Name : ....

Roll No. : ....

कुल प्रश्नों की संख्या : **25**]
Total No. of Questions : **25**]

[कुल मुद्रित पृष्ठों की संख्या : **11**
[Total No. of Printed Pages : **11**

K-202957

विषय : टेलीकॉम

Subject : Telecom

समय : **3 घण्टे**]
Time : **3 hours**]

[पूर्णांक : **100**
[Maximum Marks : **100**

निर्देश :
Instructions :

(*i*) सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।
All questions are compulsory.

(*ii*) प्रश्न क्रमांक 1 में दो भाग हैं—(अ) रिक्त स्थानों की पूर्ति तथा (ब) बहुविकल्पीय प्रश्न हैं।
Question No. **1** contains two parts–(A) Fill in the blanks and (B) Multiple choice questions.

(*iii*) प्रश्न क्रमांक 2 से 6 तक अतिलघुउत्तरीय प्रश्न हैं।
Question Nos. **2** to **6** are very short answer type questions.

(*iv*) प्रश्न क्रमांक 7 से 11 तक अतिलघुउत्तरीय प्रश्न हैं।
Question Nos. **7** to **11** are very short answer type questions.

(*v*) प्रश्न क्रमांक 12 से 18 तक लघुउत्तरीय प्रश्न हैं।
Question Nos. **12** to **18** are short answer type questions.

(*vi*) प्रश्न क्रमांक 19 से 23 तक दीर्घउत्तरीय प्रश्न हैं।
Question Nos. **19** to **23** are long answer type questions.

(*vii*) प्रश्न क्रमांक 24 एवं 25 दीर्घउत्तरीय प्रश्न हैं।
Question Nos. **24** and **25** are long answer type questions.

(*viii*) नियमानुसार 4, 5 एवं 6 अंक वाले प्रश्नों में विकल्प दिए गए हैं।
Options for questions having 4, 5 and 6 marks have been given as per rule.

खण्ड - (अ) / Part - (A)

(प्रत्येक प्रश्न 1 अंक का है)

(Each question carries 1 mark)

प्रश्न-1 **(अ)** रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए : [1×5=5]

(A) Fill in the blanks :

(*i*) सुनना एक ___ संचार की कुंजी है।

Listening is a key to a/an ___ communication.

(*ii*) एक ब्रॉण्ड के विपणन में एक बहुत ही महत्वपूर्ण कदम ___ दर्शकों को प्रेरित करना है।

A very important step in marketing a brand is to identify the ___ audience .

(*iii*) कॉल हैण्डलिंग इन-बाउन्ड रिपोर्ट का उपयोग एक निर्धारित ___ सीमा में इन-बाउण्ड कॉल कि निगरानी के लिए किया जा सकता है।

The call handling in-bound report can be used to monitor in-bound call over a set ___ frame.

(*iv*) सामाजिक परिवर्तन की दरों के बीच ___ के कारण भी संघर्ष उत्पन्न होता है।

Conflict also arises due to the ___ between rates of social change.

(*v*) उपभोक्ता के रवैये को ___ या नापसंद कि भावना के रूप में परिभाषित किया जा सकता है, जो किसी व्यक्ति की किसी वस्तु के प्रति है।

Consumer attitude may be defined as a feeling of ___ or dislike that an individual has towards an object.

प्रश्न-1 **(ब)** सही विकल्प चुनकर लिखिए : [1×5=5]

(B) Choose and write the correct option :

(*i*) इनमें से कौन-सा संचार का माध्यम नहीं है ?

(*अ*) रेडियो (*ब*) टेलीफोन कॉल

(*स*) लेटर (*द*) रिसीवर

Which of these is not the communication channel?

(*a*) Radio (*b*) Telephone call

(*c*) Letter (*d*) Receiver

(*ii*) इनमें से कौन-सा ब्रॉण्ड दृश्यता का चरण नहीं है ?

(अ) जागरूकता

(ब) राय

(स) विचार

(द) सेलिब्रीटी

Which of these is not the step of brand visibility?

(*a*) Awareness

(*b*) Opinion

(*c*) Consideration

(*d*) Celebrity

(*iii*) इनमें से कौन-सा दूर-संचार बाजार में ग्राहक का प्रकार नहीं है ?

(अ) मोबाइल प्रिपेड कस्टमर

(ब) मोबाइल पोस्टपेड कस्टमर

(स) फिक्स्ड प्रिपेड कस्टमर

(द) संघटन का नाम

Which of these is not the customer in telecom market?

(*a*) Mobile prepaid customer

(*b*) Mobile postpaid customer

(*c*) Fixed prepaid customer

(*d*) Name of organization

(*iv*) इनमें से कौन-सा संघर्ष का प्रकार है ?

