SET-4

Series &RQPS/S

प्रश्न-पत्र कोड
Q.P. Code **325/S**

रोल नं.
Roll No. | | | | | | | | |

परीक्षार्थी प्रश्न-पत्र कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।
Candidates must write the Q.P. Code on the title page of the answer-book.

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **19** हैं ।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **24** प्रश्न हैं ।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।
- **कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।**
- इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है । प्रश्न-पत्र का वितरण पूर्वाह्न में 10.15 बजे किया जाएगा । 10.15 बजे से 10.30 बजे तक छात्र केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे ।

- Please check that this question paper contains **19** printed pages.
- Please check that this question paper contains **24** questions.
- Q.P. Code given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.
- **Please write down the serial number of the question in the answer-book before attempting it.**
- 15 minute time has been allotted to read this question paper. The question paper will be distributed at 10.15 a.m. From 10.15 a.m. to 10.30 a.m., the students will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

फुटकर

RETAIL

निर्धारित समय : 3 घण्टे | *अधिकतम अंक : 60*

Time allowed : 3 hours | *Maximum Marks : 60*

सामान्य निर्देश :

(i) *कृपया निर्देशों को ध्यानपूर्वक पढ़िए।*

(ii) *इस प्रश्न-पत्र में* ***दो*** *खण्डों में* ***24*** *प्रश्न हैं :* ***खण्ड क*** *और* ***खण्ड ख****।*

(iii) ***खण्ड क*** *में वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न हैं जबकि* ***खण्ड ख*** *में विषयपरक प्रकार के प्रश्न हैं।*

(iv) *दिए गए (6 + 18) = 24 प्रश्नों में से उम्मीदवार को 3 घंटे के आबंटित (अधिकतम) समय में (6 + 11) = 17 प्रश्नों के उत्तर देने हैं।*

(v) *किसी विशेष खण्ड के सभी प्रश्नों को सही क्रम में करने का प्रयास किया जाना चाहिए।*

(vi) ***खण्ड क*** *: वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न (30 अंक) :*

(a) *इस खण्ड में* ***6*** *प्रश्न हैं।*

(b) *कोई नकारात्मक अंकन नहीं है।*

(c) *दिए गए निर्देशों के अनुसार कीजिए।*

(d) *प्रत्येक प्रश्न / भाग के सामने आबंटित अंकों का उल्लेख किया गया है।*

(vii) ***खण्ड ख*** *: विषयपरक प्रकार के प्रश्न (30 अंक) :*

(a) *इस खण्ड में* ***18*** *प्रश्न हैं।*

(b) *उम्मीदवार को* ***11*** *प्रश्न करने हैं।*

(c) *दिए गए निर्देशों के अनुसार कीजिए।*

(d) *प्रत्येक प्रश्न / भाग के सामने आबंटित अंकों का उल्लेख किया गया है।*

खण्ड क

(वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न) **(30 अंक)**

1. रोज़गार कौशल पर दिए गए ***6*** प्रश्नों में से किन्हीं ***4*** के उत्तर दीजिए : *4×1=4*

(i) निम्नलिखित में से कौन-सा सक्रिय श्रवण का चरण ***नहीं*** है ?

(A) संपर्क करना

(B) अवशोषित करना

(C) पुष्टि करना

(D) संबंधित करना

General Instructions :

(i) *Please read the instructions carefully.*

(ii) *This question paper consists of* ***24*** *questions in* ***two*** *Sections :* ***Section A*** *and* ***Section B****.*

(iii) ***Section A*** *has Objective type questions whereas* ***Section B*** *contains Subjective type questions.*

(iv) *Out of the given (6 + 18) = 24 questions, a candidate has to answer (6 + 11) = 17 questions in the allotted (maximum) time of 3 hours.*

(v) *All questions of a particular section must be attempted in the correct order.*

(vi) ***Section A*** *: Objective Type Questions (30 marks) :*

- *(a)* *This section has* ***6*** *questions.*
- *(b)* *There is no negative marking.*
- *(c)* *Do as per the instructions given.*
- *(d)* *Marks allotted are mentioned against each question/part.*

(vii) ***Section B*** *: Subjective Type Questions (30 marks) :*

- *(a)* *This section has* ***18*** *questions.*
- *(b)* *A candidate has to do* ***11*** *questions.*
- *(c)* *Do as per the instructions given.*
- *(d)* *Marks allotted are mentioned against each question/part.*

SECTION A

(Objective Type Questions) **(30 Marks)**

1. Answer any ***4*** out of the given ***6*** questions on Employability Skills. *4×1=4*

(i) Which of the following is ***not*** a step of active listening ?

