

**CLASS : 10th (Secondary)**

**Code No. 2726**

**Series : Sec. M/16**

Roll No. 

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

**RETAIL**

National Skills Qualification Framework (NSQF)

[New Syllabus]

[ Hindi and English Medium ]

**Level – 2**

**1st Semester**

(Only for Re-appear Candidates)

**(Morning Session)**

Time allowed : 2 hours ] [ Maximum Marks : 60

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 8 तथा प्रश्न 39 हैं।  
*Please make sure that the printed pages in this question paper are 8 in number and it contains 39 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.*

2726

P. T. O.

- 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.***

**नोट :** प्रश्न क्रमांक 1 से 3 में से कोई दो प्रश्न करें। शेष सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

*Attempt any **two** questions from question numbers **1 to 3. Rest are compulsory.***

1. रिटेलिंग का अर्थ एवम् महत्त्व क्या है ? 6

What is the meaning and importance of retailing ?

2. जूनियर रिटेल व्यवसायी के कर्तव्य बताइए। 6

Explain the duties of the Junior Merchandiser.

3. मौखिक एवं लिखित संचार की व्याख्या करें। 6

Explain oral and written communication.

4. रिटेल वर्गीकरण : विज्ञापन सम्बन्धी फोकस क्या है ? 3

What are Retail Categories : promotional focus ?

5. किन्हीं **तीन** प्रकार के रिटेल बिक्री केन्द्र को संक्षेप में लिखिये। 3

Write in short any **three** types of Retail Outlets.

6. विभिन्न प्रकार के रिटेल उत्पाद लिखिये। 3

Write the various types of merchandise.

7. फुटकर व्यवसाय के अधिकार बताइए। 3

List out the rights of merchandising.

8. संचार क्या है ? 3

What is communication ?

9. संचार के कोई **तीन** अवरोध लिखिये। 3  
Write any **three** types of Barriers in communication.
10. रिटेल स्टोर फॉर्मेट के कोई **दो** नाम लिखिये। 1  
Write any **two** formats in store retailing.
11. रिटेल बिक्री केन्द्र क्या है ? 1  
What is Retail Outlet ?
12. ग्राहक आग्रह में कोई **दो** सामान्य गलतियाँ लिखें। 1  
Write any **two** common mistakes in approaching to a customer.
13. ग्राहक आग्रह के कोई **दो** प्रकार लिखें। 1  
Write any **two** types of customer approach.
14. हाईपर मार्केट क्या है ? 1  
What is Hyper Market ?
15. ई-रिटेलिंग क्या है ? 1  
What is E-Retailing.

16. खिड़की प्रदर्शन क्या है ? 1  
What is window-display ?
17. दृश्य-फुटकर व्यवसाय की कोई **दो** विधि लिखें। 1  
Write any **two** techniques of visual-merchandising.
18. दृश्य-फुटकर व्यवसायी के कोई **दो** कार्य लिखें। 1  
Write any **two** functions of visual merchandiser.
19. दृश्य-फुटकर व्यवसायी का कोई सिद्धान्त बताइए। 1  
State any principle of visual merchandiser.
20. दृश्य-फुटकर व्यवसाय में प्रदर्शन के कोई **दो** तत्व बताइए। 1  
State any **two** elements of visual merchandising in creating display.
21. खानपान रिटेल व्यवसाय क्या है ? 1  
What is Food-Merchandising ?
22. दृश्य-फुटकर व्यवसाय के कोई **दो** पहलू लिखें। 1  
Write any **two** aspects of visual-merchandising.

