Series : X4YZW

SET ~ 4

रोल नं.

Roll No.

प्रश्न-पत्र कोड
Q.P. Code **325**

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* | *अधिकतम अंक : **60***

*Time allowed : **3** hours* | *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. रोज़गार कौशल पर दिए गए **6** प्रश्नों में से किन्हीं **4** के उत्तर दीजिए। $4\times1=4$

(i) संचार में क्या महत्त्वपूर्ण है क्योंकि इससे यह जानने में मदद मिलती है कि प्राप्तकर्ता ने संदेश को समझा है या नहीं ?

(A) फीडबैक (B) चैनल

(C) रिसीवर (D) कोडिंग

(ii) यह विचारों, भावनाओं और व्यवहार का समूह है जो किसी व्यक्ति को दूसरों से अद्वितीय और अलग बनाता है।

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. *4×1=4*

(i) What is important in communication as it helps in knowing whether the receiver has understood the message or not ?

(A) Feedback (B) Channel

(C) Receiver (D) Coding

(ii) It is a cluster of thoughts, feelings and behaviour that make a person unique and different from others.

(iii) निम्नलिखित में से कौन-सा सकारात्मक दृष्टिकोण बनाए रखने का एक तरीका ***नहीं*** है ?

(A) सकारात्मक पुष्टि कहें

(B) सक्रिय होना

(C) असफलताओं से नहीं सीखना

(D) रचनात्मक चीजों पर ध्यान देना

(iv) एक स्प्रेडशीट में लंबवत् तरीके से सेलों की व्यवस्था __________ कहलाती है।

(A) पंक्ति (row) (B) ग्रिड

(C) सेल (D) कॉलम

(v) वे व्यक्ति जो समाज को लाभ पहुँचाने वाले समाधान विकसित करने पर ध्यान केंद्रित करते हैं, ________ उद्यमी कहलाते हैं।

(A) पारिवारिक व्यवसाय (B) सामाजिक

(C) ग़ैर-तकनीकी (D) आईटी

(vi) भारत में कौन-सा अभियान निवेश को सुविधाजनक बनाने, तेज़ नवाचार सुनिश्चित करने और कौशल विकास को बढ़ाने के लिए डिज़ाइन किया गया है ?

(A) मेक इन इंडिया (B) मेड इन इंडिया

(C) स्टार्ट अप इंडिया (D) ग्रो इंडिया

2. दिए गए ***7*** प्रश्नों में से किन्हीं ***5*** के उत्तर दीजिए। *5×1=5*

(i) सबसे अधिक लाभदायक स्टोर मौसमी माल के लिए उच्च-ट्रैफ़िक क्षेत्र आबंटित करते हैं, जो नियमित रूप से __________ के साथ डिस्प्ले बदलते हैं।

(A) मौसम/ऋतु (B) स्थिति

(C) समय (D) रंग

(ii) नमूना बिक्री-फ्लोर योजना एक प्रारूप प्रस्तुत करती है, जिसे _________ लेआउट कहा जाता है।

(A) स्पष्ट (B) ड्रैग

(C) हूप (D) लूप

(iii) खुदरा बिक्री का अंतिम लक्ष्य _________ तथा _________ को एक साथ लाना है।

(iii) Which one of the following is ***not*** a way to maintain positive attitude ?

(A) Say positive affirmations

(B) Be proactive

(C) Not to learn from failures

(D) Focus on constructive things

(iv) A _____________ is an arrangement of cells in a vertical manner in a spreadsheet.

(A) row (B) grid

(C) cell (D) column

(v) Individuals who focus on developing solutions that benefit the society are called _________ entrepreneurs.

(A) family business (B) social

(C) non-technical (D) IT

(vi) Which campaign in India is designed to facilitate investment, ensure faster innovation and enhance skill development ?

(A) Make in India (B) Made in India

(C) Start up India (D) Grow India

2. Answer any ***5*** out of the given ***7*** questions. *5×1=5*

(i) The most profitable stores allocate high-traffic areas to seasonal merchandise, regularly changing the display with the ________.

