

## प्रादर्श प्रश्नपत्र – I

कक्षा – 10वीं

विषय – रिटेल

समय – 3 घंटे

अंक – 100

निर्देश – सभी प्रश्न हल करना आवश्यक हैं –

(खण्ड – अ)

प्रत्येक पर 1 अंक निर्धारित हैं।

प्रश्न क्र. 1 (क) सही विकल्प चुनकर लिखिए।

- इनमें से कौन सा रिटेल परिवहन का साधन नहीं है—  
अ. ई-मेल  
ब. सड़क  
स. वायु  
द. जल
- रिटेल को उत्पाद बेचना है —  
अ. अंतिम उपभोक्ता  
ब. उपभोक्ता  
स. सामाग्री उपयोग करने वाला  
द. उपरोक्त सभी
- ग्राहक आमतौर पर मानते हैं कि यदि प्रवेश द्वार स्वच्छ एवं साफ सुथरा नहीं है तो बाकी स्टोर भी होगा —  
अ. साफ सुथरा होगा  
ब. गंदा होगा  
स. अ एवं ब दोनों  
द. इनमें से कोई नहीं
- सामुहिक कार्य में एक सदस्य की जिम्मेदारी होती है —  
अ. कार्य को सावधानीपूर्वक सम्पादित करना  
ब. प्रबंधन द्वारा दिये गये निर्देशों का पालन करना  
स. कार्य के समय में राजी होना  
द. उपरोक्त सभी
- लॉडिंग संबंधित है —  
अ. वस्तुओं की खरीदारी से  
ब. वस्तुओं को उतारने से  
स. वस्तुओं को लादने से  
द. वस्तुओं को बेचने से

(ख) रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए।

- एक थोक विक्रेता ..... व रिटेलर के बीच माध्यम का कार्य करता है।
- संवाद में कम से कम ..... व्यक्तियों की आवश्यकता होती है।
- पूर्ण मूल्य को ..... भी कहा जाता है।
- आग लग जाने पर ..... यंत्र का उपयोग आग बुझाने के लिए किया जाता है।
- SOP का विस्तारित रूप ..... है।

(खण्ड – ब)

प्रत्येक पर 2 अंक निर्धारित हैं।

- प्रश्न 2. अनलॉडिंग से आपका अभिप्राय है ?  
प्रश्न 3. होम डिलीवरी से आप क्या समझते हैं ?  
प्रश्न 4. कार्पोरेट चैन से आप क्या समझते हैं ?  
प्रश्न 5. संवाद/सम्प्रेषण से आपका क्या आशय है।  
प्रश्न 6. एक विक्रय सहायक की दो महत्वपूर्ण योग्यताएँ बताइए ?  
प्रश्न 7. सुपर मार्केट किसे कहते हैं ?

(खण्ड – स)

प्रत्येक पर 3 अंक निर्धारित हैं।

- प्रश्न 8. रिटेलिंग में डिलीवरी प्रक्रिया को समझाइए ?  
प्रश्न 9. रिटेल स्टोर में चोरी को रोकने के कोई तीन उपाय बताइयें ?  
प्रश्न 10. सामूहिक कार्य के कोई तीन उद्देश्यों को समझाइये ?  
प्रश्न 11. आपके अनुसार रिटेल क्यों महत्वपूर्ण है ? किन्हीं तीन बिन्दुओं के आधार पर समझाइये।

(खण्ड – द)

प्रत्येक पर 4 अंक निर्धारित हैं।

- प्रश्न 12. रिटेल परिवहन के कौन-कौन से साधन हैं ? किन्हीं तीन बिन्दुओं के आधार पर समझाइए।

**अथवा**

रिटेल परिवहन के दौरान आने वाली समस्याओं का वर्णन कीजिए ?

- प्रश्न 13. रिटेल आउटलेट्स के प्रकार कोई चार को समझाइए ?

**अथवा**

वस्तुओं के संग्रहण के कोई चार तकनीकों को समझाइए ?

- प्रश्न 14. अग्निशामक यंत्र के उपयोग के चरण को समझाइए ?

