

--	--	--	--	--	--	--

221(GE)

(MARCH, 2022)

Time : 3 Hours]

[Maximum Marks : 100

સૂચનાઓ :

1. આ પ્રશ્નપત્રમાં કુલ 6 વિભાગ અને 58 પ્રશ્નો છે.
2. બધા જ પ્રશ્નો ફરજિયાત છે. વિકલ્પો આંતરિક છે.
3. પ્રશ્નની સૂચના પ્રમાણે જવાબ લખવા.
4. પ્રશ્નોના ગુણ પ્રમાણે જવાબ લખવા.
5. નવો વિભાગ નવા પાના પર લખવો.

વિભાગ – A

- નીચે આપેલા 1 થી 15 સુધીના હેતુલક્ષી પ્રશ્નો છે. આપેલા વિકલ્પોમાંથી સાચો વિકલ્પ (A, B, C) પસંદ કરીને લખો. દરેકનો 1 ગુણ છે : [15]
- 1. અહેવાલ લેખનમાં સૌથી અગત્યનું પરિબળ કયું હોય છે ?
(A) સચ્ચાઈ (B) ઝડપ (C) આકર્ષકતા
- 2. માહિતીસંચારના કયા તત્વ વગર બીજા બધાં તત્વો નિષ્ક્રિય બની રહે છે ?
(A) સેન્ડર (B) સંદેશો (C) ફીડબેક
- 3. કયો પત્ર સંસ્થામાં જવાબદારીની સોંપણી માટે યોગ્ય રહે છે ?
(A) વાણિજ્ય પત્ર (B) D.O. (C) મેમોરેન્ડમ
- 4. રેન્ડમ એક્સેસ મેમરીનું ટૂંકુ રૂપ શું છે ?
(A) ROM (B) REM (C) RAM
- 5. સેન્ડરની પસંદગી શેના આધારે કરવામાં આવે છે ?
(A) માધ્યમ (B) સંદેશો (C) રિસીવર
- 6. કયા પ્રિન્ટરને 'બબલજેટ' પણ કહેવામાં આવે છે ?
(A) ઈન્કજેટ (B) ડ્રમ (C) લેસર
- 7. સામૂહિક જનસંપર્કનું અસરકારક માધ્યમ કયું છે ?
(A) ટેલિવિઝન (B) વર્તમાનપત્ર (C) સામયિક

8. અધિકારીને કંપનીના હિતની દરેક બાબત કયા પત્ર મારફત મળી રહે છે ?
 (A) D.O. (B) મેમોરેન્ડમ (C) વ્યક્તિગત
9. કર્સરની ડાબી બાજુના અક્ષરો ભૂંસવા માટે કઈ કી વપરાય છે ?
 (A) બેકસ્પેસ (B) ટેબ (C) ડીલિટ
10. કંપનીના ભાવિનું આયોજન શેના આધારે કરવામાં આવે છે ?
 (A) વાણિજ્યપત્ર (B) રિપોર્ટિંગ (C) વ્યક્તિગત પત્ર
11. કયા પ્રકારના માહિતીસંચારનું સંચાલન વધુ કુશળતા જાણી લે છે ?
 (A) વૈધિક (B) મૌખિક (C) અવૈધિક
12. ઝેરોક્ષ આપતું માહિતીસંચારનું માધ્યમ કયું છે ?
 (A) ફેક્સ (B) ટેલેક્સ (C) ઈ-મેઈલ
13. સંસ્થામાં લખાતો સૌથી ટૂંકો પત્ર કયો છે ?
 (A) DO (B) મેમોરેન્ડમ (C) વાણિજ્ય
14. કમ્પ્યુટરનું મુખ્ય ડેટા સ્ટોરેજ ડિવાઈસ શું છે ?
 (A) કોમ્પેક્ટ ડિસ્ક (B) ફ્લોપીડિસ્ક (C) હાર્ડડિસ્ક
15. આધુનિક વાણિજ્ય પત્રમાં કયો અભિગમ જોવા મળે છે ?
 (A) પરવલણ (B) પત્રશ્રેણી (C) ફોર્મલેટર્સ

વિભાગ - B

- નીચે આપેલા 16 થી 30 પ્રશ્નોના જવાબ એક વાક્યમાં આપો. દરેક પ્રશ્નનો 1ગુણ છે : [15]
- 16. મૌખિક માહિતીસંચારના પ્રકારો જણાવો.
- 17. રિપોર્ટિંગ શબ્દનો અર્થ જણાવો.
- 18. મેમોરેન્ડમ કેવા પ્રકારનો પત્ર છે ?
- 19. કોમ્પ્યુટર જગતના પિતા તરીકે કોને ઓળખવામાં આવે છે ?
- 20. માહિતીસંચારમાં અવરોધક બે પરિબળો જણાવો.
- 21. મેમોરેન્ડમમાં કઈ કઈ વિગત હોવી જોઈએ ?
- 22. પ્લોટર એટલે શું ?

