

Series SGN

कोड नं.
Code No. 268रोल नं.
Roll No.

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

परीक्षार्थी कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।

Candidates must write the Code on the title page of the answer-book.

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 10 हैं ।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में 31 प्रश्न हैं ।
- कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, 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 10 printed pages.
- Code number 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 31 questions.
- **Please write down the Serial Number of the question 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.

खुदरा सेवाएँ

RETAIL SERVICES

निर्धारित समय : 3 घण्टे

Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 60

Maximum Marks : 60

सामान्य निर्देश :

- (i) यह प्रश्न-पत्र चार खण्डों में विभाजित है ।
- (ii) खण्ड क में एक-एक अंक वाले ग्यारह बहुविकल्पीय प्रश्न हैं । इनमें से किन्हीं दस प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
- (iii) खण्ड ख में दो-दो अंकों वाले दस छोटे उत्तर वाले प्रश्न हैं । इनमें से किन्हीं नौ प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
- (iv) खण्ड ग में तीन-तीन अंकों वाले पाँच छोटे उत्तर वाले प्रश्न हैं । इनमें से किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
- (v) खण्ड घ में पाँच-पाँच अंकों वाले पाँच प्रश्न हैं । इनमें से किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

General Instructions :

- (i) This question paper is divided into **four** sections.
- (ii) Section **A** contains **eleven** multiple choice questions carrying one mark each. Answer any **ten** of these questions.
- (iii) Section **B** contains **ten** short answer type questions carrying two marks each. Answer any **nine** of these questions.
- (iv) Section **C** contains **five** short answer type questions carrying three marks each. Answer any **four** of these questions.
- (v) Section **D** contains **five** questions carrying five marks each. Answer any **four** of these questions.

खण्ड क

SECTION A

इस खण्ड में एक-एक अंक वाले ग्यारह बहुविकल्पीय प्रश्न हैं । इनमें से किन्हीं दस प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

1×10=10

This section contains **eleven** multiple choice questions carrying **one** mark each. Answer any **ten** of these questions.

1. शैडो बॉक्स विंडो उल्लेख करता है

- (क) दर्शाई गई वस्तु के आरामदायक अवलोकन के लिए एलिवेटेड विंडो
- (ख) विस्तृत खुला अग्रभाग
- (ग) (क) तथा (ख) दोनों
- (घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

Shadow box window refers to

- (a) An elevated window for comfortable clear viewing of article displayed
- (b) The ample open frontage
- (c) Both (a) and (b)
- (d) None of the above

2. कहीं भी, हर जगह प्रदर्शन का अर्थ है कि कम्पनियों की

- (क) यशस्वी व्यक्ति चयन
- (ख) छेदक (पंच) लाइन
- (ग) लोगो
- (घ) ब्राण्ड नाम

The Anywhere, Everywhere Display means companies'

- (a) Celebrity choice
- (b) Punchline
- (c) Logo
- (d) Brand name

3. विक्रय का प्रभावी बिन्दु

- (क) मूल्य तथा कोई बचत देगा
- (ख) क्रेताओं का ध्यान आकर्षित करेगा
- (ग) (क) तथा (ख) दोनों
- (घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

An effective Point-of-Sale will

- (a) Give the price and any savings
- (b) Attract the shoppers' attention
- (c) Both (a) and (b)
- (d) None of the above

4. निम्नलिखित में से कौन-सा एक ऐसा पहलू वैधानिक *नहीं* है जिसकी चिन्ता करनी चाहिए ?
- (क) सजावट
 - (ख) खाद्य तथा स्वास्थ्य
 - (ग) ध्वनि प्रदूषण
 - (घ) यातायात कठिनाइयाँ

Which one of the following is *not* a legal aspect to be taken care of ?

- (a) Decorations
 - (b) Food and Health
 - (c) Sound pollution
 - (d) Traffic problems
5. 1872 में हाथ के टाइपराइटर्स के लिए क्वर्टी विन्यास आरम्भ में _____ द्वारा डिज़ाइन किया गया था ।
- (क) क्रिस्टोफर केविन
 - (ख) क्रिस्टोफर कोलम्बस
 - (ग) क्रिस्टोफर शोल्स
 - (घ) क्रिस्टोफर जेम्स

The QWERTY layout for manual typewriters was initially designed by _____ in 1872.