23. डिपार्टमेन्ट स्टोर क्या है ? 1  
What is department-store ?
24. SMS संकेताक्षर का पूर्ण अर्थ लिखें। 1  
Write full form of the abbreviation : SMS.
25. कोई **दो** संचार उपकरणों के नाम लिखिये। 1  
Write name of any **two** communication equipments.
26. कम्प्यूटर से संचार कैसे किया जाता है ? 1  
How computer is medium of communication ?
27. दैहिक/कायिक भाषा क्या है ? 1  
What is Body-Language ?
28. भाव-भंगिमा क्या है ? 1  
What is Gesture ?
29. ऊर्ध्व-मुखी (ऊपर की ओर) संचार क्या है ? 1  
What is upward-communication ?
30. सीधी बिक्री में सेल्स-मैन द्वारा वस्तु प्रदर्शन किया जाता है।  
**सत्य/असत्य 1**  
Direct selling include product demonstration by the sales man.  
**True/False**

31. एक शॉपिंग माल परम्परागत बाजार का आधुनिक एवम् आन्तरिक संस्करण है। सत्य/असत्य 1

A shopping mall is a modern, indoor version of the traditional market place. **True/False**

32. मोटे तौर पर ग्राहक वर्गीकृत किये जाते हैं : 1

Broadly customer can be divided into.

- (a) दो प्रकार  
Two kinds
- (b) चार प्रकार  
Four kinds
- (c) पाँच प्रकार  
Five kinds
- (d) उपरोक्त में कोई नहीं  
None of the above

33. पैकेज तत्व दृश्य-फुटकर व्यवसायी द्वारा प्रदर्शन में उपयोग किया जाता है। हाँ/नहीं 1

Package element can be used by visual merchandiser in creating display. **Yes/No**

34. खान पान व्यवसाय में किराने की दुकान शामिल होती है। हाँ/नहीं 1

Food merchandising consists of Grocery store. **Yes/No**

35. दृश्य-फुटकर व्यवसाय के अन्तर्गत स्टोर में रंग-समन्वय पहलू पर ध्यान दिया जाता है। *हाँ/नहीं* 1

Visual-merchandising include the aspect of the colour co-ordination in the store. *Yes/No*

36. खान-पान व्यवसाय में फुट-वियर शामिल किया जाता है। *हाँ/नहीं* 1
- Food merchandising consists of footwear.

*Yes/No*

37. लाईटिंग तत्व दृश्य-फुटकर व्यवसायी द्वारा प्रदर्शन में उपयोग किया जाता है। *हाँ/नहीं* 1

Lighting element can be used by visual-merchandiser in creation display. *Yes/No*

38. नेत्र-सम्पर्क अशाब्दिक संचार का महत्वपूर्ण भाग है। *हाँ/नहीं* 1

Eye-contact is most important part of non-verbal communication. *Yes/No*

39. तेज साँस लेना - घबराहट/तनाव की भाव भंगिमा है। *हाँ/नहीं* 1

The gesture breathe-faster shows nervousness of a person. *Yes/No*





**CLASS : 10th (Secondary)**

**Code No. 2826**

**Series : Sec. M/2016**

Roll No.

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

**RETAIL**

National Skills Qualification Framework (NSQF)

**(New Syllabus)**

[ Hindi and English Medium ]

**Level – 2**

**2nd Semester**

(Only for Fresh/Re-appear Candidates)

**(Morning Session)**

*Time allowed : 2 hours ]*

*[ Maximum Marks : 60*

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 8 तथा प्रश्न 38 हैं।  
*Please make sure that the printed pages in this question paper are 8 in number and it contains 38 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.*

**2826**

P. T. O.

- 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 questions, ensure that you have been supplied the correct and complete question paper, **no claim in this regard, will be entertained after examination.***

नोट : (i) सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

**All questions are compulsory.**

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

*Marks are indicated against each question.*

(iii) प्रश्नों के उत्तर उनके अंकानुसार ही दीजिए।

*Answer the questions according to their marks.*

1. रीटेल स्टोर की लेआउट एवं डिजाइन के कोई **तीन** महत्त्व लिखिए। 6

Write any **three** importances of store layout and design in a retail store.

अथवा

OR

रीटेल स्टोर लेआउट के किन्हीं **तीन** विचारों की व्याख्या कीजिए।

State any **three** considerations for store layout.

