CCE-III-RR(B)/222/9257

B

ಆಗಸ್ಟ್ 2024 ರ ಪರೀಕ್ಷೆ-3
AUGUST 2024 EXAMINATION-3

ಒಟ್ಟು ಮುದ್ರಿತ ಪುಟಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ : 12]
Total No. of Printed Pages : 12]
ಒಟ್ಟು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ : 34]
Total No. of Questions : 34]

CCE RR

NSQF LEVEL-2

ಸಂಕೇತ ಸಂಖ್ಯೆ : 87-EK
Code No. : 87-EK

Question Paper Serial No.

ವಿಷಯ : ರೀಟೇಲ್
Subject : Retail

(ಕನ್ನಡ ಮತ್ತು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮಾಧ್ಯಮ / Kannada and English Medium)
(ಶಾಲಾ ಪುನರಾವರ್ತಿತ ಅಭ್ಯರ್ಥಿ / Regular Repeater)

ದಿನಾಂಕ : 03. 08. 2024] [Date : 03. 08. 2024
ಸಮಯ : ಬೆಳಗ್ಗೆ 10-15 ರಿಂದ ಮಧ್ಯಾಹ್ನ 12-30 ರವರೆಗೆ] [Time : 10-15 A.M. to 12-30 P.M.
ಗರಿಷ್ಠ ಅಂಕಗಳು : 60] [Max. Marks : 60

Cut here/ಇಲ್ಲಿ ಕತ್ತರಿಸಿ

ಪರೀಕ್ಷಾರ್ಥಿಗಾಗಿ ಸಾಮಾನ್ಯ ಸೂಚನೆಗಳು / General Instructions to the Candidate :

1. ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಪತ್ರಿಕೆಯು ಒಟ್ಟು 34 ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದು, *ಭಾಗ - ಎ* ಮತ್ತು *ಭಾಗ - ಬಿ* ಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. *ಭಾಗ - ಎ* ನಲ್ಲಿ ರೀಟೇಲ್ ವಿಷಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿದ್ದು, *ಭಾಗ - ಬಿ* ನಲ್ಲಿ Functional English ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿರುತ್ತವೆ.
   This Question Paper consists of 34 questions including ***Section – A*** and ***Section – B. Section – A*** consists of questions related to the subject Retail 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 (ಬಾಣವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ), ಎಡಬದಿ ಪಾರ್ಶ್ವವನ್ನು ಕತ್ತರಿಸಬೇಡಿ.*** 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 ***(Follow the arrow).*** **Do not cut the left side to open the paper.** Check whether all the pages of the question paper are intact.
3. ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಕೊಟ್ಟಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಿ.
   Follow the instructions given against the 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.
6. ನಿಮಗೆ ವಿತರಿಸಲಾಗಿರುವ ಪ್ರಶ್ನೆಪತ್ರಿಕೆಯ ಆವೃತ್ತಿ (Version) ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಪ್ರವೇಶ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಮುದ್ರಿತವಾಗಿರುವ ಪ್ರಶ್ನೆಪತ್ರಿಕೆಯ ಆವೃತ್ತಿ ಒಂದೇ ಆಗಿರುವುದನ್ನು ಖಾತರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
   Ensure that, the Version of the question paper distributed to you and the Version printed on your admission ticket is the same.

ಇಲ್ಲಿಂದ ಕತ್ತರಿಸಿ

TEAR HERE TO OPEN THE QUESTION PAPER
ಪ್ರಶ್ನೆಪತ್ರಿಕೆಯನ್ನು ತೆರೆಯಲು ಇಲ್ಲಿ ಕತ್ತರಿಸಿ

03. 08. 2024

Tear here

ಭಾಗ – ಎ

SECTION – A

I. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಅಪೂರ್ಣ ಹೇಳಿಕೆಗಳಿಗೆ ನಾಲ್ಕು ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಅವುಗಳಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚು ಸೂಕ್ತವಾದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಆರಿಸಿ, ಅದರ ಕ್ರಮಾಕ್ಷರದೊಂದಿಗೆ ಪೂರ್ಣ ಉತ್ತರವನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ : **8 × 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. ನಿರ್ವಹಣೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಯ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯ

   (A) ಜಾಗ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವುದು

   (B) ಜೋಡಣೆ

   (C) ಸಾರಿಗೆ

   (D) ನಾಯಕತ್ವ

   The main function of admin merchandiser is

   (A) Managing site and location

   (B) Assembling

   (C) Transportation

   (D) Leadership

2. ಪ್ರಥಮ ಚಿಕಿತ್ಸೆ ಕಿಟ್‌ಗಾಗಿ ISO ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಚಿಹ್ನೆ

(A) ಹಸಿರು ಹಿನ್ನೆಲೆಯಲ್ಲಿ ರೆಡ್‌ಕ್ರಾಸ್

(B) ಹಸಿರು ಹಿನ್ನೆಲೆಯಲ್ಲಿ ಬಿಳಿ ರೆಡ್‌ಕ್ರಾಸ್

(C) ಬಿಳಿ ಹಿನ್ನೆಲೆಯಲ್ಲಿ ರೆಡ್‌ಕ್ರಾಸ್

(D) ಬಿಳಿ ಹಿನ್ನೆಲೆಯಲ್ಲಿ ಹಸಿರು ಕ್ರಾಸ್

The ISO specified symbol for the first aid kit is

(A) Red Cross on green background

(B) White Cross on green background

(C) Red Cross on white background

(D) Green Cross on white background

3. ನೇರ ನೆಲದ ವಿನ್ಯಾಸ ಮತ್ತು ಕರ್ಣೀಯ ನೆಲ ವಿನ್ಯಾಸದ ಸಂಯೋಜನೆಯು

(A) ಫ್ರೀ ಫ್ಲೋ ಲೇಔಟ್ (B) ರ್‍ಯಾಕ್ ಲೇಔಟ್

(C) ಮಿಶ್ರ ಲೇಔಟ್ (D) ಗ್ರಿಡ್ ವಿನ್ಯಾಸ

The blend of straight floor and diagonal floor layout is

(A) Free flow layout (B) Rack layout

(C) Spine layout (D) Grid layout

4. ಚಿಲ್ಲರೆ ಸಾರಿಗೆಯ ಉದ್ದೇಶ

(A) ಸರಕುಗಳ ಗುಣಮಟ್ಟ ಸುಧಾರಣೆ

(B) ಉತ್ಪಾದನಾ ನಷ್ಟದಲ್ಲಿ ಇಳಿಕೆ

(C) ಮಾರಾಟದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಳ

(D) ಸರಕುಗಳನ್ನು ಅಲ್ಪಾವಧಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡುವುದು

The objective of retail transportation is to

(A) improve quality of goods

(B) reduce production wastage

(C) increase in sales

(D) deliver goods in a short time

5. ಇದರಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ಚಿಲ್ಲರೆ ಸಾರಿಗೆಯ ವಿಧಾನವಲ್ಲ ?

(A) ಇ-ಮೇಲ್ (B) ರಸ್ತೆ

(C) ಗಾಳಿ (D) ನೀರು

Which amongst the following is NOT the mode of retail transportation ?

(A) *E*-mail (B) Road

(C) Air (D) Water

6. ಒಂದು ವಸ್ತುವನ್ನು ಅಪಾಯಕಾರಿ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದನ್ನು ಪರೀಕ್ಷಿಸುವಿರಿ ?

(A) ವಸ್ತುಗಳ ಭದ್ರತೆಯ ಮಾಹಿತಿ ಪಟ್ಟಿ

(B) ಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಯ ವರದಿ

(C) ಅಪಾಯಕಾರಿ ವಸ್ತುಗಳ ದಾಸ್ತಾನು

(D) ಉತ್ಪನ್ನದ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಲೇಬಲ್)

Which of the following would you check to see if a material is considered as hazardous ?

(A) Material safety data sheet

(B) Purchasing record

(C) Hazardous material inventory

(D) The product label

7. ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಆಹಾರ ಶೈಲಿಗೆ ವೃತ್ತಿಪರತೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡದ ಒಂದು ಕೌಶಲ್ಯ

(A) ಸಂವಹನಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (B) ಟೇಬಲ್ ಪ್ರಸ್ತುತಿ ಕಲೆ

(C) ಊಟ ಮಾಡುವ ಕಲೆ (D) ಉಪಾಹಾರ ಗೃಹಗಳ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರ

Which one of the following does NOT give professional touch to your food style ?

