

नोट— सभी प्रश्नों को हल करना अनिवार्य है।

निर्देश –

01. प्रश्न क्र०-1 वस्तुनिष्ठ प्रश्न है जिसमें तीन खण्ड होंगे :-

(i) खण्ड-अ" में 05 बहुविकल्पीय प्रश्न (MCQ) है। प्रत्येक में 01 अंक निर्धारित है।

(ii) खण्ड-“ब” में 05 में रिक्त स्थान होंगे। प्रत्येक में 01 अंक निर्धारित है।

(iii) खण्ड-“स” में 05 एक वाक्य में उत्तर दीजिए। प्रत्येक में 01 अंक निर्धारित है।

02. प्रश्न क्र०- 02 से प्रश्न क्र०- 06 तक लघुउत्तरीय प्रश्न (SA-I) होंगे। प्रत्येक में 02 अंक

निर्धारित हैं शब्द सीमा 30-50 शब्द होंगे।

03. प्रश्न क्र०- 07 से प्रश्न क्र०- 12 तक लघुउत्तरीय प्रश्न (SA-II) होंगे। प्रत्येक में 03 अंक निर्धारित है। शब्द सीमा 50-75 शब्द होंगे।

04. प्रश्न क्र०- 13 से प्रश्न क्र०- 17 तक लघुउत्तरीय प्रश्न (LA-I) होंगे। प्रत्येक में 04 अंक निर्धारित है। शब्द सीमा 75-100 शब्द होंगे।

05. प्रश्न क्र०- 18 से प्रश्न क्र०- 22 तक दीर्घउत्तरीय प्रश्न (LA-II) होंगे। प्रत्येक में 05 अंक निर्धारित है। शब्द सीमा 100-150 शब्द होंगे।

06. प्रश्न क्र०- 23 से प्रश्न क्र०- 24 तक दीर्घउत्तरीय प्रश्न (LA-II) होंगे। प्रत्येक में 06 अंक निर्धारित है। शब्द सीमा 150-200 शब्द होंगे।

प्रश्न 01 खण्ड (अ) सही विकल्प चुनकर लिखिए।

[1X5=05]

1. स्टांक को नियंत्रित करने की तीन प्रमुख प्रणालियाँ कौन सी हैं।

[1]

क. इकाई नियंत्रण

ख. वित्तीय नियंत्रण

ग. संयोजन नियंत्रण

घ. ऊपर के सभी

2. मुख्य रूप से तीन प्रकार के परिवहन हैं?

[1]

क. रेल परिवहन

ख. सड़क परिवहन

ग. जल परिवहन

घ. ऊपर के सभी

3. स्टोर की साफ सफाई बनाए रखने के लिए कुछ बातों का ध्यान रखना चाहिए।

[1]

क. स्टोर एंट्री को साफ रखे

ख. दरवाजे को साफ रखे

ग. बाथरूम साफ रखे

घ. ऊपर के सभी

4. इमरजेसी हो सकती हैं?

[1]

क. बिजली का झटका

ख. दमा के दौरों के कारण सांस लेने में कठिनाई

ग. चोट

घ. ऊपर के सभी

5. आपातकालीन परिस्थितियों से निपटने के लिये इनका उपयोग करे।

[1]

क. प्राथमिक चिकित्सा

ख. अग्निशामक यंत्र

ग. अ और ब दोनों

घ. इनमें से कोई नहीं

खण्ड (ब) रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए।

[1X5=05]

1. खुदरा संचालन का सबसे महत्वपूर्ण अलमारियों को हैं। [1]
2.ग्राहक वे होते हैं जो जब भी उन्हें आवश्यकता होती है हमेशा आपकी दुकान पर आते हैं। [1]
3. समान को सुरक्षित और से पहचाना चाहिए। [1]
4. व्यक्तियों के लिये पार्किंग क्षेत्र की जांच करना चाहिए। [1]
5. संचार में सूचना और बोलना शामिल हैं। [1]

खण्ड (स) सही/गलत पर निशान लगाइए।

[1X5=05]

1. संचार में सुचनाओं का आदान प्रदान नहीं होता। [1]
2. संचार में कम से कम दो लोग होने चाहिए। [1]
3. प्रेरणा के तीन प्रकार होते हैं? [1]
4. स्थायी विकास लक्ष्य 17 होते हैं? [1]
5. कर्मचारी को आराम करने का अधिकार नहीं होता है। [1]

प्रश्न –2. चंचल ग्राहक किसे कहते हैं। [2]

प्रश्न –3. लोडिंग क्या है? [2]

प्रश्न –4. परिवहन क्या है? [2]

प्रश्न –5. स्वच्छता किसे कहते हैं। [2]

प्रश्न –6. आग क्या है? [2]

प्रश्न –7. रिटेल परिवहन के विभिन्न तरीके को समझाइए। [3]

प्रश्न –8. अग्निशामक यंत्र क्या है? [3]

प्रश्न –9. उत्पीड़न(हिंसा) किसे कहते हैं। [3]

प्रश्न –10. टीम वर्क क्या है? [3]

प्रश्न –11. संचार कौशल क्या है? [3]

प्रश्न –12. माउस किसे कहते हैं। [3]

प्रश्न –13. संचार चक्र के विभिन्न तत्व क्या हैं? [4]

प्रश्न –14. एक उद्यमी के चार कार्य बताइए। [4]

प्रश्न –15. खुदरा स्टोर संचालन से आप क्या समझते हैं। [4]

अथवा

स्वामित्व संरचना के आधार पर खुदरा विक्रेताओं का वर्गीकरण कीजिए।

प्रश्न –16. परिवहन के उद्देश्य क्या हैं समझाइए। [4]

अथवा

डिलीवरी लेने से कब अस्वीकार करना चाहिए।

प्रश्न –17. कर्मचारियों के अधिकारों पर चर्चा करें। [4]

अथवा

खुदरा स्टोर में स्वच्छता बनाए रखने के लिए उपयोग की जाने वाली सामग्री की सूची बनाएं।

प्रश्न –18. स्टोर संचालन सहायक के कर्तव्यों को स्पष्ट कीजिए। [5]

अथवा

ग्राहकों के साथ संवाद करने के उचित तरीकों पर चर्चा करें।

प्रश्न –19. उत्पादों की डिलीवरी के दौरान कौन कौन से आवश्यक दस्तावेज होते हैं? [5]

अथवा

लोडिंग और अनलोडिंग को प्रभावित करने वाले कारकों को समझाइए।

प्रश्न –20. खुदरा स्टोर में सुरक्षा उपकरण के नाम बताइए। [5]

अथवा

उपकरणों को उठाने और संभालने के लिए दिए गए दिशा निर्देशों पर चर्चा करें।

प्रश्न –21. बिजली के उपकरण का उपयोग करते समय किन दिशा निर्देशों का पालन करना चाहिए। [5]

अथवा

रिटेलिंग में शॉप लिफ्टिंग को कैसे रोकना चाहिए।

प्रश्न –22. लक्ष्य निर्धारित करने के स्त्रोतों की व्याख्या करें। [5]

अथवा

कर्मचारियों की जिम्मेदारियों का एक चार्ट तैयार करें।

प्रश्न –23. रिटेल (खुदरा)परिवहन से जुड़ी समस्याओं का वर्णन कीजिए। [6]

अथवा

होम डिलीवरी की प्रक्रिया क्या है एवं इसके लाभ क्या हैं।

प्रश्न –24. टीम का मनोबल बनाए रखने के लिए क्या किया जाना चाहिए। [6]

अथवा

संगठन में मूल्य प्रणाली के महत्व को स्पष्ट कीजिए।