

रोल 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 8 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 8 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.

फुटकर व्यापार की गतिकी

DYNAMICS OF RETAILING

निर्धारित समय : 2 घण्टे

अधिकतम अंक : 50

Time allowed : 2 hours

Maximum Marks : 50

सामान्य निर्देश :

- (i) इस प्रश्न-पत्र में 31 प्रश्न शामिल हैं जिनमें से अभ्यर्थी को सिर्फ 23 प्रश्न करने की ज़रूरत है ।
- (ii) प्रश्न-पत्र दो खण्डों में विभाजित है ।

I. खण्ड अ

- बहुविकल्पीय प्रश्न/ रिक्त स्थान भरिए/ सीधे प्रश्न : कुल 12 प्रश्न शामिल हैं जो 1 – 1 अंक के हैं । इनमें से किन्हीं 10 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
- अति लघु उत्तरीय प्रश्न : इसमें कुल 7 प्रश्न शामिल हैं, प्रत्येक 2 अंक के हैं । इनमें से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
- लघु उत्तरीय प्रश्न : इसमें कुल 7 प्रश्न शामिल हैं, प्रत्येक 3 अंक के हैं । इनमें से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

II. खण्ड ब

- दीर्घ उत्तरीय/ निबन्धात्मक प्रश्न : इसमें कुल 5 प्रश्न शामिल हैं, प्रत्येक 5 अंक के हैं । इनमें से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

General Instructions :

- (i) This question paper contains 31 questions out of which the candidate needs to attempt only 23 questions.
- (ii) Question paper is divided into two sections :

I. SECTION A

- Multiple choice questions/Fill in the blanks/Direct questions : contains total 12 questions of 1 mark each. Answer any 10 questions.
- Very short answer type questions : contains total 7 questions of 2 marks each. Answer any 5 questions.
- Short answer type questions : contains total 7 questions of 3 marks each. Answer any 5 questions.

II. SECTION B

- Long answer/Essay type questions : contains total 5 questions of 5 marks each. Answer any 3 questions.

खण्ड अ
बहुविकल्पीय प्रश्न (प्रत्येक 1 अंक)

SECTION A
Multiple Choice Questions (1 Mark each)

किन्हीं दस प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

1×10=10

Answer **any ten** questions.

1. मोटे तौर पर ग्राहकों का वर्गीकरण किया जा सकता है

1

- (क) पाँच श्रेणियों में
- (ख) दो श्रेणियों में
- (ग) चार श्रेणियों में
- (घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

A customer can broadly be divided into

- (a) Five categories
- (b) Two categories
- (c) Four categories
- (d) None of the above

2. फुटकर व्यापार में वितरण विधि में सम्मिलित है/हैं

1

- (क) स्ट्रिप शॉपिंग सेंटर
- (ख) गैर-स्टोर विक्रय
- (ग) वेंडिंग
- (घ) उपर्युक्त सभी

Distribution method in retailing include/s

- (a) Strip shopping centre
- (b) Non-store selling
- (c) Vending
- (d) All of the above

3. प्रशासनिक विक्रेता का निम्नलिखित में से कौन-सा कार्य **नहीं** है ?

1

- (क) संकट प्रबंधन
- (ख) आने वाले बजट के लिए विक्रय का अनुमान लगाना
- (ग) वैयक्तिक प्रबंधन
- (घ) सुरक्षा प्रबंधन

Which of the following is **not** a function of administrative merchandiser ?

- (a) Crisis management
- (b) Forecasting sales of forthcoming budget
- (c) Managing personnel
- (d) Managing security

4. स्थान का अप्रभावी उपयोग तथा दुकान से सामान चोरी की संभावना अधिक होती है 1
- (क) कोणीय फ्लोर प्लान में
(ख) सीधे फ्लोर प्लान में
(ग) विकर्णीय फ्लोर प्लान में
(घ) मिश्रित फ्लोर प्लान में
- Inefficient use of space and chances of shoplifting is higher in
- (a) Angular floor plan
(b) Straight floor plan
(c) Diagonal floor plan
(d) Mixed floor plan
5. लदान तथा उतराई _____ जानी चाहिए । 1
- (क) कम की
(ख) बढ़ाई
(ग) समान स्तर पर की
(घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं
- Loading and unloading must be
- (a) Reduced
(b) Increased
(c) Maintained
(d) None of the above
6. फुटकर व्यापार परिवहन का सबसे महत्वपूर्ण तरीका है 1
- (क) रेल
(ख) हवाई
(ग) सड़क
(घ) जल
- The most important mode of retail transportation is by
- (a) Rail
(b) Air
(c) Road
(d) Water
7. परिधि के चारों ओर घुमना है 1
- (क) स्थिर सुरक्षा
(ख) चल सुरक्षा
(ग) व्यक्तिगत सुरक्षा
(घ) निजी सुरक्षा

To keep moving around the perimeter is

- (a) Static security
- (b) Mobile security
- (c) Personal security
- (d) Private security

8. क्षेत्रीय संप्रेषण आवश्यक है

1

- (क) कार्य पूरा करने के लिए
- (ख) मनोबल बढ़ाने के लिए
- (ग) निर्णय लेने को नियंत्रित करने के लिए
- (घ) उपर्युक्त सभी

Horizontal communication is essential for/to

- (a) Accomplishing task
- (b) Boost morale
- (c) Control decision-making
- (d) All of the above

9. ऊपर की ओर संचार कर्मचारियों के लिए एक माध्यम है

1

- (क) सूचना आदान-प्रदान का
- (ख) दक्षता बढ़ाने का
- (ग) आमने-सामने बात करने का
- (घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

