नामांक Roll No.

No. of Questions – **38**

No. of Printed Pages – **7**

V-105

व्यावसायिक शिक्षा (कक्षा–IX) परीक्षा, 2018

लेवल – प्रथम वर्ष

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 **30** तक एक पंक्ति में उत्तर लिखें ।

(6) प्रश्न संख्या **31** से **36** तक दो से चार पंक्तियों में उत्तर लिखें ।

(7) प्रश्न संख्या **37** एवं **38** के उत्तर दो पृष्ठों तक लिखें ।

खण्ड – अ

I. सही विकल्प चुनें : (10×½ = 5)

1. असंगठित रिटेलिंग की निम्न विशेषता है : (½)

(अ) पर्याप्त धनराशि

(ब) आधुनिक तकनीक की कमी

(स) कुशल जनशक्ति

(द) विकास की पर्याप्त प्रक्रिया

2. रिटेलिंग को व्यापक रूप से कितने भागों में बाँटा जा सकता है ? (½)

(अ) दो (ब) तीन

(स) पाँच (द) चार

3. संवाद का महत्वपूर्ण भाग है (½)

(अ) संप्रेषण (ब) सुनना

(स) प्रतिक्रिया (द) उपरोक्त सभी

4. प्रभावी संवाद चक्र होना चाहिए (½)

(अ) अशुद्ध (ब) अस्पष्ट

(स) स्पष्ट (द) अपूर्ण

5. परिवार, रुचियाँ, सामाजिक वर्ग, ग्राहक के व्यवहार को प्रभावित करने वाले कारक को कहते हैं (½)

(अ) आर्थिक कारक

(ब) सामाजिक कारक

(स) राजनैतिक कारक

(द) उपरोक्त में से कोई नहीं

6. अवास्तविक उत्पाद का उदाहरण है (½)

(अ) साइकिल (ब) टेलरिंग सेवाएँ

(स) किताब (द) साबुन

7. ग्राहक के साथ किस प्रकार का व्यवहार करना चाहिए ? (½)

(अ) अभद्र (ब) मैत्रीपूर्ण

(स) कठोर (द) अमैत्रीपूर्ण

8. ऐसे ब्रैन्ड नाम जो सरकार के साथ पंजीयित होते हैं (½)

(अ) ट्रेडमार्क (ब) ब्रैन्ड

(स) मर्चेन्डाइज (द) मानक

9. बिजली के उपकरण के संपर्क से होने वाले खतरों में सम्मिलित है (½)

(अ) जलना (ब) झटका लगना

(स) मौत होना (द) उपरोक्त सभी

10. नौकरी के आवेदन में सम्मिलित व्यक्तिगत जानकारी का भाग है (½)

(अ) जन्मतिथि

(ब) नियोक्ता का फोन नंबर

(स) पर्यवेक्षक का नाम

(द) प्रयोग में ली जाने वाली सामग्री का नाम

खण्ड – ब

II. (A) रिक्त स्थान की पूर्ति कीजिए : **(10×½ = 5)**

11. ___________ उत्पादों या सेवाओं को बढ़ावा देने के लिए टेलीफोन के जरिए ग्राहकों के साथ संचार की प्रक्रिया है । (½)

12. ___________ रिटेल में अलग-अलग वस्तुएँ अलग-अलग दुकानों में बेची जाती है । (½)

13. संवाद एक, दो मार्गी गतिविधि है जो ___________ या अधिक लोगों के बीच होती है । (½)

14. संवाद चक्र प्रक्रिया में 'प्रेषक' अपने संदेश को शब्दों में ___________ करता है । (½)

15. ऐसे उत्पाद जिन्हें आप छू सकते हैं और महसूस कर सकते हैं, ___________ उत्पाद कहलाते हैं । (½)

16. आवास एक व्यक्ति की ___________ जरूरत का उदाहरण है । (½)

17. ___________ पैकेजिंग का प्रयोग भीतर की सामग्री को सीलन से बचाने के लिए किया जाता है । (½)

18. बारकोड रीडर ___________ पैकेजिंग उपस्कर में शामिल है । (½)

19. एक अशोभनीय व्यवहार या टिप्पणी, जिसे कार्य परिवेश के लिए नुकसानदेह माना जाता है, उसे _________ कहते हैं । (½)

20. ___________ दस्ताने, किराने का सामान देते या बाथरूम की सफाई करते समय पहनने चाहिए । (½)

(B) अधिकतम **एक** लाइन में उत्तर दीजिए : **(10×½ = 5)**

21. संवाद का महत्त्व बताइए । (½)

22. स्मोक डिटेक्टर क्या है ? (½)

23. बिजली के उपकरण उपयोग करने के लिए किन अनुदेशों का पालन करना चाहिए ? (½)

24. उपभोक्ता और ग्राहक के बीच अंतर बताइए । (½)

25. लेबल से आप क्या समझते हैं ? (½)

26. कार्यस्थल पर प्राथमिक चिकित्सा का क्या अर्थ है ? (½)

27. डिपार्टमेंटल स्टोर किसे कहते हैं ? (½)

28. हाइपर मार्केट के कोई दो उदाहरण बताइए । (½)

29. रिटेल ऑपरेशन मैनेजर के कर्त्तव्य बताइए । (½)

30. ई–शापिंग का क्या अर्थ है ? (½)

खण्ड – स

III. **दो से चार पंक्तियों में उत्तर दीजिए :** **(6×1½ = 9)**

31. संगठित और असंगठित रिटेल के मध्य तीन अंतर बताइए । (1½)

32. टिकाऊ उपभोक्ता वस्तु एवं गैर–टिकाऊ उपभोक्ता वस्तु में अंतर बताइए । (1½)

33. ग्राहक का व्यवहार प्रभावित करने वाले प्रमुख कारक कौन–कौन से हैं ? (1½)

34. संवाद के आवश्यक सिद्धांत लिखिए । **(1½)**

35. पैकेजिंग में प्रयुक्त होने वाले साज–सामान बताइए । **(1½)**

36. ग्राहक बिक्री एसोसिएट के पास कौन से ज्ञान और कौशल होने चाहिए ? **(1½)**

खण्ड – द

IV. **दो** पृष्ठों तक में उत्तर दीजिये : **(2×3 = 6)**

37. सामग्री हैंडलिंग के बुनियादी सिद्धांत क्या हैं ? **(3)**

अथवा

सामग्री हैंडलिंग उपकरण के चयन को प्रभावित करने वाले कारक बताइए ।

38. आग के विभिन्न वर्गों को संक्षिप्त में समझाइए । **(3)**