



Series  $\Sigma$ HEFG



Set-4

प्रश्न-पत्र कोड  
Q.P. Code **325**

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 : 3 घण्टे  
Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 60  
Maximum Marks : 60

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **15** हैं।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **24** प्रश्न हैं।
- 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.
- 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 check that this question paper contains **24** questions.
- **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.



### सामान्य निर्देश:

- (i) कृपया निर्देशों को ध्यान से पढ़ें।
- (ii) इस प्रश्न-पत्र में दो खण्डों में 24 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  $(6 + 18) = 24$  प्रश्नों में से, उम्मीदवार को 3 घंटे के आबंटित (अधिकतम) समय में  $(6 + 11) = 17$  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 (30 अंक):
  - (a) इस खण्ड में 6 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 (30 अंक):
  - (a) इस खण्ड में 18 प्रश्न हैं।
  - (b) उम्मीदवार को 11 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 प्रश्न)

(30 अंक)

1. रोज़गार कौशल पर दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए।  $4 \times 1 = 4$ 
  - (i) गणना स्क्रीन की यह बार जिस कार्यपुस्तिका पर आप कार्य कर रहे हैं उसका नाम प्रदर्शित करती है :
    - (a) शीर्षक बार
    - (b) मेनू बार
    - (c) मानक (स्टैंड) बार
    - (d) स्वरूपण (फॉर्मेटिंग) बार



**General Instructions :**

- (i) Please read the instructions carefully.
- (ii) This question paper consists of **24** 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  $(6 + 18) = 24$  questions, a candidate has to answer  $(6 + 11) = 17$  questions in the allotted (maximum) time of 3 hours.
- (v) All questions of a particular section must be attempted in the correct order.
- (vi) **Section A : Objective Type Questions (30 marks) :**
  - (a) This section has **6** 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 (30 marks) :**
  - (a) This section has **18** questions.
  - (b) A candidate has to do **11** questions.
  - (c) Do as per the instructions given.
  - (d) Marks allotted are mentioned against each question / part.

**Section A**

**(Objective Type Questions)**

**(30 Marks)**

1. Answer any **4** questions out of the given **6** questions on employability skills.  $4 \times 1 = 4$
- (i) This bar of Calc. screen displays name of the workbook on which you are currently working :
    - (a) Title bar
    - (b) Menu bar
    - (c) Standard bar
    - (d) Formatting bar



- (ii) स्व-अभिप्रेरणा महत्वपूर्ण है क्योंकि \_\_\_\_\_
- (a) यह व्यक्ति की ऊर्जा तथा गतिविधि को बढ़ाता है ।  
(b) यह व्यक्ति की ऊर्जा तथा गतिविधि को कम करता है ।  
(c) यह नकारात्मकता को बढ़ाता है ।  
(d) यह व्यक्ति की उत्पादकता कम करता है ।
- (iii) उद्यमी के लिए आई.सी.टी. (ICT) के उपयोग का एक लाभ दीजिए ।
- (iv) “अत्यधिक बेचैन तथा चिंतित अनुभव करना, क्योंकि आपका विश्वास है कि अन्य लोग आपको पसंद नहीं करते अथवा आपको नुकसान पहुँचाने की कोशिश कर रहे हैं ।” यह किस प्रकार का व्यक्तित्व विकार है ?
- (a) असामाजिक (b) व्यामोहाभ  
(c) विदलनाभ (d) आत्ममुग्ध
- (v) उद्यमिता योग्यता की किसी एक विशेषता का नाम दीजिए ।
- (vi) एस.एम.ए.आर.टी. पाँच शब्दों का परिवर्णी शब्द है — स्पेसिफिक, मेज़रेबल, अटेनेबल, \_\_\_\_\_ तथा टाइमली ।

