

**SET-4****Series #CDBA**प्रश्न-पत्र कोड  
Q.P. Code**88**

रोल नं.

Roll No.

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

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.

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 15 हैं।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में 21 प्रश्न हैं।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें।
- कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें।
- 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 छात्र केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे।
- Please check that this question paper contains 15 printed pages.
- Please check that this question paper contains 21 questions.
- 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.
- **Please write down the serial number of the question in the answer-book before attempting it.**
- 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 students will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

**फुटकर****RETAIL**

निर्धारित समय : 2 घण्टे

Time allowed : 2 hours

अधिकतम अंक : 50

Maximum Marks : 50



### सामान्य निर्देश:

- (i) कृपया निर्देशों को ध्यान से पढ़ें।
- (ii) इस प्रश्न-पत्र में दो खण्डों में 21 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  $(5 + 16) = 21$  प्रश्नों में से, उम्मीदवार को 2 घंटे के आबंटित (अधिकतम) समय में  $(5 + 10) = 15$  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 (24 अंक):**
  - (a) इस खण्ड में 5 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 (26 अंक):**
  - (a) इस खण्ड में 16 प्रश्न हैं।
  - (b) उम्मीदवार को 10 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)

(24 अंक)

1. रोज़गार कौशल पर दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 के उत्तर दीजिए। 4×1=4
  - (i) निम्नलिखित में से कौन-सा संचार प्रक्रिया चक्र में संचार घटक **नहीं** है?
    - (A) समय
    - (B) प्रेषक
    - (C) प्रतिक्रिया
    - (D) माध्यम (चैनल)
  - (ii) स्मार्ट (SMART) लक्ष्य को प्राप्त करने में, अक्षर 'R' का क्या अभिप्राय है?
    - (A) भरोसेमंद (Reliable)
    - (B) वास्तविक (Realistic)
    - (C) सापेक्ष (Relative)
    - (D) संसाधन (Resource)



### General Instructions :

- (i) Please read the instructions carefully.
- (ii) This question paper consists of **21** 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  $(5 + 16) = 21$  questions, a candidate has to answer  $(5 + 10) = 15$  questions in the allotted (maximum) time of 2 hours.
- (v) All questions of a particular section must be attempted in the correct order.
- (vi) **Section A : Objective Type Questions (24 marks) :**
  - (a) This section has **5** 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 (26 marks) :**
  - (a) This section has **16** questions.
  - (b) A candidate has to do **10** questions.
  - (c) Do as per the instructions given.
  - (d) Marks allotted are mentioned against each question / part.

### SECTION A

#### (Objective Type Questions)

(24 marks)

1. Answer any **4** out of the given **6** questions on Employability Skills.  $4 \times 1 = 4$ 
  - (i) Which of the following is **not** an element of communication within the communication process cycle ?

(A) Time	(B) Sender
(C) Feedback	(D) Channel
  - (ii) In setting up of SMART goals, the alphabet 'R' stands for

(A) Reliable	(B) Realistic
(C) Relative	(D) Resource



- (iii) यह एक अभ्यास है जहाँ एक व्यक्ति को तनाव कम करने के लिए अपने दिमाग को किसी विशेष वस्तु, विचार या गतिविधि पर केन्द्रित करना होता है ।
- (A) ध्यान लगाना (B) प्रकृति की सैर करना  
(C) शारीरिक व्यायाम (D) आनंद लेना
- (iv) निम्नलिखित में से कौन-सा छोटे बच्चों को अनुचित संबंधों में फँसाता है ?
- (A) ऑनलाइन शिकारी (B) वर्म्स (Worms)  
(C) ट्रोजन हॉर्स (Trojan Horse) (D) एंटीवायरस
- (v) एक ग्राहक रवि की दुकान पर आता है और उस पर चिल्लाना शुरू कर देता है । वह क्रोधित नहीं होता है । वह सुनता है कि उसका ग्राहक क्या कह रहा है । वह \_\_\_\_\_ है ।
- (A) मेहनती  
(B) आत्मविश्वासी  
(C) धैर्यशील  
(D) नए विचारों को आजमाने वाला
- (vi) निम्नलिखित में से कौन-सा संयुक्त राष्ट्र के अनुसार सतत विकास लक्ष्य **नहीं** है ?
- (A) साफ पानी और स्वच्छता  
(B) असमानताओं को कम करना  
(C) लैंगिक समानता  
(D) जनसंख्या

