

Series : WXYZ/S

SET ~ 4

रोल नं.

Roll No.

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

प्रश्न-पत्र कोड

Q.P. Code

325/S

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.



फुटकर

RETAIL


निर्धारित समय : 3 घण्टे

Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 60

Maximum Marks : 60

नोट / NOTE	#
(I) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 15 हैं। Please check that this question paper contains 15 printed pages.	
(II) प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें। 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.	
(III) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में 24 प्रश्न हैं। Please check that this question paper contains 24 questions.	
(IV) कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में यथा स्थान पर प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें। Please write down the Serial Number of the question in the answer-book at the given place before attempting it.	
(V) 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 परीक्षार्थी केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे। 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 candidates will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.	



सामान्य निर्देश :

- (i) कृपया निर्देशों को ध्यान से पढ़ें।
- (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. रोजगार कौशल पर दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 के उत्तर दीजिए। $4 \times 1 = 4$
 - (i) सक्रिय श्रवण सुनिश्चित करने के लिए संक्षिप्त नाम 'RESPECT' में, 'E' का अर्थ है ?

(A) एम्पथी (Empathy)	(B) आई कान्टैक्ट (Eye contact)
(C) इवैल्यूएशन (Evaluation)	(D) एक्सप्रेशन (Expression)
 - (ii) निम्नलिखित में से कौन-सा व्यक्ति के व्यक्तित्व का वर्णन करने के लिए एक मानदण्ड नहीं है ?

(A) आत्मविश्वास	(B) खुलापन
(C) विक्षिप्तता	(D) सहमतता



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. $4 \times 1 = 4$
 - (i) In the Acronym 'RESPECT', to ensure active listening, 'E' stands for :

(A) Empathy	(B) Eye contact
(C) Evaluation	(D) Expression
 - (ii) Which of the following is **not** a parameter to describe an individual's personality ?

(A) Self-confidence	(B) Openness
(C) Neuroticism	(D) Agreeableness



- (iii) OCPD का पूरा नाम लिखिए।
- (iv) यह ग्रिड के रूप में सेल का एक संग्रह है।
(A) वर्कशीट (B) वर्कबुक
(C) वर्कप्लेस (D) वर्कएरिया
- (v) एक निर्माता, जो ग्राहकों की आवश्यकता की पहचान करता है और उनकी सेवा के लिए उत्पाद बनाता है या सेवाएँ देता है, उसे _____ उद्यमी कहा जाता है।
- (vi) बिजली उत्पादन के लिए ऊर्जा स्रोतों के रूप में उपयोग किए जाने वाले गैर-जीवाश्म ईंधन के कोई दो नाम बताइए।

2. दिए गए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 5 के उत्तर दीजिए।

5×1=5

- (i) विजुअल डिस्प्ले टूलबॉक्स में मौजूद किन्हीं दो चीजों के नाम बताइए।
- (ii) प्रभावी बिक्री आपको उन गतिविधियों के लिए मुक्त करती है, जो आपके _____ कौशल को चुनौती देती है।
- (iii) प्रत्येक कम की गई वस्तु पर हमेशा _____ टैग लगाएँ।
(A) बिक्री (B) नियमित
(C) निश्चित (D) ब्रांड
- (iv) लोगों को प्रशिक्षित करने, सलाह देने और उनकी क्षमताओं का निर्माण करने की क्षमता को _____ कहा जाता है।
(A) प्रेरणा
(B) रणनीति
(C) लोगों का विकास करने वाले व्यक्ति
(D) विश्वसनीयता
- (v) फैक्ट्री या फार्म को किस नाम से जाना जाता है ?
(A) भंडारण का बिंदु (B) बिक्री केन्द्र
(C) विपणन का बिंदु (D) उत्पादन का बिंदु
- (vi) BEV का पूर्ण रूप लिखिए।
- (vii) _____ उन कर्मचारियों का प्रभारी है जो सीधे होटल के मेहमानों की सहायता करता है।
(A) खाद्य एवं पेय पर्यवेक्षक
(B) हाउसकीपिंग पर्यवेक्षक
(C) अतिथि पर्यवेक्षक
(D) फ्रंट डेस्क पर्यवेक्षक



- (iii) Give the full form OCPD.
- (iv) It is a collection of cells in the form of a grid.
(A) Worksheet (B) Workbook
(C) Workplace (D) Workarea
- (v) A manufacturer, who identifies the need of customers and creates products or services to serve them is called a/an _____ entrepreneur.
- (vi) Name any two non-fossil fuels used as energy sources for power generation.

