येक प्रश्न पर 3 अंक है।)

(Each question carries 3 marks.)

प्रश्न क्रमांक 7 :– मोबाईल फोन के दुष्परिणाम लिखिए?

Write the Disadvantage of Mobile phones?

प्रश्न क्रमांक 8 :– प्रदर्शन कौशल को परिभाषित कीजिए ?

Define presentation Skill?

प्रश्न क्रमांक 9 :– एक उत्पाद के उत्कृष्ट बिक्री तकनीक से आप क्या समझते हैं?

What do you understand by dabalus selling techniques of a product?

प्रश्न क्रमांक 10 :- Repeat call से होने वाले नुकसान को लिखिए।

Write the drawback of Repeat call?

प्रश्न क्रमांक 11 :- मतभेद को प्रभावित करने वाले किन्हीं तीन कारकों की सूची बनाइए ?

List any three factors affecting conflict?

### खण्ड (द) Part - D

लघुउत्तरीय प्रश्न है

short Answer Question

(प्रत्येक प्रश्न पर 4 अंक है।)

(Each question carries 4 marks.)

प्रश्न क्रमांक 12:- मोबाईल फोन्स में पाये जाने वाले मूल तत्वों की उपयोगिता को सूचीबद्ध कीजिए?

List the availability of basic elements available in mobile phones?

अथवा (OR)

मोबाईल फोन्स के गुणों को सूचीबद्ध कीजिए ?

List the advantage of mobile phones ?

प्रश्न क्रमांक 13:- Policies और Guidelines में अंतर स्पष्ट कीजिए?

Differentiate between policies of Guidelines?

अथवा (OR)

TRAI और Rules में तुलना कीजिए?

Compare the Rules and Regulation of TRAI?

प्रश्न क्रमांक 14:- किन्हीं चार टेलीफोन शिष्टाचार का वर्णन कीजिए।

Describe any four telephone etiquettes.

अथवा (OR)

टेलीफोन बातचीत के दौरान क्या क्या करना चाहिए, किन्हीं चार बिन्दुओं का वर्णन कीजिए।

प्रश्न क्रमांक 15 :- MTD प्रणाली को समझाइए।

Explain the MTD system.?

अथवा (OR)

YTD प्रणाली को समझाइए ?

Explain the YTD system.

प्रश्न क्रमांक 16 :- USPC का वर्णन कीजिए?

Describe USPC?

अथवा (OR)

USPC को प्रमोट करने की रणनीतियों का वर्णन कीजिए?

Describe the strategies to promote the USPC?

प्रश्न क्रमांक 17 :- टेलीकॉम ग्राहक के प्रकारों को प्रदर्शित कीजिए।  
Represents the type of Telecom customer?  
अथवा (OR)  
ग्राहक की जानकारी एकत्र करने के प्रकारों को प्रदर्शित कीजिए?  
Represents the types of collecting customers information?

प्रश्न क्रमांक 18 :- Negotiation process में शामिल बिन्दुओं को लिखिए।  
Write the point involved in negotiation process?  
अथवा (OR)  
Negotiation skill की उपयोगिता लिखिए ?  
Write the usability of Negotiation skill?

**खण्ड (इ) Part – E**

दीर्घउत्तरीय प्रश्न है  
Long Answer Question  
(प्रत्येक प्रश्न पर 5 अंक है।)

(Each question carries 5 marks.)

प्रश्न क्रमांक 19 :- Android Os के किन्हीं पांच संस्करण का विश्लेषण कीजिए?  
Analyze any five version of Android Os?

अथवा (OR)  
Symbian Os के किन्हीं पांच संस्करण को विश्लेषण कीजिए?  
Analyze any five version of symbian Os?

प्रश्न क्रमांक 20 :- Call Handling Report में शामिल बिन्दुओं का वर्णन कीजिए।  
Describe the points involved in Call Handling Report?

अथवा/OR  
Call Quality Scores का वर्णन कीजिए।  
Describe the Call Quality Scores?

प्रश्न क्रमांक 21 :- मतभेदों को दूर करने के कोई पांच उपाय बताइए जिसका आप समर्थन करते हैं?

List any five ways to solve the conflict on which of are agree ?

