

Duration: 60 Mins

Total Marks: 50

ID: ITISKILL5201BE

Student Name: _____

Roll No: _____

1. Which punctuation mark should be used in the following sentence? Is there any site engineer here. | ಕೆಳಗಿನ ವಾಕ್ಯದಲ್ಲಿ ಯಾವ punctuation mark (ವಿರಾಮಚಿಹ್ನೆಯನ್ನು) ಬಳಸಬೇಕು? Is there any site engineer here

- A) ? (question mark) B) ! (exclamation)
C) . (full stop) D) , (comma)

2. Having a clear idea of our personality including strengths, weaknesses, thoughts, beliefs, motivation, values etc is called _____. | ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು, ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳು, ಆಲೋಚನೆಗಳು, ನಂಬಿಕೆಗಳು, ಪ್ರೇರಣೆ, ಮೌಲ್ಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನಮ್ಮ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವ ಸ್ಪಷ್ಟ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದನ್ನು _____ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

- A) myth | ಪುರಾಣ B) threat | ಬೆದರಿಕೆ
C) self awareness | ಸ್ವಯಂ ಅರಿವು D) belief | ನಂಬಿಕೆ

3. Meena sells milk packets. One day, she got a dissatisfied (unhappy) customer because the milk was spoiled. What should Meena NOT do now?

- A) Get angry with the customer B) Say sorry to the customer
C) Quickly give another packet of milk D) Make sure the customer is happy

4. Loyal Customers are those who _____.

- A) Keep coming back to the same shop B) Ask for more discount
C) Hate the shop D) Buy a product/a service for the first time

5. Raj and Tej talk to each other only on the phone. What type of communication is this?

- A) Verbal Communication B) Non-Verbal Communication
C) Written communication D) Sign communication

6. Choose the odd word. | odd (ಬೆಸ) ಪದವನ್ನು ಆರಿಸಿ.

- A) please B) thanks
C) paper D) sorry

7. Which of these statements is true? | ಈ ಹೇಳಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ನಿಜ?

- A) Some cities have more opportunities than others for certain job roles | ಕೆಲವು ನಗರಗಳು ಕೆಲವು ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರಗಳಿಗೆ ಇತರರಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿವೆ
B) Only a few cities have job opportunities | ಕೆಲವು ನಗರಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಉದ್ಯೋಗಾವಕಾಶಗಳಿವೆ
C) All jobs are available in all cities | ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಗಳು ಎಲ್ಲಾ ನಗರಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ
D) Salary in metro cities is always higher than small towns | ಮೆಟ್ರೋ ನಗರಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಬಳ ಯಾವಾಗಲೂ ಸಣ್ಣ ಪಟ್ಟಣಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿರುತ್ತದೆ

8. What is stress? | ಒತ್ತಡ ಎಂದರೇನು?

- A) Feeling of delight | ಆನಂದದ ಭಾವನೆ B) Feeling of surprise | ಆಶ್ಚರ್ಯದ ಭಾವನೆ
C) Feeling of joy | ಸಂತೋಷದ ಭಾವನೆ D) Feeling of frustration / disappointment | ಹತಾಶೆ / ನಿರಾಶೆಯ ಭಾವನೆ

9. A formal letter can be used for _____ purposes.

- A) Friendship B) Fighting
C) Official D) Boring

10. What is the service given to the customer before, during or after a purchase called?

- A) None of these B) Management Service
C) Customer service D) Auto Service

11. Which of these should be considered while making decisions? | ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಾಗ ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು?

- A) Your personal priorities | ನಿಮ್ಮ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಆದ್ಯತೆಗಳು B) Your mood | ನಿಮ್ಮ ಮನಸ್ಥಿತಿ
C) The rules of your community | ನಿಮ್ಮ ಸಮುದಾಯದ ನಿಯಮಗಳು D) The choices of your friends | ನಿಮ್ಮ ಸ್ನೇಹಿತರ ಆಯ್ಕೆಗಳು

12. If a person receives harsh, unfair and very negative criticism, they feel very unhappy. What type of criticism is this?