(A) Contact

(B) Absorb

(C) Confirm

(D) Relate

(ii) यह दूसरों के अधिकारों की लगातार उपेक्षा और उनके उल्लंघन के प्रतिरूप की विशेषता है।

(A) असामाजिक

(B) पागल

(C) आश्रित

(D) अलगाव

(iii) ओ.सी.पी.डी. का विस्तृत रूप दीजिए।

(iv) संपादन मेन्यू से कट विकल्प का चयन करने के लिए कौन-सी शॉर्टकट कुंजी का प्रयोग किया जाता है ?

(A) Ctrl + X

(B) Ctrl + V

(C) Ctrl + A

(D) Ctrl + Z

(v) "एक उद्यमी असफलताओं से कभी निराश नहीं होता है और लक्ष्यों को प्राप्त करने के रास्ते में आने वाली बाधाओं को दूर करने के लिए प्रयास, अनुकूलन और पुनरावृत्ति करता रहता है।" एक उद्यमी की गुणवत्ता को पहचानिए।

(A) योजना बनाना

(B) अटलता

(C) निगरानी करना

(D) कल्याण करना

(vi) यू.एन.ई.पी. का विस्तृत रूप है :

(A) यूनाइटेड नेशंस एन्वायरमेंट प्रोग्राम

(B) यूनाइटेड नेशंस एजुकेशनल प्रोग्राम

(C) यूनाइटेड नेशंस एंटरप्रेन्योर प्रोग्राम

(D) यूनाइटेड नेशंस एक्सक्लूसिव प्रोग्राम

(ii) _________ is characterized by a pattern of persistent disregard for and violation of the rights of others.

(A) Antisocial

(B) Paranoid

(C) Dependent

(D) Avoidant

(iii) Give the full form of OCPD.

(iv) To select Cut option from the Edit Menu, which shortcut key is pressed ?

(A) Ctrl + X

(B) Ctrl + V

(C) Ctrl + A

(D) Ctrl + Z

(v) "An entrepreneur is never disheartened by failures and keeps trying, adapting and iterating to overcome obstacles that come in the way of achieving the goals". Identify this quality of an entrepreneur.

(A) Planning

(B) Persistence

(C) Monitoring

(D) Welfare

(vi) UNEP stands for

(A) United Nations Environment Programme

(B) United Nations Educational Programme

(C) United Nations Entrepreneur Programme

(D) United Nations Exclusive Programme

2. दिए गए *7* प्रश्नों में से किन्हीं ***5*** के उत्तर दीजिए। *5×1=5*

(i) अगली पीढ़ी का स्टोर स्पष्ट रूप से एक मज़बूत, लचीले और सक्षम ________ बुनियादी ढाँचे पर निर्भर है।

(A) विशाल (B) महंगे

(C) आईटी (D) सजावटी

(ii) बी.ई.वी. का विस्तृत रूप दीजिए।

(iii) ________ वह जगह है जहाँ ग्राहक अपनी खरीदारी का भुगतान करते हैं।

(iv) ________ अवधारणा में, एक व्यक्ति जो आवश्यक रूप से विक्रेता द्वारा अनुबंधित ***नहीं*** है, गंतव्य तक माल की डिलीवरी करता है।

(A) भीड़ वितरण

(B) खुदरा वितरण

(C) उत्पाद वितरण

(D) खरीद वितरण

(v) निम्नलिखित में से कौन-सा पर्यवेक्षक भोजन सुविधाओं के दैनिक संचालन की देखरेख करता है ?

