

Code No. 1538

CLASS : 11th (Eleventh)

Series : 11-April/2021

Roll No.

RETAIL

National Skills Qualification Framework (NSQF)

Level - 3

[हिन्दी एवं अंग्रेजी माध्यम]

[Hindi and English Medium]

(Only for Fresh/School Candidates)

समय : 2½ घण्टे]

[पूर्णांक : 60

Time allowed : 2½ 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 सबसे ऊपर दिये गये कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख्य-पृष्ठ पर लिखें।
The **Code No.** on the top 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।
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.**
-

सामान्य निर्देश :

(i) सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

All questions are compulsory.

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

Marks are indicated against each question.

[Essay type Questions]

[निबन्धात्मक प्रश्न]

1. उदाहरण सहित संगठित एवम् असंगठित रिटेल को परिभाषित करें। 3 + 3

Define organized and unorganized retail with an example.

अथवा

OR

रिटेल प्रतिष्ठानों के कोई छः प्रकार लिखें। 6

Write any **six** types of Retail Business Establishment.

2. 'रिटेल स्टोर में पदानुक्रम' पर नोट लिखें। 6

Write note on 'Hierarchy in Retail Store'.

अथवा

OR

रिटेल स्टोर में माल को रखने में आने वाली कोई भी छः सामान्य कठिनाईयों को बताएँ। 6

State any **six** common difficulties arise in placing the goods in a retail store.

[लघु उत्तरीय प्रश्न]

[Short Answer Type Questions]

3. 'माल का भंडारण' क्या है ? माल भंडारण के कोई **दो** उपकरण लिखें। 1 + 2
What is 'Storage of Merchandise' ? Write any **two** tools and equipments for storing merchandise display.
4. दृश्य प्रदर्शन में प्रकाश, रंग, बनावट, आकार एवम् आयाम का महत्व संक्षेप में स्पष्ट करें। 3
Briefly explain the importance of lights, colors, texture, shape and dimensions in visual display.
5. स्वास्थ्य एवम् सुरक्षा के लिए रिटेल स्टोर में उपयोग किए जाने वाले कोई **तीन** प्रकार के उपकरण/सामग्री लिखें। 3
Write any **three** type of equipments and materials used in the stores for health and safety.
6. रिटेल स्टोर में दुर्घटना/आपातकाल से निपटने की प्रक्रिया के कोई **तीन** बिन्दु लिखें। 3
Write any **three** points of procedure to deal accident/emergency in a retail store.

[अतिलघु उत्तरीय प्रश्न]

[Very Short Answer Type Questions]

7. रिटेल क्या है ? 1
What is retailing ?
8. प्रशिक्षु सहयोगी के लिए संचार कौशल क्यों आवश्यक है ?
Why communication skills are necessary for Trainee Associate ?
9. बिक्री/ग्राहक सेवा सहयोगी की किसी भी **एक** जिम्मेदारी को लिखें। 1
Write any **one** responsibility of a sales/customer service associate.
10. मर्चेन्डाइज डिस्पले का कोई **एक** मानक लिखें। 1
Write any **one** standard for display of merchandise.

11. मर्चेन्डाइज डिस्पले का क्या अर्थ है ? 1
What is meaning of merchandise display ?
12. लेबलिंग का अर्थ क्या है ? 1
What is the meaning of Labeling ?
13. पैकेजिंग की कोई **दो** तकनीकों के नाम लिखें। 1
Write name of any **two** techniques of packaging.
14. दृश्य प्रदर्शन का मूल्यांकन करते समय विचार किए जाने वाले किसी भी **एक** तथ्य को लिखें। 1
Write any **one** point to be considered while evaluating the Visual Display.
15. दृश्य प्रदर्शन में सुधार के लिए कोई भी **एक** दिशा निर्देश लिखें। 1
Write any **one** guideline for improvement of Visual Display.
16. माल प्रदर्शन में निराकरण का क्या अर्थ है ? 1
What is the meaning of dismantling in merchandise display ?
17. माल प्रदर्शन में अवांछित सामग्री क्या है ? 1
What is the unwanted material in merchandise display ?
18. क्षतिग्रस्त माल का क्या अर्थ है ? 1
What is the meaning of damaged goods ?
19. रिटेल स्टोर पर 'जोखिम' का क्या अर्थ है ? 1
What is the meaning of 'Risk' at retail store ?
20. रिटेल स्टोर पर कोई एक संभावित जोखिम लिखें। 1
Write any type of potential risk at retail store.
21. रिटेल स्टोर पर स्वास्थ्य एवम् सुरक्षा जोखिमों से निपटने के लिए कोई भी **एक** कार्यवाही (एक्शन) को लिखें। 1
Write any **one** action to deal with health and safety risks at retail store.
22. मौखिक संचार क्या है ? 1
What is oral communication ?
23. 'हाथ धोने' के आवश्यक चरण लिखें। 1
Write essential steps of 'Hand Washing'.

24. 'वर्ड प्रोसेसर' के उपयोग का कोई **एक** लाभ लिखें। 1
Write any **one** advantage of using 'Word Processor'.
25. 'विनिर्माण' व्यवसाय क्या है ? 1
What is 'manufacturing business' ?
26. 'स्वच्छ भारत अभियान' (SBA) क्या है ? 1
What is 'Swachh Bharat Abhiyan (SBA)' ?