(अ) सामाजिक बदलाव

(ब) सांस्कृतिक अंतर

(स) व्यक्तिगत अंतर

(द) कार्य संघर्ष

Which of these is not the type of conflict?

(*a*) Social change

(*b*) Cultural difference

(*c*) Personal difference

(*d*) Task conflict

(*v*) इनमें से किसके कारण संघर्ष पैदा हो सकता है ?

(अ) मोलतोल

(ब) इन्ट्राग्रुप

(स) संचार में बाधाएँ

(द) सूचना का आदान-प्रदान

From which of these conflict may occur?

(*a*) Bargain

(*b*) Intragroup

(*c*) Barrier in communication

(*d*) Exchange information

खण्ड - (ब) / Part - (B)

(प्रत्येक प्रश्न 2 अंक का हैं)

(Each question carries 2 marks)

प्रश्न-2 प्रतिक्रिया क्या है ? [2]

What is feedback ?

प्रश्न-3 ई-मेल सिष्टाचार क्या है ? [2]

What is e-mail etiquette ?

प्रश्न-4 रिपोर्टिंग क्या है ? [2]

What is reporting ?

प्रश्न-5 ग्राहक सेवा कैसे शुरू होती है ? [2]

How is customer service started ?

प्रश्न-6 संघर्ष के समापन में अच्छे नोट पर अंत करना क्या है ? [2]

What is end on good note in conflict resolution ?

खण्ड - (स) / Part - (C)

(प्रत्येक प्रश्न 3 अंक का है)

(Each question carries 3 marks)

प्रश्न-7 दुकानों कि विभिन्न श्रेणियों को लिखिए। [2+1=3]

Write different categories of outlets.

प्रश्न-8 संक्षेप में समझाइए : [1+1+1=3]

(अ) बातचीत का माध्यम

(ब) एन्कोडिंग मेसेज

(स) डिकोडिंग मेसेज

Write in short :

(*a*) Communication channel

(*b*) Encoding message

(*c*) Decoding message

प्रश्न-9 एक उत्पाद में एफ.ए.बी. क्या है, समझाइए। [1+1+1=3]

Explain what is FAB in a product.

प्रश्न-10 रिपिट कॉल के ड्राबैक क्या है ? [1+1+1=3]

What is drawback of repeat call?

प्रश्न-11 संघर्ष को प्रभावित करने वाले कारक का वर्गीकरण कीजिए। [1+1+1=3]

Write the categorization of factors influencing conflicts.

खण्ड - (द) / Part - (D)

(प्रत्येक प्रश्न 4 अंक का है)

(Each question carries 4 marks)

प्रश्न-12 संघर्ष क्या है ? किसी भी तीन प्रकार के संघर्ष को समझाइए। [1+1+1+1=4]

What is conflict ? Explain any three types of conflict.

अथवा

OR

संघर्ष का समाधान क्या है ? संघर्ष के तीन मुख्य कारणों को सूचीबद्ध कीजिए।

What is conflict resolution? List any three main causes of conflict.

प्रश्न-13 मोबाइल ऑपरेटिंग सिस्टम क्या है ? किन्हीं दो को समझाइए। [2+1+1=4]

What is mobile operating system ? Explain any two types.

अथवा

OR

टर्न-अराउण्ड समय और सेवा स्तर समझौते क्या है, समझाइए।

Explain what is turn-around time and service level agreement.

प्रश्न-14 सेवा स्तर समझौते के घटक क्या हैं, समझाइए। [1+1+1+1=4]

Explain what are the components of service level agreement.

अथवा

OR

सेवा स्तर समझौते के प्रकार को समझाइए।

Explain the types of service level agreement.

प्रश्न-15 प्रतिक्रिया के किसी दो प्रकारों को समझाइए। [2+2=4]

Explain any two types of feedback.

अथवा

OR

टेलीफोन में बात करते समय क्या करना चाहिये और क्या नहीं करना चाहिए, समझाइए।

Explain Do's and Don'ts while talking on telephone.

प्रश्न-16 एम.टी.डी. और वाई.टी.डी. के बारे में समझाइए। [2+2=4]

Explain about MTD and YTD.

अथवा

OR

यू.एस.पी. से आप क्या समझते हैं ? यू.एस.पी. को बढ़ावा देने के लिये रणनीतियाँ को समझाइए।

What do you understand by USP ? Explain the strategies for promoting USP.

प्रश्न-17 उत्पाद की विशेषताएँ और लाभ के बारे में उदाहरण सहित समझाइए। [2+2=4]

Explain the features and benefit of product with example.

अथवा

OR

ब्राण्ड की दृश्यता और इसको प्रभावित करने वाले कारक कौन-से है, समझाइए।

Explain brand visibility and the factor affecting brand visibility.