23. કોમ્પ્યુટરનું વર્ગીકરણ શેના આધારે કરવામાં આવે છે ?
24. શા માટે રિસિવરમાં સેન્ટરના બધા જ ગુણ હોવા જોઈએ ?
25. સામાજિક કુશળતા વિકસાવવા કયા ગુણો જરૂરી છે ?
26. વાણિજ્ય પત્રના 4 'C' જણાવો.
27. પત્રશ્રેણી એટલે શું ?
28. વાણિજ્ય પત્રની ભાષા કેવી રાખશો ?
29. વાણિજ્ય પત્રને શા માટે ધંધાની જીવાદોરી ગણવામાં આવે છે ?
30. મૌખિક માહિતીસંચારના માધ્યમો જણાવો.

વિભાગ - C

- નીચે આપેલા 31 થી 38 સુધીના ટૂંકા પ્રશ્નો છે. દરેકના 2 ગુણ છે. (16)
- 31. મુસાફરી દરમિયાનના શિષ્ટાચાર વિશે જણાવો.
- 32. ઉચ્ચારણમાં ખામી થવાના કારણો જણાવો.
- 33. પેરેલલ માહિતીસંચાર એટલે શું ? ઉદાહરણ આપી સમજાવો.
- 34. ગ્રાહકના પ્રકારો જણાવો.
- 35. મિત્રની ઓફિસમાં કેવો શિષ્ટાચાર જાળવશો ?
- 36. માહિતીસંચારના પ્રકારોની જાણકારીનું મહત્ત્વ શું છે ?
- 37. ગ્રાહકના પ્રશ્નોના જવાબ કેવી રીતે આપશો ? શા માટે ?
- 38. ઉર્ધ્વગામી માહિતીસંચાર ઉદાહરણ આપી જણાવો.

વિભાગ - D

- નીચે આપેલા 39 થી 46 લઘુ પ્રશ્નો છે. દરેકના 3 ગુણ છે. (ગમે તે 6 પ્રશ્નોના ઉત્તર લખો.) [18]
- 39. ડી. ઓ. લેટર વિશે ટૂંકમાં જણાવો.
- 40. ભાષા અને બોલી વચ્ચે તફાવત જણાવો.
- 41. આદર્શ અહેવાલના લક્ષણો જણાવો.
- 42. કી-બોર્ડ વિશે માહિતી આપો.

43. સંસ્થાની પ્રથમ છાપ સારી પાડવા કઈ કઈ બાબતનું ધ્યાન રાખવું જરૂરી છે ?
44. ફોર્મ લેટર એટલે શું ? તેનું મહત્વ સમજાવો.
45. રોજ-બરોજની જાણકારી કઈ કઈ રીતે મેળવી શકાય ?
46. રિપોર્ટના પ્રકારો વિશે ટૂંકમાં જણાવો.

વિભાગ - E

- નીચે આપેલા 47થી 52 સુધીના લાંબા પ્રશ્નો છે. દરેકના 4 ગુણ છે.
(ગમે તે ચાર પ્રશ્નો લખો.)
- 47. વાણિજ્ય પત્રનું મહત્વ જણાવી લખતી વખતે ધ્યાનમાં રાખવાની બાબતો જણાવો.
- 48. માહિતીસંચારના લક્ષણો વિશે જણાવો.
- 49. વૈધિક અને અવૈધિક માહિતીસંચારના તફાવતો જણાવો.
- 50. કોમ્પ્યુટરના કાર્યો વિશે જણાવો.
- 51. લેખિત માહિતીસંચારના ફાયદાઓ-ગેરફાયદાઓ જણાવો.
- 52. વ્યક્તિગત અને વાણિજ્ય પત્ર વચ્ચેના તફાવત જણાવો.

[16]

વિભાગ - F

- નીચે આપેલા 53થી 58 નિબંધલક્ષી પ્રશ્નો છે. દરેકના 5 ગુણ છે.
(ગમે તે 4 પ્રશ્નોના ઉત્તર લખો)
- 53. માહિતીસંચારના સિદ્ધાંતો સવિસ્તાર સમજાવો.
- 54. માહિતીપ્રેષણના તબક્કાઓ સમજાવો.
- 55. મૌખિક માહિતીસંચારના ફાયદા-ગેરફાયદા જણાવો.
- 56. સેન્ડરના ગુણો વિશે સવિસ્તાર સમજાવો.
- 57. કાર્યસંતોષને અસર કરનાર પરિબળો સમજાવો.
- 58. પ્રવર્તમાન સમયના બનાવોની જાણકારીનું મહત્વ સવિસ્તાર જણાવો.