अथवा/OR  
मतभेद के किन्ही पांच प्रकारों का तुलना कीजिए।  
Compare any five types of Conflict.

प्रश्न क्रमांक 22 :- सक्रिय श्रवण को प्रभावित करने वाले पांच कारकों का वर्णन कीजिए।

Describe five factors affecting active listening?

अथवा / OR

सक्रिया श्रवण के स्तरों का वर्णन कीजिए?

Describe stages of active listening?

प्रश्न क्रमांक 23 :- Brand visibility को प्रभावित करने वाले कारकों को समझाइए?

Explain the factors affecting Brand visibility ?

अथवा / OR

Brand visibility विभिन्न स्तरों को समझाइए ?

Explain the stages by Brand visibility?

### खण्ड (क) Part – K

दीर्घउत्तरीय प्रश्न – (प्रत्येक प्रश्न पर 6 अंक है।)

Long Answer Question – (Each question carries on 6 mark.)

प्रश्न क्रमांक 24 :- दूरसंचार के किन्ही छः प्रभागों और उनसे संबंधित गतिविधियों का उल्लेख कीजिए?

Mention any six division of Telecon and their Activity ?

अथवा / OR

SLA के विभिन्ना प्रकारों का उल्लेख कीजिये?

Mention different types of SLA?

प्रश्न क्रमांक 25 :- Escalation matrices क्या है। इसके पिरामिड को समझाइए?

What is Escalation matrices? Explain its pyramid?

अथवा / OR

Report Analysis क्या है? Swot Analysis को समझाइए है :-

What is report Analysis Explain swot Analysis

प्रादर्श प्रश्नपत्र – II  
कक्षा 12वीं

विषय – टेलीकम्युनिकेशन  
Subject - Telecommunication  
समय – 03 घण्टे  
Time – 3 Hours

विषय कोड – 957  
Subject Code - 957  
पूर्णांक – 100  
Maximum Marks – 100

निर्देश : (i) सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

All Questions are compulsory.

(ii) प्रश्न क्र. 1 में दो खण्ड हैं— (अ) बहुविकल्पीय प्रश्न तथा (ब) रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए।

Question No. 1 contain two parts (A) Multiple Choice questions and (B) Fill in the Blanks

(iii) प्रश्न – पत्र छः खण्डों में विभाजित है।

Question paper is divided in six parts.

(iv) प्रश्न – पत्र में कुल 25 प्रश्न हैं।

In question paper total nos. of question are 25

**खण्ड (अ) Part – A**

(प्रत्येक प्रश्न 01 अंक का है)

(Each question carries 2 marks.)

प्रश्न क्रमांक 01 (अ) बहुविकल्पिक प्रश्न Multiple choice question

निम्न में से सही विकल्प चुनकर लिखिए :

(A) Select the correct option from the following and write it

(i) संचार की प्रक्रिया में शामिल नहीं हैं :-

(अ) प्रेषक (ब) प्राप्तकर्ता

(स) माध्यम (द) शोर

Which is not a part of Communication process :-

(a) Sender (b) Receiver

(c) Medium (d) Noise

(ii) YTD का पूर्ण रूप है :-

(अ) Year till Date (ब) Year to Date

(स) Year the Date (द) कोई नहीं

Full from of YTD :-

- (a) Year till Date (b) Year to Date  
(c) Year the Date (d) None of these

(iii) टेलीकॉम सेक्टर में ग्राहक के प्रकार है :-

- (अ) प्रीपेड ग्राहक (ब) पोस्पेड ग्राहक  
(स) फिक्सड ग्राहक (द) सभी

Types of customer in Telecom sector :-

- (a) Prepaid customer (b) Post paid customer  
(c) Fixed prepaid (d) All

(iv) उपभोक्ता के एटीट्यूड में शामिल है -

- (अ) व्यवहार (ब) भावनाएँ  
(स) विश्वास (द) सभी

Parts of the Consumer attitude :-

- (a) Behavior (b) Feelings  
(c) Beliefs (d) All

(v) सफलम सौदेबाजी में शामिल है :-

- (अ) तैयारी (ब) सूचना का आदान -प्रदान  
(स) पूर्ण करना (द) सभी

Succfull - Negotitation invalves :-

- (a) Prepration (b) Exchange the information  
(c) Closing (d) All

प्रश्न -1 (ब) रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए :-

(B) Fill in the Blanks :-

1. संचार ..... साझा करने की दो तरफा प्रक्रिया है।

In Communication----- sharing in two way process.