प्रश्न-18 स्केलेशन (वृद्धि) मैटिक्स क्या है, समझाइए। [4]

Explain what is escalation matrix.

अथवा

OR

स्केलेशन प्रक्रिया क्या है ? समझाइए।

What is escalation process ? Explain.

खण्ड - (इ) / Part - (E)

(प्रत्येक प्रश्न 5 अंक का है)

(Each question carries 5 marks)

प्रश्न-19 मोबाइल फोन के लाभ की व्याख्या कीजिए। [1+1+1+1+1=5]

Explain the advantages of mobile phone.

अथवा

OR

मोबाइल नैटवर्क क्या है? मोबाइल फोन की विभिन्न विशेषताओं की व्याख्या कीजिए।

What is mobile network ? Explain the different features of mobile phone.

प्रश्न-20 संचार क्या है? संचार की विभिन्न श्रेणियों पर उदाहरण दें। [1+1+1+1+1=5]

What is communication ? Give example on different categories of communication.

अथवा

OR

ग्राहक की प्रतिक्रिया किसे कहते हैं? ग्राहक की प्रतिक्रिया लेने के लिए उसके चरणों को सूचीबद्ध कीजिए।

What is customer feedback? List the steps to get customer feedback.

प्रश्न-21 निम्न पर टिप्पणियाँ कीजिए : [1+1+1+1+1=5]

(*अ*) शुद्ध प्रमोटर स्कोर

(*ब*) ग्राहक संतुष्टि स्कोर

(*स*) सोशल मीडिया की निगरानी

(*द*) बिक्री संवर्धन और प्रस्ताव

(*इ*) कंपनी द्वारा प्रचार

Write notes on the following :

(*a*) Net promoter score

(*b*) Customer satisfaction score

(*c*) Social media monitoring

(*d*) Sales promotion and offer

(*e*) Promotion by company

अथवा

OR

निम्न पर टिप्पणियाँ कीजिए :

(*अ*) ब्राण्ड का नाम

(*ब*) ब्राण्डिंग

(*स*) ब्राण्ड के प्रति जागरूकता

(*द*) ब्राण्ड की पहचान

(*इ*) विज्ञापन

Write notes on the following :

(*a*) Brand name

(*b*) Branding

(*c*) Brand awareness

(*d*) Brand recognition

(*e*) Advertising

प्रश्न-22 सशक्तीकरण और मैट्रिक्स क्या हैं ? व्यक्तिगत और टीम सशक्तिकरण मैट्रिक्स में तीन सामान्य तत्व क्या हैं, समझाइए। [2+3=5]

What are empowerment and matrix ? Explain what are the three general elements in individual and team empowerment matrix.

अथवा

OR

ग्राहक की पहचान और उपयोग प्रबंधन क्या हैं ? आज के दूर संचार बाजार में विभिन्न प्रकार के ग्राहकों के बारे में लिखिए।

What are customer identity and access management ? Write on the various types of customer in today's telecom market?

प्रश्न-23 मोलभाव क्या है ? सफल वार्ता के बिन्दु कौन-से है ? [1+1+1+1+1=5]

What is negotiation ? What are the points of successful negotiation ?

अथवा

OR

अनुभूति और धारणा क्या हैं ? त्रिघटक मॉडल के बारे में समझाइए।

What are feeling and belief ? Explain tri-component model.

खण्ड - (फ) / Part - (F)

(प्रत्येक प्रश्न 6 अंक का है)

(Each question carries 6 marks)

प्रश्न-24 संक्षेप में समझाइए : [2+2+2=6]

(*अ*) स्मार्ट फोन

(*ब*) प्रतिरोधक टच स्क्रीन

(*स*) संधारित टच स्क्रीन

Write in short :

(*a*) Smart phone

(*b*) Resistive touch screen

(*c*) Capacitive touch screen

अथवा

OR

संक्षेप में समझाइए :

(*अ*) मोबाइल टेरिफ

(*ब*) मोबाइल रिचार्ज

(*स*) डेटा प्लान

Write in short :

(*a*) Mobile tariff

(*b*) Mobile recharge

(*c*) Data plan

[2+2+2=6]

प्रश्न-25 संक्षेप में समझाइए :

(अ) कॉल हैण्डलिंग

(ब) एवरेज हैण्डल टाइम

(स) होल्ड टाइम

Write in short :

(*a*) Call handling

(*b*) Average handle time

(*c*) Hold time

अथवा

OR

निम्न को संक्षेप में समझाइए :

(अ) ग्राहक संबंध प्रबंधन

(ब) गुणवत्ता कॉल की निगरानी

(स) रिपीट कॉल

Explain briefly the following :

(*a*) Customer Relationship Management

(*b*) Quality Call Monitoring

(*c*) Repeat Call

....