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

5×1=5

- (i) यह व्यक्तिगत गैर-व्यावसायिक उपयोग के लिए अंतिम उपभोक्ताओं को सामान या सेवाएँ बेचने में शामिल सभी गतिविधियों को संदर्भित करता है ।
- (A) स्टॉफिंग (B) संचालन  
(C) खुदरा बिक्री (D) योजना
- (ii) एक खुदरा स्टोर में ग्राहकों से अधिकतम संख्या में संपर्क कहाँ होता है ?
- (A) कैश काउंटर (B) ट्रायल रूम  
(C) शिकायत क्षेत्र (D) नियंत्रण कक्ष



- (iii) It is a practice where an individual is supposed to focus his/her mind on a particular object, thought or activity to reduce stress.
- (A) Meditation (B) Taking a walk in nature  
(C) Physical exercise (D) Enjoyment
- (iv) Which of the following traps small children into inappropriate relations ?
- (A) Online Predators (B) Worms  
(C) Trojan Horse (D) Antivirus
- (v) A customer comes to Ravi's store and starts shouting at him. He does not get angry. He listens to what his customer is saying. He is \_\_\_\_\_.
- (A) Hardworking  
(B) Confident  
(C) Patient  
(D) Trying new ideas
- (vi) Which of the following is *not* a sustainable development goal according to the United Nations ?
- (A) Clean water and sanitation  
(B) Reduced inequalities  
(C) Gender equality  
(D) Population

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

5×1=5

- (i) It refers to all activities involved in selling goods or services to the final consumers for personal, non-business use.
- (A) Staffing (B) Directing  
(C) Retailing (D) Planning
- (ii) The maximum number of customers' interaction that one faces in a retail store is at the \_\_\_\_\_.
- (A) Cash counter (B) Trial rooms  
(C) Complaint area (D) Control room



- (iii) उस सुविधा का नाम बताइए जो एक ही उत्पाद के लिए एकाधिक विनिमय मूल्य निर्धारित करने की अनुमति देती है ।
- (iv) आपूर्तिकर्ता द्वारा छूट, कर, माल ढुलाई आदि के साथ उपयोग किए जाने वाला सूत्र है :
- (A) आपूर्ति सूत्र  
(B) खरीद सूत्र  
(C) बाज़ार सूत्र  
(D) बिक्री सूत्र
- (v) जब दो बिंदुओं के बीच की दूरी बहुत अधिक है और सामान का वजन कम है, तो \_\_\_\_\_ और \_\_\_\_\_ के संयोजन का उपयोग खुदरा परिवहन में किया जा सकता है ।
- (vi) प्रतिबंधित उत्पादों के इलेक्ट्रॉनिक या लिखित खुदरा बिक्री रिकॉर्ड न्यूनतम \_\_\_\_\_ वर्ष (वर्षों) तक रखे जाने चाहिए ।
- (A) चार (B) एक  
(C) तीन (D) दो

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

5×1=5

- (i) उस प्रक्रिया का नाम बताइए जिसमें ग्राहक सेवा, स्वास्थ्य, सुरक्षा और संरक्षण, रख-रखाव और वितरण से संबंधित संचालन के सभी कार्य शामिल हैं ।
- (ii) खुदरा स्टोर का मालिक ग्राहक को \_\_\_\_\_ खरीदारी करने के लिए प्रलोभित करता है ।
- (A) आवेगशील (B) अनिवार्य  
(C) महँगी (D) सस्ती
- (iii) मदर डेयरी और अमूल दूध दोनों किस योजना के उदाहरण हैं ?
- (A) सीधी फर्श योजना (Straight floor plan)  
(B) विकर्ण फर्श योजना (Diagonal floor plan)  
(C) मिश्रित अभिन्यास योजना (Mixed layout plan)  
(D) कोणीय फर्श योजना (Angular floor plan)



- (iii) Name the feature which allows setting of multiple exchange prices for the same product.
- (iv) The formula used by a supplier with discounts, taxes, freight, etc. is :
- (A) Supply formula  
(B) Purchase formula  
(C) Market formula  
(D) Sales formula
- (v) When distance between two points is too high and weight of the goods is small, then a combination of \_\_\_\_\_ and \_\_\_\_\_ can be used in retail transportation.
- (vi) Retail sales records of restricted products, electronic or written, must be kept for a minimum of \_\_\_\_\_ year(s).
- (A) four (B) one  
(C) three (D) two

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

5×1=5

- (i) Name the procedure which includes all functions of operating relating to customer service, health, safety and protection, maintenance and distribution.
- (ii) The retail store owner tempts the customer to make \_\_\_\_\_ buying.
- (A) impulsive (B) compulsive  
(C) expensive (D) cheap
- (iii) Mother Dairy and Amul Milk are examples of which plan ?
- (A) Straight floor plan  
(B) Diagonal floor plan  
(C) Mixed layout plan  
(D) Angular floor plan



