



Series : MNL2K

SET~4

**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.



**फुटकर
RETAIL**



निर्धारित समय : 2 घण्टे

Time allowed : 2 hours

अधिकतम अंक : 50

Maximum Marks : 50

नोट :

- (I) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **15** हैं।
- (II) प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें।
- (III) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **21** प्रश्न हैं।
- (IV) कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में यथा स्थान पर प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें।
- (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।

NOTE :

- (I) Please check that this question paper contains **15** printed pages.
- (II) 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) Please check that this question paper contains **21** questions.
- (IV) **Please write down the Serial Number of the question in the answer-book at the given place before attempting it.**
- (V) 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 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. रोजगार कौशल पर दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 के उत्तर दीजिए। $4 \times 1 = 4$
 - (i) किस प्रकार का फीडबैक इस बारे में सटीक विवरण प्रदान करता है कि क्या अच्छा किया गया या सुधार की आवश्यकता है ?
 - (A) विशिष्ट प्रतिक्रिया
 - (B) नकारात्मक प्रतिक्रिया
 - (C) समय पर प्रतिक्रिया
 - (D) सामान्य प्रतिक्रिया



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 type of feedback provides precise details about what was done well or needs improvement ?
 - (A) Specific feedback
 - (B) Negative feedback
 - (C) Timely feedback
 - (D) General feedback



- (ii) स्मार्ट गोल्स में, 'R' का क्या मतलब है ?
- (A) तर्कसंगत (Rational)
 - (B) यथार्थवादी (Realistic)
 - (C) संशोधित (Revised)
 - (D) क्षेत्रीय (Regional)
- (iii) एक अर्जित या प्राकृतिक क्षमता जो आपको किसी विशेष कार्य को काफी दक्षता के साथ करने में सक्षम बनाती है, उसे _____ कहा जाता है ।
- (A) रुचि
 - (B) योग्यता
 - (C) कमजोरी
 - (D) शौक
- (iv) निम्नलिखित में से कौन-सा कम्प्यूटर के वार्षिक रखरखाव का हिस्सा है ?
- (A) अपना मॉनीटर साफ़ करना ।
 - (B) अपना ई-मेल बॉक्स साफ़ करना ।
 - (C) अपना डाउनलोड फोल्डर साफ़ करना ।
 - (D) एंटी-वायरस सॉफ्टवेयर की समाप्ति की जाँच करना और नवीनीकृत करना ।
- (v) समाज में एक उद्यमी का प्राथमिक कार्य क्या है ?
- (A) जोखिम लेने से बचना
 - (B) दूसरों को व्यवसाय शुरू करने से हतोत्साहित करना
 - (C) व्यवसाय के बारे में मिथक बनाना
 - (D) नवाचार और आर्थिक विकास को बढ़ावा देना
- (vi) निम्नलिखित में से कौन-सा एक सतत विकास लक्ष्य (SDG) **नहीं** है जिसे 2030 तक हासिल करने का लक्ष्य रखा गया है ?
- (A) शून्य भूखमरी
 - (B) अच्छा स्वास्थ्य और खुशहाली
 - (C) लैंगिक समानता
 - (D) अंतरिक्ष अनुसंधान



- (ii) In SMART goals, 'R' stands for :
- (A) Rational
 - (B) Realistic
 - (C) Revised
 - (D) Regional
- (iii) An acquired or natural capacity that enables you to perform a particular job or task with considerable proficiency is termed as _____.
- (A) Interest
 - (B) Ability
 - (C) Weakness
 - (D) Hobby
- (iv) Which of the following is a part of yearly maintenance schedule for the computer ?
- (A) Clean your monitor.
 - (B) Clean up your e-mail box.
 - (C) Clean up the Downloads folder.
 - (D) Check for expiry of antivirus software and renew.
- (v) What is the primary function of an entrepreneur in society ?
- (A) Avoid taking risks
 - (B) Discouraging others from starting a business
 - (C) Creating myths about business
 - (D) Fostering innovation and economic growth
- (vi) Which of the following is **not** a Sustainable Development Goal targeted to be achieved by 2030 ?
- (A) Zero Hunger
 - (B) Good Health and Well being
 - (C) Gender Equality
 - (D) Space Research