(A) Conversational skills (B) Art of table presentation

(C) Art of dining (D) Restaurant etiquette

8. ವಿದ್ಯುತ್ ಉಪಕರಣಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಬೆಂಕಿಯನ್ನು ನಂದಿಸುವ ಸಾಧನದ ವಿಧ

(A) Type *A* (B) Type *C*

(C) Type *X* (D) Type *Y*

The type of fire extinguishers used in extinguishing fire caused by electrical appliances is

(A) Type *A* (B) Type *C*

(C) Type *X* (D) Type *Y*

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

Fill in the blanks with suitable answer :

9. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸಲು ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಅಂಗಡಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಪಾರೀಕರಣ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಕಲೆ ....

The art of displaying merchandise in a store to attract customers and increase sales is ....

10. ಟ್ರಯಲ್ ಕೊಠಡಿಗಳು .... ಅನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿರಬೇಕು.

The trial rooms should have the .... and must be kept clean.

11. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭದ್ರತಾ ಕಾವಲುಗಾರರನ್ನು .... ಎಂದು ಕರೆಯುತ್ತಾರೆ.

Personal security guards are also known as ....

III. 12. ***A*-ಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರದ ವಿತರಣಾ ವಿಧಾನಗಳು ಹಾಗೂ *B*-ಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ಅವುಗಳ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಅವುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸಿ ಉತ್ತರಗಳನ್ನು ಕ್ರಮಾಕ್ಷರದೊಡನೆ ಬರೆಯಿರಿ :** **4 × 1 = 4**

The distribution methods of retail categories are given in Column-A and their features in Column-B. Match them and write the answers along with alphabets :

***A*-ಪಟ್ಟಿ Column-A**	***B*-ಪಟ್ಟಿ Column-B**
i) ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮಾರಾಟಗಾರರು Online sellers	a) ಎರಡು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಮಳಿಗೆಗಳು ಸಂಪರ್ಕ ಹೊಂದಿದೆ Two or more outlets are physically connected
ii) ಶಾಪಿಂಗ್ ಪ್ರದೇಶ Shopping area	b) ದೊಡ್ಡ ಸ್ವಾವಲಂಬಿ ಶಾಪಿಂಗ್ Large self contained shopping area
iii) ಅದ್ವಿತೀಯ Stand alone	c) ಗ್ರಾಹಕರು ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್ ಮೂಲಕ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡುತ್ತದೆ Allows customers to purchase products via internet
iv) ಸ್ಟ್ರಿಪ್ ಶಾಪಿಂಗ್ ಕೇಂದ್ರ Strip shopping centre	d) ಇತರೆ ಚಿಲ್ಲರೆ ಮಳಿಗೆಗಳ ಸಂಪರ್ಕ ಹೊಂದಿಲ್ಲ Do not have the connection of other retail outlets
	e) ಅಂಗಡಿಯಲ್ಲದ ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರ Considered as non-store retailing
	f) ಸ್ಥಳೀಯ ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರದ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು A Local centre of retail operations
	g) ಆದೇಶಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ ಆದರೆ ಶಾಪಿಂಗ್ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ Receives orders but do not host shopping visits

IV. **ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ :** **5 × 1 = 5**

Answer the following questions :

13. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮದ ಹಕ್ಕುಗಳ ವಿಧಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.

    Mention the types of rights of merchandising.

14. ಪ್ಲ್ಯಾನೊಗ್ರಾಮ್ ಎಂದರೇನು ?

    What is a planogram ?

15. ಚಂಚಲ ಗ್ರಾಹಕ ಎಂದರೆ ಯಾರು ?

    Who is fickle customer ?

16. ಪ್ರಧಾನ ವಸ್ತುಗಳಿಗೆ ಎರಡು ಉದಾಹರಣೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.

    Mention any two examples of staple products.

17. ವೈಯಕ್ತಿಕ ರೂಪಗೊಳ್ಳುವಿಕೆಗೆ ಅವಶ್ಯಕವಾದ ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡು ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.

