

**CLASS : 10th (Secondary)**

**Code No. 126**

**Series : Sec/Annual-2023**

Roll No. 

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

**RETAIL**

National Skills Qualification Framework (NSQF)

[ Hindi and English Medium ]

**Level – 2**

(Only for Fresh/Re-appear/Improvement/Additional Candidates)

Time allowed :  $2\frac{1}{2}$  hours ]

[ Maximum Marks : **60**

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **8** तथा प्रश्न **42** हैं।  
Please make sure that the printed pages in this question paper are **8** in number and it contains **42** 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.
- 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। रोल नं० के अतिरिक्त प्रश्न-पत्र पर अन्य कुछ भी न लिखें और वैकल्पिक प्रश्नों के उत्तरों पर किसी प्रकार का निशान न लगाएँ।  
Candidates must write their Roll No. on the question paper. Except Roll No. do not write anything on question paper and don't make any mark on answers of objective type questions.

- कृपया प्रश्नों के 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 : प्रश्न संख्या 1 व 2 में आन्तरिक छूट उपलब्ध है। शेष सभी प्रश्न अनिवार्य हैं। प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने दिए गए हैं तथा आपके उत्तर अंकानुसार होने चाहिए।

Internal choice is available in Question No. 1 and 2. **Rest questions are compulsory.** Marks are indicated against each question and your answers should be according to the marks allotted to each question.

[ निबंधात्मक प्रश्न ]

[ Essay Type Questions ]

1. दुर्घटनाओं और आपात स्थितियों को परिभाषित करें। दुर्घटनाओं से बचने के लिए सुरक्षा उपाय क्या हैं ?

3 + 3

Define meaning of accident and emergencies. What are safety measures to avoid accidents ?

अथवा

OR

रिटेल स्टोर की स्वच्छता बनाए रखने के लिए की जाने वाली सावधानियों पर कोई छः बिंदु लिखें। 6

Write any **six** points on precautions to be taken while maintaining cleanliness in a retail store.

2. रिटेल स्टोर में दुर्घटनाओं और आपात स्थितियों की पहचान करने के लिए कोई छः बिंदु लिखें। 6

Write any **six** points to identify accidents and emergencies in a retail store.

( 3 )

126

अथवा

OR

रिटेल स्टोर में कोई **छः** सुरक्षा उपकरणों की सूची बनाएँ।

6

List any **six** safety equipment in a retail store.

[ लघु उत्तरात्मक प्रश्न ]

[ Short Answer Type Questions ]

3. सामग्री प्रबंधन की **तीन** गतिविधियाँ बताएँ।

3

State **three** material handling activities.

4. स्टोर खरीदारी के विषय में वस्तुओं की डिलीवरी के लिए वितरण प्रक्रिया लिखें।

3

Write delivery procedures for delivery of items in case of store shopping.

5. उपकरणों को उठाने और संभालने के लिए दिशा-निर्देशों और निर्देशों पर चर्चा करें।

3

Discuss the guidelines and instructions for lifting and handling equipment.

6. प्रभावी कार्य के लिए कोई **तीन** आवश्यक योग्यताएँ लिखें।

3

Write any **three** essential abilities for effective work.

[ अति लघु उत्तरात्मक प्रश्न ]

[ Very Short Answer Type Questions ]

7. रिटेलिंग का महत्त्व क्या है ?

1

What is the importance of retailing ?

8. संयोजन नियंत्रण क्या है ?

1

What is combination control ?

9. वफादार ग्राहक क्या है ?

1

What is loyal customer ?

10. पूर्ण मूल्य प्राइसिंग क्या है ?  
What is full price pricing ? 1
11. ऑनलाइन शॉपिंग क्या है ?  
What is online shopping ? 1
12. डिलीवरी नोट क्या है ?  
What is delivery note ? 1
13. जल परिवहन क्या है ?  
What is water transport ? 1
14. माल की लोडिंग क्या है ?  
What is loading of goods ? 1
15. COD संकेताक्षर का पूर्ण अर्थ लिखें।  
Write full form of the abbreviation COD. 1
16. बाथरूम स्वच्छता क्या है ?  
What is Bathroom Hygiene ? 1
17. औजार या उपकरण संचालन के दौरान कर्मचारियों के लिए कोई **एक** सावधानी लिखें।  
Write any **one** precaution for employees while the tools or equipment is operated. 1
18. रिटेल स्टोर में फिसलना, ठोकर खाना और लड़खड़ाना क्या है ?  
What is slips, trips and falls in a retail store ? 1
19. रिटेल स्टोर में दूसरे साथियों की मदद कैसे करें ?  
How to help other colleagues in a retail store ? 1
20. आमने-सामने अनौपचारिक संचार क्या है ?  
What is face-to-face informal communication ? 1

21. मौखिक संचार का कोई **एक** महत्त्व लिखें। 1  
Write any **one** importance of verbal communication.
22. 'ताकत एवं कमजोरी' की पहचान करने की कोई **एक** तकनीक लिखें। 1  
Write any **one** technique for identifying 'Strength and Weakness' ?
23. तनाव क्या है ? 1  
What is Stress ?
24. कीबोर्ड की 'Command Key' क्या होती है ? 1  
What is the 'Command Key' of the keyboard ?
25. उद्यमी का कोई **एक** कार्य बताएँ। 1  
State any **one** function of an entrepreneur ?
26. सतत विकास क्या है ? 1  
What is sustainable development ?