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

5×1=5

- (i) सर्वर से कनेक्शन बाधित होने पर ऑटो-रिकवरी और _____ संभव हैं ।
- (A) ऑनलाइन बिलिंग
(B) वाउचर
(C) ऑफलाइन बिलिंग
(D) प्रिंटिंग
- (ii) बिलिंग सटीकता _____ के लिए सबसे महत्वपूर्ण कारक है ।
- (A) ग्राहक संतुष्टि
(B) पुनर्विक्रेता संतुष्टि
(C) खरीद संतुष्टि
(D) निर्माता संतुष्टि
- (iii) EAN का मतलब _____ है ।
- (iv) यह व्यक्तिगत, गैर-व्यावसायिक उपयोग के लिए अंतिम उपभोक्ताओं को सामान और सेवाएँ बेचने में सम्मिलित सभी गतिविधियों को संदर्भित करता है ।
- (A) स्टाफिंग
(B) निर्देशन
(C) खुदरा बिक्री
(D) योजना बनाना
- (v) उस सुविधा का नाम बताइए जो एक ही उत्पाद के लिए एकाधिक विनिमय मूल्य निर्धारित करने की अनुमति देती है ।
- (vi) टेलीकॉम बिलिंग प्रक्रिया में ग्राहकों से _____ और _____ भुगतान सम्मिलित होते हैं ।



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

5×1=5

- (i) Auto-recovery and _____ are possible when the connection with the server is disturbed.
- (A) Online billing
 - (B) Voucher
 - (C) Offline billing
 - (D) Printing
- (ii) Billing accuracy is the most important factor for _____.
- (A) Customer satisfaction
 - (B) Reseller satisfaction
 - (C) Purchase satisfaction
 - (D) Manufacturer satisfaction
- (iii) EAN stands for _____.
- (iv) It refers to all the activities involved in selling goods or services to the final consumer for personal, non-business use.
- (A) Staffing
 - (B) Directing
 - (C) Retailing
 - (D) Planning
- (v) Name the feature which allows setting of multiple exchange prices for the same product.
- (vi) Telecom billing process includes _____ and _____ payment from the customers.



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

5×1=5

- (i) मदर डेयरी और अमूल दूध किस योजना के उदाहरण हैं ?
(A) सीधा फ्लोर प्लान
(B) विकर्ण फ्लोर प्लान
(C) मिक्स लेआउट प्लान
(D) कोणीय फ्लोर प्लान
- (ii) _____ और _____ ग्राहकों को विशिष्ट उत्पादों और विभागों का पता लगाने में सहायता करते हैं ।
- (iii) दुकान की दीवारें _____ रंग की होनी चाहिए ।
(A) उज्ज्वल
(B) मंद (फ़ीके)
(C) लाइट
(D) मिक्स
- (iv) सीधा (स्ट्रेट) फ्लोर प्लान का कोई एक लाभ लिखिए ।
- (v) प्राथमिक चिकित्सा किट के लिए आईएसओ-निर्दिष्ट प्रतीक है :
(A) ग्रीन कलर के बैकग्राउंड पर रेड क्रॉस
(B) ग्रीन कलर के बैकग्राउंड पर व्हाइट क्रॉस
(C) व्हाइट कलर के बैकग्राउंड पर रेड क्रॉस
(D) व्हाइट कलर के बैकग्राउंड पर ग्रीन क्रॉस
- (vi) खुदरा दुकान (स्टोर) में इन्वेंट्री प्रबंधन प्रक्रियाओं का उद्देश्य क्या है ?
(A) कर्मचारियों को भ्रमित करना
(B) कर्मचारियों का कार्यभार बढ़ाना
(C) उत्पादों को कुशलतापूर्वक संभालना और चोरी रोकना
(D) ग्राहकों की शिकायतों को संभालना