(A) फ्रंट डेस्क (B) इन्वेंट्री

(C) फूड एंड बेवरेज (D) हॉस्पिटैलिटी

(vi) निम्नलिखित में से कौन-सा बिक्री कर्मियों के प्रबंधन का कार्य है ?

(A) भर्ती और चयन

(B) इन्वेंट्री का प्रबंधन

(C) विपणन

(D) बचाव और सुरक्षा

(vii) उदाहरण के द्वारा नेतृत्व करने और दूसरों के लिए आदर्श बनने की क्षमता ________ कहलाती है।

(A) रणनीति (B) विश्वसनीयता

(C) प्रेरणा (D) लोगों का विकास

2. Answer any **5** out of the given *7* questions. *5×1=5*

(i) The next generation store is clearly dependent on a robust, flexible and enabling __________ infrastructure.

(A) huge (B) costly

(C) IT (D) decorative

(ii) Give the full form of BEV.

(iii) The ___________ is where the customer comes to pay for his/her purchase.

(iv) In ___________ concept, an individual not necessarily contracted by the vendor, performs the delivery of goods to the destination.

(A) crowd delivery

(B) retail delivery

(C) product delivery

(D) purchase delivery

(v) Which of the following supervisor oversees the day-to-day operations of dining facilities ?

(A) Front Desk (B) Inventory

(C) Food & Beverage (D) Hospitality

(vi) Which of the following is the function of Management of Sales Personnel ?

(A) Recruitment and Selection

(B) Managing inventory

(C) Marketing

(D) Safety and security

(vii) The ability to lead by example and be a role model for others is called __________.

(A) strategy (B) credibility

(C) inspiration (D) people development

3. दिए गए *7* प्रश्नों में से किन्हीं ***6*** के उत्तर दीजिए। *6×1=6*

(i) निम्नलिखित में से कौन-सी ऑनलाइन खुदरा बिक्री की विशेषता ***नहीं*** है ?

(A) 24 घंटे उपलब्धता (B) विश्वव्यापी पहुँच

(C) कुशल ग्राहक सेवा (D) अवस्थिति

(ii) उपभोक्ता इंटरनेट पर सीधे खुदरा विक्रेता की ________ पर जाकर या खोज कर अपनी रुचि का उत्पाद ढूँढ़ता है।

(iii) लेनदेन पूरा होने के बाद ग्राहक/उपभोक्ता को अक्सर ________ पुष्टिकरण प्राप्त होता है।

(A) ई-मेल (B) कंपनी

(C) मूल्य (D) कार्ड

(iv) निम्नलिखित में से कौन-सी शॉपिंग कार्ट की विशेषता है ?

(A) उत्पाद प्रबंधन (B) एस.एस.एल. सुरक्षा

(C) पता पुस्तिका (D) दैनिक बैकअप

(v) निम्नलिखित में से कौन-सा ई-मार्केटिंग का C ***नहीं*** है ?

(A) कन्टेन्ट (B) कॉन्सेनट्रेशन

(C) कॉमर्स (D) कंक्रीट

(vi) सी.आर.एम. का विस्तृत रूप दीजिए।

(vii) आधुनिक 'बिक्री बिन्दु' प्रणाली द्वारा पूरी की जाने वाली प्रमुख आवश्यकता क्या है ?

(A) खूबसूरत नैननक्श

(B) कैमरा स्थापना

(C) उच्च और लगातार संचालन गति

(D) लचीलापन

3. Answer any ***6*** out of the given ***7*** questions. *6×1=6*

(i) Which one of the following is ***not*** a feature of online retailing ?

(A) 24-hours availability (B) Global reach

(C) Efficient customer service (D) Location

(ii) Consumer finds a product of interest on the Internet by visiting the __________ of the retailer directly or by searching.

(iii) The customer/consumer often receives a/an _________ confirmation once the transaction is complete.

(A) e-mail (B) company

(C) price (D) card

(iv) Which one of the following is the feature of shopping cart ?