2. MTU का पूर्ण रूप Mounth TO..... है।

Full from of MTD is mounth To-----

3. समस्या को .....करने के लिए टीमवर्क में वृद्धि करते है।

Escalation team work to ----- the problem

4. एक स्वस्थ .....और.....संबंध बातचीत की मदद से बनाया जाता है।

Healthy -----and -----Relationship can be built the help of negotitaion.

5.....और.....संघर्षों का टीम के प्रदर्शन पर नकरात्मक प्रभाव पड़ता है। In  
-----and-----Conflicts have Negative effeect of team performance.



**खण्ड (ब) Part – B**

लघुउत्तरीय प्रश्न है

short Answer Question

(प्रत्येक प्रश्न 02 अंक का है)

(Each question carries 2 marks.)

प्रश्न क्रमांक 2:– प्रतिक्रिया क्या हैं?

What is feedback.

प्रश्न क्रमांक 3:– लिखित संचार को परिभाषित करें?

Define the written Communication.

प्रश्न क्रमांक 4:– कॉल – मॉनिटरिंग से क्या तात्पर्य हैं?

What is Call Monitoring?

प्रश्न क्रमांक 5:– प्रोसेस कॉन्फ्लिक्ट (प्रक्रिया संघर्ष) क्या हैं?

What is process Conflict?

प्रश्न क्रमांक 6 :- “ भावनाएँ (फीलिंग) का क्या तात्पर्य हैं ?

What is the meaning of feeling.

**खण्ड (स) Part – C**

लघुउत्तरीय प्रश्न है

short Answer Question

(प्रत्येक प्रश्न पर 3 अंक है।)

(Each question carries 3 marks.)

प्रश्न क्रमांक 7 :- एंड्राइड Os के किन्हीं तीन वर्जन और उनके फीचर्स लिखिए?

Write down any 3 Android versions and their features?

प्रश्न क्रमांक 8 :- लिसनिंग की प्रक्रिया को समझाइये ?

Explain the Listening process?

प्रश्न क्रमांक 9 :- ब्रांड – दृश्यता बढ़ाने के क्या लाभ होते हैं?

What are the advantages of increasing Brand Visibility?

प्रश्न क्रमांक 10 :- रिपोर्ट मॉनिटरिंग क्या होता है?

What is Report Monitoring

प्रश्न क्रमांक 11 :- मतभेदों के किन्हीं 3 कारणों की सूची बनाइये ?

List any three main causes of conflicts?

**खण्ड (द) Part – D**

लघुउत्तरीय प्रश्न है  
short Answer Question  
(प्रत्येक प्रश्न पर 4 अंक है।)

(Each question carries 4 marks.)

प्रश्न क्रमांक 12:– SLA (सर्विस लीगल एग्रीमेंट) के 4 घटक क्या है?

What are the 4 different components of SLA?

अथवा (OR)

SLA के 4 प्रकारों के समझाइये ?

Define 4 Types of SLA ?

प्रश्न क्रमांक 13:– ग्राहक की सेवा से संबंधित किन्हीं 4 आवश्यकताओं के लिखिए?

Write any 4 service Related needs of Customer?

अथवा (OR)

बेसिक मोबाईल फोन से शामिल 4 फीचर लिखिये?

Write any 4 features of Basic Mobile phone?

प्रश्न क्रमांक 14:– कोई 4 शिष्टाचार लिखिये जिन्हें आप घर पर प्रदर्शित करेंगे।

Write down any 4 etiquettes that you need demonstrate home

अथवा (OR)

ऑफिस में प्रदर्शित करने वाले कोई 4 शिष्टाचार बताइये।

Write any 4 etiquettes for demonstrate at office

प्रश्न क्रमांक 15 :– यूनिक सेलिंग पाइंट के 4 चरण लिखिये।

Write any 4 Steps for unique selling point?