(A) seasons (B) position

(C) time (D) colour

(ii) Sample sales-floor plan presents a format called a ______ layout.

(A) clear (B) drag

(C) hoop (D) loop

(iii) The ultimate goal of retailing is to bring together _______ and ________.

(iv) आपका स्टोर ________ होना चाहिए और खरीदारी के लिए एक आरामदायक जगह होनी चाहिए।

(A) लुभावना (B) खुला

(C) अव्यवस्थित (D) रंगीन

(v) भंडारण बिंदु का संबंध है :

(A) फ़ैक्टरी से (B) फ़ार्म से

(C) खुदरा स्टोर से (D) गोदाम से

(vi) बीईवी (BEV) का पूर्ण रूप क्या है ?

(vii) खाद्य और पेय पर्यवेक्षक _________ सुविधाओं के दिन-प्रति-दिन के संचालन की देखरेख करते हैं।

(A) व्यापार (B) टिकटिंग

(C) भोजन (D) खरीदारी

3. दिए गए ***7*** प्रश्नों में से किन्हीं ***6*** के उत्तर दीजिए। *6×1=6*

(i) यह क्रिप्टोग्राफी का एक हिस्सा है, जिसमें टेक्स्ट या संदेश को ऐसे कोड में बदलना शामिल है जो अपठनीय है।

(A) कूटलेखन (Encryption) (B) सुरक्षा

(C) याचिका (D) विवरण

(ii) G2C का अर्थ है :

(A) गवर्नमेन्ट-टू-कस्टूमर (B) गवर्नमेन्ट-टू-कंज़्यूमर

(C) गवर्नमेन्ट-टू-कॉमर्स (D) गवर्नमेन्ट-टू-सिटिज़न

(iii) उत्पाद ग्राहक के __________ पते पर भेजा जाता है।

(A) अस्थायी (B) स्थायी

(C) नामित (D) निकट

(iv) सुरक्षा चिंताओं में 'एसएसएल (SSL)' का पूर्ण रूप बताइए।

(iv) Your store should be ______ and a comfortable place to shop.

(A) inviting (B) open

(C) disorganised (D) colourful

(v) Point of storage relates to :

(A) factory (B) farm

(C) retail store (D) warehouses

(vi) What is the full form of BEV ?

(vii) Food and Beverage supervisors oversee the day-to-day operations of ________ facilities.

(A) trading (B) ticketing

(C) dining (D) shopping

3. Answer any ***6*** out of the given ***7*** questions. *6×1=6*

(i) It is a part of cryptography that involves transforming texts or message into a code which is unreadable.

(A) Encryption (B) Protection

(C) Petition (D) Description

(ii) G2C stands for :

(A) Government to customer (B) Government to consumer

(C) Government to commerce (D) Government to citizen

(iii) The product is shipped to a customer's __________ address.

(A) Temporary (B) Permanent

(C) Designated (D) Nearby

(iv) Give the full form of 'SSL' in security concerns.

(v) निम्नलिखित में से कौन-सा ई-मार्केटिंग का 'सी' ***नहीं*** है ?

(A) कॉन्ट्रैक्ट (B) कंटेंट

(C) कम्यूनिटी (D) क्लीयर

(vi) टेलीमार्केटिंग निवेश से अच्छा रिटर्न पाने के लिए __________ की आवश्यकता होगी।