2. 'बदलाव एवं वापसी' के सम्बन्ध में स्टोर प्रक्रिया बताइए। 6

Discuss store procedure in regard to 'exchange and return'.

अथवा

OR

रीटेल में 'स्टैण्डर्ड ऑपरेटिंग कार्यविधि' पर एक नोट लिखिए।

Write a note on 'Standard Operating Procedure' in retail.

3. स्टोर डिजाइन के कोई **तीन** तत्त्व लिखिए। 3

State any **three** elements of store design.

4. कैश-काउन्टर इन्चार्ज/हेड कैशियर के बिलिंग प्रक्रिया सम्बन्धी कोई **तीन** दायित्व लिखिए। 3

Write any **three** responsibilities of cash counter in-charge or the head cashier in billing procedure.

5. 'रीटेल डिलिवरी प्रक्रिया' के कोई **तीन** मुख्य चरण लिखिए। 3  
Write any **three** stages in 'Retail Delivery Process'.
6. सुरक्षा गार्ड के, रीटेल स्टोर में अपेक्षित कोई **तीन** कर्तव्य (duties) लिखिए। 3  
Write any **three** duties of a security guard required to perform in retail store.
7. स्वास्थ्य देख-रेख का क्या अर्थ है ? 3  
What is the meaning of 'Health Care' ?
8. 'पर्यवेक्षक' की कार्यस्थल पर स्वास्थ्य एवं सुरक्षा सम्बन्धी कोई **तीन** जिम्मेदारियाँ लिखिए। 3  
Write any **three** responsibilities of 'Supervisor' on workplace related to Health & Safety.
9. स्टोर रख-रखाव का कोई **एक** बिन्दु लिखिए। 1  
Write any **one** point to be considered while maintaining store.
10. स्टोर रख-रखाव क्या है ? 1  
What is store maintenance ?
11. रीटेल बिलिंग का कोई **एक** मुख्य तत्त्व लिखिए। 1  
Write any **one** point of key feature in retail billing.
12. रीटेल ट्रांसपोर्ट का कोई **एक** उद्देश्य लिखिए। 1  
Write any **one** objective of retail transport.
13. रीटेल ट्रांसपोर्ट की कोई **एक** समस्या लिखिए। 1  
State any **one** problem associated with retail transport.

14. मर्केन्डाइज की लोडिंग एवं अनलोडिंग क्या है ? 1  
What is loading and unloading of merchandise ?
15. खुदरा बिलिंग क्या है ? 1  
What is retail billing ?
16. थोक बिलिंग क्या है ? 1  
What is wholesale billing ?
17. टेलीकॉम बिलिंग क्या है ? 1  
What is the telecom billing ?
18. कर्मचारी राज्य बीमा स्कीम के अन्तर्गत कर्मचारियों को उपलब्ध किन्हीं दो लाभों के नाम लिखिए। 1  
Write name of any **two** benefits available to employees under Employee State Insurance Scheme.
19. PSARA ऐक्ट, 2005 के अनुसार सुरक्षा गार्ड की कोई दो योग्यताएँ बताइए। 1  
State any **two** specifications of a security guard under PSARA Act, 2005.
20. किसी खतरनाक सामग्री का नाम लिखिए। 1  
Write a name of hazardous materials.
21. एक अच्छी हाउसकीपिंग क्या है ? 1  
What is a good housekeeping ?
22. पर्सनल ग्रूमिंग का क्या अर्थ है ? 1  
What do you mean by personal grooming ?
23. पर्सनल ग्रूमिंग का कोई एक महत्त्व लिखिए। 1  
Write any **one** importance of personal grooming.
- 2826 P. T. O.