अथवा (OR)

USP के प्रचार की कोई 4 रणनीतियाँ लिखिये?

Write down any 4 strategies of USP promotion

प्रश्न क्रमांक 16 :– MTD को उदाहरण सहित समझाइये?

Explain MTD with Example?

अथवा (OR)

YTD को उदाहरण सहित समझाइये?

Explain YTD with Example

प्रश्न क्रमांक 17 :– आज दूरसंचार बाजार में ग्राहकों के प्रकार समझाइये।

Explain the type of customers in today telecom market?

अथवा (OR)

SWOT विश्लेषण को समझाइये?

Explain SWOT Analysis?

प्रश्न क्रमांक 18 :- सामूहिक आंतरिक मतभेद और समूह बाहरी मतभेद में अंतर स्पष्ट करें।  
Differentiate between intergroup and intergroup conflict?  
अथवा (OR)  
विश्वास और व्यवहार की तुलना करें?  
Compare Belief and Behavior?

**खण्ड (इ) Part – E**

दीर्घउत्तरीय प्रश्न है  
Long Answer Question  
(प्रत्येक प्रश्न पर 5 अंक है।)

(Each question carries 5 marks.)

प्रश्न क्रमांक 19 :-रजिस्टीव टच –स्क्रीम को विस्तार पूर्वक समझाइये?  
Explain Briefly about Resistive Touch - Screen?

अथवा (OR)  
कैपेस्टिव टच स्क्रीन को विस्तार पूर्वक समझाइये?  
Briefly Explain Capacitive Touch- Screen?

प्रश्न क्रमांक 20 :-प्रेजेन्टेशन स्लाइट की तैयारी कैसे करते हैं।  
How to prepare Presentaion Slids?

अथवा/OR  
स्लाइट प्रेजेन्टेशन कैसे बनाया जाता है।  
How to make slide Presentation?

प्रश्न क्रमांक 21 :- ब्रांड –दृश्यता का प्रभावित करने वाले 5 कारक लिखिये?  
Write down 5 factor that influence Brand visibility ?

अथवा/OR  
ब्रांड –दृश्यता को बढ़ाने के लिये कोई 5 तरीके लिखिये?  
Describe any 5 way of improving Brand visibility.

प्रश्न क्रमांक 22 :- एस्क्लेशन मॉट्रिक्स को विस्तार से समझाइये?  
Explain Briefly about escalation matrice

अथवा /OR  
रिपोर्ट विश्लेषण को विस्तार से समझाइये?  
Briefly Explain Report Analysis?

प्रश्न क्रमांक 23 :- एक सफल वार्ताकार बनने के लिये आवश्यक कौशल का वर्णन करें।  
Decribe the 5 skill Required to become a sucessefull Negotitar ?

अथवा /OR  
मतभेदों को दूर करने के तरीकों को समझाइये ?  
Explain the difference 5 styles of conflict Resolution?

**खण्ड (क) Part – K**

दीर्घउत्तरीय प्रश्न – (प्रत्येक प्रश्न पर 6 अंक है।)

Long Answer Question – (Each question carries on 6 mark.)

प्रश्न क्रमांक 24 :- मोबाईल फोन के विभिन्न फायदों को समझाइये?

Explain different advantages of mobile phone ?

अथवा / OR

निम्न का वर्णन कीजिये :-

- (i) टॉप – अप
- (ii) स्पेशल टैरिफ वाऊचर
- (iii) संदेश युक्तिकरण
- (iv) मोबाईल इंटरनेट
- (v) ऑनलाईन मोबाईल रिचार्ज
- (vi) डाटा प्लान

Explain Briefly :-

- (i) Top- up
- (ii) Special Traiff Vocher
- (iii) SMS
- (iv) Mobile internet
- (v) Online mobile Recharge
- (vi) Data plan

प्रश्न क्रमांक 25 :- एवरेज हैण्डल टाइम को विस्तार पूर्वक समझाइए?

Brifly Explain Avrage Handle time?

अथवा / OR

एस्वलेशन प्रक्रिया में कौन सी गतिविधियाँ शामिल है विस्तारपूर्वक समझाइये?

Explain Brifly Different Activities in escalation process?