(A) योजना (B) ब्रांड निष्ठा

(C) रसद आपूर्ति (D) कॉल सेंटर प्रौद्योगिकियों

(vii) इसे पीओएस का मस्तिष्क कहा जाता है।

(A) फ्रंट ऑफिस सर्वर (B) बैक ऑफिस सर्वर

(C) बारकोड स्कैनर (D) मॉनीटर्स

4. दिए गए ***6*** प्रश्नों में से किन्हीं ***5*** के उत्तर दीजिए। *5×1=5*

(i) पहला वाणिज्यिक बारकोड स्कैनिंग प्रचालन ________ में हुआ था।

(A) 1978 (B) 1974

(C) 1979 (D) 1970

(ii) ___________ वह स्क्रीन है जहाँ बिक्री कर्मचारी बिक्री जानकारी देखते हैं।

(A) मॉनीटर (B) कीबोर्ड

(C) कैश ड्राअर (D) प्रिंटर

(iii) 'नेत्र-ट्रैकिंग' को परिभाषित कीजिए।

(iv) कौन-सा विक्रय बिंदु (PoS) डिस्प्ले के प्रकारों का हिस्सा ***नहीं*** है ?

(A) कियोस्क (B) कूपन

(C) बैनर (D) बिल

(v) अधिकांश आधुनिक कीबोर्ड किस प्रकार के लेआउट का उपयोग करते हैं ?

(vi) _________ भुगतान सुविधा अनसुलझे बिलों के प्रसंस्करण की अनुमति देती है।

(A) ऑर्डर बिल (B) रोका हुआ (होल्ड) बिल

(C) देय बिल (D) ट्रैक बिल

(v) Which of the following is ***not*** a 'C' of E-marketing ?

(A) Contract (B) Content

(C) Community (D) Clear

(vi) Getting a good return from telemarketing investment will require __________ .

(A) Planning (B) Brand loyalty

(C) Logistics supplies (D) Call centre technologies

(vii) It is called the brain of PoS.

(A) Front office server (B) Back office server

(C) Barcode scanner (D) Monitors

4. Answer any ***5*** out of the given ***6*** questions. *5×1=5*

(i) The first commercial barcode scanning operation took place in __________.

(A) 1978 (B) 1974

(C) 1979 (D) 1970

(ii) The __________ is the screen where sales staff view sales information.

(A) Monitor (B) Keyboard

(C) Cash drawer (D) Printer

(iii) Define 'Eye-tracking'.

(iv) Which is ***not*** the part of types of PoS displays ?

(A) Kiosks (B) Coupons

(C) Banners (D) Bills

(v) Which type of layout is used by the most modern keyboards ?

(vi) __________ payment feature allows processing of unsettled bills.

(A) Order bill (B) Hold bill

(C) Due bill (D) Track bill

5. दिए गए ***6*** प्रश्नों में से किन्हीं ***5*** के उत्तर दीजिए। *5×1=5*

(i) ईएएन (EAN) का अर्थ है :

(A) यूरोपीयन आर्टिकल नंबर

(B) एक्सपोर्ट आर्टिकल नंबर

(C) इवैल्यूएटेड आर्टिकल नंबर

(D) इसेंशियल आर्टिकल नंबर

(ii) आपूर्तिकर्ता द्वारा छूट, कर, माल ढुलाई, आदि के साथ उपयोग किया जाने वाला सूत्र है :

(A) आपूर्ति सूत्र (B) खरीद सूत्र

(C) बाज़ार सूत्र (D) बिक्री सूत्र

(iii) बिलिंग सटीकता ___________ के लिए सबसे महत्त्वपूर्ण कारक है।

(A) ग्राहक संतुष्टि (B) पुनर्विक्रेता संतुष्टि

(C) खरीद संतुष्टि (D) खुदरा विक्रेता संतुष्टि

(iv) यह प्रणाली नक़दी प्रणाली और लेखांकन की व्यापारिक प्रणाली का संयोजन है।

(A) नक़द प्रणाली (B) व्यापारिक प्रणाली

(C) अस्थायी प्रणाली (D) निश्चित प्रणाली

(v) 1 अप्रैल से प्रारंभ होकर 31 मार्च को समाप्त होने वाली लेखा अवधि को __________ वर्ष कहा जाता है।

(A) लीप (B) सामान्य

(C) वित्तीय (D) कैलेंडर

(vi) वह खाताबही जिसमें सभी वास्तविक और नाममात्र खाते शामिल होते हैं, कहलाती है :