**अथवा**

प्राथमिक उपचार सुविधा से आप क्या समझते हैं ? एक अच्छे प्राथमिक उपचार बॉक्स में क्या-क्या सामग्री होनी चाहिए।

- प्रश्न 15. उपकरण एवं औजार का उपयोग करते समय किन-किन बातों की सावधानी रखनी चाहिए ?

**अथवा**

कार्य स्थल में जाते समय एवं आते समय किन-किन सुरक्षा मापदण्डों का पालन करना चाहिए ?

प्रश्न 16. समुह प्रतिपुष्टि से आप क्या समझते हैं ? महत्व लिखिए।

**अथवा**

उद्देश्य प्राप्त करने के लिए किन-किन योग्यताओं की आवश्यकता होती है बताइए।

प्रश्न 17. लोडिंग और अनलोडिंग को प्रभावित करने वाले कोई चार कारकों को समझाइए ?

**अथवा**

वस्तुओं की डिलीवरी संबंधित कोई चार नियमों को समझाइए ?

**(खण्ड – इ)**

**प्रत्येक पर 5 अंक निर्धारित हैं।**

प्रश्न 18. रिटेलिंग में वस्तुओं की डिलीवरी के समय किन-किन दस्तावेजों की आवश्यकता होती है ? समझाइए।

**अथवा**

जब कोई रिटेलर उत्पाद को प्राप्त करता है तो कभी कभी उत्पादों को अस्वीकार करता है अस्वीकार करने के क्या कारण हो सकते हैं ?

प्रश्न 19. रिटेलिंग में होने वाली डकैती को आप कैसे रोक सकते हैं ? सुझाव दीजिए।

**अथवा**

सुरक्षा का महत्व बताते हुए फोर्कलिस्ट एवं पैलेट जैक में कार्य करते समय बरती जाने वाली सावधानियों पर प्रकाश डालिए।

प्रश्न 20. रिटेलिंग में निर्धारित उद्देश्य को प्राप्त करने में कर्मचारियों का समूह महत्वपूर्ण है ? समझाइए।

**अथवा**

एक समूह में हम कैसे प्रभावी ढंग से कार्य कर सकते हैं ? विस्तार से समझाइए।

प्रश्न 21. रिटेलिंग में डिलीवरी प्रक्रिया अत्यंत महत्वपूर्ण है ? स्पष्ट कीजिए।

**अथवा**

ऑनलाईन शॉपिंग में समान आर्डर करने से लेकर सामान की डिलीवरी तक की प्रक्रिया को विस्तार पूर्वक समझाइए।

प्रश्न 22. वस्तुएँ प्राप्त करने के बाद उसके स्टोरिंग(संग्रहण) की प्रक्रिया को विस्तार पूर्वक समझाइए।

**अथवा**

स्टॉक कन्ट्रोल की विधियों एवं IIT को समझाइए ?

प्रश्न 23. एक कर्मचारी के कार्यस्थल पर कौन-कौन से अधिकारी होते हैं ? समझाइए।

**अथवा**

आज एक रिटेल स्टोर के कर्मचारी हैं इस नाते आपके कौन – कौन से अधिकार हैं ?  
बिन्दुवार समझाइए।

(खण्ड – इ)

प्रत्येक पर 6 अंक निर्धारित हैं।

प्रश्न 24. रिटेल स्टोर में हो सकने वाली आपातकाल एवं दुर्घटनाओं पर प्रकाश  
डालिए।

**अथवा**

रिटेल स्टोर में आपातकाल के दौरान पालन किये जाने वाले निर्देशों के संबंध में  
विस्तारपूर्वक समझाइए।

प्रश्न 25. “ रिटेल क्षेत्र में कैरियर की आपार संभावनाएँ हैं ” आप रिटेल के कर्मचारी होने के नाते  
अपने मित्र को यह कैरियर अपनाने के लिए क्या – क्या सुझाव देंगे।

**अथवा**

संगठन के लक्ष्य को प्राप्त करने में कर्मचारियों के समूह का महत्वपूर्ण योगदान होता है।  
कर्मचारी संगठन के नेता होने के कारण आप समूह के कर्मचारियों को प्रेरित करने के लिए  
कौन – कौन से सुझाव देंगे।

