

नामांक

Roll No.

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

No. of Questions – 38

V-105

No. of Printed Pages – 7

## व्यावसायिक शिक्षा (कक्षा-XI) परीक्षा, 2018

लेवल – तृतीय

विषय – खुदरा

समय : 2 घण्टे 15 मिनट

पूर्णांक: 30

परीक्षार्थियों के लिए सामान्य निर्देश :

- (1) परीक्षार्थी सर्वप्रथम अपने प्रश्न-पत्र पर नामांक अनिवार्यतः लिखें ।
- (2) सभी प्रश्न हल करने अनिवार्य हैं ।
- (3) प्रत्येक प्रश्न का उत्तर दी गई उत्तर-पुस्तिका में निर्धारित शब्द-सीमा में लिखें ।
- (4) प्रश्न संख्या 1 से 10 तक (बहुविकल्पीय प्रश्नों) के उत्तर तालिका बनाकर उत्तर-पुस्तिका में लिखें ।
- (5) प्रश्न संख्या 11 से 20 तक रिक्त स्थान की पूर्ति कीजिए ।
- (6) प्रश्न संख्या 21 से 30 तक एक पंक्ति में उत्तर लिखें ।
- (7) प्रश्न संख्या 31 से 36 तक दो से चार पंक्तियों में उत्तर लिखें ।
- (8) प्रश्न संख्या 37 एवं 38 के उत्तर दो पृष्ठ तक लिखें ।

V-105

[Turn over

- I. सही विकल्प चुनें : (10 × ½ = 5)
1. पूँजी की अधिक आवश्यकता होती है -  $\frac{1}{2}$
- (अ) असंगठित रिटेल में (ब) संगठित रिटेल में
- (स) (अ) और (ब) दोनों में (द) उपरोक्त में से कोई नहीं
2. फूड मर्केन्डाइजिंग में सम्मिलित नहीं है -  $\frac{1}{2}$
- (अ) रेस्टोरेन्ट (ब) किराणा स्टोर
- (स) आइस-क्रीम पार्लर (द) फुटवियर
3. स्थान निर्धारण चयन में सम्मिलित है -  $\frac{1}{2}$
- (अ) जनसंख्या (ब) नियोजन
- (स) प्रतिस्पर्धा (द) उपरोक्त सभी
4. ग्राहक सम्बन्ध प्रबंध में सम्मिलित है -  $\frac{1}{2}$
- (अ) ग्राहकों से संबंध बढ़ाना (ब) ग्राहकों से संबंध तोड़ना
- (स) कंपनी को बचाना (द) उपरोक्त सभी
5. कम्प्यूटर मॉनीटर अपने उपयोगकर्ता से कितनी दूरी पर होना चाहिए ?  $\frac{1}{2}$
- (अ) 10-20 इंच (ब) 15-25 इंच
- (स) 18-30 इंच (द) 30-45 इंच

6. संदेशवाहन के तत्त्वों में सम्मिलित है -  $\frac{1}{2}$
- (अ) संदेश (ब) प्राप्तकर्ता  
(स) प्रतिपुष्टि (द) उपरोक्त सभी
7. निम्नलिखित में से गैर-मौखिक संचार में क्या सम्मिलित नहीं है ?  $\frac{1}{2}$
- (अ) हाव-भाव (ब) आँखों का मिलना  
(स) कहना (द) चेहरे के हावभाव
8. निम्न में से विलासिता वस्तुओं में सम्मिलित है :  $\frac{1}{2}$
- (अ) दवाइयाँ (ब) कार  
(स) सब्जियाँ (द) चॉकलेट
9. ग्राहक की शिकायत है -  $\frac{1}{2}$
- (अ) सलाह (ब) उपहार  
(स) बुरी बात (द) उपरोक्त सभी
10. ग्राहक की शिकायत दूर करने का कौन सा तरीका उचित नहीं है ?  $\frac{1}{2}$
- (अ) बहाने न बनाना (ब) ग्राहक की शिकायत को रिकॉर्ड करना  
(स) अन्य विकल्प का सुझाव देना (द) उपरोक्त सभी

II. (A) रिक्त स्थान की पूर्ति कीजिए :

(10 × ½ = 5)