- A) Positive criticism B) Helpful criticism

C) Fair criticism

D) Unfair criticism

C) Verbal

D) All of these

13. During criticism we must remain _____and _____to the person.

- A) happy and joyful
C) fight and cry

- B) calm and listen
D) shout and cry

14. What is mindfulness? | ಸಾವಧಾನತೆ ಎಂದರೇನು?

A) It is about sharpening your brain | ಇದು ನಿಮ್ಮ ಮೆದುಳನ್ನು ಚುರುಕುಗೊಳಿಸುವುದಾಗಿದೆ

B) It is the word used to describe people who are full of thoughts | ಇದು ಆಲೋಚನೆಗಳಿಂದ ತುಂಬಿರುವ ಜನರನ್ನು ವಿವರಿಸಲು ಬಳಸುವ ಪದವಾಗಿದೆ

C) It is the ability to be fully present in a moment | ಇದು ಒಂದು ಕ್ಷಣದಲ್ಲಿ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಇರುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ

D) It is the technique of not minding anything | ಯಾವುದಕ್ಕೂ ತಲೆಕೆಡಿಸಿಕೊಳ್ಳದ ತಂತ್ರವಿದು.

15. Customers sharing their experience and opinion about a product is called ____.

- A) Customer Feedback
C) Customer Probing

- B) Customer ID
D) Customer Support

16. Choose the correct tense of the verb. "I _____ music when I was child". | ಕ್ರಿಯಾಪದದ ಸರಿಯಾದ ಉದ್ವಿಗ್ನತೆಯನ್ನು ಆರಿಸಿ. "I _____ music when I was child"

- A) had learnt
C) am learning

- B) learn
D) will learn

17. Which of the following is true about stress? | ಒತ್ತಡದ ಬಗ್ಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ನಿಜ?

A) Stress can not be decreased | ಒತ್ತಡವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ

B) Stress can be managed | ಒತ್ತಡವನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಬಹುದು

C) All of the above | ಮೇಲಿನ ಎಲ್ಲವೂ

D) Stress cannot be controlled | ಒತ್ತಡವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ

18. Which of these is a sign of good stress? | ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ಉತ್ತಮ ಒತ್ತಡದ ಸಂಕೇತವಾಗಿದೆ?

A) Does not lead to long-term tension, loss of sleep | ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಒತ್ತಡ, ನಿದ್ರೆಯ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುವುದಿಲ್ಲ

B) It makes you doubt yourself | ಇದು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಅನುಮಾನಿಸುತ್ತದೆ

C) Makes you physically ill or causes pain | ನಿಮ್ಮನ್ನು ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಅಸ್ವಸ್ಥರನ್ನಾಗಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ನೋವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುತ್ತದೆ

D) It prevents you from pursuing your goals | ಇದು ನಿಮ್ಮ ಗುರಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತದೆ

19. Which among these is a type of communication?

A) Visual

B) Non-Verbal

20. You can speak to your friend_____.

A) By dancing

B) Informally

C) By reading their mind

D) Formally

21. Fill in the blank with suitable place preposition. "My house is _____ the third floor". | ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಳ ಪೂರ್ವಭಾವಿ ಸ್ಥಾನದೊಂದಿಗೆ ಖಾಲಿ ತುಂಬಿಸಿ. "My house is _____the third floor"

A) under

B) on

C) in

D) at

22. Tapsi is at a clothes shop to buy a gift for her friend. She can't decide which clothes to pick. How can the salesperson help Tapsi?

A) By asking open questions

B) By asking closed questions

C) By asking open, probing and closed questions

D) By asking probing questions

23. Tina and Lyra's team are working together to finish the school painting project. What should both the teams do to finish the project?

A) Share responsibility

B) Argue

C) Resist

D) Fight

24. Sales person tells the customer 'the offer exists today only'. This sales technique is called_____.

A) Opening technique

B) Question close

C) Summary close

D) Now or never close

25. Harish has taken up his family business of ironing clothes. His customers are not happy with the service. What should Harish do to make his business better?

A) Stop the business

B) Change the business

C) Give better customer service

D) Increase the cost

26. A customer who buys a product for the first time is a___?.

A) Bargaining customer

B) Researching customer

C) New customer

D) Vendor

27. Which among these are not good manners while travelling by public transport? | ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಸಾರಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಯಾಣಿಸುವಾಗ ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ಉತ್ತಮ ನಡತೆ ಅಲ್ಲ ?