## [ वस्तुनिष्ठ प्रश्न ]

## [ Objective Type Questions ]

27. केवल 7% संचार, शब्दों का उपयोग करके किया जाता है। 1  
(a) सत्य (b) असत्य  
Only 7% communication is done using words.  
(a) True (b) False
28. आत्म प्रेरणा वह है, जो हमें अपने लक्ष्यों को प्राप्त करने, खुश महसूस करने और अपने जीवन की गुणवत्ता में सुधार करने के लिए प्रेरित करती है। 1  
(a) सत्य (b) असत्य  
Self motivation is what pushes us to achieve our goals, feel happy and improve our quality of life.  
(a) True (b) False

29. संयुक्त राष्ट्र द्वारा सतत विकास के कितने लक्ष्य दिए गए हैं ?

- (A) 15 (B) 17  
(C) 18 (D) 20

How many sustainable development goals are given by United Nations ?

- (A) 15 (B) 17  
(C) 18 (D) 20

30. निम्न में कौन ग्राहक का प्रकार **नहीं** है ?

- (A) वफादार ग्राहक (B) आपदा ग्राहक  
(C) चंचल ग्राहक (D) नए ग्राहक

Which of the following is **not** the type of customer ?

- (A) Loyal customer (B) Disaster customer  
(C) Fickle customer (D) New customer

31. चंचल ग्राहक किसी उत्पाद की कीमत और उससे जुड़े ऑफर्स के बारे में पूछते हैं।

- (a) सत्य (b) असत्य

Fickle customer ask for a price on a product and all the offers attached to it.

- (a) True (b) False

32. रिटेलर का मुख्य कार्य अंतिम ग्राहक को माल बेचना है।

- (a) सत्य (b) असत्य

The main function of retailer is to sell goods to end-customer.

- (a) True (b) False

33. ऑनलाइन शॉपिंग ..... का हिस्सा है। 1
- (A) एकीकृत योजना (B) ऑफलाइन विपणन  
(C) माल का वितरण (D) ई-कॉमर्स
- Online shopping is part of :
- (A) Integrated planning (B) Offline marketing  
(C) Goods delivery (D) E-commerce
34. उपभोक्ता ऑनलाइन शॉपिंग वेबसाइटों पर जाकर अपनी रुचि के विभिन्न उत्पाद ढूँढ़ सकते हैं। 1
- (a) सत्य (b) असत्य
- Consumers can find so many products of their interest by visiting online shopping websites.
- (a) True (b) False
35. ग्राहकों को समय पर सामान पहुँचाना रिटेलर का कर्तव्य है। 1
- (a) सत्य (b) असत्य
- It is the duty of the retailer to deliver goods on an agreed time to customers.
- (a) True (b) False
36. होम डिलीवरी रिटेल स्टोर्स द्वारा प्रदान की जाने वाली महत्वपूर्ण सेवा **नहीं** है। 1
- (a) सत्य (b) असत्य
- Home delivery is **not** a important service provided by retail.
- (a) True (b) False
37. खराब रोशनी के कारण उठाईगिरी के लिए दुकानों से सामान उठाना आसान हो जाता है। 1
- (a) सत्य (b) असत्य
- Poor lighting facilities makes it simpler for shoplifters to steal goods from retail shop.
- (a) True (b) False

38. आपात स्थिति हो सकती है :

- (A) बिजली का झटका और जलन (B) तापन प्रणाली  
(C) बिजली के उपकरण (D) उपरोक्त सभी

Emergency could be :

- (A) Electric shock and burns (B) Heating systems  
(C) Electric appliances (D) All of the above

39. रिटेलर को माल आवश्यक होने पर भंडारण क्षेत्र से बिक्री क्षेत्र में ले जाना चाहिए।

- (a) सत्य (b) असत्य

Retailer should move goods from the storage area to the selling area when required.

- (a) True (b) False

40. औजार और उपकरणों का प्रयोग करते समय कर्मचारियों को एहतिहाती उपाय करने चाहिए।

- (a) सत्य (b) असत्य

Employee must to take precautionary measures, when using tools and equipments.

- (a) True (b) False

41. अधिकतम लाभ कंपनी का लक्ष्य नहीं हो सकता।

- (a) सत्य (b) असत्य

Profit maximization cannot be goal of the company.

- (a) True (b) False

42. ग्राहक की समीक्षा व्यक्तियों को प्रभावित कर सकती है।

- (a) सत्य (b) असत्य

Customer's review influence individuals.

- (a) True (b) False