प्रादर्श प्रश्नपत्र – II

कक्षा – 10वीं

विषय – रिटेल

समय – 3 घंटे

अंक – 100

निर्देश – सभी प्रश्न हल करना आवश्यक हैं –

(खण्ड – अ)

प्रत्येक पर 1 अंक निर्धारित हैं।

प्रश्न क्र. 1. (क) सही विकल्प चुनकर लिखिए –

1. रिटेल परिवहन में सबसे महत्वपूर्ण साधन हैं –  
अ. रोड  
ब. रेलगाड़ी  
स. जल  
द. वायु
2. नान स्टोर सेलर में शामिल नहीं हैं –  
अ. ऑनलाइन सेलर  
ब. डायरेक्ट मार्केटर्स  
स. कार्पोरेट चैन  
द. वेडिंग मशीन
3. बिजली से लगने वाली आग को बुझाने के लिए किस प्रकार का अग्निशामक यंत्र का उपयोग किया जाता है –  
अ. वर्ग A  
ब. वर्ग B  
स. वर्ग C  
द. वर्ग D
4. एक विक्रय सहायक में कौन सा गुण होना चाहिए –  
अ. धैर्य  
ब. समय प्रबंधन योग्यता  
स. संवाद कौशल  
द. उपरोक्त सभी
5. उनमें से कौन सा सेवा स्तर के आधार पर रिटेलर नहीं हैं –  
अ. अपूर्ण सेवा  
ब. स्व सेवा  
स. मिश्रित सेवा  
द. पूर्ण सेवा

(ख) रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए –

1. महँगे एवं आपातकालीन वस्तुएँ ..... साधन के द्वारा भेजे जाते हैं।
2. QR कोड (CODE) का विस्तारित रूप ..... हैं।
3. स्टोर आधारित विक्रेता द्वारा ..... के माध्यम से वस्तुएँ बेची जाती हैं।
4. WHO का विस्तारित रूप ..... हैं।
5. स्टैण्ड आपरेटिंग प्रोसिजर निर्देशो एवं नियमावली का दस्तावेज हैं।

(खण्ड – ब)  
प्रत्येक पर 2 अंक निर्धारित हैं।

- प्रश्न क्र. 2. रिटेल डिलीवरी प्रक्रिया से आप क्या समझते हैं ?
- प्रश्न क्र. 3. रिटेल में परिवहन का क्या उद्देश्य है ?
- प्रश्न क्र. 4. स्व सेवा से आप क्या समझते हैं ?
- प्रश्न क्र. 5. हाउसकीपिंग किसे कहते हैं ?
- प्रश्न क्र. 6. समूह के उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए आवश्यक दो योग्यताओं का उल्लेख कीजिए ?

(खण्ड – स)  
प्रत्येक पर 3 अंक निर्धारित हैं।

- प्रश्न क्र. 7. एक संगठन के अंदर समूह कार्य के दो महत्वपूर्ण बिन्दू लिखिए ?
- प्रश्न क्र. 8. किसी संगठन में कर्मचारियों के उत्तरदायित्व को लिखिए ?
- प्रश्न क्र. 9. रिटेलिंग में लिपिटिंग उपकरणों का महत्व समझाइए ?
- प्रश्न क्र. 10. एक रिटेलर के प्रतिदिन के कार्यों का उल्लेख कीजिए ?
- प्रश्न क्र. 11. जब एक ग्राहक खरीदारी करता है तो वह किन किन माध्यमों से भुगतान कर करता है।

(खण्ड – द)  
प्रत्येक पर 4 अंक निर्धारित हैं।

- प्रश्न क्र. 12. लोडिंग और अनलोडिंग को प्रभावित करने वाले कारकों को समझाइए ?  
अथवा  
वस्तुओं की डिलीवरी संबंधित नियमों को समझाइए ?
- प्रश्न क्र. 13. रिटेल आउटलेट के प्रकार को समझाइए ?  
अथवा  
वस्तुओं के संग्रहण के तकनीकों को समझाइए ?
- प्रश्न क्र. 14. उपकरण और औजार का उपयोग करते समय किन किन बातों की सावधानी रखनी चाहिए ?  
अथवा  
कार्य स्थल में जाते समय एवं आते समय किन-किन सुरक्षा मापदण्डों का पालन करना चाहिए ?
- प्रश्न क्र. 15. समूह प्रतिपुष्टि से आप क्या समझते हैं ? इसका महत्व लिखिए ?  
अथवा  
उद्देश्य प्राप्त करने के लिए किन-किन योग्यताओं की आवश्यकता होती है ? बताइए।

प्रश्न क्र. 16. अग्निशामक यंत्र के उपयोग के विभिन्न चरणों को समझाइए ?