A) Push back our seat without checking with the person on the back seat | ಹಿಂದಿನ ಸೀಟಿನಲ್ಲಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸದೆಯೇ ನಮ್ಮ ಆಸನವನ್ನು ಹಿಂದಕ್ಕೆ ತಳ್ಳಿರಿ

B) Speak in a low voice | ಕಡಿಮೆ ಧ್ವನಿಯಲ್ಲಿ ಮಾತನಾಡಿ

C) Follow the instructions of the cabin manager | ಕ್ಯಾಬಿನ್ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ

D) Be polite to fellow passengers and staff | ಸಹ ಪ್ರಯಾಣಿಕರು ಮತ್ತು ಸಿಬ್ಬಂದಿಯೊಂದಿಗೆ ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ವರ್ತಿಸಿ

28. We can share our thoughts, ideas and feelings through ___?.

A) Reading

B) Hearing

C) Communication

D) Watching

29. When is capital letter used? | ದೊಡ್ಡ ಅಕ್ಷರವನ್ನು ಯಾವಾಗ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ?

A) Names of persons | ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಹೆಸರುಗಳು

B) All the above | ಮೇಲಿನ ಎಲ್ಲಾ

C) Names of places | ಸ್ಥಳಗಳ ಹೆಸರುಗಳು

D) Beginning of a sentence | ಒಂದು ವಾಕ್ಯದ ಆರಂಭ

30. An activity that stops or reduces stress is called a stress buster. Which of the following according to you is not a stress buster? | ಒತ್ತಡವನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸುವ ಅಥವಾ ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ಒತ್ತಡ ಬಸ್ಟರ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಕಾರ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ಸ್ಟ್ರೆಸ್ ಬಸ್ಟರ್ ಅಲ್ಲ?

A) Going to bed on time | ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಮಲಗುವುದು.

B) Gardening | ತೋಟಗಾರಿಕೆ

C) Spending long hours thinking about the problem | ಸಮಸ್ಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ದೀರ್ಘಕಾಲ ಯೋಚಿಸುವುದು.

D) Listening to music | ಹಾಡು ಕೇಳುತ್ತಿದ್ದೇನೆ

31. Fill in the blank with proper interrogative adjective.

_____ are you going | ಸರಿಯಾದ ಪ್ರಶ್ನಾರ್ಥಕ ವಿಶೇಷಣದೊಂದಿಗೆ ಖಾಲಿ ತುಂಬಿರಿ. _____ are you going?

A) What

B) Who

C) Where

D) Which

32. _____ are the abilities and qualities you have as a person that helps you grow well in life and career. | _____ ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿ ನೀವು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಗುಣಗಳು ಜೀವನ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಜೀವನದಲ್ಲಿ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಬೆಳೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

A) Threats | ಬೆದರಿಕೆಗಳು

B) Personal strengths | ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು

C) Personal weaknesses | ವೈಯಕ್ತಿಕ ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳು

D) Opportunities | ಅವಕಾಶಗಳು

33. Why is it important to use selling techniques?

A) To look confident

B) To make friends with customers

C) To have fun

D) To connect with customers & make sure they make a purchase

34. Conflict in workplace affects ___?.

A) salary

B) environment

C) weather

D) ability to work

35. Which one of the following is a describing word? | ಕೆಳಗಿನವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ವಿವರಿಸುವ ಪದವಾಗಿದೆ?

A) Repair | ದುರಸ್ತಿ

B) Soup | ಸೂಪ್

C) Hot | ಬಿಸಿ

D) Eat | ತಿನ್ನು

36. Seetha is speaking to her customers to understand how to improve her business. What type of communication is this?

A) Verbal Communication

B) Written communication

C) Non-Verbal Communication

D) No Communication

37. Smitha needs to sell a mobile phone. She is writing down the advantages and benefits of the different phones. She is writing a ___?.

A) Service statement

B) Financial statement

C) Bill

D) FAB statement

38. _____ are the qualities that are considered negative, and need to be worked on. | _____ ಋಣಾತ್ಮಕವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾದ ಗುಣಗಳು ಮತ್ತು ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕಾಗಿದೆ.

