

CLASS : 10th (Secondary)

Code No. 2726

Series : Sec. M/16

Roll No.

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

RETAIL

National Skills Qualification Framework (NSQF)

[New Syllabus]

[Hindi and English Medium]

Level – 2

1st Semester

(Only for Re-appear Candidates)

(Morning Session)

Time allowed: 2 hours] [Maximum Marks : 60

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 8 तथा प्रश्न 39 हैं।
Please make sure that the printed pages in this question paper are 8 in number and it contains 39 questions.
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिये गये कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख्य-पृष्ठ पर लिखें।
The Code No. on the right side of the question paper should be written by the candidate on the front page of the answer-book.
- कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें।
Before beginning to answer a question, its Serial Number must be written.

2726

P. T. O.

- उत्तर-पुस्तिका के बीच में खाली पन्ना/पन्ने न छोड़ें।
Don't leave blank page/ pages in your answer-book.
- उत्तर-पुस्तिका के अतिरिक्त कोई अन्य शीट नहीं मिलेगी। अतः आवश्यकतानुसार ही लिखें और लिखा उत्तर न काटें।
Except answer-book, no extra sheet will be given. Write to the point and do not strike the written answer.
- परीक्षार्थी अपना रोल नं० प्रश्न-पत्र पर अवश्य लिखें।
Candidates must write their Roll Number on the question paper.
- कृपया प्रश्नों का उत्तर देने से पूर्व यह सुनिश्चित कर लें कि प्रश्न-पत्र पूर्ण व सही है, परीक्षा के उपरान्त इस सम्बन्ध में कोई भी दावा स्वीकार नहीं किया जायेगा।
*Before answering the question, ensure that you have been supplied the correct and complete question paper, **no claim in this regard, will be entertained after examination.***

नोट : प्रश्न क्रमांक 1 से 3 में से कोई दो प्रश्न करें। शेष सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

*Attempt any **two** questions from question numbers **1 to 3. Rest are compulsory.***

1. रिटेलिंग का अर्थ एवम् महत्त्व क्या है ? 6

What is the meaning and importance of retailing ?

2. जूनियर रिटेल व्यवसायी के कर्तव्य बताइए। 6

Explain the duties of the Junior Merchandiser.

3. मौखिक एवम् लिखित संचार की व्याख्या करें। 6

Explain oral and written communication.

4. रिटेल वर्गीकरण : विज्ञापन सम्बन्धी फोकस क्या है ? 3

What are Retail Categories : promotional focus ?

5. किन्हीं **तीन** प्रकार के रिटेल बिक्री केन्द्र को संक्षेप में लिखिये। 3

Write in short any **three** types of Retail Outlets.

6. विभिन्न प्रकार के रिटेल उत्पाद लिखिये। 3

Write the various types of merchandise.

7. फुटकर व्यवसाय के अधिकार बताइए। 3

List out the rights of merchandising.

8. संचार क्या हैं ? 3

What is communication ?

9. संचार के कोई **तीन** अवरोध लिखिये। 3
Write any **three** types of Barriers in communication.
10. रिटेल स्टोर फार्मेट के कोई **दो** नाम लिखिये। 1
Write any **two** formats in store retailing.
11. रिटेल बिक्री केन्द्र क्या है ? 1
What is Retail Outlet ?
12. ग्राहक आग्रह में कोई **दो** सामान्य गलतियाँ लिखें। 1
Write any **two** common mistakes in approaching to a customer.
13. ग्राहक आग्रह के कोई **दो** प्रकार लिखें। 1
Write any **two** types of customer approach.
14. हाईपर मार्केट क्या है ? 1
What is Hyper Market ?
15. ई-रिटेलिंग क्या है ? 1
What is E-Retailing.

16. खिड़की प्रदर्शन क्या है ? 1
What is window-display ?
17. दृश्य-फुटकर व्यवसाय की कोई दो विधि लिखें। 1
Write any **two** techniques of visual-merchandising.
18. दृश्य-फुटकर व्यवसायी के कोई दो कार्य लिखें। 1
Write any **two** functions of visual merchandiser.
19. दृश्य-फुटकर व्यवसायी का कोई सिद्धान्त बताइए। 1
State any principle of visual merchandiser.
20. दृश्य-फुटकर व्यवसाय में प्रदर्शन के कोई दो तत्व बताइए। 1
State any **two** elements of visual merchandising in creating display.
21. खानपान रिटेल व्यवसाय क्या है ? 1
What is Food-Merchandising ?
22. दृश्य-फुटकर व्यवसाय के कोई दो पहलू लिखें। 1
Write any **two** aspects of visual-merchandising.