2. दिए गए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

5×1=5

- (i) पुनः विक्रय (रिपीट सेल्स) को बढ़ावा देने वाली गतिविधियों के नाम दीजिए ।
- (ii) आपके \_\_\_\_\_ का रणनीतिक स्थापन आपके ग्राहकों को स्पष्ट रूप से उल्लेख करता है कि आप व्यवसाय करने को कैसे नियोजित करते हैं ।
- (a) प्रदर्शन (डिस्प्ले) (b) रैक्स  
(c) बास्केट्स (d) पैकेट्स
- (iii) खुदरा स्टोर में प्रदर्शन के एक उद्देश्य का उल्लेख कीजिए ।
- (iv) ‘भीड़ (क्राउड)’ द्वारा वितरण का क्या अर्थ है ?
- (v) खुदरा व्यापारी का अर्थ दीजिए ।
- (vi) विक्रयकर्ताओं को प्रभावशाली, शाब्दिक तथा \_\_\_\_\_ संप्रेषण कौशल की आवश्यकता होती है ।
- (a) मौखिक (b) लिखित  
(c) गोपनीय (d) औपचारिक
- (vii) विक्रय प्रबंधक का मुख्य कार्य विक्रय प्रचालनों का \_\_\_\_\_ है ।
- (a) प्रबंधन (b) नियोजन  
(c) संगठन (d) नियुक्तिकरण



- (ii) Self-motivation is important because \_\_\_\_\_
- (a) It increases an individual's energy and activity.
  - (b) It decreases an individual's energy and activity.
  - (c) It increases negativity.
  - (d) It decreases productivity of the individual.
- (iii) Give one advantage of use of ICT to an entrepreneur.
- (iv) "Feeling extremely nervous and worried, because you believe that other people do not like you or are trying to harm you." What type of personality disorder is this ?
- (a) Antisocial
  - (b) Paranoid
  - (c) Schizoid
  - (d) Narcissistic
- (v) Name any one trait of Entrepreneurial Competence.
- (vi) SMART is acronym of five words — Specific, Measurable, Attainable, \_\_\_\_\_ and Timely.

**2.** Answer any **5** out of the given **7** questions.

*5×1=5*

- (i) Name the activities that will encourage repeat sales.
- (ii) Your strategic placement of \_\_\_\_\_ clearly states to your customer how you plan to conduct business.
  - (a) Displays
  - (b) Racks
  - (c) Baskets
  - (d) Packets
- (iii) State one objective of display in a retail store.
- (iv) What is meant by delivery by 'crowd' ?
- (v) Give the meaning of retailer.
- (vi) Salespeople require strong, verbal and \_\_\_\_\_ communication skills.
  - (a) Oral
  - (b) Written
  - (c) Confidential
  - (d) Formal
- (vii) The main function of the sales manager is the \_\_\_\_\_ of sales operations.
  - (a) Management
  - (b) Planning
  - (c) Organising
  - (d) Staffing



3. दिए गए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 6 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

6×1=6

- (i) \_\_\_\_\_ विपणन की विधियाँ एक संगठन को संदेशों को व्यक्तिगत स्वरूप देने या लक्षित ग्राहक के चयन को अधिक प्रभावी बनाने के योग्य बनाती है ।
- (a) आधुनिक (b) पारंपरिक  
(c) खुली (d) चयनात्मक
- (ii) \_\_\_\_\_ कनेक्शन ई-मेल भेजने के लिए आवश्यक है ।
- (iii) टेली-विपणन निवेश से अच्छा प्रत्याय प्राप्त करने के लिए \_\_\_\_\_ की आवश्यकता होगी ।
- (a) मजबूत रसद आपूर्ति  
(b) कॉल सेंटर प्रौद्योगिकी  
(c) ब्राण्ड निष्ठा  
(d) नियोजन
- (iv) एक प्रभावी \_\_\_\_\_ वास्तव में एक लिखी हुई कहानी नहीं होती परन्तु चर्चा के लिए एक निर्देशिका होती है जो ग्राहक को उस दिशा की ओर ले जाती है जिसमें आप चाहते हैं कि वे जाए ।
- (a) स्क्रिप्ट  
(b) टेली-विपणन स्क्रिप्ट  
(c) विपणन स्क्रिप्ट  
(d) विक्रय स्क्रिप्ट
- (v) डिजिटल प्रमाण-पत्र का उपयोग क्या है ?
- (vi) इसके बावजूद कि ई-व्यवसाय से व्यवसाय \_\_\_\_\_ हो जाता है, कुछ ऐसे भौतिक सुरक्षा उपाय होते हैं जिन्हें व्यवसाय को संपूर्ण रूप से सुरक्षित रखने के लिए लिया जा सकता है ।
- (a) ऑनलाइन (b) ऑफलाइन  
(c) आउट ऑफ लाइन (d) इनलाइन
- (vii) 'फुटकर बिलिंग' का क्या अर्थ है ?