[20]

Seat No. :

--	--	--	--	--	--	--

221 (GE)

(MARCH, 2022)

Time : 3 Hours]

[Maximum Marks : 100

Instructions :

1. This question paper contains 6 sections and total 58 questions.
2. All question are compulsory.
3. Figures to the right side indicate the full marks to the questions.
4. Answer according the instructions of the questions.
5. Start new section on a new page.

SECTION – A

- Questions from 1 to 15 are objective type questions. Select and write the correct option (A, B, C) from the following questions. Each question carries 1 mark : [15]
1. What is the most important factor in report writing ?
(A) Truth (B) Speed (C) Attractiveness
 2. Without which element of communication all other elements remain inactive ?
(A) Sender (B) Message (C) Feedback
 3. Which letter is suitable for the assignment of responsibility in the organization ?
(A) Commercial Letter (B) D.O. (C) Memorandum
 4. What is the short form of Random Access Memory ?
(A) ROM (B) REM (C) RAM
 5. Sender is selected on the basis of which of the following ?
(A) Medium (B) Message (C) Receiver
 6. Which printer is also called bubblejet printer ?
(A) Inkjet (B) Drum (C) Laser

7. What is the effective media of mass communication ?
(A) Television (B) Newspaper (C) Magazine
8. Through which letter officer care get every matter of the company's interest ?
(A) D.O. (B) Memorandum (C) Personal
9. Which key is used to erase the words to the left of the cursor ?
(A) Backspace (B) Tab (D) Delete
10. On what basis is the future of the company planned ?
(A) Commercial Letter (B) Reporting (C) Personal Letter
11. What kind of communication management requires more skills ?
(A) Formal (B) Oral (C) Informal
12. Which communication media provides ZEROX copy of document ?
(A) Fax (B) Telex (C) E-mail
13. What is the shortest letter written in the organization ?
(A) DO (B) Memorandum (C) Commercial
14. What is the main data storage device of a computer ?
(A) Compact disc (B) Floppy disc (C) Hard disc
15. Which is the approach in modern commercial letter ?
(A) [CUSTOMER] ORIENTED (PARVALAN)
(B) Series of letters
(C) Form letters

SECTION – B

- Questions from 16 to 30 are very short answer type questions.
Answer in one sentence. Each question carries 1 mark : [15]
- 16. State the types of verbal communication.
- 17. Explain the meaning of the word reporting.
- 18. What kind of letter is the memorandum ?
- 19. Who is known as the father of the computer world ?

20. State two factors communication.
21. What detail should be in the memorandum ?
22. What is Plotter ?
23. On what basis computers are classified ?
24. Why the receiver should have all the qualities of a sender ?
25. What qualities are needed to develop social skills ?
26. Name the 4 'C' of the commercial letter.
27. What is series of Letter ?
28. How should be the language of the commercial letter ?
29. Why a commercial letter is considered a lifeline of business ?
30. Explain the means (media) of verbal communication.

SECTION – C

- Questions from 31 to 38 are short answer type questions. Each question carries 2 marks.

[16]

31. Explain etiquette during travelling.
32. State the reasons for the defect in pronunciation.
33. What is Parallel Communication ?
34. State the types of customers.
35. What etiquette to maintain in a friend's office ?
36. What is the significance of knowing the types of communication ?
37. How will you answer the questions of customer ? Why ?
38. Give examples of Upward Communication.

SECTION – D

- Questions from 39 to 46 is a short question. Each question has 3 marks. (Write Any Six)

[18]

39. Briefly describe the D.O. Letter.
40. Explain the difference between Language and Dialect.
41. State the features of the ideal report.
42. Provide information about the Keyboard.

43. Which things to keep in mind when making an impression of an organization ?
44. What is Form Letter ? State it's importance.
45. What are the ways to get daily information ?
46. Briefly describe the types of reports.

SECTION – E

- **The following 47 to 52 are long answer. Each question has 4 marks. (Write answers of any 4 questions.)** **[16]**
47. Explain the importance of a commercial letter and the things to keep in mind while writing the letter.
 48. Explain the features of Communication.
 49. Explain the difference between Formal and Informal Communication.
 50. Explain the functions of Computer.
 51. Explain the advantages and disadvantages of Written Communication.
 52. Explain the difference between a Personal and a Commercial Letter.

SECTION – F

- **The following 53 to 58 are the essay questions. Each question has 5 marks. (Write answer of any 4 questions.)** **[20]**
53. Explain in detail the principles of communication.
 54. Write steps of report making and sending.
 55. Explain the advantages and disadvantages of verbal communication.
 56. Explain in detail about the qualities of Sender.
 57. Explain the factors that affect job satisfaction.
 58. Explain in detail the importance of knowing current events.