- (a) Christopher Kevin
 - (b) Christopher Columbus
 - (c) Christopher Sholes
 - (d) Christopher James
6. खुदरा व्यापारी किसके मध्य प्रत्यक्ष कड़ी है ?
- (क) निर्माता तथा उपभोक्ता
 - (ख) निर्माता तथा थोक व्यापारी
 - (ग) थोक व्यापारी तथा उपभोक्ता
 - (घ) निर्माता तथा बिचौलिया

The retailer is a direct link between the

- (a) Manufacturer and Consumer
- (b) Manufacturer and Wholesaler
- (c) Wholesaler and Consumer
- (d) Manufacturer and Middleman

7. टेलीमार्केटिंग से अच्छा प्रत्याय प्राप्त करने के लिए निवेश को चाहिए
- (क) संविदा प्रबंधन
 - (ख) कॉल सेन्टर तकनीकें
 - (ग) नियन्त्रण
 - (घ) नियोजन

Getting a good return from telemarketing investment will require

- (a) Contract management
- (b) Call centre technologies
- (c) Controlling
- (d) Planning

8. समाचार-पत्र में विज्ञापन के लिए लिखित मंजूरी प्राप्त करने के लिए स्थानीय प्राधिकरण को न्यूनतम _____ का नोटिस दिया जाना चाहिए ।

- (क) 16 सप्ताह
- (ख) 2 सप्ताह
- (ग) 4 सप्ताह
- (घ) 6 सप्ताह

For obtaining written approval for a newspaper advertisement not less than _____ notice must be given to the local authority.

- (a) 16 weeks
- (b) 2 weeks
- (c) 4 weeks
- (d) 6 weeks

9. निम्नलिखित में से कौन-सी एक कॉल सेन्टर तकनीक है ?

- (क) प्रत्यक्ष मेल बाद की कार्यवाही
- (ख) वर्चुअल कॉल सेन्टर तकनीक
- (ग) विक्रय-बिन्दु प्रवर्तन
- (घ) कौशलपूर्ण विपणनकर्ता

Which one of the following is a call centre technology ?

- (a) Direct mail follow up
- (b) Virtual call centre technology
- (c) Point-of-Sale promotion
- (d) Skilled telemarketers

10. आर.एफ.आई.डी. का विस्तृत रूप होता है
- (क) रेडियो फ्रीक्वेन्सी पहचान
 - (ख) रेडियो एफ.एम. इन्टीग्रेशन
 - (ग) रेडियो फ्रीक्वेन्सी इन्टरचेन्ज
 - (घ) रेडियो फ्रीक्वेन्सी पहचान विभाग

RFID stands for

- (a) Radio Frequency Identification
- (b) Radio FM Integration
- (c) Radio Frequency Interchange
- (d) Radio Frequency Identification Department

11. _____ को कॉन्फ्रेंस प्रबंध औज़ार भी कहते हैं ।

- (क) मेन्यू कार्ड
- (ख) प्रेस कोड
- (ग) मास्टर स्प्रेडशीट
- (घ) कॉन्फ्रेंस टाइमलाइन

_____ is also called a Conference Management Tool.

- (a) Menu card
- (b) Press code
- (c) Master spreadsheet
- (d) Conference timeline

खण्ड ख

SECTION B

इस खण्ड में दो-दो अंकों वाले दस छोटे उत्तर वाले प्रश्न हैं । इनमें से किन्हीं नौ प्रश्नों के उत्तर दीजिए । 2×9=18

*This section contains **ten** short answer type questions carrying **two** marks each. Answer any **nine** of these questions.*

12. 'डेटा माइनिंग' का क्या अर्थ है ?

What is meant by 'Data Mining' ?

13. एम.आई.एस. का विस्तृत रूप तथा अर्थ दीजिए ।
Give the full form and meaning of MIS.
14. 'मैग्नेटिक स्ट्राइप रीडर' का क्या अर्थ है ?
What is meant by a 'Magnetic Stripe Reader' ?
15. अनुलग्न (इनक्लोज़्ड) विंडोज तथा खुली पिछली (ओपन बैक) विंडोज में अन्तर स्पष्ट कीजिए ।
Differentiate between Enclosed windows and Open back windows.
16. उन विभिन्न तरीकों को संक्षेप में समझाइए जिनके द्वारा व्यापारी ग्राहकों से भुगतान प्राप्त करता है ।
Briefly explain the different modes through which the merchant collects payments from customers.
17. 'विट्रीन' का क्या अर्थ है ?
What is meant by 'Vitrines' ?
18. संगठन संरचना का अर्थ दीजिए ।
Give the meaning of Organisation Structure.
19. 'उत्पादों के प्रदर्शन' का क्या अर्थ है ?
What is meant by 'Display of Products' ?
20. इवेन्ट संचालन में मास्टर स्प्रेडशीट इवेन्ट प्रबंधक को कैसे सहायता करती है ?
How does the Master Spreadsheet help the Event Manager to conduct an event ?
21. व्ययों को नियंत्रित करने में बजट नोट कैसे सहायक होता है ?
How does the Budget Note help in controlling expenses ?