2. Answer any 5 out of the given 7 questions.

5×1=5

- (i) Name any two things present in a visual display tool box.
- (ii) Effective merchandising frees you for activities that challenge your _____ skills.
- (iii) Always put a _____ tag on every reduced item.
(A) sale (B) regular
(C) fixed (D) brand
- (iv) The ability to coach, mentor and build the capabilities of people is called :
(A) Inspiration
(B) Strategy
(C) People Developer
(D) Credibility
- (v) Factory or farm is known as :
(A) Point of Storage (B) Point of Sale
(C) Point of Marketing (D) Point of Production
- (vi) Give the full form of BEV.
- (vii) The _____ is in charge of the staff that directly assists hotel guests.
(A) Food and Beverage supervisor
(B) Housekeeping supervisor
(C) Guest supervisor
(D) Front desk supervisor



3. दिए गए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 6 के उत्तर दीजिए।

6×1=6

- (i) B2B का अर्थ क्या है ?
 (A) बिज़नेस-टू-बिज़नेस (B) बिज़नेस-टू-बैंक
 (C) बिज़नेस-टू-ब्राण्ड (D) बैंक-टू-बैस्टसेलर
- (ii) यह एक ऐसा खतरा है जहाँ उपभोक्ताओं को यह कहकर मूर्ख बनाया जाता है कि वे एक प्रतिष्ठित खुदरा विक्रेता के साथ व्यापार कर रहे हैं।
 (A) फ़ायरवॉल (B) वायरस
 (C) फिशिंग (D) पासवर्ड
- (iii) निम्नलिखित में से कौन-सा ई-मार्केटिंग का 'सी' नहीं है ?
 (A) कम्युनिटी (B) कॉन्ट्रेक्ट
 (C) कंटेंट (D) क्लियर
- (iv) CRM का पूर्ण रूप लिखिए।
- (v) बिज़नेस-टू-बिज़नेस आउटबाउंड टैली मार्केटिंग के सबसे आम कार्यों में शामिल नहीं है :
 (A) लीड जनरेशन (B) अनुबंध प्रबंधन
 (C) ईवेंट की योजना बनाना (D) कंपनी प्रोफाइलिंग
- (vi) आईबीएम की मार्केटिंग और इंटरनेट टीमों ने यह शब्द गढ़ा :
 (A) ई-व्यापार (e-business) (B) ई-ट्रेड
 (C) ई-कॉमर्स (D) ई-शॉपिंग
- (vii) MSR का पूर्ण रूप लिखिए।

4. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 के उत्तर दीजिए।

5×1=5

- (i) बैंक ऑफिस सर्वर को पीओएस (POS) सिस्टम का _____ कहा जाता है।
 (A) ब्रेन (मस्तिष्क) (B) सिर
 (C) आँख (D) भुजा



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

6×1=6

- (i) B2B stands for :
- (A) Business-to-Business (B) Business-to-Banks
(C) Business-to-Brands (D) Banks-to-Bestsellers
- (ii) It is a danger, where consumers are fooled into thinking they are dealing with a reputable retailer.
- (A) Firewall (B) Virus
(C) Phishing (D) Password
- (iii) Which of the following is **not** a 'C' of e-marketing ?
- (A) Community (B) Contract
(C) Content (D) Clear
- (iv) Give the full form of CRM.
- (v) The most common function of Business-to-Business outbound telemarketing does **not** include :
- (A) Lead generation (B) Contract management
(C) Event planning (D) Company profiling
- (vi) IBM's marketing and Internet teams coined the term :
- (A) e-business (B) e-trade
(C) e-commerce (D) e-shopping
- (vii) Give the full form of MSR.

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

5×1=5

- (i) The back office server is called _____ of POS system.
- (A) brain (B) head
(C) eye (D) arm



- (ii) लेन-देन की प्रतिलिपि किसके द्वारा मुद्रित की जाती है ?
 (A) स्कैनर (B) कीबोर्ड
 (C) माउस (D) प्रिंटर
- (iii) निम्नलिखित में से कौन-सा POS डिस्प्ले का प्रकार **नहीं** है ?
 (A) कियोस्क (B) ट्रॉली
 (C) कूपन डिस्पेंसर (D) बैनर
- (iv) बिक्री के खुदरा बिंदु को _____ भी कहा जाता है ।
 (A) खरीद बिंदु
 (B) विपणन बिंदु
 (C) खरीद विज्ञापन बिंदु
 (D) बिक्री डिस्प्ले
- (v) खुदरा पीओएस (POS) सिस्टम में _____ नकद दराज (कैश ड्रॉअर) होते हैं ।
 (A) बड़े (B) छोटे
 (C) साफ (D) इलेक्ट्रॉनिक
- (vi) किसी भी अच्छे से चलने वाले व्यवसाय का मंत्र दीजिए ।

5. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 के उत्तर दीजिए ।

5×1=5

- (i) किस पुस्तक को “प्रधान प्रविष्टि पुस्तक अथवा मूल प्रविष्टि पुस्तक” कहा जाता है ?
 (A) जर्नल (B) पासबुक
 (C) कैश (D) सेल्स
- (ii) वह खाता बही जिसमें देय खातों का लेखा-जोखा होता है, _____ कहलाता है ।
 (A) लेनदार खाता बही (B) देनदार खाता बही
 (C) सामान्य खाता बही (D) नाममात्र खाता बही
- (iii) बही के _____ पर ‘Dr’ लिखा जाता है ।
 (A) शीर्ष पर दाहिनी ओर (B) शीर्ष पर बाईं ओर
 (C) तल पर बाईं ओर (D) तल पर दाहिनी ओर



- (ii) Copy of a transaction is printed by a _____.
 (A) scanner (B) keyboard
 (C) mouse (D) printer
- (iii) Which of the following is **not** a type of POS display ?
 (A) Kiosk (B) Trolley
 (C) Coupon dispenser (D) Banner
- (iv) A Retail Point of Sale is also referred to as :
 (A) Point of Purchase
 (B) Point of Marketing
 (C) Point of Purchase Advertising
 (D) Sales Display
- (v) Retail POS systems have _____ cash drawers.
 (A) big (B) small
 (C) neat (D) electronic
- (vi) Give the mantra of any well-run business.

5. Answer any **5** out of the given **6** questions.

5×1=5

- (i) Which book is called the “book of original entry or prime entry”?
 (A) Journal (B) Pass Book
 (C) Cash (D) Sales
- (ii) The ledger which contains the Accounts of Payables is called :
 (A) Creditor’s ledger (B) Debtor’s ledger
 (C) General ledger (D) Nominal ledger
- (iii) ‘Dr’ is written at the _____ of the ledger.
 (A) top right (B) top left
 (C) bottom left (D) bottom right



- (iv) चेक लिखने वाला जमाकर्ता _____ कहलाता है।
 (A) अदाकर्ता (B) आदाता
 (C) आर्हता (आहरणकर्ता) (D) प्राप्तकर्ता
- (v) यह एक फर्म की संपत्ति और देनदारियों का विवरण है :
 (A) बैलेंस रिपोर्ट (B) बैलेंस रिकॉर्ड
 (C) बैलेंस बुक (D) बैलेंस शीट
- (vi) किसी कंपनी की किन्हीं दो अमूर्त संपत्तियों के नाम बताइए।

6. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 के उत्तर दीजिए।

5×1=5

- (i) MRP का पूरा नाम क्या है ?
 (A) मिनिमम रेगुलर प्राइस (B) मैक्सिमम रेगुलर प्राइस
 (C) मिनिमम रिटेल प्राइस (D) मैक्सिमम रिटेल प्राइस
- (ii) इन्वेन्ट्री रखने का निम्नलिखित में से कौन-सा एक आधारभूत कारण **नहीं** है ?
 (A) समय (B) अनिश्चिता
 (C) लागत प्रभावशीलता (D) कानूनी प्रावधान
- (iii) NOS का पूर्ण रूप लिखिए।
- (iv) SKU में 'S' का क्या अर्थ है ?
 (A) स्टैंडर्ड (B) स्मार्ट
 (C) स्टॉक (D) स्पेशल
- (v) किसी व्यवसाय के स्टॉक में उपलब्ध वस्तुओं और सामग्रियों की सूची को _____ कहा जाता है।
- (vi) _____ शीट्स खुदरा विक्रेता के सॉफ्टवेयर द्वारा उत्पन्न इन्वेन्ट्री की पूर्व-मुद्रित सूचियाँ हैं जिनका उपयोग हाथ से गिनती करके इन्वेन्ट्री रिकॉर्ड करने के लिए किया जा सकता है।
 (A) कम्प्यूटर जनित गणना
 (B) मैनुअल गणना
 (C) आवधिक गणना
 (D) निश्चित गणना



- (iv) Depositor who draws the cheque is called _____.
 (A) Drawee (B) Payee
 (C) Drawer (D) Receiver
- (v) It is a Statement of Assets and Liabilities of a firm :
 (A) Balance Report (B) Balance Record
 (C) Balance Book (D) Balance Sheet
- (vi) Name any two intangible assets of a company.