23. डिपार्टमेन्ट स्टोर क्या है ? 1
What is department-store ?
24. SMS संकेताक्षर का पूर्ण अर्थ लिखें। 1
Write full form of the abbreviation : SMS.
25. कोई दो संचार उपकरणों के नाम लिखिये। 1
Write name of any **two** communication equipments.
26. कम्प्यूटर से संचार कैसे किया जाता है ? 1
How computer is medium of communication ?
27. दैहिक/कायिक भाषा क्या है ? 1
What is Body-Language ?
28. भाव-भंगिमा क्या है ? 1
What is Gesture ?
29. ऊर्ध्व-मुखी (ऊपर की ओर) संचार क्या है ? 1
What is upward-communication ?
30. सीधी बिक्री में सेल्स-मैन द्वारा वस्तु प्रदर्शन किया जाता है।
सत्य/असत्य 1
Direct selling include product demonstration by the sales man.
True/False

31. एक शॉपिंग माल परम्परागत बाजार का आधुनिक एवम् आन्तरिक संस्करण है। **सत्य/असत्य** 1

A shopping mall is a modern, indoor version of the traditional market place. **True/False**

32. मोटे तौर पर ग्राहक वर्गीकृत किये जाते हैं : 1

Broadly customer can be divided into.

- (a) दो प्रकार
Two kinds
- (b) चार प्रकार
Four kinds
- (c) पाँच प्रकार
Five kinds
- (d) उपरोक्त में कोई नहीं
None of the above

33. पैकेज तत्व दृश्य-फुटकर व्यवसायी द्वारा प्रदर्शन में उपयोग किया जाता है। **हाँ/नहीं** 1

Package element can be used by visual merchandiser in creating display. **Yes/No**

34. खान पान व्यवसाय में किराने की दुकान शामिल होती है। **हाँ/नहीं** 1

Food merchandising consists of Grocery store. **Yes/No**

35. दृश्य-फुटकर व्यवसाय के अन्तर्गत स्टोर में रंग-समन्वय पहलू पर ध्यान दिया जाता है। **हाँ/नहीं** 1

Visual-merchandising include the aspect of the colour co-ordination in the store. **Yes/No**

36. खान-पान व्यवसाय में फुट-वियर शामिल किया जाता है। **हाँ/नहीं** 1

Food merchandising consists of footwear.

Yes/No

37. लाईटिंग तत्व दृश्य-फुटकर व्यवसायी द्वारा प्रदर्शन में उपयोग किया जाता है। **हाँ/नहीं** 1

Lighting element can be used by visual-merchandiser in creation display. **Yes/No**

38. नेत्र-सम्पर्क अशाब्दिक संचार का महत्वपूर्ण भाग है। **हाँ/नहीं** 1

Eye-contact is most important part of non-verbal communication. **Yes/No**

39. तेज साँस लेना - घबराहट/तनाव की भाव भंगिमा है। **हाँ/नहीं** 1

The gesture breathe-faster shows nervousness of a person. **Yes/No**



CLASS : 10th (Secondary)

Code No. 2826

Series : Sec. M/2016

Roll No.

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

RETAIL

National Skills Qualification Framework (NSQF)

(New Syllabus)

[Hindi and English Medium]

Level – 2

2nd Semester

(Only for Fresh/Re-appear Candidates)

(Morning Session)

Time allowed : 2 hours]

[Maximum Marks : 60

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 8 तथा प्रश्न 38 हैं।
Please make sure that the printed pages in this question paper are 8 in number and it contains 38 questions.
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिये गये कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख्य-पृष्ठ पर लिखें।
The Code No. on the right side of the question paper should be written by the candidate on the front page of the answer-book.
- कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें।
Before beginning to answer a question, its Serial Number must be written.