3. Answer any 6 out of the given 7 questions.

6×1=6

- (i) \_\_\_\_\_ marketing methods enable an organisation to personalize messages or more effectively select the targeted clientele.
- (a) Modern (b) Traditional  
(c) Open (d) Selective
- (ii) \_\_\_\_\_ connection is necessary to send e-mail.
- (iii) Getting a good return from telemarketing investment will require \_\_\_\_\_.
- (a) Logistic supplies  
(b) Call center technologies  
(c) Brand loyalty  
(d) Planning
- (iv) An effective \_\_\_\_\_ is actually not a script at all but a guide for the discussion that steers the listener in the direction you want him/her to go.
- (a) Script  
(b) Telemarketing script  
(c) Marketing script  
(d) Sales script
- (v) What is the use of digital certificate ?
- (vi) Despite e-business being business done \_\_\_\_\_, there are still physical security measures that can be taken to protect the business as a whole.
- (a) online (b) offline  
(c) out of line (d) inline
- (vii) What is meant by 'retail billing' ?



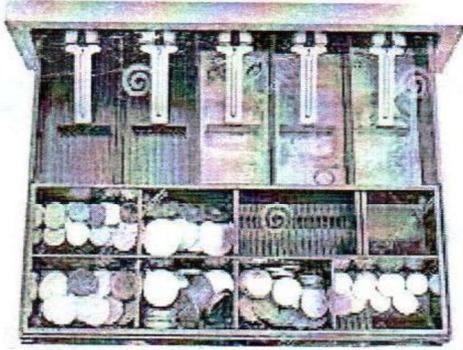
4. दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

5×1=5

(i) विक्रय बिन्दु (पी.ओ.एस.) स्टोर का वह क्षेत्र है जहाँ \_\_\_\_\_ अपने क्रय का भुगतान करते हैं ।

- (a) विक्रेता (b) आगंतुक  
(c) ग्राहक (d) क्रय प्रबंधक

(ii) निम्नलिखित उपकरण की पहचान कीजिए :



- (a) प्रिंटर (b) रोकड़ दराज़  
(c) रोकड़ पुस्तक (d) कम्प्यूटर

(iii) लेनदेन की प्रतिलिपि का मुद्रण किस उपकरण के द्वारा किया जाता है ?

(iv) विक्रय बिन्दु (पी.ओ.एस.) काउंटर पर प्रथम चरण \_\_\_\_\_ होता है ।

- (a) एकत्रण  
(b) भुगतान  
(c) उत्पाद स्कैनिंग  
(d) पैकेजिंग

(v) विक्रय बिन्दु (पी.ओ.एस.) विपणन सामान्यतः \_\_\_\_\_ कहलाता है ।

- (a) प्रचार  
(b) व्यक्तिगत विक्रय  
(c) पी.ओ.एस. विज्ञापन  
(d) ऑनलाइन विपणन

(vi) विक्रय बिन्दु विपणन का परिणाम प्रायः किस प्रकार के क्रय में होता है ?



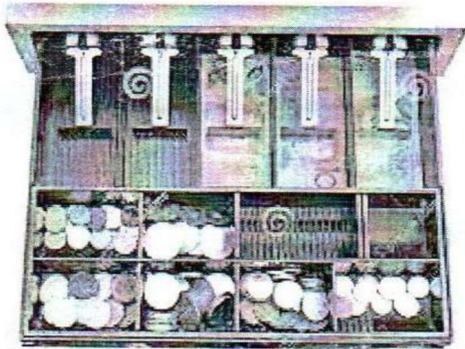
4. Answer any 5 out of the given 6 questions.

5×1=5

(i) POS refers to the area of a store where \_\_\_\_\_ can pay for their purchase.

- (a) seller
- (b) visitor
- (c) customer
- (d) purchase manager

(ii) Identify the following instrument :



- (a) Printer
- (b) Cash Drawer
- (c) Cash Register
- (d) Computer

(iii) Which equipment prints a copy of the transaction ?

(iv) \_\_\_\_\_ is the first step on a POS counter.

- (a) Collection
- (b) Payment
- (c) Scanning the product
- (d) Packaging

(v) Point-of-Sale marketing is commonly known as \_\_\_\_\_.