- (iv) खुदरा विक्रेताओं द्वारा उपयोग किए जाने वाले किन्हीं दो विपणन उपकरणों के नाम बताइए ।
- (v) यह किशतों में सामान खरीदने की अनुमति देता है :
- (A) वे-बाय (way-by) (B) ले-बाय (lay-by)  
(C) बे-बाय (bay-by) (D) वे-बाय (vay-by)
- (vi) CCTV का पूर्ण रूप लिखिए ।

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

5×1=5

- (i) \_\_\_\_\_ स्तर संभवतः विभिन्न विशेषताओं के आधार पर समान प्रकार के माल को अलग करता है ।
- (A) उपवर्ग (B) उच्च वर्ग  
(C) निम्न वर्ग (D) मध्य वर्ग
- (ii) यह व्यक्ति माल की विशेष शृंखला के लिए व्यापारिक गतिविधियों के लिए जिम्मेदार होता है ।
- (A) वित्त प्रबंधक  
(B) उत्पादन प्रबंधक  
(C) कार्मिक प्रबंधक  
(D) संभागीय माल प्रबंधक
- (iii) एक विजुअल मर्चेन्डाइज़र मौसमी थीम का प्रतिनिधित्व करने वाले \_\_\_\_\_ का ध्यान रखता है ।
- (A) विंडो प्रदर्शन (B) ग्राहकों  
(C) आपूर्तिकर्ताओं (D) एजेंटों
- (iv) व्यापारी का यह बहुत महत्वपूर्ण कार्य है कि वह आवश्यकता पड़ने पर खरीदारों का मार्गदर्शन और प्रशिक्षण करेगा ।
- (A) योजना (B) संचालन  
(C) समन्वय (D) नियंत्रण





- (iv) Name any two marketing tools used by retailers.
- (v) \_\_\_\_\_ allows goods to be purchased in instalments.  
(A) Way-by (B) Lay-by  
(C) Bay-by (D) Vay-by
- (vi) Write the full form of CCTV.

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

5×1=5

- (i) \_\_\_\_\_ level likely separates like kinds of merchandise based on the different features.  
(A) Subclass (B) High class  
(C) Low class (D) Middle class
- (ii) This person is responsible for merchandising activities for particular lines of merchandise.  
(A) Finance Manager  
(B) Production Manager  
(C) Personnel Manager  
(D) Divisional Merchandise Manager
- (iii) A Visual Merchandiser takes care of the \_\_\_\_\_ representing a seasonal theme.  
(A) window display (B) customers  
(C) suppliers (D) agents
- (iv) It is a very important function of merchandiser that he will guide and train buyers as and when the need arises.  
(A) Planning (B) Directing  
(C) Coordinating (D) Controlling



- (v) विजुअल मर्चेंडाइजिंग को \_\_\_\_\_ के रूप में माना जा रहा है, न कि \_\_\_\_\_ के रूप में ।
- (A) निवेश, व्यय (B) व्यय, निवेश  
(C) योजना, निवेश (D) निवेश, योजना
- (vi) ब्रेड, दूध, किराना आदि को \_\_\_\_\_ उत्पाद माना जा सकता है ।
- (A) आरामदायक (B) आपातकाल  
(C) मुख्य (D) आवेग

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

5×1=5

- (i) IPC का पूरा नाम है :
- (A) इंडियन पीनल कोड  
(B) इंडियन पीनल कोर्ट  
(C) इंडियन प्राइवेट कोड  
(D) इंडियन पब्लिक कोर्ट
- (ii) दो या दो से अधिक बिंदुओं के बीच सामग्री की कम दूरी की गति को संदर्भित करता है ।
- (A) भंडारण (B) परिवहन  
(C) सामग्री हैंडलिंग (D) सामग्री प्रबंधन
- (iii) \_\_\_\_\_ सामग्रियों को स्वीकृत कंटेनरों में और ज्वलन (इग्निशन) स्रोतों से दूर संग्रहित किया जाता है ।
- (A) महँगे (B) कठिन  
(C) तरल (D) खतरनाक
- (iv) उस अधिनियम का नाम बताइए जो सुरक्षा गार्ड के रूप में शारीरिक फिटनेस के मानकों को पूरा करता है ।
- (v) वह योजना जो किसी गंभीर घटना जैसे आग या आपदा की स्थिति में की जाने वाली कार्रवाई का वर्णन करती है, उसे \_\_\_\_\_ योजना के रूप में जाना जाता है ।
- (vi) निम्नलिखित में से कौन-सा एक प्रभावी स्थैतिक सुरक्षा गार्ड का आवश्यक गुण नहीं है ?
- (A) मुस्तैदी (B) दिलचस्पी  
(C) सूक्ष्मता (D) धैर्य