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

5×1=5

- (i) 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
- (ii) _____ and _____ help the customers to locate specific products and departments.
- (iii) The walls of the store should be of _____ colour.
- (A) Bright
 - (B) Dull
 - (C) Light
 - (D) Mixed
- (iv) Write any one advantage of the straight floor plan.
- (v) The ISO-specified symbol for the first aid kit is :
- (A) Red Cross on a Green background
 - (B) White Cross on a Green background
 - (C) Red Cross on a White background
 - (D) Green Cross on a White background
- (vi) What is the purpose of inventory management procedures in a retail store ?
- (A) To confuse employees
 - (B) To increase employee workload
 - (C) To handle products efficiently and prevent theft
 - (D) To handle customer complaints



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

5×1=5

- (i) किस प्रकार का उपभोक्ता उत्पाद तत्काल आवश्यकता होने पर खरीदा जाता है, जैसे कि दवाइयाँ ?
- (A) स्टेपल
(B) इंपल्स
(C) आपातकालीन
(D) विलासिता
- (ii) निम्नलिखित में से कौन-सा बिक्री (मर्चेन्डाइजिंग) के छह प्रकार के अधिकारों में से एक **नहीं** है ?
- (A) प्रकार (B) गुणवत्ता
(C) तापमान (D) स्थान
- (iii) कच्चा माल और मशीनें _____ उत्पादों के उदाहरण हैं ।
- (A) उपभोज्य
(B) आरामदायक
(C) औद्योगिक
(D) सुविधाजनक
- (iv) विज़ुअल मर्चेन्डाइजिंग को एक _____ के रूप में माना जा रहा है, _____ के रूप में नहीं ।
- (v) एक एडमिन जूनियर मर्चेन्डाइजर का मुख्य कार्य _____ है ।
- (A) साइट और स्थान का प्रबंधन
(B) कोडांतरण (असेम्बलिंग)
(C) परिवहन
(D) नेतृत्व
- (vi) _____ शैली, सामग्री और कीमत का संचार कर सकता है ।



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

5×1=5

- (i) Which type of consumer product is purchased when urgently needed, such as medicines ?
- (A) Staple
(B) Impulse
(C) Emergency
(D) Luxury
- (ii) Which of the following is **not** one of the six types of rights of merchandising ?
- (A) Type (B) Quality
(C) Temperature (D) Place
- (iii) Raw materials and machines are examples of _____ products.
- (A) Consumable
(B) Comfort
(C) Industrial
(D) Convenient
- (iv) Visual merchandising is being considered as a/an _____ and not as a/an _____.
- (v) The main function of an admin junior merchandiser is _____.
- (A) Managing site and location
(B) Assembling
(C) Transportation
(D) Leadership
- (vi) _____ can communicate style, content and price.



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

5×1=5

- (i) नियंत्रण कक्ष में एक कमरे में _____ स्थापित करके उचित निगरानी की जा सकती है ।
- (ii) शारीरिक फिटनेस मानकों के अनुसार, सुरक्षा गार्ड को _____ मिनट में एक किमी दौड़ने में सक्षम होना चाहिए ।
- (A) पाँच (B) छह
(C) सात (D) दस
- (iii) दो या दो से अधिक बिंदुओं के बीच सामग्री की कम दूरी की गति को संदर्भित करता है :
- (A) भंडारण
(B) परिवहन
(C) मेटिरियल हैंडलिंग
(D) मेटिरियल मैनेजमेंट
- (iv) PSARA Act का विस्तृत रूप लिखिए ।
- (v) किसी सामग्री को खतरनाक माना जाता है या नहीं यह देखने के लिए आप निम्नलिखित में से किसकी जाँच करेंगे ?
- (A) उत्पाद लेबल
(B) क्रय रिकॉर्ड
(C) सामग्री सुरक्षा डेटा शीट
(D) खतरनाक सामग्री सूची
- (vi) अच्छी सुरक्षा हाउसकीपिंग _____ और _____ को काफी हद तक कम कर सकती है ।



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

5×1=5

- (i) In a control room, proper surveillance can be done by installing _____ in a room.
- (ii) As per the physical fitness standards, a security guard should be able to run one km in _____ minutes.
- (A) five (B) six
(C) seven (D) ten
- (iii) The short distance movement of material between two or more points refers to :
- (A) Warehousing
(B) Transportation
(C) Material handling
(D) Material management
- (iv) Write the expanded form of PSARA Act.
- (v) Which of the following would you check to see if a material is considered hazardous ?
- (A) The product label
(B) The purchasing record
(C) The material safety data sheet
(D) The hazardous material inventory
- (vi) Good safety housekeeping can significantly reduce _____ and _____.