[वस्तुनिष्ठ प्रश्न]

[Objective Type Questions]

27. इनमें से कौन-सा कौशल **नहीं** है ? 1
(a) बढ़ईगीरी (b) खाना बनाना
(c) पढ़ना और लिखना (d) ऊँचा उठना
Which is not a skill ?
(a) Carpentry (b) Cooking
(c) Reading and writing (d) Rising up
28. खुदरा व्यापार को संभालने में लक्ष्य होना महत्वपूर्ण नहीं है। 1
(a) सत्य (b) असत्य
It is not important to have goal in handling retail business.
(a) True (b) False
29. ग्राहक सेवा सहयोगी की विशेष गतिविधि है। 1
(a) ग्राहक पूछताछ का दस्तावेजीकरण (b) गुणवत्ता सेवा में सुधार
(c) नए उत्पाद की पहचान (d) उपरोक्त सभी
Special activities of sales/customer service Associate.
(a) Documenting customer inquiries (b) Improve quality service
(c) Identifying new product (d) All of the above

30. इनमें से कौन-सर लेबलिंग का प्रकार **नहीं** है ? 1

- (a) नाम लेबल (b) ग्रेड लेबल
(c) ब्रान्ड लेबल (d) वर्णनात्मक लेबल

Which is **not** the types of labeling ?

- (a) Name Lable (b) Grade lable
(c) Brand lable (d) Descriptive Lable

31. सभी डिस्प्ले संचार के उद्देश्य के लिए डिजाइन किये जाते हैं। 1

- (a) सत्य (b) असत्य

All displays are designed for purpose of communication.

- (a) True (b) False

32. रिटेल स्टोर बहुत सारा अपशिष्ट उत्पन्न करता है, जिनमें अधिकांश अपशिष्ट रिसाइकिल करने योग्य पदार्थ होते हैं। 1

- (a) सत्य (b) असत्य

Retail store generate lot of waste ; in that most of the waste are recyclable materials.

- (a) True (b) False

33.में बिक्रीकर्ता ग्राहक के सभी संदहों और प्रश्नों को स्पष्ट करता है। 1

- (a) आपत्ति निपटान (b) जाँच करना
(c) समापन (d) कोई नहीं

Sales person clarifies all doubts and questions of customer in

- (a) Handling objection (b) Follow-Up
(c) Closing (d) None

34.में बिक्रीकर्ता पहली बार ग्राहक से मिलता है। 1

- (a) पहुँच (अप्रोच) (b) प्रस्तुतीकरण
(c) पूर्वक्षण (d) उपरोक्त सभी

Sales person meets customer for first time in

- (a) Approach (b) Presentation
(c) Prospecting (d) All of the above

35. विद्युत उपकरणों के साथ सम्पर्क का कारण नहीं बन सकता है : 1

- (a) बिजली का झटका (b) दुर्घटना
(c) जलना (d) कोई नहीं

Contact with electrical equipment can not cause.

- (a) Shock (b) Accident
(c) Burns (d) None

36. स्वास्थ्य और सुरक्षा के लिए स्टोर में उपयोग किए जाने वाले उपकरण और सामग्री का प्रकार है : 1

- (a) चाकू (b) हथोड़ा
(c) प्राथमिक चिकित्सा किट (d) बल्ला

..... is the types of equipment and materials used in the stores for health and safety.

- (a) Knife (b) Hammer
(c) First aid kit (d) Bat

37. को पुलिस, फायर या मेडिकल आपात स्थिति के लिए निर्देश दें। 1

Instructing to call police, fire or medical emergencies.

38. इनमें से कौन-सा औपचारिक अभिवादन है ? 1

- (a) गुड मॉर्निंग (b) गुड इवनिंग
(c) गुड आफ्टर नून (d) उपरोक्त सभी

Which of these are formal greetings ?

- (a) Good Morning (b) Good Evening
(c) Good Afternoon (d) All of the above

39. ड्रेसिंग और संवरना दूसरों पर आपके समग्र प्रभाव को प्रभावित नहीं करता है। 1

- (a) सत्य (b) असत्य

Dressing and Grooming does not affect your overall impression on others.

- (a) True (b) False

40. आप लिबरे ऑफिस लेखन में वर्तनी परीक्षण को शुरू करने के लिए, किस मेनू विकल्प का उपयोग करेंगे ? 1

- (a) Tools > Spelling (b) Tools>Automatic Spell checking
(c) Tools > Language (d) Tools > Options

Which menu option will you use to start the spell checker in Libre Office Writer ?

- (a) Tools > Spelling (b) Tools>Automatic Spell checking
(c) Tools > Language (d) Tools > Options

41. एक उद्यमी अपने बॉस या प्रबन्धक को रिपोर्ट करता है : 1

- (a) सत्य (b) असत्य

An entrepreneur reports to the boss or a manager :

- (a) True (b) False

42. रासायनिक उर्वरकों और कीटनाशकों का प्रयोग कृषि पर्यावरण को नुकसान पहुँचा सकता है : 1

- (a) सत्य (b) असत्य

The use of chemical fertilizers and pesticides can harm the agricultural environment :

- (a) True (b) False