2826

P. T. O.

- उत्तर-पुस्तिका के बीच में खाली पन्ना/पन्ने न छोड़ें।
Don't leave blank page/ pages in your answer-book.
- उत्तर-पुस्तिका के अतिरिक्त कोई अन्य शीट नहीं मिलेगी। अतः आवश्यकतानुसार ही लिखें और लिखा उत्तर न काटें।
Except answer-book, no extra sheet will be given. Write to the point and do not strike the written answer.
- परीक्षार्थी अपना रोल नं० प्रश्न-पत्र पर अवश्य लिखें।
Candidates must write their Roll Number on the question paper.
- कृपया प्रश्नों का उत्तर देने से पूर्व यह सुनिश्चित कर लें कि प्रश्न-पत्र पूर्ण व सही है, परीक्षा के उपरान्त इस सम्बन्ध में कोई भी दावा स्वीकार नहीं किया जायेगा।
*Before answering the questions, ensure that you have been supplied the correct and complete question paper, **no claim in this regard, will be entertained after examination.***

नोट : (i) सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

All questions are compulsory.

(ii) प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने दिए गए हैं।

Marks are indicated against each question.

(iii) प्रश्नों के उत्तर उनके अंकानुसार ही दीजिए।

Answer the questions according to their marks.

1. रीटेल स्टोर की लेआउट एवं डिजाइन के कोई **तीन** महत्त्व लिखिए। 6

Write any **three** importances of store layout and design in a retail store.

अथवा

OR

रीटेल स्टोर लेआउट के किन्हीं **तीन** विचारों की व्याख्या कीजिए।

State any **three** considerations for store layout.

2. 'बदलाव एवं वापसी' के सम्बन्ध में स्टोर प्रक्रिया बताइए। 6

Discuss store procedure in regard to 'exchange and return'.

अथवा

OR

रीटेल में 'स्टैण्डर्ड ऑपरेटिंग कार्यविधि' पर एक नोट लिखिए।

Write a note on 'Standard Operating Procedure' in retail.

3. स्टोर डिजाइन के कोई **तीन** तत्त्व लिखिए। 3

State any **three** elements of store design.

4. केश-काउन्टर इन्चार्ज/हेड कैशियर के बिलिंग प्रक्रिया सम्बन्धी कोई **तीन** दायित्व लिखिए। 3

Write any **three** responsibilities of cash counter in-charge or the head cashier in billing procedure.

5. 'रीटेल डिलिवरी प्रक्रिया' के कोई **तीन** मुख्य चरण लिखिए। 3
Write any **three** stages in 'Retail Delivery Process'.
6. सुरक्षा गार्ड के, रीटेल स्टोर में अपेक्षित कोई **तीन** कर्तव्य (duties) लिखिए। 3
Write any **three** duties of a security guard required to perform in retail store.
7. स्वास्थ्य देख-रेख का क्या अर्थ है ? 3
What is the meaning of 'Health Care' ?
8. 'पर्यवेक्षक' की कार्यस्थल पर स्वास्थ्य एवं सुरक्षा सम्बन्धी कोई **तीन** जिम्मेदारियाँ लिखिए। 3
Write any **three** responsibilities of 'Supervisor' on workplace related to Health & Safety.
9. स्टोर रख-रखाव का कोई **एक** बिन्दु लिखिए। 1
Write any **one** point to be considered while maintaining store.
10. स्टोर रख-रखाव क्या है ? 1
What is store maintenance ?
11. रीटेल बिलिंग का कोई **एक** मुख्य तत्त्व लिखिए। 1
Write any **one** point of key feature in retail billing.
12. रीटेल ट्रांसपोर्ट का कोई **एक** उद्देश्य लिखिए। 1
Write any **one** objective of retail transport.
13. रीटेल ट्रांसपोर्ट की कोई **एक** समस्या लिखिए। 1
State any **one** problem associated with retail transport.

14. मर्केन्डाइज की लोडिंग एवं अनलोडिंग क्या है ? 1
What is loading and unloading of merchandise ?
15. खुदरा बिलिंग क्या है ? 1
What is retail billing ?
16. थोक बिलिंग क्या है ? 1
What is wholesale billing ?
17. टेलीकॉम बिलिंग क्या है ? 1
What is the telecom billing ?
18. कर्मचारी राज्य बीमा स्कीम के अन्तर्गत कर्मचारियों को उपलब्ध किन्हीं **दो** लाभों के नाम लिखिए। 1
Write name of any **two** benefits available to employees under Employee State Insurance Scheme.
19. PSARA ऐक्ट, 2005 के अनुसार सुरक्षा गार्ड की कोई **दो** योग्यताएँ बताइए। 1
State any **two** specifications of a security guard under PSARA Act, 2005.
20. किसी खतरनाक सामग्री का नाम लिखिए। 1
Write a name of hazardous materials.
21. एक अच्छी हाउसकीपिंग क्या है ? 1
What is a good housekeeping ?
22. पर्सनल ग्रूमिंग का क्या अर्थ है ? 1
What do you mean by personal grooming ?
23. पर्सनल ग्रूमिंग का कोई **एक** महत्त्व लिखिए। 1
Write any **one** importance of personal grooming.

