Model Question Paper: Year 2026-27

CLASS: 10th (Secondary) **Code:** A
Roll No. [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

Organised Retail

National Skills Qualification Framework (NSQF)
[Hindi and English Medium]

ACADEMIC

[Time allowed: 2.30 hours] [Maximum Marks: 60]

Instructions (निर्देश):

- **Please make sure that the printed pages in this question paper are 5 in number and it contains 30 questions.**
  कृपया जांच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 5 तथा प्रश्न 30 हैं।
- **Before beginning to answer a question, its Serial Number must be written.**
  कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें।
- **Don't leave blank page/pages in your answer-book.**
  उत्तर-पुस्तिका के बीच में खाली पन्ना न छोड़ें।
- **Except answer-book, no extra sheet will be given. Write to the point and do not strike the written answer.**
  उत्तर-पुस्तिका के अतिरिक्त कोई अन्य शीट नहीं मिलेगी। अतः आवश्यकतानुसार सटीक ही लिखें और लिखा हुआ उत्तर न काटें।
- **Candidate 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 answer of objective type questions.**
  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 लगाएं।
- **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.**
  कृपया प्रश्नों के उत्तर देने से पूर्व यह सुनिश्चित कर लें कि प्रश्न-पत्र पूर्ण व सही है, परीक्षा उपरान्त इस सम्बन्ध में कोई भी दावा स्वीकार नहीं किया जायेगा।

1. **All questions are compulsory.** (सभी प्रश्न अनिवार्य हैं)
2. **Question no 1 to 3 are long answer type questions carrying five marks.** (प्रश्न 1 से 3 पांच नंबर के दीर्घ उत्तरीय प्रश्न हैं।)
3. **Question no 4 to 9 are short answer type question carrying three marks.** (प्रश्न 4 से 9 तीन नंबर के लघु उत्तरीय प्रश्न हैं।)
4. **Question no 10 to 15 are very short answer type question carrying two marks.** (प्रश्न 10 से 15 दो नंबर के अति लघु उत्तरीय प्रश्न हैं।)
5. **Question no. 16 to 30 are MCQ/ One Word/ Fill in the Blank type's questions carrying one marks each.** (प्रश्न 16 से 30 तक एक नंबर के वस्तुनिष्ठ प्रश्न हैं।)

[Section-A / खण्ड-अ] Long Answer Types of Questions

दीर्घ उत्तरीय प्रश्न | 3 x 5 = 15 Marks

Q. 1. Write any six points on precautions to be taken to maintain cleanliness in a retail store.
प्रश्न 1. रिटेल स्टोर में स्वच्छता बनाए रखने के लिए बरती जाने वाली सावधानियों पर कोई छह बिंदु लिखिए।
Or (अथवा)
Q. Discuss how to manage and deal with irate customers & shrinkage?
प्रश्न 1. चिड़चिड़े (गुस्सैल) ग्राहकों को प्रबंधित करने और उनसे निपटने तथा श्रिंकेज (माल की कमी) को रोकने के तरीकों पर चर्चा करें।

Q. 2. Write a note on 'Problems of Retail Transport and their Solutions'.
प्रश्न 2. 'रिटेल परिवहन की समस्याएं और उनके समाधान' पर एक टिप्पणी लिखिए।
Or (अथवा)
Q. Highlights the importance of team work?
प्रश्न 2. टीम वर्क (सामूहिक कार्य) के महत्व पर प्रकाश डालिए।

Q. 3. Write various modes of retail transport. State any three objectives of it.
प्रश्न 3. रिटेल परिवहन के विभिन्न साधनों को लिखिए। इसके कोई तीन उद्देश्य बताइए।
Or (अथवा)
Q. Explain the responsibilities of employees & how to help other colleagues?
प्रश्न 3. कर्मचारियों की जिम्मेदारियों के बारे में बताएं और अन्य सहयोगियों की मदद कैसे करें, यह समझाएं।

[Section-B / खण्ड-ब] Short Answer Types Questions

लघु उत्तरीय प्रश्न | 6 x 3 = 18 Marks

Q. 4. State three activities of material handling.
प्रश्न 4. सामग्री प्रबंधन (मटेरियल हैंडलिंग) की तीन गतिविधियों का उल्लेख कीजिए।
Or (अथवा)
Q. What do you mean by retail operations?
प्रश्न 4. रिटेल ऑपरेशंस (खुदरा परिचालन) से आप क्या समझते हैं?

Q. 5. Write delivery procedures for delivery of items in case of store shopping.
प्रश्न 5. स्टोर खरीदारी के मामले में वस्तुओं की डिलीवरी (वितरण) के लिए वितरण प्रक्रिया लिखिए।
Or (अथवा)
Q. Explain retail procedures and legal requirement for reducing health and safety risks?
प्रश्न 5. स्वास्थ्य और सुरक्षा जोखिमों को कम करने के लिए खुदरा प्रक्रियाओं और कानूनी आवश्यकताओं की व्याख्या करें।

Q. 6. Discuss the guidelines and instruction for lifting and handling equipment.
प्रश्न 6. उपकरणों को उठाने और संभालने के लिए दिशानिर्देशों और निर्देशों पर चर्चा करें।

Q. 7. Discuss the meaning of accident and emergencies in a retail store.
प्रश्न 7. एक रिटेल स्टोर में दुर्घटना और आपातकालीन स्थितियों के अर्थ पर चर्चा करें।

Q. 8. What is the difference between health and hygiene?
प्रश्न 8. स्वास्थ्य (Health) और स्वच्छता (Hygiene) में क्या अंतर है?