अथवा

प्राथमिक उपचार सुविधा से आप क्या समझते हैं एक अच्छे प्राथमिक उपचार बॉक्स में क्या –क्या सामग्री होनी चाहिए ?

प्रश्न क्र. 17. रिटेल परिवहन के कौन – कौन से साधन हैं ? समझाइए।

अथवा

रिटेल परिवहन के दौरान आने वाली समस्याओं का वर्णन कीजिए ?

(खण्ड – इ)

प्रत्येक पर 5 अंक निर्धारित हैं।

प्रश्न क्र. 18. " रिटेलिंग में निर्धारित उद्देश्य को प्राप्त करने में कर्मचारियों का समूह महत्वपूर्ण हैं? " समझाइए।

अथवा

एक समूह में हम कैसे प्रभावी ढंग से कार्य कर सकते हैं ? विस्तार से समझाइए?

प्रश्न क्र. 19. रिटेलिंग में वस्तुओं की डिलीवरी के समय किन –किन दस्तावेज की आवश्यकता होती है ? समझाइए।

अथवा

जब कोई रिटेलर उत्पादों/वस्तु को प्राप्त करता है तो कभी –कभी उत्पादों को अस्वीकार कर देता है अस्वीकार करने के कारण हो सकते हैं।

प्रश्न क्र. 20. रिटेलिंग में डिलीवरी प्रक्रिया अत्यंत महत्वपूर्ण है स्पष्ट कीजिए।

अथवा

ऑनलाईन शॉपिंग में सामान आर्डर करने से लेकर सामान की डिलीवरी तक की सम्पूर्ण प्रक्रिया को विस्तारपूर्वक समझाइए ?

प्रश्न क्र. 21. रिटेलिंग में होने वाली डकैती को आप कैसे रोक सकते हैं ? सुझाव दीजिए।

अथवा

सुरक्षा का महत्व बताते हुए फार्कलिस्ट एवं पैलेट जैक में कार्य करते समय बरती जाने वाली सावधानियों कौन – कौन सी होनी चाहिए।

प्रश्न क्र. 22. एक कर्मचारी के कार्यस्थल पर कौन कौन से अधिकार हैं किन्हीं पाँच बिंदुओं पर समझाइए।

अथवा

एक संस्था में कर्मचारियों के अधिकार का क्या महत्व है ? किन्हीं पाँच महत्वों को लिखिए।

प्रश्न क्र. 23. वस्तुएँ प्राप्त करने के बाद उसके स्टोरिंग(संग्रहण) की प्रक्रिया को विस्तारपूर्वक समझाइए ?

अथवा

स्टॉक कन्ट्रोल की विधियाँ एवं जे. आई. टी. (J.I.T.) को समझाइए ?

(खण्ड – ई)

प्रत्येक पर 6 अंक निर्धारित हैं।

प्रश्न क्र. 24." रिटेल क्षेत्र में कैरियर की अपार संभावनाएं हैं " यदि आप एक कैरियर काउंसर है तो किन – किन बातों पर केन्द्रित करेंगे।

अथवा

संगठन के तथ्य को प्राप्त करने में कर्मचारियों के समूह का महत्वपूर्ण योगदान है, समूह के कर्मचारियों को प्रेरित करने के लिए आप कौन –कौन से सुझाव देंगे।

प्रश्न क्र. 25. रिटेल स्टोर में हो सकने वाली आपातकाल एवं दूर्घटनाओं पर प्रकाश डालिए ?

अथवा

रिटेल स्टोर में आपातकाल के दौरान कौन – कौन से निर्देशों का पालन किया जाना आवश्यक है? विस्तारपूर्वक समझाइए।