(A) सामान्य खाताबही

(B) देनदार खाताबही

(C) लेनदार खाताबही

(D) जटिल खाताबही

5. Answer any ***5*** out of the given ***6*** questions. *5×1=5*

(i) EAN stands for :

(A) European Article Number

(B) Export Article Number

(C) Evaluated Article Number

(D) Essential Article Number

(ii) The formula used by supplier with discounts, taxes, freight, etc. is :

(A) Supply formula (B) Purchase formula

(C) Market formula (D) Sales formula

(iii) Billing accuracy is the most important factor for ___________ .

(A) Customer satisfaction (B) Reseller satisfaction

(C) Purchase satisfaction (D) Retailer satisfaction

(iv) This system is the combination of cash system and mercantile system of accounting.

(A) Cash system (B) Mercantile system

(C) Floating system (D) Fixed system

(v) The accounting period starting from 1^{st} April and ending 31^{st} March is termed as ___________ year.

(A) leap (B) normal

(C) financial (D) calendar

(vi) The ledger which contains all the real and nominal accounts is called :

(A) General ledger

(B) Debtors ledger

(C) Creditors ledger

(D) Complex ledger

6. दिए गए ***6*** प्रश्नों में से किन्हीं ***5*** के उत्तर दीजिए। *5×1=5*

(i) किसी व्यवसाय द्वारा स्टॉक में उपलब्ध वस्तुओं और सामग्रियों की सूची को __________ कहा जाता है।

(A) मालसूची (इन्वेंट्री) (B) आरंभिक स्टॉक
(C) अंतिम स्टॉक (D) औसत स्टॉक

(ii) एसकेयू (SKU) की मालसूची खत्म होने का मतलब है :

(A) स्टॉक आउट (B) स्टॉक इन
(C) ले-आउट (D) ले-इन

(iii) पोर्टबल स्कैनर सबसे अधिक कुशल होते हैं, जब पूरी मालसूची __________ होती है।

(A) कम (B) अधिक
(C) थोक में (D) बारकोडित

(iv) एक स्थिर चक्र पर खाद्य मालसूची ____________ को कम करने में मदद मिलती है।

(A) अधिक खाना बनाने (B) क्षय
(C) कमी (D) अधिक भंडारण

(v) एक सुनियोजित और संगठित भौतिक गणना __________ के निर्धारण और विश्लेषण का आधार है।

(A) हानि (B) लाभ
(C) बट्टा (D) सिकुड़न (shrinkage)

(vi) एसकेयू (SKU) का अर्थ है ___________ ।

खण्ड ख

(विषयपरक प्रकार के प्रश्न) **(30 अंक)**

*रोज़गार 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. संचार में प्रयुक्त चार मुख्य कौशलों के नाम बताइए।

8. तनाव प्रबंधन का महत्त्व लिखिए।

9. प्रेजेंटेशन सॉफ्टवेयर क्या है ?

10. उद्यमिता की किन्हीं चार विशेषताओं की सूची बनाइए।

11. ग्रीन कॉलर वर्कर कौन है ?

6. Answer any ***5*** out of the given ***6*** questions. *5×1=5*

(i) List of goods and materials available in stock by a business is called __________ .

(A) Inventory (B) Opening stock

(C) Closing stock (D) Average stock

(ii) Running out of the inventory of an SKU means :

(A) Stock out (B) Stock in

(C) Lay-out (D) Lay-in

(iii) Portable scanners are most efficient, when the entire inventory is ________ .

(A) less (B) more

(C) bulk (D) Barcoded

(iv) Food inventory on a steady rotation helps to reduce :

(A) Over preparation of food (B) Wastage

(C) Shortage (D) Over storage

(v) A well-planned and organised physical count is the basis of determining and analyzing ________.

(A) loss (B) profit

(C) discount (D) shrinkage

(vi) SKU stands for _______________.

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. Name the four key skills used in communication.

