

निर्देश -

- प्रश्न क्रमांक 1 वस्तुनिष्ठ प्रश्न हैं, जो खण्ड 'अ', 'ब' और 'स' खण्ड में विभक्त हैं। प्रत्येक प्रश्न पर 1 अंक आबंटित है।
- प्रश्न क्रमांक 2 से 6 तक अतिलघुत्तरीय प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न पर 2 अंक आबंटित हैं। प्रत्येक उत्तर की अधिकतम शब्द सीमा 30 शब्द है।
- प्रश्न क्रमांक 7 से 12 तक लघुत्तरीय प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न पर 3 अंक आबंटित हैं। प्रत्येक उत्तर की अधिकतम शब्द सीमा 50 शब्द है।
- प्रश्न क्रमांक 13 से 17 तक लघुत्तरीय प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न पर 4 अंक आबंटित हैं। प्रत्येक उत्तर की अधिकतम शब्द सीमा 100 शब्द है।
- प्रश्न क्रमांक 18 से 22 तक दीर्घ उत्तरीय प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न पर 5 अंक आबंटित हैं। प्रत्येक उत्तर की अधिकतम शब्द सीमा 150 शब्द है।
- प्रश्न क्रमांक 23 से 24 तक अति दीर्घ उत्तरीय प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न पर 6 अंक आबंटित हैं। प्रत्येक उत्तर की अधिकतम शब्द सीमा 180 शब्द है।
- नियमानुसार प्रश्नों में आंतरिक विकल्प की व्यवस्था की गयी है एवं अंकों का उल्लेख प्रश्नों के साथ किया गया है।
- सभी प्रश्नों को हल करना अनिवार्य है।

वस्तुनिष्ठ प्रश्न**प्रश्न - 1 खण्ड (अ) सही विकल्प का चयन करें :-****(5×1=5)**

- चेहरे की अभिव्यक्ति एवं शारीरिक हावभाव.....संचार के अंतर्गत आती है -
(A) दृश्य संचार (B) लिखित संचार
(C) शारीरिक संचार (D) समूह संचार
- स्वयं को जानना एवं अपनी ताकत और कमजोरी का ज्ञान होना कहलाता है -
(A) स्व जागरूकता (B) तनाव प्रबंधन
(C) स्व प्रेरणा (D) स्व विनिमयन
- इनमें से कौन सा एक कम्प्यूटर सॉफ्टवेयर हैं -
(A) मॉनिटर (B) माउस
(C) प्रिंटर (D) एम.एस.विंडो
- बायोमेट्रिक सत्यापन के प्रकारों में शामिल नहीं है -
(A) अंगुलियों के निशान (B) उम्र एवं जन्म तिथि
(C) आवाज एवं हस्ताक्षर (D) चेहरा एवं आँखों की पहचान
- आम तौर पर शिकायत निम्न कारणों से उत्पन्न हो सकती है -
(A) ग्राहक की असंतुष्टि (B) कर्मचारी द्वारा दुर्व्यवहार
(C) समय पर सेवा प्राप्त न होना (D) उपर्युक्त सभी

खण्ड (ब) रिक्त स्थान की पूर्ति कीजिए :-**(5×1=5)**

- उद्यमी का महत्वपूर्ण कार्य..... हैं।
- उद्यमीका कौशल लोगो की..... को पूरा करना हैं।
- ग्राहकों से भेद-भाव सेहो सकता हैं।
- बात करते समय लिंग का ध्यान रखना..... कहलाता हैं।
- ठीक से सुनने संचार होता हैं।

- I. NPA
- II. MFE
- III. RBI
- IV. IP
- V. EMI

प्रश्न – 2 कंप्यूटर हार्डवेयर किसे कहते हैं ? (2)

प्रश्न – 3 वाक्य (Sentence) किसे कहते हैं? (2)

प्रश्न – 4 ऋण चुकौती / पुनर्भुगतान (Loan Repayment) का अर्थ बतलाइए ? (2)

प्रश्न – 5 सक्रिय सुनने से क्या तात्पर्य है ? (2)

प्रश्न – 6 भाषा के प्रति संवेदनशीलता को बतलाए। (2)