(A) Product management (B) SSL security

(C) Address book (D) Daily backups

(v) Which of the following is ***not*** a 'C' of e-marketing ?

(A) Content (B) Concentration

(C) Commerce (D) Concrete

(vi) Give the full form of CRM.

(vii) What is the key requirement that must be met by modern 'Point of Sale' system ?

(A) Good looks

(B) Camera installation

(C) High and consistent operating speed

(D) Flexibility

4. दिए गए ***6*** प्रश्नों में से किन्हीं ***5*** के उत्तर दीजिए। *5×1=5*

(i) 'बिक्री बिन्दु' के ________ घटक का उपयोग वस्तुओं और सेवाओं के लिए एकत्रित धन को रखने के लिए किया जाता है।

(A) कैश ड्रॉअर

(B) बारकोड स्कैनर

(C) प्रिंटर

(D) बैक ऑफिस सर्वर

(ii) ________ वह स्क्रीन है जहाँ बिक्री करने वाला स्टाफ लेन-देन में हुई प्रगति की जानकारी देखता है।

(iii) बिक्री बिन्दु विपणन के परिणामस्वरूप अक्सर ________ खरीदारी होती है।

(A) मूल्यवान

(B) भारी

(C) आवेगशील

(D) रोज़मर्रा

(iv) ________ या आकर्षक छूट और प्रस्ताव अक्सर बिक्री बिन्दु प्रदर्शन के साथ आते हैं।

(v) ________ स्कैनर विक्रेता व्यक्ति को उन वस्तुओं को स्कैन करने में सक्षम बनाता है जो काउंटर पर उठाने के लिए बहुत भारी हैं।

(vi) एस.के.यू. का विस्तृत रूप है :

(A) स्टॉक कीपिंग यूनिट

(B) सेल्स कीपिंग यूनिट

(C) सिक्युरिटी कीपिंग यूनिट

(D) स्मार्ट कीपिंग यूनिट

4. Answer any ***5*** out of the given ***6*** questions. *5×1=5*

(i) ___________ component of 'Point of Sale' is used to hold money collected for goods and services.

(A) Cash drawer

(B) Barcode scanner

(C) Printer

(D) Back office server

(ii) The _________ is the screen where sales staff views information as a transaction is in progress.

(iii) Point of Sale marketing often results in ___________ purchases.

(A) costly

(B) heavy

(C) impulsive

(D) daily

(iv) __________ or enticing discounts and offers often accompany POS displays.

(v) ___________ scanner enables salespersons to scan items that are too heavy to be lifted to a counter.

(vi) SKU stands for :

(A) Stock Keeping Unit

(B) Sales Keeping Unit

(C) Security Keeping Unit

(D) Smart Keeping Unit

5. दिए गए ***6*** प्रश्नों में से किन्हीं ***5*** के उत्तर दीजिए। *5×1=5*

(i) वस्तुओं को उपहार पैक की तरह ________ वस्तु के रूप में भी बंडल किया जा सकता है।

(A) फिट (B) किट

(C) हिट (D) लिफ्ट

(ii) ग्राहक संतुष्टि का सबसे महत्त्वपूर्ण कारक ________ है।

(A) बिलिंग एक्यूरेसी

(B) मूल्य एक्यूरेसी

(C) मात्रा एक्यूरेसी

(D) सुरक्षा एक्यूरेसी

(iii) लेखांकन को परिभाषित कीजिए।

(iv) जो खाते व्यक्तियों, फर्मों, कंपनियों, बैंकों आदि के नाम से संबंधित होते हैं, ________ कहलाते हैं।

(A) व्यक्तिगत खाते

(B) वास्तविक खाते

(C) नाममात्र खाते

(D) अवास्तविक खाते

(v) निम्नलिखित में से कौन-सा लेखांकन जानकारी का बाहरी उपयोगकर्ता ***नहीं*** है ?