- (a) Publicity
- (b) Personal selling
- (c) POS advertising
- (d) Online marketing

(vi) POS marketing often results in which type of buying ?



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

5×1=5

- (i) स्वतः बहाली तथा \_\_\_\_\_ संभव है यदि सर्वर के साथ संपर्क बाधित नहीं होता है ।  
(a) ऑनलाइन बिलिंग (b) ऑफलाइन बिलिंग  
(c) लिखित बिलिंग (d) नगद बिलिंग
- (ii) टेलीकॉम बिलिंग प्रक्रिया में ग्राहकों से/को \_\_\_\_\_ तथा भुगतान का लेखा करना सम्मिलित है ।  
(a) भुगतान प्राप्त करना (b) भुगतान करना  
(c) प्राप्त करना (d) बाँटना
- (iii) \_\_\_\_\_ प्रणाली के अन्तर्गत, प्रविष्टियाँ राशि के भुगतान के लिए देय होने पर अथवा प्राप्ति पर की जाती हैं ।  
(a) लेखांकन (b) व्यापारिक  
(c) नगद (d) उधार
- (iv) उद्यम के प्रभावी रूप से कार्य करने में जनता का हित क्या है ?
- (v) \_\_\_\_\_ अवधारणा के अनुसार, व्यवसाय उन लोगों से भिन्न है जो इसके स्वामी हैं ।  
(a) चालू व्यवसाय (b) पृथक् इकाई  
(c) द्वि पहलू (d) मुद्रा माप
- (vi) एक वर्ष वह लेखा अवधि होगी जो 1 अप्रैल से आरम्भ होकर \_\_\_\_\_ को समाप्त होती है ।

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

5×1=5

- (i) इन्वेन्ट्री को प्रतिरोधक (बफर) के रूप में रखा जाता है ताकि माँग, आपूर्ति तथा माल की चाल में \_\_\_\_\_ का सामना किया जा सके ।  
(a) निश्चितता (b) अनिश्चितता  
(c) स्थिरता (d) अस्थिरता
- (ii) थोक क्रय, चाल (गति) तथा भण्डारण \_\_\_\_\_ लाती है, अतः इन्वेन्ट्री की आवश्यकता पड़ती है ।  
(a) लागत प्रभावशीलता (b) लागत अप्रभावशीलता  
(c) प्रभावशीलता (d) प्रभाव शून्यता (अप्रभावशीलता)



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

5×1=5

- (i) Auto recovery and \_\_\_\_\_ is possible if connection with server is not disturbed.
- (a) online billing                      (b) offline billing  
(c) written billing                      (d) cash billing
- (ii) Telecom billing process includes \_\_\_\_\_ and recording payments from the customers.
- (a) receiving                              (b) paying  
(c) collecting                              (d) disbursing
- (iii) Under \_\_\_\_\_ system, entries are made on the basis of amounts having become due for payment or receipt.
- (a) Accounting                              (b) Mercantile  
(c) Cash                                      (d) Credit
- (iv) What is the interest of the public in the effective functioning of the enterprise ?
- (v) According to \_\_\_\_\_ concept, the business is distinct from the persons who own it.
- (a) Going concern                      (b) Separate Entity  
(c) Dual aspect                              (d) Money Measurement
- (vi) One year will be the accounting period starting from 1<sup>st</sup> April and ending on \_\_\_\_\_.

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

5×1=5

- (i) Inventories are maintained as buffers to meet \_\_\_\_\_ in demand, supply and movement of goods.
- (a) certainties                              (b) uncertainties  
(c) stability                                      (d) instability
- (ii) Bulk buying, movement and storing brings in \_\_\_\_\_, thus inventory is needed.
- (a) cost effectiveness                      (b) cost ineffectiveness  
(c) effectiveness                              (d) ineffectiveness