Upward communication is a means for staff to

- (a) Exchange information
- (b) Increase efficiency
- (c) Speak face-to-face
- (d) None of the above

10. OSHA का विस्तृत रूप है

1

- (क) ऑर्गेनाइज़ेशनल सेफ्टी एण्ड हेल्थ ऐक्टिविटी
- (ख) ऑकुपेशनल सेफ्टी एण्ड हेल्थ एडमिनिस्ट्रेशन
- (ग) ऑकुपेशनल सेफ्टी एण्ड हाइजीन एडमिनिस्ट्रेशन
- (घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

OSHA stands for

- (a) Organizational Safety and Health Activity
- (b) Occupational Safety and Health Administration
- (c) Occupational Safety and Hygiene Administration
- (d) None of the above

11. उपयोगकर्ता से कम्प्यूटर मॉनिटर को _____ दूरी पर रखा जाना चाहिए । 1
- (क) 10 – 20 इंच
(ख) 15 – 25 इंच
(ग) 18 – 30 इंच
(घ) 25 – 40 इंच

The computer monitor should be placed from the user at a distance of

- (a) 10 – 20 inches
(b) 15 – 25 inches
(c) 18 – 30 inches
(d) 25 – 40 inches
12. व्यावसायिक महिलाओं के लिए उपयुक्त आभूषण 1
- (क) शोर करने वाले नहीं होने चाहिए
(ख) बहुत बड़े आकार के नहीं होने चाहिए
(ग) पोशाक आभूषण होने चाहिए
(घ) उपर्युक्त सभी

The appropriate jewellery for business women

- (a) Should not be noisy
(b) Should not be too large
(c) Should be costume jewellery
(d) All of the above

Very Short Answer type Questions (2 Marks each)

अति लघु उत्तरीय प्रश्न (प्रत्येक 2 अंक)

किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए । 2×5=10
Answer **any five** questions.

13. फुटकर व्यापार के महत्त्व को संक्षेप में समझाइए । 2
Briefly explain the importance of retailing.
14. व्यापारिक-माल नियोजन का क्या अर्थ है ? 2
What is meant by merchandise planning ?
15. स्टोर ले-आउट डिज़ाइन के प्रथम चार चरणों की सूची बनाइए । 2
List the first four steps for designing a store layout.

16. टेलीकॉम फुटकर बिलिंग की परिभाषा दीजिए । 2
Define telecom retail billing.
17. नियंत्रण कक्ष का क्या अर्थ है ? 2
What is meant by control room ?
18. अंगूर की बेल संचार की परिभाषा दीजिए । 2
Define grapevine communication.
19. श्रमदक्षताशास्त्र का क्या अर्थ है ? 2
What is meant by ergonomics ?

Short Answer type Questions (3 Marks each)

लघु उत्तरीय प्रश्न (प्रत्येक 3 अंक)

किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

5×3=15

Answer any five questions.

20. फुटकर व्यापारी द्वारा लक्षित किए जाने वाले बाज़ारों का संक्षेप में वर्णन कीजिए । 3
Briefly describe the types of markets a retailer should target.
21. दृश्य माल-विक्रेता के किन्हीं चार मुख्य कार्यों की सूची बनाइए । 3
List any four main functions of the visual merchandiser.
22. फुटकर व्यापार में मानक प्रचालन कार्यविधि का क्या अर्थ है ? 3
What is meant by standard operating procedure in retail ?
23. फुटकर बिलिंग तथा थोक बिलिंग में अंतर के कोई तीन बिन्दु दीजिए । 3
Give any three points of difference between retail and wholesale billing.
24. सुरक्षा गार्ड के कार्य के लिए आवश्यक गुणों की सूची बनाइए । 3
List the qualities required for the job of security guard.
25. टेलीफोन पर बात करते समय ध्यान में रखे जाने वाले किन्हीं छह बिन्दुओं की सूची बनाइए । 3
List any six points that should be kept in mind while talking on telephone.

26. कार्यस्थल स्वास्थ्य तथा सुरक्षा (स्वच्छता) से संबंधित नियोक्ता के किन्हीं छह उत्तरदायित्वों का उल्लेख कीजिए ।

3

State any six responsibilities of an employer for workplace health and safety.

खण्ड ब

दीर्घ उत्तरीय/निबन्धात्मक प्रश्न (प्रत्येक 5 अंक)

SECTION B

Long Answer/Essay Type Questions (5 Marks each)

किन्हीं तीन प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

5×3=15

Answer any three questions.

27. व्यापारिक-माल विक्रेता के किन्हीं दो मुख्य कर्तव्यों को संक्षेप में समझाइए ।

5

Briefly explain any two main duties of a merchandiser.

28. उनके लाभों तथा हानियों सहित फुटकर स्टोर ले-आउट के किन्हीं दो प्रकारों को संक्षेप में समझाइए ।

5

Briefly explain any two forms of layout in a retail store with their advantages and disadvantages.

29. फुटकर परिवहन से संबंधित किन्हीं पाँच समस्याओं का उल्लेख कीजिए ।

5

State any five problems associated with retail transport.

30. किन्हीं पाँच प्रकार के सुरक्षा गार्डों को संक्षेप में समझाइए ।

5

Briefly explain any five types of security guards.

31. संचार के किन्हीं पाँच संगठनात्मक अवरोधों का उल्लेख कीजिए ।

5

State any five organizational barriers in communication.