(A) जनता (B) निवेशक

(C) लेनदार (D) कर्मचारी

(vi) दैनिक अभिलेख की पुस्तक को ________ भी कहा जाता है।

(A) नियमित बुक (B) रिकॉर्ड बुक

(C) रोज़नामचा (D) डेटा बुक

5. Answer any ***5*** out of the given ***6*** questions. *5×1=5*

(i) Items can also be bundled as a ____________ item like gift pack.

(A) FIT (B) KIT

(C) HIT (D) LIFT

(ii) The most important factor of customer satisfaction is __________.

(A) billing accuracy

(B) price accuracy

(C) quantity accuracy

(D) security accuracy

(iii) Define Accounting.

(iv) The accounts relating to the names of individuals, firms, companies, banks etc. are called ___________.

(A) Personal accounts

(B) Real accounts

(C) Nominal accounts

(D) Unreal accounts

(v) Which of the following is ***not*** an external user of accounting information ?

(A) Public (B) Investors

(C) Creditors (D) Employees

(vi) The book of daily record is also called __________.

(A) Regular book (B) Record book

(C) Journal (D) Data book

6. दिए गए *6* प्रश्नों में से किन्हीं *5* के उत्तर दीजिए। $5 \times 1 = 5$

(i) SKU को स्कैन करते समय सिस्टम ________ को पहचानता है और उसके लिए ब्रिक्री तैयार करता है।

(A) स्थान (B) मात्रा

(C) मूल्य (D) तिथि

(ii) एम.आर.पी. का विस्तार कीजिए।

(iii) वह विधि जिसमें इन्वेंट्री की दैनिक निगरानी की आवश्यकता नहीं होती है ________ कहलाती है।

(A) बिक्री-बिन्दु

(B) सतत

(C) आवधिक

(D) भोजन सूची

(iv) सभी खाद्य पदार्थों में इष्टतम ________ स्थितियाँ होती हैं जिन्हें उपयोगिता बनाए रखने के लिए पूरा किया जाना चाहिए।

(A) भंडारण (B) अच्छी

(C) असरदार (D) खराब

(v) संकीर्ण स्थान सूची निष्पादित करते समय ________ शीट उपयोगी होती है।

(A) काउंट

(B) वर्टीकल

(C) हॉरिजॉन्टल

(D) प्लेन

(vi) एक सुनियोजित और संगठित गणना ________ के निर्धारण और विश्लेषण का आधार है।

6. Answer any ***5*** out of the given ***6*** questions. *5×1=5*

(i) When scanning SKUs the system recognizes the __________ and prepares the sale for it.

(A) place (B) quantity

(C) price (D) date

(ii) Write the full form of MRP.

(iii) The method which does not require daily monitoring of inventory is called __________.

(A) Point of sale

(B) Perpetual

(C) Periodic

(D) Food inventory

(iv) All foods have optimal __________ conditions that must be met to sustain usability.

(A) Storage (B) Good

(C) Effective (D) Bad

(v) __________ sheets are useful when performing narrow spot inventories.

(A) Count

(B) Vertical

(C) Horizontal

(D) Plain

(vi) A well planned and organized count is the basis of determining and analyzing _________.

खण्ड ख

(विषयपरक प्रकार के प्रश्न) **(30 अंक)**

रोज़गार कौशल पर दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 20 – 30 शब्दों में दीजिए। *3×2=6*

7. सक्रिय रूप से सुनना समस्याओं को पहचानने और हल करने में कैसे मदद करता है ?

8. व्यक्तित्व को परिभाषित कीजिए।

9. कैल्क में सॉर्ट डेटा का क्या उपयोग है ?

10. एक उद्यमी विफलता के डर पर कैसे काबू पा सकता है ?

11. हरित नौकरियों के किन्हीं चार लाभों की सूची बनाइए।

दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 के उत्तर 20 – 30 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए। *3×2=6*

12. प्रभावी विज़ुअल मर्चेंडाइजिंग के तत्त्वों को समझाइए।

13. बारकोड स्कैनर का उपयोग लिखिए।

14. 'विक्रय स्थल' पर 'चेक-आउट' से आप क्या समझते हैं ?