A) Personal strengths | ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು

B) Personal weaknesses | ವೈಯಕ್ತಿಕ ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳು

C) Threats | ಬೆದರಿಕೆಗಳು

D) Opportunities | ಅವಕಾಶಗಳು

39. This intention to move out of one's place to another for better jobs is called _____. | ಉತ್ತಮ ಉದ್ಯೋಗಗಳಿಗಾಗಿ ಒಬ್ಬರ ಸ್ಥಳದಿಂದ ಇನ್ನೊಬ್ಬರಿಗೆ ಸ್ಥಳಾಂತರಗೊಳ್ಳುವ ಈ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು _____ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

A) irrigation | ನೀರಾವರಿ

B) litigation | ವ್ಯಾಜ್ಯ

C) migration | ವಲಸೆ

D) mitigation | ತಗ್ಗಿಸುವಿಕೆ

40. Which communication method should be used to share confidential information and documents in the workplace?

A) WhatsApp

B) Phone

C) Email

D) Instagram

41. Goals are of 2 types _____. | ಗುರಿಗಳು 2 ವಿಧಗಳಾಗಿವೆ

A) good and bad goals | ಒಳ್ಳೆಯ ಮತ್ತು ಕೆಟ್ಟ ಗುರಿಗಳು

B) rich and poor goals | ಶ್ರೀಮಂತ ಮತ್ತು ಕಳಪೆ ಗುರಿಗಳು

C) long-term and short-term goals | ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ಮತ್ತು ಅಲ್ಪಾವಧಿಯ ಗುರಿಗಳು

D) fixed-term and non-fixed term goals | ಸ್ಥಿರ-ಅವಧಿಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಿರವಲ್ಲದ ಅವಧಿಯ ಗುರಿಗಳು

42. 'Reg' in the letter means ____.

A) Subject

B) Body

C) Regarding

D) Greetings

43. Shouting shows we are angry. Talking very slowly shows we are tired or sleepy. What part of non-verbal communication helps us understand this?

A) Smile

B) Tone of voice

C) Hand movements

D) Eye movements

44. Fill in the blank with suitable adjective for the given sentence "The little girl's _____ eyes revealed her mischief". | ಕೊಟ್ಟಿರುವ ವಾಕ್ಯಕ್ಕೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ವಿಶೇಷಣದೊಂದಿಗೆ ಖಾಲಿ ತುಂಬಿರಿ "The little girl's _____ eyes revealed her mischief"

A) twinkling

B) chubby

C) short sighted

D) weak

45. Which of these is the full form of SWOT? | ಇವುಗಳಲ್ಲಿ SWOT ನ ಪೂರ್ಣ ರೂಪ ಯಾವುದು?

A) Special Wellness Organization Theme

B) Speak Work Openly Together

C) Strong World Olympic Team

D) Strength Weakness Opportunity Threat

46. Which one is a "Don't" of discussion etiquette? | ಮುಕ್ತ ಮನಸ್ಸಿನವರಾಗಿರಿ?

A) Be open minded | ಮುಕ್ತ ಮನಸ್ಸಿನವರಾಗಿರಿ

B) Use moderate tone | ಮಧ್ಯಮ ಸ್ವರವನ್ನು ಬಳಸಿ

C) Listen to others | ಇತರರ ಮಾತುಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ

D) Argue unnecessary | ಅನಗತ್ಯವಾದ

47. Distance between yourself and the other person is called _____.

A) Spatial distance

B) Relationship

C) Close

D) Informal

48. What is a comfort zone? | ಆರಾಮ ವಲಯ ಎಂದರೇನು?

A) It is a place where children live | ಇದು ಮಕ್ಕಳು ವಾಸಿಸುವ ಸ್ಥಳವಾಗಿದೆ

B) Our familiar lifestyle and behaviour is our comfort zone | ನಮ್ಮ ಪರಿಚಿತ ಜೀವನಶೈಲಿ ಮತ್ತು ನಡವಳಿಕೆಯು ನಮ್ಮ ಆರಾಮ ವಲಯವಾಗಿದೆ

C) It is a place where we go to sleep | ಇದು ನಾವು ಮಲಗಲು ಹೋಗುವ ಸ್ಥಳವಾಗಿದೆ

D) A place designed in airport for resting | ವಿಮಾನ ನಿಲ್ದಾಣದಲ್ಲಿ ವಿಶ್ರಾಂತಿಗಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಸ್ಥಳ

49. We start communicating when we are _____.

A) Old

B) Parents

C) Adults

D) Children

50. Fill in the blank with proper pronoun. "She made this cake _____". | ಸರಿಯಾದ ಸರ್ವನಾಮದೊಂದಿಗೆ ಖಾಲಿ ತುಂಬಿ. "She made this cake _____"

A) herself

B) myself

C) himself

D) itself