खण्ड ख

(विषयपरक प्रकार के प्रश्न)

(26 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

6. “कार्य और व्यावसायिक वातावरण में स्पष्ट और संक्षिप्त संचार का अत्यधिक महत्त्व है।” दिए गए कथन की व्याख्या कीजिए।
7. जीवन में सफल होने के लिए चार कौशलों के नाम बताइए।
8. माउस का उपयोग करके आपके कम्प्यूटर स्क्रीन पर कौन-सी क्रियाएँ की जा सकती हैं ?
9. (क) आजीविका (career) क्या है ?
(ख) उन दो तरीकों के नाम बताइए जिनसे कोई व्यक्ति जीविकोपार्जन कर सकता है।
10. “असमानताओं को कम करना हमारे स्थायी लक्ष्यों में से एक है।” असमानताओं को कम करने के लिए उपयोग की जाने वाली विधियाँ बताइए।

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

4×2=8

11. गोफ्रुगल (GoFrugal) रिपोर्ट से आप क्या समझते हैं ?
12. स्टैंडर्ड ऑपरेटिंग प्रोसीजर को परिभाषित कीजिए।
13. एक अच्छा स्टोर लेआउट क्या-क्या प्रदान करता है ?
14. व्यापारिक (मर्चेन्डाइज) योजना आयोजक के लिए क्यों उपयोगी है ?
15. एक विज़ुअल मर्चेन्डाइजर के लिए एक प्लेनोग्राम कैसे उपयोगी है ?
16. भारत में सुरक्षा उद्योग में उल्लेखनीय वृद्धि कब हुई ?

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

3×4=12

17. सीकेडीसी (CKDC) खुदरा वितरण (रिटेल डिलीवरी) में कैसे सहायता कर सकता है ?
18. स्टोर लेआउट को डिज़ाइन करने के चरणों की सूची बनाइए।
19. डिविजनल मर्चेन्डाइज मैनेजर के क्या कार्य हैं ?
20. व्यापारिक (मर्चेन्डाइज) योजना के विभिन्न कार्यों को सूचीबद्ध कीजिए।
21. सुरक्षा गार्ड की नौकरी के लिए आवश्यक कोई चार योग्यताएँ बताइए।



SECTION B

(Subjective Type Questions)

(26 marks)

Answer any 3 out of the given 5 questions on Employability skills. Answer each question in 20 – 30 words. $3 \times 2 = 6$

6. “Clear and concise communication is of immense importance in work and business environment.” Explain the given statement.
7. Name the four skills that must be mastered to succeed in life.
8. What actions can be performed on your computer screen by using a mouse ?
9. (a) What is a career ?
(b) Name the two ways how a person can earn a living.
10. “Reduced inequalities is one of our sustainable goals.” State the methods used to reduce inequalities.

Answer any 4 out of the given 6 questions in 20 – 30 words each. $4 \times 2 = 8$

11. What do you mean by a GoFrugal report ?
12. Define standard operating procedure.
13. What does a good store layout offer ?
14. Why is merchandise planning useful to the organizer ?
15. How is a planogram useful for a visual merchandiser ?
16. When did the security industry in India experience significant growth ?

Answer any 3 out of the given 5 questions in 50 – 80 words each. $3 \times 4 = 12$

17. How can CKDC assist with retail delivery ?
18. List out the steps for designing a store layout.
19. What are the functions of a Divisional Merchandise Manager ?
20. Enlist the various functions of Merchandise Planning.
21. State any four eligibilities required for the job of Security Guard.