6. Answer any 5 out of the given 6 questions.

5×1=5

- (i) MRP stands for :
 (A) Minimum Regular Price (B) Maximum Regular Price
 (C) Minimum Retail Price (D) Maximum Retail Price
- (ii) Which of the following is **not** a basic reason for keeping inventory ?
 (A) Time (B) Uncertainty
 (C) Cost Effectiveness (D) Provisions of Law
- (iii) Write the full form of NOS.
- (iv) In SKU, 'S' stands for :
 (A) Standard (B) Smart
 (C) Stock (D) Special
- (v) A list of goods and materials available in stock by a business is called _____.
- (vi) _____ sheets are pre-printed lists of inventory generated by retailer's software that can be used to record count of inventory on hand.
 (A) Computer generated count
 (B) Manual count
 (C) Periodic count
 (D) Fixed count



खण्ड ख
(विषयपरक प्रकार के प्रश्न)

(30 अंक)

रोजगार 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 श्रवण के चरण लिखिए।
8. आंतरिक प्रेरणा को परिभाषित कीजिए।
9. किन्हीं चार प्रेजेंटेशन सॉफ्टवेयर के नाम बताइए।
10. उद्यमिता विकास से आप क्या समझते हैं ?
11. हरित नौकरियों के किन्हीं चार लाभों का उल्लेख कीजिए।

दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 के उत्तर 20 – 30 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए।

3×2=6

12. कोणीय मर्चेडाइज़ से आप क्या समझते हैं ?
13. बिक्री बिंदु प्रणाली में नकद दराज़ का उपयोग लिखिए।
14. खुदरा 'पीओएस' (POS) को परिभाषित कीजिए।
15. लेखांकन की कोई दो सीमाएँ बताइए।
16. इन्वेंट्री हैंडलिंग के विस्तार (दायरा) का उल्लेख कीजिए।

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

2×3=6

17. टैली-मार्केटिंग अनिवार्यता में कॉल सेंटर की अवधारणा को समझाइए।
18. आपके टैली मार्केटिंग निवेश से अच्छा रिटर्न पाने के लिए क्या आवश्यक है ?
19. 'पीओएस' (POS) मार्केटिंग का वर्णन कीजिए।

**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. Write the stages of Active Listening.
8. Define intrinsic motivation.
9. Name any four presentation software.
10. What do you understand by entrepreneurship development ?
11. State any four benefits of Green jobs.

Answer any 3 out of the given 5 questions in 20 – 30 words each.

3×2=6

12. What do you understand by angled merchandise ?
13. Write the use of cash drawer in Point of Sale system.
14. Define Retail POS.
15. Give any two limitations of accounting.
16. State the scope of inventory handling.

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

2×3=6

17. Explain the concept of call centres in telemarketing imperatives.
18. What is required to get a good return from your telemarketing investment ?
19. Describe 'POS' marketing.



दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 के उत्तर 50 – 80 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए।

3×4=12

20. रखरखाव केवल “चीजों/उपकरणों के टूटने पर ठीक करने” से कहीं अधिक है। रखरखाव संगठन द्वारा चुने गए रखरखाव दर्शनों को समझाइए।
21. विक्रय बिंदु प्रक्रिया को समझाइए।
22. एक एकाउंटेंट द्वारा किए जाने वाले किन्हीं चार कार्यों का वर्णन कीजिए।
23. “जर्नल को विभिन्न सहायक पुस्तकों में विभाजित करना सबसे व्यावहारिक और सुविधाजनक प्रक्रिया है।” सहायक पुस्तकों के कोई चार लाभ समझाकर इस कथन की पुष्टि कीजिए।
24. फिक्स्चर कोड निर्दिष्ट करते समय क्या सावधानियाँ बरतनी चाहिए ?



Answer any 3 out of the given 5 questions in 50 – 80 words each.

3×4=12

- 20.** Maintenance is more than a “fix it when it breaks” function. Explain the maintenance philosophies opted for by maintenance organizations.
- 21.** Explain the process of Point of Sale.
- 22.** Explain any four functions performed by an Accountant.
- 23.** “The sub-division of journal into various subsidiary books is the most practical and convenient process”. Justify the statement by explaining any four advantages of subsidiary books.
- 24.** What precautions should one take while assigning fixture codes ?