प्रश्न – 7 माइक्रो फाइनेंस संस्था नकदी प्रबंधन क्यों आवश्यक है? (3)

प्रश्न – 8 उद्दिष्टता का अर्थ स्पष्ट कीजिये ? (3)

प्रश्न – 9 एक वफादार ग्राहक को समझाए ? (3)

प्रश्न – 10 संदिग्ध अतिदेय को बताए ? (3)

प्रश्न – 11 भ्रष्टाचार से क्या तात्पर्य है ? (3)

प्रश्न – 12 MIS के बारे में समझाइये ? (3)

प्रश्न – 13 संचार में बाधा उत्पन्न करने वाले कारक में से कोई चार को समझाए । (4)

अथवा

संचार को प्रभावी बनाने वाले 7'C में से कोई चार को समझाइये ।

प्रश्न – 14 कंप्यूटर में काम आने वाले कोई 04 फंक्शन कीज़ के कार्यों को लिखिए । (4)

अथवा

कंप्यूटर की देखभाल हेतु चार उपाय बताइये?.

प्रश्न – 15 स्थायी विकास क्या है इसके तीन समस्याओं को बताइये ? (1+3=4)

अथवा

स्थायी विकास में हम अपनी भूमिका कैसे निभा सकते हैं ? समझाइये ।

प्रश्न – 16 माइक्रोफाइनेंस को किन किन चुनौतियों का सामना करना पड़ता है समझाए !किन्ही चार चुनौतियों के बारे में बताइये । (1+3=4)

अथवा

माइक्रोफाइनेंस ऋण संग्रहण हेतु दिए गए कोई चार दिशानिर्देश को बताए ।

प्रश्न – 17 ग्राहकों द्वारा दी गयी जानकारी और फीडबैक पर उचित प्रतिक्रिया का एक चार्ट तैयार कीजिये । (4)

अथवा

ग्राहकों के साथ पारदर्शी व्यवहार के लिए विनियमन का एक चार्ट तैयार कीजिए ।

प्रश्न – 18 अपने जीवन में लक्ष्य (Goal) निर्धारण करने की स्मार्ट (SMART) विधि का क्रमवार वर्णन करें । (5)

अथवा

स्व जागरूकता (Self Awareness) के अंतर्गत अपनी ताकत और कमजोरियों के उदहारण प्रस्तुत कीजिए ।

प्रश्न – 19 कर्मचारियों के साथ सार्थक बैठक की चार विशेषताएँ लिखिए । (5)

अथवा

बायोमेट्रिक सत्यापन (Biometric Verificatin) के प्रकारों को समझाइये ।

प्रश्न -20 वित्तीय सेवाओं की बिक्री के बाद की सेवाओं के महत्व का पांच बिन्दुओं में समझाइये। (5)

अथवा

माइक्रोफाइनेंस कार्यकारी की वसूली की पांच नीति लिखिए।

प्रश्न -21 चूककर्ता प्रबंधन प्रक्रिया को पांच बिन्दुओं में समझाइये। (5)

अथवा

माइक्रोफाइनेंस कार्यकारी को चूककर्ता के मिलने से पहले तथा चूककर्ता से मिलने के बाद की पांच – पांच गतिविधियों को लिखिए।

प्रश्न -22 ग्राहक की बढ़ी हुई चिंता को कैसे संशोधित करे पांच बिन्दुओं में बताइये। (5)

अथवा

उत्पाद की ब्रांड वैल्यू बढ़ाने के पांच उपाय बताइये।

प्रश्न -23 संदिग्ध अतिदेय / परिसंपत्ति (Doubtful Overdue / Asset) होने के कोई छः कारण लिखिए। (6)

अथवा

अनुवर्ती कार्यवाही और चूककर्ता से बकाया राशि वसूली को समझाने हुए राशी वसूलने के छः उपाय लिखिए।

प्रश्न -24 ग्राहक खाते का प्रबंधन कैसे किया जाना चाहिए विस्तार से बताए। (6)

अथवा

माइक्रोफाइनेंस अधिकारी द्वारा उत्पाद की बिक्री के पश्चात दी जाने वाली सेवाओं के महत्व को समझाइये।