15. अमूर्त संपत्तियों को परिभाषित कीजिए।

16. इन्वेंट्री रखरखाव में खाद्य इन्वेंट्री नियंत्रण कैसे किया जा सकता है ?

दिए गए 3 प्रश्नों में से किन्हीं 2 के उत्तर 30 – 50 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए। *2×3=6*

17. ई-शॉप की किन्हीं तीन महत्त्वपूर्ण विशेषताओं का उल्लेख कीजिए।

18. कंपनी के लिए इंटरनेट पर मार्केटिंग का महत्त्व तेजी से बढ़ रहा है। वास्तव में, अधिकांश कंपनियों के लिए ऑनलाइन मार्केटिंग एक महत्त्वपूर्ण फोकस बन गया है, क्योंकि वे ग्राहकों तक ऑनलाइन पहुँचना और बिक्री बढ़ाना चाहती है। इस कथन के प्रकाश में ई-मार्केटिंग की किन्हीं तीन हानियों का उल्लेख कीजिए।

19. 'बिक्री बिन्दु' प्रक्रिया के चरणों को समझाइए।

SECTION B

(Subjective Type Questions) **(30 Marks)**

*Answer any **3** out of the given **5** questions on Employability Skills. Answer each question in 20 – 30 words.* *3×2=6*

7. How does active listening help to identify and solve problems ?

8. Define Personality.

9. What is the use of sort data in Calc ?

10. How can an entrepreneur overcome the fear of failure ?

11. List any four advantages of Green jobs.

*Answer any **3** out of the given **5** questions in 20 – 30 words each.* *3×2=6*

12. Explain the elements of effective visual merchandising.

13. Write the use of Barcode Scanner.

14. What do you understand by 'check out' at 'Point of Sale'.

15. Define intangible assets.

16. How can food inventory control be done in inventory handling ?

*Answer any **2** out of the given **3** questions in 30 – 50 words each.* *2×3=6*

17. State any three important features of an E-shop.

18. The importance of marketing on the Internet is increasing for the company. In fact, online marketing has become an important focus for most companies as they look to reach customers and increase sales. In the light of this statement, state any three disadvantages of E-marketing.

19. Explain the steps in the 'Point of Sale' process.

*दिए गए **5** प्रश्नों में से किन्हीं **3** के उत्तर 50 – 80 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए।* *3×4=12*

20. ग्राहक केंद्रित होने का क्या अर्थ है ? ग्राहक केंद्रित होने की किन्हीं दो रणनीतियों को समझाइए।

21. मॉनीटर बिक्री बिन्दु के आवश्यक घटक हैं। क्या आप सहमत हैं ? अपने उत्तर के समर्थन में कारण दीजिए।

22. लेखांकन प्रबंधन के साथ-साथ अन्य उपयोगकर्ताओं के लिए भी उपयोगी है। इस कथन के प्रकाश में लेखांकन के कोई चार कार्य समझाइए।

23. लेखांकन की रोकड़ आधारित प्रणाली को समझाइए।

24. बेकरी उत्पाद का कारोबार करने वाले अग्रवाल बेकर्स के मालिक को दिन के अंत में बचे स्टॉक के जल्द खराब हो जाने से संबंधित समस्या का सामना करना पड़ रहा है, क्योंकि बेकरी उत्पाद की प्रकृति खराब होने वाले उत्पादों की है।

श्री अग्रवाल को उनकी समस्या का समाधान करने की विधि का सुझाव दीजिए।

*Answer any **3** out of the given **5** questions in 50 – 80 words each.* *3×4=12*

20. What is meant by customer-centric ? Explain any two strategies for being customer-centric.

21. Monitors are essential components of 'Point of Sale'. Do you agree ? Give reasons in support of your answer.

22. Accounting is useful to the management as well as to other users. In the light of this statement explain any four functions of accounting.

23. Explain the Cash basis system of Accounting.

24. The owner of Agarwal Bakers, dealing in bakery products, is facing the problem related to the stock left at the end of the day that expires soon because bakery products are perishable in nature.

Suggest the method that should be used by Mr. Agarwal to solve his problem.