11. थोक विक्रेता, फुटकर विक्रेता और \_\_\_\_\_ के बीच एक कड़ी का कार्य करता है । 1/2
12. एक स्टोर की आंतरिक साज-सजा का मुख्य उद्देश्य \_\_\_\_\_ को आकर्षित करना है । 1/2
13. एक \_\_\_\_\_ में कई फुटकर विक्रेता एक छत के नीचे एक-दूसरे से प्रतिस्पर्धा करते हैं । 1/2
14. एक डीलर वस्तुओं और सेवाओं के सफल \_\_\_\_\_ में महत्वपूर्ण योगदान देता है । 1/2
15. ग्राहक-सम्बन्ध प्रबंध योजना में एक \_\_\_\_\_ की संपूर्ण जानकारी उपलब्ध होती है । 1/2
16. एक संगठन के संचालन को सफल बनाने के लिए उसमें कार्यरत कर्मचारियों के \_\_\_\_\_ एवं सुरक्षा पर ध्यान देना जरूरी है । 1/2
17. \_\_\_\_\_ को आकर्षित करने के लिए स्टोर के ले-आउट को आकर्षक बनाया जाता है । 1/2
18. फुटकर विक्रेता को पूरी सावधानी के साथ माल के \_\_\_\_\_ का चयन करना चाहिए । 1/2

19. धीमी आवाज में संगीत बजाना ग्राहकों पर \_\_\_\_\_ प्रभाव डालता है।  $\frac{1}{2}$
20. ग्राहक की शिकायत ही \_\_\_\_\_ है।  $\frac{1}{2}$
- II. (B) अधिकतम एक लाइन में उत्तर दीजिए : **(10 × ½ = 5)**
21. खुदरा से आप क्या समझते हैं ?  $\frac{1}{2}$
22. उपभोक्ता वस्तुओं के कोई दो उदाहरण दीजिए।  $\frac{1}{2}$
23. स्टोर संरचना का एक उद्देश्य बताइए।  $\frac{1}{2}$
24. वैयक्तिक विक्रय का अर्थ बताइए।  $\frac{1}{2}$
25. OHS का पूरा नाम लिखिए।  $\frac{1}{2}$
26. व्यावसायिक संदेशवाहन से आप क्या समझते हैं ?  $\frac{1}{2}$
27. ग्राहक-संबंध प्रबंध का अर्थ लिखिए।  $\frac{1}{2}$

28. मौखिक संदेशवाहन क्या है ?  $\frac{1}{2}$
29. ग्रूमिंग (Grooming) से आपका क्या आशय है ?  $\frac{1}{2}$
30. व्यक्तित्व को परिभाषित कीजिए ।  $\frac{1}{2}$

### खण्ड – स

- III. दो से चार पंक्तियों में उत्तर दीजिए : (6 × 1½ = 9)
31. संगठित और असंगठित खुदरा में तीन अंतर लिखिए ।  $1\frac{1}{2}$
32. एक रिटेल स्टोर में कार्यरत कर्मचारी के स्वास्थ्य एवं सुरक्षा के संबंध में उसके किन्हीं तीन अधिकारों को लिखिए ।  $1\frac{1}{2}$
33. रिटेल स्टोर सहायक के मुख्य कार्य लिखिए । (कोई तीन)  $1\frac{1}{2}$
34. एक सफल विक्रय प्रतिनिधि के लिए आवश्यक गुणों को समझाइए । (कोई तीन)  $1\frac{1}{2}$
35. दृश्य मर्केन्डाइजिंग के महत्त्व को समझाइए ।  $1\frac{1}{2}$
36. अग्निशमन यंत्र के प्रयोग पर एक टिप्पणी लिखिए ।  $1\frac{1}{2}$

IV. दो पृष्ठों तक में उत्तर दीजिए :

(2 × 3 = 6)

37. संदेशवाहन में आने वाली बाधाओं को विस्तार से समझाइए ।

3

अथवा

मौखिक संदेशवाहन एवं गैर-मौखिक संदेशवाहन के महत्त्व को विस्तार से समझाइए ।

38. लेबलिंग से आप क्या समझते हैं ? इसके उद्देश्यों एवं प्रकारों को समझाइए ।

3

\_\_\_\_\_

