

CLASS : 10th (Secondary)

Code No. 3526

Series : Sec. M/2018

Roll No.

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

RETAIL

National Skills Qualification Framework (NSQF)

[Hindi and English Medium]

Level – 2

(Only for Fresh/Re-appear Candidates)

Time allowed : 2.30 hours]

[Maximum Marks : 60

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित प्रश्न 29 हैं।
Please make sure that the printed question paper are contains 29 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।

3526

P. T. O.

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 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.*

1. संचार क्या है ? अशाब्दिक संचार के लाभों का वर्णन कीजिए। 6

What is communication ? Explain the advantages of non-verbal communication.

अथवा

OR

संचार के अवरोधों को दूर करने के लिए उपायों की व्याख्या कीजिए।

Discuss the methods to remove barriers of communication.

2. स्टोर डिज़ाइन क्या है ? इसके प्रमुख घटकों का संक्षेप में वर्णन कीजिए। 6

What is store design ? Explain its components in brief.

अथवा

OR

व्यापार नियोजन (मर्चेण्डाइज प्लानिंग) के मूल कार्य क्या हैं ?

What are the basic functions of merchandise planning ?

3. स्टोर का खाका/नक्शा क्या है ? 3
What is store layout ?
4. औपचारिक सन्देशवाहन पर टिप्पणी लिखिए। 3
Write a note on formal communication.
5. रिटेल स्टोर में सुरक्षाकर्मी के **तीन** कार्य बताइए। 3
State **three** functions of a security guard in a retail store.
6. रिटेल बिलिंग की **तीन** विशेषताएँ लिखिए। 3
Write **three** features of Retail billing.
7. रिटेल स्टोर के अन्तर्गत स्वास्थ्य देखभाल उपायों को संक्षेप में समझाइए। 3
Discuss the health care measures in a retail store.
8. मौखिक संचार के लाभ बताइए। 3
Discuss the advantages of oral communication.
9. उपभोक्ता का ध्यान आकर्षित करने हेतु बाह्य तत्त्व क्या हैं ? 1
What are the external factors that help in grasping customer attention ?
10. स्टोर का माहौल क्या है ? 1
What is store ambience ?
11. ग्राफिक्स और साइनेज का क्या कार्य है ? 1
What is the function of Graphics and Signage ?
12. गृह व्यवस्था क्या है ? 1

What is house-keeping ?

13. सामग्री संचालन के तत्त्व बताइए। 1

State the elements of Material handling.

14. ग्राहक अंतराफलक क्या है ? 1

What is customer interface ?

15. दूरस्थ-बिक्री क्या है ? 1

What is distance selling ?

16. उठाईगिरी (शॉप-लिफ्टिंग) क्या है ? 1

What is shop-lifting ?

17. किसी **एक** स्वास्थ्य देखभाल गतिविधि का नाम लिखिए। 1

Write name of any **one** health care activity.

18. उपभोक्ता उत्पाद क्या है ? उदाहरण दीजिए। 1

What is consumer product ? Give example.

19. रिटेल स्टोर ले-आउट के किसी **एक** प्रकार का नाम लिखिए। 1

Write name of any **one** form of store-layout in retail.

20. समानान्तर संचार का उदाहरण दीजिए। 1

Give any example of horizontal communication.

21. वैयक्तिक विकास क्या है ? 1

What is personal-grooming ?

22. दृश्य-बिक्री क्या है ? 1

What is visual merchandising ?

23. खिड़की प्रदर्शन क्या दर्शाता है ? 1

What does window display communicate ?

24. एक-अनेक रिटेलिंग क्या है ? 1

What is one to many retailing ?

25. विशेषाधिकार स्टोर क्या है ? 1

What is franchise store ?

26. विक्रय मशीनों द्वारा रिटेलिंग से क्या अर्थ है ? 1

What is the meaning of vending machine retailing ?

27. लिखित संचार के दो लाभ बताएँ। 1

State **two** benefits of written communication.

28. मर्चेण्डाइजर के कोई दो कार्य बताइए। 1

State any **two** functions of a merchandiser.

(वस्तुनिष्ठ प्रश्न)

(Objective Type Questions)

29. (i) नेत्र-सम्पर्क, शारीरिक भाषा रूपी संचार का लक्षण है।
(सत्य/असत्य) $1 \times 10 = 10$

Eye contact is a characteristics of body language type of communication. **(True/False)**

(ii) मोटे तौर पर ग्राहकों को बांटा जा सकता है :

Broadly customers can be divided into :

(a) 5 (b) 4

(c) 3 (d) 2

(iii) होलसेल कैश एण्ड कैरी बिजनेस में प्रत्यक्ष विदेशी निवेश की कितनी सीमा रखी गई है ?

What is the limit of foreign direct investment in wholesale cash-and-carry business ?

(iv) आरामदायक वस्तुओं का एक उदाहरण है।

..... is an example of comfort product.

(v) 'POP' संकेताक्षर का पूरा रूप लिखिए।

Write full form of the abbreviation 'POP'.

(vi) निम्न में से कौन-सा खाद्य-बिक्री का हिस्सा **नहीं** है ?

(a) रेस्टोरेन्ट

(b) किराना स्टोर

(c) आइसक्रीम पॉर्लर

(d) फुट-वियर स्टोर

Which of the following is **not** a part of food merchandising ?

(a) Restaurants

(b) Grocery store

(c) Ice-Cream parlor

(d) Foot-wear store

(vii) निम्न में से कौन-सा पुरुष-परिधान का हिस्सा **नहीं** है ?

(a) स्कर्टस

(b) पैण्ट एवं शर्ट

(c) पायजामा

(d) कुर्ता

Which of the following is **not** a part of men apparel ?

- (a) Skirts (b) Pants & Shirts
(c) Pajama (d) Kurta

(viii) उत्पाद (मर्चेण्डाइस) का प्रदर्शन करना को आकर्षित करने में सहायता करता है।

Display of the merchandise helps in attracting the

(ix) 'ERP' संकेताक्षर का पूरा रूप लिखिए।

Write full form of the abbreviation 'ERP'.

(x) बिजनेस वुमन के लिए जुअलरी का कोई **एक** टिप लिखिए।

Write any **one** tip for a business woman for Jewellery.