8. Write the importance of managing stress.

9. What is a Presentation software ?

10. List any four characteristics of entrepreneurship.

11. Who is a green collar worker ?

*दिए गए **5** प्रश्नों में से किन्हीं **3** के उत्तर 20 – 30 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए।* *3×2=6*

12. प्रभावी विज़ुअल मर्चेंडाइज़िंग के कोई चार तत्त्व लिखिए।

13. खरीद-बिंदु से आप क्या समझते हैं ?

14. विक्रय बिंदु प्रणाली (प्वॉइंट ऑफ सेल सिस्टम) में बारकोड स्कैनर के उपयोग को समझाइए।

15. Q-मैनेजर किसे कहा जाता है ?

16. खाद्य मालसूची नियंत्रण से आप क्या समझते हैं ?

*दिए गए **3** प्रश्नों में से किन्हीं **2** के उत्तर 30 – 50 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए।* *2×3=6*

17. "प्रौद्योगिकी विपणन के पारंपरिक तरीकों को प्रभावित करती है।" पारंपरिक विपणन तथा ई-मार्केटिंग के बीच अंतर के कोई छह बिंदु देकर इस कथन की पुष्टि कीजिए।

18. ई-शॉप की किन्हीं छह विशेषताओं का उल्लेख कीजिए।

19. विक्रय बिंदु प्रणाली (प्वॉइंट ऑफ सेल सिस्टम) में बैक-ऑफिस-सर्वर की भूमिका समझाइए।

*दिए गए **5** प्रश्नों में से किन्हीं **3** के उत्तर 50 – 80 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए।* *3×4=12*

20. "बिक्री प्रबंधकों को अधिकांश प्रभावी प्रबंधकों में कुछ समान लक्षण प्रदर्शित करने होंगे।" आपके अनुसार एक बिक्री पर्यवेक्षक के आवश्यक कर्तव्य क्या हैं ?

21. आधुनिक विक्रय बिंदु (पीओएस) प्रणाली द्वारा पूरी की जाने वाली प्रमुख आवश्यकताएँ क्या हैं ?

22. किन्हीं चार प्रकार के जमा खातों को समझाइए।

23. "लेखांकन की भूमिका केवल खातों की पुस्तकों में लेनदेन की रिकॉर्डिंग से लेकर विश्लेषण, प्रस्तुति और रिपोर्टिंग के वर्तमान चरण तक बदल गई है।" दिए गए कथन के अनुसार, लेखांकन के किन्हीं आठ लाभों का उल्लेख कीजिए।

24. मालसूची (इन्वेंट्री) प्रबंधन में अंतिम आवक प्रथम जावक (लिफो) तथा प्रथम आवक प्रथम जावक (फीफो) अवधारणाओं को समझाइए।

*Answer any **3** out of the given **5** questions in 20 – 30 words each.* *3×2=6*

12. Write any four elements of effective visual merchandising.

13. What do you understand by Point-of-Purchase ?

14. Explain the use of Barcode scanner in Point of Sale system.

15. Who are called Q-Managers ?

16. What do you understand by food inventory control ?

*Answer any **2** out of the given **3** questions in 30 – 50 words each.* *2×3=6*

17. "Technology affects traditional ways of marketing". Justify the statement by giving any six points of difference between Traditional marketing and E-marketing.

18. State any six features of an E-shop.

19. Explain the role of Back-office-server in Point of Sale system.

*Answer any **3** out of the given **5** questions in 50 – 80 words each.* *3×4=12*

20. "Sales managers have to demonstrate some traits common to most effective managers". What according to you are the essential duties of a sales supervisor ?

21. What are the key requirements that must be met by modern PoS systems ?

22. Explain any four types of Deposit Accounts.

23. "The role of accounting has changed from that of a mere recording of transactions in the books of accounts to the present stage of analyzing, presentation and reporting." In view of the given statement, state any eight advantages of accounting.

24. Explain the concept of LIFO and FIFO in inventory management.