

नामांक

Roll No.

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

No. of Questions – 38

V-105

No. of Printed Pages – 7

व्यावसायिक शिक्षा (कक्षा-IX) परीक्षा, 2018

लेवल – प्रथम वर्ष

विषय – खुदरा

समय : 2 घण्टे 15 मिनट

पूर्णांक: 30

परीक्षार्थियों के लिए सामान्य निर्देश :

- (1) परीक्षार्थी सर्वप्रथम अपने प्रश्न-पत्र पर नामांक अनिवार्यतः लिखें ।
- (2) सभी प्रश्न हल करने अनिवार्य हैं ।
- (3) प्रत्येक प्रश्न का उत्तर दी गई उत्तर-पुस्तिका में निर्धारित शब्द-सीमा में लिखें ।
- (4) प्रश्न संख्या 1 से 10 तक (बहुविकल्पीय प्रश्नों) के उत्तर तालिका बनाकर उत्तर-पुस्तिका में लिखें ।
- (5) प्रश्न संख्या 11 से 30 तक एक पंक्ति में उत्तर लिखें ।
- (6) प्रश्न संख्या 31 से 36 तक दो से चार पंक्तियों में उत्तर लिखें ।
- (7) प्रश्न संख्या 37 एवं 38 के उत्तर दो पृष्ठों तक लिखें ।

V-105

[Turn over

I. सही विकल्प चुनें :

(10×½ = 5)

1. असंगठित रिटेलिंग की निम्न विशेषता है :

(½)

(अ) पर्याप्त धनराशि

(ब) आधुनिक तकनीक की कमी

(स) कुशल जनशक्ति

(द) विकास की पर्याप्त प्रक्रिया

2. रिटेलिंग को व्यापक रूप से कितने भागों में बाँटा जा सकता है ?

(½)

(अ) दो

(ब) तीन

(स) पाँच

(द) चार

3. संवाद का महत्वपूर्ण भाग है

(½)

(अ) संप्रेषण

(ब) सुनना

(स) प्रतिक्रिया

(द) उपरोक्त सभी

4. प्रभावी संवाद चक्र होना चाहिए

(½)

(अ) अशुद्ध

(ब) अस्पष्ट

(स) स्पष्ट

(द) अपूर्ण

5. परिवार, रुचियाँ, सामाजिक वर्ग, ग्राहक के व्यवहार को प्रभावित करने वाले कारक को कहते हैं (½)
- (अ) आर्थिक कारक
 (ब) सामाजिक कारक
 (स) राजनैतिक कारक
 (द) उपरोक्त में से कोई नहीं
6. अवास्तविक उत्पाद का उदाहरण है (½)
- (अ) साइकिल (ब) टेलरिंग सेवाएँ
 (स) किताब (द) साबुन
7. ग्राहक के साथ किस प्रकार का व्यवहार करना चाहिए ? (½)
- (अ) अभद्र (ब) मैत्रीपूर्ण
 (स) कठोर (द) अमैत्रीपूर्ण
8. ऐसे ब्रैन्ड नाम जो सरकार के साथ पंजीयित होते हैं (½)
- (अ) ट्रेडमार्क (ब) ब्रैन्ड
 (स) मर्चेन्डाइज (द) मानक
9. बिजली के उपकरण के संपर्क से होने वाले खतरों में सम्मिलित है (½)
- (अ) जलना (ब) झटका लगना
 (स) मौत होना (द) उपरोक्त सभी

10. नौकरी के आवेदन में सम्मिलित व्यक्तिगत जानकारी का भाग है (½)
- (अ) जन्मतिथि
- (ब) नियोक्ता का फोन नंबर
- (स) पर्यवेक्षक का नाम
- (द) प्रयोग में ली जाने वाली सामग्री का नाम

खण्ड – ब

- II. (A) रिक्त स्थान की पूर्ति कीजिए : (10×½ = 5)
11. _____ उत्पादों या सेवाओं को बढ़ावा देने के लिए टेलीफोन के जरिए ग्राहकों के साथ संचार की प्रक्रिया है। (½)
12. _____ रिटेल में अलग-अलग वस्तुएँ अलग-अलग दुकानों में बेची जाती है। (½)
13. संवाद एक, दो मार्गी गतिविधि है जो _____ या अधिक लोगों के बीच होती है। (½)
14. संवाद चक्र प्रक्रिया में 'प्रेषक' अपने संदेश को शब्दों में _____ करता है। (½)
15. ऐसे उत्पाद जिन्हें आप छू सकते हैं और महसूस कर सकते हैं, _____ उत्पाद कहलाते हैं। (½)

16. आवास एक व्यक्ति की _____ जरूरत का उदाहरण है। (½)
17. _____ पैकेजिंग का प्रयोग भीतर की सामग्री को सीलन से बचाने के लिए किया जाता है। (½)
18. बारकोड रीडर _____ पैकेजिंग उपस्कर में शामिल है। (½)
19. एक अशोभनीय व्यवहार या टिप्पणी, जिसे कार्य परिवेश के लिए नुकसानदेह माना जाता है, उसे _____ कहते हैं। (½)
20. _____ दस्ताने, किराने का सामान देते या बाथरूम की सफाई करते समय पहनने चाहिए। (½)
- (B) अधिकतम एक लाइन में उत्तर दीजिए : (10×½ = 5)
21. संवाद का महत्त्व बताइए। (½)
22. स्मोक डिटेक्टर क्या है ? (½)
23. बिजली के उपकरण उपयोग करने के लिए किन अनुदेशों का पालन करना चाहिए ? (½)

24. उपभोक्ता और ग्राहक के बीच अंतर बताइए । (½)
25. लेबल से आप क्या समझते हैं ? (½)
26. कार्यस्थल पर प्राथमिक चिकित्सा का क्या अर्थ है ? (½)
27. डिपार्टमेंटल स्टोर किसे कहते हैं ? (½)
28. हाइपर मार्केट के कोई दो उदाहरण बताइए । (½)
29. रिटेल ऑपरेशन मैनेजर के कर्तव्य बताइए । (½)
30. ई-शॉपिंग का क्या अर्थ है ? (½)

खण्ड – स

- III. दो से चार पंक्तियों में उत्तर दीजिए : (6×1½ = 9)
31. संगठित और असंगठित रिटेल के मध्य तीन अंतर बताइए । (1½)
32. टिकाऊ उपभोक्ता वस्तु एवं गैर-टिकाऊ उपभोक्ता वस्तु में अंतर बताइए । (1½)
33. ग्राहक का व्यवहार प्रभावित करने वाले प्रमुख कारक कौन-कौन से हैं ? (1½)

34. संवाद के आवश्यक सिद्धांत लिखिए । (1½)
35. पैकेजिंग में प्रयुक्त होने वाले साज-सामान बताइए । (1½)
36. ग्राहक बिक्री एसोसिएट के पास कौन से ज्ञान और कौशल होने चाहिए ? (1½)

खण्ड – द

IV. दो पृष्ठों तक में उत्तर दीजिये : (2×3 = 6)

37. सामग्री हैंडलिंग के बुनियादी सिद्धांत क्या हैं ? (3)

अथवा

सामग्री हैंडलिंग उपकरण के चयन को प्रभावित करने वाले कारक बताइए ।

38. आग के विभिन्न वर्गों को संक्षिप्त में समझाइए । (3)