Q. 9. Write short notes on 'Work effectively in Team'.
प्रश्न 9. 'टीम में प्रभावी ढंग से कार्य करें' पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए।

[Section-C / खण्ड-स] Very Short Answer Types Questions

अति लघु उत्तरीय प्रश्न | 6 x 2 = 12 Marks

Q.10. Write any two advantages of effective handling of goods.
प्रश्न 10. माल के प्रभावी संचालन (हैंडलिंग) के कोई दो लाभ लिखिए।
Or (अथवा)
Q. Explain the rights of employees?
प्रश्न 10. कर्मचारियों के अधिकारों की व्याख्या करें।

Q.11. What is the importance of retailing.
प्रश्न 11. रिटेलिंग (खुदरा व्यापार) का क्या महत्व है?
Or (अथवा)
Q. Discuss the skills needs to achieve goals?
प्रश्न 11. लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए आवश्यक कौशलों पर चर्चा करें।

Q.12. Write factors affecting loading and unloading of merchandise.
प्रश्न 12. माल की लोडिंग (चढ़ाना) और अनलोडिंग (उतारना) को प्रभावित करने वाले कारकों को लिखिए।

Q.13. Write the full form of COD?
प्रश्न 13. सी.ओ.डी. (COD) का पूरा नाम लिखिए।

Q.14. Write the full form of MRP?
प्रश्न 14. एम.आर.पी. (MRP) का पूरा नाम लिखिए।

Q.15. What is Specialty Market?
प्रश्न 15. विशेषता बाजार (स्पेशलिटी मार्केट) क्या है?

[Section-D / खण्ड-द] Objective Types Questions

वस्तुनिष्ठ प्रश्न | 15 x 1 = 15 Marks

Q.16. Which one of the following shortcut keys is used to paste a file?
प्रश्न 16. किसी फ़ाइल को पेस्ट करने के लिए निम्नलिखित में से किस शॉर्टकट कुंजी का उपयोग किया जाता है?
(a) Ctrl + C (b) Ctrl + P
(c) Ctrl + V (d) Ctrl + X

Q.17. The three handling activities are:
प्रश्न 17. सामग्री संचालन (हैंडलिंग) की तीन मुख्य गतिविधियाँ हैं:
(a) Receiving (प्राप्त करना) (b) In store handling (स्टोर के भीतर रखरखाव)
(c) Shipping (शिपिंग/परिवहन) (d) All of the above (उपरोक्त सभी)

Q.18. The three main systems of controlling stock are:
प्रश्न 18. स्टॉक (स्कंध) को नियंत्रित करने की तीन मुख्य प्रणालियाँ कौन सी हैं?
(a) Unit control (यूनिट नियंत्रण) (b) Financial control (वित्तीय नियंत्रण)
(c) Combination control (संयुक्त नियंत्रण) (d) All of the above (उपयुक्त सभी)

Q.19. Retailer classified based on promotional technique:
प्रश्न 19. प्रचार तकनीकों (प्रमोशनल टेकनीक) के आधार पर खुदरा विक्रेताओं का वर्गीकरण:
(a) Advertising (विज्ञापन) (b) Direct mail (डायरेक्ट मेल)
(c) Personal selling (व्यक्तिगत बिक्री) (d) All of the above (उपर्युक्त सभी)

Q.20. Which is not the accessories used for safety:
प्रश्न 20. सुरक्षा के लिए उपयोग किए जाने वाले उपकरणों (सहायक सामग्री) में कौन सा शामिल नहीं है?
(a) Safety vest (सेफ्टी वेस्ट)
(b) Work gloves & safety shoes (काम करने के दस्ताने और सुरक्षा जूते)
(c) Cloths gloves (कपड़े के सामान्य दस्ताने)
(d) Disposable gloves (डिस्पोजेबल दस्ताने)

Q. 21. You need to apply leave at work. Which method of communication will you use?
प्रश्न 21. आपको कार्यस्थल पर छुट्टी के लिए आवेदन करना है। आप किस संचार विधि का उपयोग करेंगे?
(A) E-mail (ई-मेल) (B) Poster (पोस्टर)
(C) News letter (समाचार पत्र) (D) Blog (ब्लॉग)

Q. 22. What is delivery note?
प्रश्न 22. डिलीवरी नोट (Delivery Note) क्या है?

Q.23. What is water transport?
प्रश्न 23. जल परिवहन क्या है?

Q. 24. What is loyal customer?
प्रश्न 24. वफादार ग्राहक (Loyal Customer) क्या होता है?

Q. 25. Delivery executive must follow the company guidelines or procedures. (True/False)
प्रश्न 25. वितरण कार्यकारी (Delivery Executive) को कंपनी के दिशानिर्देशों या प्रक्रियाओं का पालन करना चाहिए। (सत्य/असत्य)

Q.26. There are five main retail operations? (True/False)
प्रश्न 26. खुदरा व्यापार में पाँच मुख्य परिचालन (retail operations) होते हैं? (सत्य/असत्य)

Q. 27. Teamwork is not a crucial part of business. (True/False)
प्रश्न 27. टीम वर्क (सामूहिक कार्य) व्यवसाय का एक महत्वपूर्ण हिस्सा नहीं है। (सत्य/असत्य)

Q.28. _____ communication includes listening as well as talking.
प्रश्न 28. _____ संचार में सुनने के साथ-साथ बात करना भी शामिल है।

Q.29. It is the work of a company to take care of their employees. (True/False)
प्रश्न 29. अपने कर्मचारियों की देखभाल करना एक कंपनी का काम है। (सत्य/असत्य)

Q.30. Retailers should have _____ for their solutions.
प्रश्न 30. खुदरा विक्रेताओं के पास अपनी समस्याओं के समाधान के लिए _____ होना चाहिए।