    Write any two skills required for personal grooming.

V. **ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ :** **4 × 2 = 8**

Answer the following questions :

18. ದೃಶ್ಯ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಕಿಟಕಿ ಪ್ರದರ್ಶನವನ್ನು ಹೇಗೆ ಬಳಕೆ ಮಾಡುವಿರಿ ?

    How do you utilize window displays in visual merchandising ?

19. ನೀವು ಒಬ್ಬ ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಯಾಗಿ, ಅಂಗಡಿಯಲ್ಲಿ ಕಳ್ಳತನ ಅಥವಾ ಎತ್ತುವಿಕೆಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಯಾವ ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವಿರಿ ?

    As a retailer what precautions you would take to minimize theft or shoplifting ?

20. ಸುರಕ್ಷಿತ ಗಣಕಯಂತ್ರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಬೇಕಾಗುವ ಎರಡು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿ.

State two tips for safe computer work station.

21. ಅಂಗಡಿ ವಿನ್ಯಾಸ ಯೋಜನೆಯ ಯಾವುದಾದರೂ ನಾಲ್ಕು ಹಂತಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.

Write any four steps for designing store layout.

ಅಥವಾ / *OR*

ಅಂಗಡಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರದ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಎಂದರೇನು ?

What do you mean by standard operating procedures in retail ?

VI. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ : 3 × 3 = 9

Answer the following questions :

22. ಅಂಗಡಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಮುಚ್ಚುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

Explain the closing procedures in stores.

ಅಥವಾ / *OR*

"ಉತ್ತಮ ಅಂಗಡಿಯ ವಿನ್ಯಾಸವು ಅನೇಕ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ" ಈ ವಾಕ್ಯವನ್ನು ಸಮರ್ಥಿಸಿ.

"A good store layout serves many purposes." Justify this statement.

23. ಚಿಲ್ಲರೆ ಬಿಲ್ಲಿಂಗ್‌ನ ಮುಖ್ಯ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

Explain the key features of retail billing.

24. ವ್ಯಾಪಾರೋದ್ಯಮಿಯ ಮೂಲ ಕರ್ತವ್ಯಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

Explain the basic duties of a merchandiser.

VII. **ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ :** **2 × 4 = 8**

Answer the following questions :

25. ಚಿಲ್ಲರೆ ಮಳಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಬೆಂಕಿ ತಡೆಗಟ್ಟುವಿಕೆಯ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

Explain briefly the methods of fire prevention in retail stores.

ಅಥವಾ / OR

ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಉದ್ಯೋಗದಾತರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

Explain the responsibilities of employers at workplace.

26. ನೀವು ಒಬ್ಬ ಭದ್ರತಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಾಗಿ ಯಾವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

Explain the general roles and functions that you should perform as a security personnel.

ಅಥವಾ / OR

ನೀವು ಒಬ್ಬ ಭದ್ರತಾ ಕಾವಲುಗಾರರಾಗಿ ಪುರದ್ವಾರದ ಬಳಿ ಯಾವ ರೀತಿಯ ಕರ್ತವ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

Explain the various reception duties that you should perform as a security guard.

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. The mental framework of a person who walks with hands in pocket, shoulders bent is
    - (A) Confident
    - (B) Commanding
    - (C) Monotony
    - (D) Unhappiness

28. Grapevine communication is also known as
    - (A) Formal communication
    - (B) Informal communication
    - (C) Downward communication
    - (D) Pictorial communication

II. Fill in the blank with suitable answer : **1 × 1 = 1**

29. The flow of information from subordinates to superior is ....

III. Answer the following question : **1 × 1 = 1**

30. How do you interpret the state of mind of a person whose eyebrows are lowered ?

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

31. Explain the functions of Fax machine.

OR

Explain the essentials of good communication.

32. How do you indentify a person who is 'lying' using signs of body language ?

V. Answer the following question : **1 × 3 = 3**

33. Explain horizontal communication.

VI. Answer the following question : **1 × 4 = 4**

34. Explain the methods of overcoming the barriers in communication.

DO NOT WRITE ANYTHING HERE