24. स्टाइलिश कटलरी एवं क्रोकरी का क्या अर्थ है ? 1
What is the meaning of stylish cutlery and crockery ?
25. यदि आप जॉब पर घायल होते हैं, तो क्या करेंगे ? 1
What to do if you are injured on the job ?
26. पर्सनल ग्रूमिंग में प्रयोग होने वाले कोई **एक** औज़ार एवं कोई **एक** सामग्री का नाम लिखिए। 1
Write name of any **one** equipment and any **one** material used for personal grooming.
27. कार्यस्थल पर ग्रूमिंग की कोई **एक** महत्वपूर्ण टिप लिखिए। 1
Write any **one** important grooming tip in the workplace.
28. व्यावसायिक महिलाओं के लिये ग्रूमिंग की कोई **एक** मुख्य टिप लिखिए। 1
Write any **one** major grooming tip for business women.
29. OSHA का पूर्ण अर्थ है : 1
(अ) ऑर्गेनाइजेशनल सेफ्टी ऐंड हेल्थ ऐक्टिविटी
(ब) ऑकुपेशनल सेफ्टी ऐंड हेल्थ एड्मिनिस्ट्रेशन
(स) ऑकुपेशनल सेफ्टी ऐंड हाइजिन एड्मिनिस्ट्रेशन
(द) उपरोक्त में से कोई नहीं
- OSHA stands for :
- (a) Organizational Safety and Health Activity
(b) Occupational Safety and Health Administration
(c) Occupational Safety and Hygiene Administration
(d) None of the above

30. कम्प्यूटर मॉनिटर, उपयोगकर्ता से कितनी दूरी पर होना चाहिए ? 1

(अ) 10 से 20 इंच

(ब) 15 से 25 इंच

(स) 18 से 30 इंच

(द) 25 से 40 इंच

The computer monitor should be placed from the user is :

(a) 10 to 20 inches

(b) 15 to 25 inches

(c) 18 to 30 inches

(d) 25 to 40 inches

31. स्टोर का रख-रखाव एक व्यक्ति का कार्य नहीं है। (सही/गलत) 1

To maintain a store is not a one man task.

(True/False)

32. रीटेल रख-रखाव एक विशिष्ट क्षेत्र है। (सही/गलत) 1

Retail maintenance is a very specialized field.

(True/False)

33. स्टोर रख-रखाव में सभी प्रबन्धकीय सेवाएँ एवं रख-रखाव कार्य शामिल हैं, जो रीटेल वातावरण में आवश्यक है। (सही/गलत) 1

Store maintenance provides all of the management services & maintenance trades that is needed in retail environment.

(True/False)

34. जल, रीटेल ट्रांसपोर्ट का सबसे महत्वपूर्ण माध्यम है। (सही/गलत) 1

Water is most important mode of retail transport.

(True/False)

35. समय पर उपभोक्ता को माल भेजना, रिटेल ट्रांसपोर्ट का मुख्य उद्देश्य है। (सही/गलत) 1

Timely delivery to customer is the main objective of retail transport. (True/False)

36. व्यक्तिगत सुरक्षा गार्ड निम्नलिखित भी कहलाते हैं : 1

- (अ) ब्लैक कैट्स
(ब) बाउन्सर्स
(स) ब्लैक कैट्स एवं बाउन्सर्स दोनों
(द) उपरोक्त में से कोई नहीं

Personal security guards are also called :

- (a) Black Cats
(b) Bouncers
(c) Both Black Cats and Bouncers
(d) None of the above

37. ऐसा अनुमान है कि वर्तमान में जो अपशिष्ट जमीन के भराव में प्रयोग किया जाता है, उसका 50% से अधिक पुनः चक्रित या पुनः प्रयोग किया जा सकता है। (सही/गलत) 1

It is estimated that over 50% of the waste currently occupying space in land-filled areas could have been recycled or reused. (True/False)

38. उपकरणों को ऐसे स्थान पर रखना चाहिए, जहाँ आसानी से गिर जाये या अपनी ओर खींचे। (सही/गलत) 1

Equipments should be placed where it could easily fall or to be pulled off the counter.

(True/False)