- (iii) \_\_\_\_\_ विधि में प्रत्येक व्यावसायिक दिन के अंत में इन्वेन्ट्री लेखों का सृजन यह सुनिश्चित करने के लिए सम्मिलित होता है कि उत्पाद विक्रय राशि, इन्वेन्ट्री में उपलब्ध वस्तुओं से मेल खाती है ।
- (a) सतत (b) लीफो  
(c) फीफो (d) हीफो
- (iv) \_\_\_\_\_ को बनाए रखने के लिए सभी खाद्य वस्तुओं के लिए इष्टतम भण्डारण शर्तों को बनाए रखा जाना चाहिए ।
- (v) 'स्टॉक आउट' का क्या अर्थ है ?
- (vi) \_\_\_\_\_ व्यवसाय में प्रयोग किया जाने वाला एक शब्द है, जो ऐसी वस्तु को विक्रय के लिए प्रस्तावित करने के लिए प्रयोग किया जाता है जिसका उत्पादन बहुत पहले किया गया परन्तु जिसका उपयोग कभी नहीं किया गया ।
- (a) पुराना स्टॉक  
(b) नया स्टॉक  
(c) नया पुराना स्टॉक  
(d) पुराना नया स्टॉक

**खण्ड ख**  
**(विषयपरक प्रश्न)**

**(30 अंक)**

रोजगार कौशल पर दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 20 – 30 शब्दों में दीजिए ।

3×2=6

7. एक उद्यमी के किन्हीं दो संगठनात्मक कौशलों का उल्लेख कीजिए ।
8. स्व-अभिप्रेरणा की कोई दो विशेषताएँ लिखिए ।
9. उद्यमिता का क्या अर्थ है ?
10. पंक्ति लम्बाई तथा स्तम्भ चौड़ाई को परिवर्तित करने की कार्यविधि लिखिए ।
11. स्प्रेडशीट क्या होती है ? हम इसमें कोई स्तम्भ कैसे जोड़ अथवा हटा सकते हैं ?





दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर (प्रत्येक का) 20 – 30 शब्दों में दीजिए ।

3×2=6

12. प्रभावी बिक्री फुटकर विक्रेता की सहायता कैसे करती है ?
13. चैक-आउट को परिभाषित कीजिए ।
14. मॉनिटर को परिभाषित कीजिए ।
15. पुस्तपालन की दोहरी प्रविष्टि प्रणाली का क्या अर्थ है ?
16. मैनुअल काउंट शीट्स को परिभाषित कीजिए ।

दिए गए 3 प्रश्नों में से किन्हीं 2 प्रश्नों के उत्तर प्रत्येक का 30 – 50 शब्दों में दीजिए ।

2×3=6

17. टेली-विपणन कार्यविधि समझाइए ।
18. ई-विपणन के कोई तीन लाभ समझाइए ।
19. ग्राहकों से भुगतान प्राप्ति की प्रक्रिया समझाइए ।

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

3×4=12

20. संगठन के प्रति विक्रय प्रबंधक के किन्हीं चार दायित्वों को समझाइए ।
21. उन सभी प्रतिवेदनों को समझाइए जिन्हें एक प्रमुख रोकड़िया तैयार करता है ।
22. लेखांकन की कोई चार विशेषताएँ समझाइए ।
23. इन्वेन्ट्री रखरखाव क्या है तथा इसमें क्या सम्मिलित है ?
24. रोहन ने विजय सेल्स से एक रेफ्रिजरेटर खरीदा । भुगतान के पश्चात्, उसने बिल की माँग की ।
  - (क) बिल मुद्रण के लिए उपयोग किए गए उपकरण की पहचान कीजिए ।
  - (ख) उपर्युक्त में पहचान किए गए उपकरण की विशेषताओं को समझाइए ।



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

*3×2=6*

- 12.** How does effective merchandising help a retailer ?
- 13.** Define check-out.
- 14.** Define monitor.
- 15.** What is meant by double entry system of book-keeping ?
- 16.** Define manual count sheets.

*Answer any 2 out of the given 3 questions in 30 – 50 words each.*

*2×3=6*

- 17.** Explain telemarketing procedure.
- 18.** Explain any three advantages of e-marketing.
- 19.** Explain the process of receiving payment from customer.

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

*3×4=12*

- 20.** Explain any four responsibilities of a sales manager towards the organisation.
- 21.** Explain all the reports that a head cashier prepares.
- 22.** Explain any four characteristics of accounting.
- 23.** What is inventory handling and what is included in it ?
- 24.** Rohan purchased a refrigerator from Vijay Sales. After the payment, he asked for the bill.
  - (a) Identify the instrument used for printing the bill.
  - (b) Explain features of the above identified instrument.