24. स्टाइलिश कटलरी एवं क्रोकरी का क्या अर्थ है ? 1  
What is the meaning of stylish cutlery and crockery ?
25. यदि आप जॉब पर घायल होते हैं, तो क्या करेंगे ? 1  
What to do if you are injured on the job ?
26. पर्सनल ग्रूमिंग में प्रयोग होने वाले कोई **एक** औज़ार एवं कोई **एक** सामग्री का नाम लिखिए। 1  
Write name of any **one** equipment and any **one** material used for personal grooming.
27. कार्यस्थल पर ग्रूमिंग की कोई **एक** महत्वपूर्ण टिप लिखिए। 1  
Write any **one** important grooming tip in the workplace.
28. व्यावसायिक महिलाओं के लिये ग्रूमिंग की कोई **एक** मुख्य टिप लिखिए। 1  
Write any **one** major grooming tip for business women.
29. OSHA का पूर्ण अर्थ है : 1  
(अ) ऑर्गेनाइजेशनल सेफ्टी ऐंड हेल्थ ऐक्टिविटी  
(ब) ऑकुपेशनल सेफ्टी ऐंड हेल्थ एड्मिनिस्ट्रेशन  
(स) ऑकुपेशनल सेफ्टी ऐंड हाइजिन एड्मिनिस्ट्रेशन  
(द) उपरोक्त में से कोई नहीं
- OSHA stands for :  
(a) Organizational Safety and Health Activity  
(b) Occupational Safety and Health Administration  
(c) Occupational Safety and Hygiene Administration  
(d) None of the above

**30.** कम्प्यूटर मॉनिटर, उपयोगकर्ता से कितनी दूरी पर होना चाहिए ? 1

- (अ) 10 से 20 इंच
- (ब) 15 से 25 इंच
- (स) 18 से 30 इंच
- (द) 25 से 40 इंच

The computer monitor should be placed from the user is :

- (a) 10 to 20 inches
- (b) 15 to 25 inches
- (c) 18 to 30 inches
- (d) 25 to 40 inches

**31.** स्टोर का रख-रखाव एक व्यक्ति का कार्य नहीं है। (सही/गलत) 1

To maintain a store is not a one man task.

(True/False)

**32.** रीटेल रख-रखाव एक विशिष्ट क्षेत्र है। (सही/गलत) 1

Retail maintenance is a very specialized field.

(True/False)

**33.** स्टोर रख-रखाव में सभी प्रबन्धकीय सेवाएँ एवं रख-रखाव कार्य शामिल हैं, जो रीटेल वातावरण में आवश्यक है। (सही/गलत) 1

Store maintenance provides all of the management services & maintenance trades that is needed in retail environment.

(True/False)

**34.** जल, रीटेल ट्रांसपोर्ट का सबसे महत्वपूर्ण माध्यम है। (सही/गलत) 1

Water is most important mode of retail transport.

(True/False)

35. समय पर उपभोक्ता को माल भेजना, रीटेल ट्रांसपोर्ट का मुख्य उद्देश्य है। (सही/गलत) 1

Timely delivery to customer is the main objective of retail transport. (True/False)

36. व्यक्तिगत सुरक्षा गार्ड निम्नलिखित भी कहलाते हैं : 1

- (अ) ब्लैक कैट्स
- (ब) बाउन्सर्स
- (स) ब्लैक कैट्स एवं बाउन्सर्स दोनों
- (द) उपरोक्त में से कोई नहीं

Personal security guards are also called :

- (a) Black Cats
- (b) Bouncers
- (c) Both Black Cats and Bouncers
- (d) None of the above

37. ऐसा अनुमान है कि वर्तमान में जो अपशिष्ट जमीन के भराव में प्रयोग किया जाता है, उसका 50% से अधिक पुनः चक्रित या पुनः प्रयोग किया जा सकता है। (सही/गलत) 1

It is estimated that over 50% of the waste currently occupying space in land-filled areas could have been recycled or reused. (True/False)

38. उपकरणों को ऐसे स्थान पर रखना चाहिए, जहाँ आसानी से गिर जाये या अपनी ओर खींचे। (सही/गलत) 1

Equipments should be placed where it could easily fall or to be pulled off the counter.

(True/False)