खण्ड ग

SECTION C

इस खण्ड में **तीन-तीन** अंकों वाले **पाँच** छोटे उत्तर वाले प्रश्न हैं। इनमें से किन्हीं **चार** प्रश्नों के उत्तर दीजिए। 3×4=12

*This section contains **five** short answer type questions carrying **three** marks each. Answer any **four** of these questions.*

22. फ्रन्ट डेस्क सुपरवाइज़र के उत्तरदायित्वों को संक्षेप में समझाइए।

Briefly explain the responsibilities of a Front Desk Supervisor.

23. खुदरा शोध के उद्देश्य को संक्षेप में समझाइए।

Explain briefly the purpose of Retail Research.

24. एक इवेंट संचालन से पूर्व प्राप्त की जाने वाली अनुमतियों का संक्षेप में वर्णन कीजिए।

Briefly describe the permissions to be procured before conducting an event.

25. ई-रिटेलिंग की सफलता के कारकों को संक्षेप में समझाइए।

Briefly explain the success factors of e-Retailing.

26. 'रखरखाव संगठन' के उद्देश्यों का वर्णन कीजिए।

Describe the objectives of Maintenance Organisation.

SECTION D

इस खण्ड में पाँच-पाँच अंकों वाले पाँच प्रश्न हैं। इनमें से किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर दीजिए। $5 \times 4 = 20$

*This section contains **five** questions carrying **five** marks each. Answer any **four** of these questions.*

27. “खुदरा व्यापारियों के लिए सोशल मीडिया का विकास तथा ग्राहकों के हाथों में मोबाइल फ़ोन का होना एक अच्छी संप्रेषण रणनीति सिद्ध हुई है।” क्या आप सहमत हैं? कारण देते हुए समझाइए।

“The growth of social media and usage of mobile phones in the hands of customers has proved to be a good communication strategy for Retailers.”

Do you agree? Explain giving reasons.

28. एटलस कम्पनी ने अपने कर्मचारियों के लिए गणेश उत्सव की योजना बनाने के लिए आपको एक इवेंट प्रबंधक के रूप में नियुक्त किया है। इस इवेंट की योजना बनाने के लिए आपके द्वारा लिए जाने वाले विभिन्न चरणों का वर्णन कीजिए।

Atlas Company hired you as an Event Manager to plan for Ganesh Utsav for the employees of the company. Describe the various steps you would take to plan this event.

29. रंजन तथा उसका साझेदार रमेश गारमेंट व्यवसाय में लगे हुए हैं। वे ई-मार्केटिंग में प्रवेश करने की योजना बना रहे हैं। उनको ई-मार्केटिंग की विशेषताओं के विषय में समझाइए।

Ranjan and his partner Ramesh are dealing in a Garment business. They are planning to enter into e-marketing. Explain the attributes of e-marketing to them.

- 30.** “खुदरा व्यापार केवल विक्रय करना अथवा शेल्फ भरना नहीं है ।” खुदरा प्रबंध देश में एक अत्यधिक तेज़ी से बढ़ने वाली जीवन-वृत्ति के रूप में उभरा है । इस संदर्भ में खुदरा व्यापार क्षेत्र के अन्तर्गत जीवन-वृत्ति विकल्पों को समझाइए ।

“Retailing is not just about selling or filling shelves.” Retail Management has emerged as one of the fastest growing careers in the country. In this context explain the career option areas under Retail.

- 31.** ‘खुदरा रणनीति’ का क्या अर्थ है ? ‘खुदरा रणनीति’ की योजना बनाते समय ध्यान में रखने योग्य विभिन्न कारकों को संक्षेप में समझाइए ।

What is meant by ‘Retail Strategy’ ? Explain briefly the various factors to be considered while planning ‘Retail Strategy’.