- (v) Visual Merchandising is being considered as a/an \_\_\_\_\_ and not as a/an \_\_\_\_\_.
- (A) investment, expense (B) expense, investment  
(C) planning, investment (D) investment, planning
- (vi) Bread, milk, grocery, etc. can be considered as \_\_\_\_\_ products.
- (A) comfort (B) emergency  
(C) staple (D) impulse

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

5×1=5

- (i) IPC stands for
- (A) Indian Penal Code  
(B) Indian Penal Court  
(C) Indian Private Code  
(D) Indian Public Court
- (ii) The short distance movement of material between two or more points refers to :
- (A) Warehousing (B) Transportation  
(C) Material handling (D) Materials management
- (iii) \_\_\_\_\_ materials are stored in approved containers and away from ignition sources. <https://www.cbseboardonline.com>
- (A) Costly (B) Tough  
(C) Liquid (D) Hazardous
- (iv) Name the Act which fulfils the standards of physical fitness as a security guard.
- (v) The plan that describes the action to be taken in the event of a serious incident such as fire or a disaster is known as \_\_\_\_\_ plan.
- (vi) Which of the following in *not* an essential quality of an effective static security guard ?
- (A) Alertness (B) Interest  
(C) Thoroughness (D) Patience



**खण्ड ख**

**(विषयपरक प्रकार के प्रश्न)**

**(26 अंक)**

रोज़गार कौशल पर दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 के उत्तर 20 – 30 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए ।  $3 \times 2 = 6$

6. सक्रिय श्रवण को परिभाषित कीजिए ।
7. 'तनाव प्रबंधन' से आप क्या समझते हैं ?
8. किन्हीं चार मोबाइल ऑपरेटिंग सिस्टम के नाम बताइए ।
9. उद्यमिता, समाज पर कुछ प्रतिकूल प्रभाव कैसे डालती है ?
10. सतत विकास से संबंधित कोई चार समस्याएँ बताइए ।

दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 के उत्तर 20 – 30 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए ।

$4 \times 2 = 8$

11. खुदरा व्यापार में लोडिंग और अनलोडिंग से प्रभावित होने वाले कारकों के नाम बताइए ।
12. स्टोर का माहौल ग्राहकों के लिए एक सुखद खरीदारी अनुभव कैसे प्रदान करता है ?
13. 'कोणीय फर्श योजना' के कोई दो लाभ बताइए ।
14. 'व्यापारिक बिक्री' (मर्चेडाइजिंग) को परिभाषित कीजिए ।
15. खुदरा विक्रेता द्वारा अपनाई जाने वाली कोई दो व्यापारिक बिक्री युक्तियाँ लिखिए ।
16. किसी रिटेल स्टोर में किन्हीं चार सामान्य हाउसकीपिंग कार्यों के नाम बताइए ।



**SECTION B**  
**(Subjective Type Questions)**

**(26 marks)**

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

*3×2=6*

6. Define Active listening.
7. What do you understand by 'Stress Management' ?
8. Name any four mobile operating systems.
9. How does entrepreneurship create some adverse impact on society ?
10. State any four problems related to Sustainable Development.

*Answer any 4 out of the given 6 questions in 20 – 30 words each.*

*4×2=8*

11. Name the factors affected by loading and unloading in Retail Transportation.
12. How does the store atmosphere serve as an enjoyable shopping experience to customers ?
13. Give any two advantages of 'Angular floor plan'.
14. Define 'Merchandising'.
15. Write any two merchandising tips to be followed by a retailer.
16. Name any four common housekeeping tasks in a retail store.



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

3×4=12

17. वह मानदंड बताइए जिनके द्वारा किसी बिलिंग को सफल माना जाता है ।
18. स्टोर डिज़ाइन के उद्देश्यों को सूचीबद्ध कीजिए ।
19. “विजुअल मर्चेन्डाइज़र बनने के लिए डिज़ाइन और रचनात्मकता के प्रति जुनून आवश्यक है ।” विजुअल मर्चेन्डाइज़र के कुछ कार्यों की विवेचना कीजिए ।
20. विभिन्न प्रकार के माल को उदाहरणों सहित समझाइए ।
21. मोहन को सुरक्षा गार्ड के रूप में नियुक्त किया गया है । एक खुदरा स्टोर के मालिक के रूप में उसके द्वारा अपनाए जाने वाले कुछ द्वार (गेट) कर्तव्यों की सूची बनाइए ।



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

*3×4=12*

- 17.** Give the criteria by which a billing is assumed to be successful.
- 18.** List out the objectives of store design.
- 19.** “A passion for design and creativity is essential for becoming a visual merchandiser.” State some functions of a visual merchandiser.
- 20.** Explain the different kinds of merchandise with examples.
- 21.** Mohan is appointed as a security guard. As the owner of a retail store, list out some of the gate duties performed by him.