प्रादर्श प्रश्न पत्र – I
विषय – रिटेल
कक्षा – 12वी

समय – 3 घण्टे | अंक – 100

निर्देश – सभी प्रश्न हल करना अनिवार्य हैं।

(खण्ड – अ)

प्रत्येक पर 1 अंक निर्धारित

प्रश्न क्र. 1 (क) रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए :–

1. .... एक वितरण चैनल की प्रक्रिया हैं।
2. स्टॉक टर्नओवर पर .... की माप हैं।
3. सी.सी.टी.वी .... टेलीविजन हैं।
4. एक प्रभावी .... ग्राहकों की जरूरतों,उत्पादों व्यावसायिक आवश्यकताओं को जोड़ता हैं।
5. सप्लाई चेन में .... से लेकर .... तक सामानों को ल जाने के साथ जुड़े गतिविधियों को प्रभावित को शामिल किया गया हैं।

(ख) सही विकल्प चुनकर लिखिए :–

1. व्यक्तिगत सुरक्षा गार्ड को भी कहा जाता हैं

   अ. ब्लैक गार्ड   ब. बाउंसर

   स. अ व ब दोनों   द. इनमें से कोई नही

2. एक श्रंखला में अंतिम व्यक्ति हैं, जिसमें ग्राहकों को अपने उत्पादों और सेवाओं की बिक्री करता हैं ?

   अ. एजेण्ट   ब. रिटेलर्स

   स. डीलर   द. मूल्यांकन

3. टेलीमार्केटिंग निवेश से एक अच्छी वापसी प्राप्त करने की आवश्यकता होगी।

   अ. उपस्कर आपूर्ति   ब. कॉल सेंटर प्रौधोगिकी

   स. ब्रांड वफादारी   द. योजना

4. ए.वी.क्यू शीट का अर्थ हैं ?

अ. मास्टर स्प्रेड शीट   ब. सम्मेलन समय रेखा

स. मेनु कार्ड   द. प्रेस नोट

5. रिटेल सेक्टर में कैश प्रबंधन प्रक्रिया को ध्यान दिया जाता हैं।

अ. बैंक   ब. रिटेल इन्टरप्राइजेस

स. परिवहन कंपनी   द. उपरोक्त सभी

(खंड – ब)
प्रत्येक पर 2 अंक निर्धारित

प्रश्न क्र. 2. रिटेल का क्या अर्थ हैं ?

प्रश्न क्र. 3. डोर फ्रेम मेटल डिटेक्टर क्या हैं ?

प्रश्न क्र. 4. ग्राहक सेवा से क्या आशय हैं ?

प्रश्न क्र. 5. ATM का विस्तारित रूप लिखे ?

प्रश्न क्र. 6. ईवेंट का प्रचार प्रसार कैसे करना चाहियें ?

(खंड – स)
प्रत्येक पर 3 अंक निर्धारित

प्रश्न क्र. 7. संगठन के उद्देश्य क्या हैं ?

प्रश्न क्र. 8. ग्राहक संतुष्टी से क्या लाभ हैं कोई तीन उदाहरण दे।

प्रश्न क्र. 9. SCM के तत्व कौन कौन से हैं ?

प्रश्न क्र.10 टेलीमार्केटिंग एवं ई–रिटेलिंग में कोई तीन तुलनात्मक अध्ययन करें।

प्रश्न क्र.11 POS क्या हैं कोई दो उपकरणों के नाम लिखे।

(खंड – द)
प्रत्येक पर 4 अंक निर्धारित

प्रश्न क्र.12 संगठित एवं असंगठित रिटेल में अंतर लिखिए ?

अथवा

स्टोर रिटेलिंग एवं नॉन स्टोर रिटेलिंग में अंतर लिखे।

प्रश्न क्र.13 इन्वेंटरी के रखरखाव के लाभ लिखिए।

अथवा

इन्वेंटरी प्रबंधन के उद्देश्यों को लिखिए।

प्रश्न क्र.14 भंडार नियंत्रण(इन्वेंटरी कन्ट्रोल) की विधियां लिखिए।

अथवा

इन्वेटरी के प्रकार की विस्तृत चर्चा करें।

प्रश्न क्र.15 सुरक्षा गार्डो के चयन के लिए आवश्यक योग्यता क्या–क्या होनी चाहिए।

अथवा

सुरक्षा गार्ड की कोई चार जिम्मेदारियॉ लिखिए।

प्रश्न क्र.16 ग्राहकों को उत्पादों की डिलीवरी के तरीकों का वर्णन करें।

अथवा

समानों की रखरखाव प्रबंधन के उद्देश्य की विवेचना करें।

प्रश्न क्र.17 आयोजन(इवेन्ट) के प्रकारों की व्याख्या करें।

अथवा

इवेन्ट के आवश्यक चरणों को लिखिए।

प्रश्न क्र.18 हैंड कैश्यिर के कर्तव्यों को लिखिए।

अथवा

लेखांकन (एकांउटिंग) के उद्देश्यों को लिखिए।

(खंड – इ)
प्रत्येक पर 5 अंक निर्धारित

प्रश्न क्र.19 किसी संगठन के संगठनात्मक वातावरण को प्रभावित करने वाले कारकों को लिखिए।

अथवा

किसी रिटेल योजना के लिए अनिवार्य बिन्दुओं की व्याख्या करें।

प्रश्न क्र.20 LIFO एवं FIFO (लिफो एवं फीफों) को सोदाहरण वर्णन करें।

अथवा

भण्डार नियंत्रण के लिए उपयोग में आने वाले उपकरणों की व्याख्या करें।

प्रश्न क्र.21 रिटेल सेल्स ऐसोसिएट के जिम्मेदारियों पर प्रकाश डाले।

अथवा

उत्पाद प्रदर्शन के मूलभूत बिन्दुओं पर चर्चा करें।

प्रश्न क्र.22 ई–रिटेलिंग में भुगतान की विधियों को लिखिए।

अथवा

टेलीशॉपिंग की प्रक्रिया को लिखिए।

प्रश्न क्र.23 ई–शॉपिंग क्या हैं ? इसकी विशेषताएॅ लिखिए।

अथवा

रिटेल में सूचना प्रौधोगिगी की भूमिका को समझाइए।

(खंड – ई)
प्रत्येक पर 6 अंक निर्धारित

प्रश्न क्र.24 हाउसकीपिंग एसोसिएट के कार्य विधियों को समझाइयें।

अथवा

हाउसकीपिंग कार्यप्रणाली की प्रक्रिया को समझाइयें।

प्रश्न क्र.25 SCM (सप्लाई चेन प्रबंधन) की सिध्दांतों को लिखिए।

अथवा

आपूर्ति श्रंखला प्रबंधन के अंतर्गत निम्न बिंदुओं पर टिप्पणी लिखिए – (कोई 3)

1. आपूर्तिकर्ता
2. निर्माता
3. वितरक
4. थोक विक्रेता
5. फुटकर व्यापारी

————0000—————

प्रादर्श प्रश्न पत्र – II
कक्षा – 12वी
विषय – रिटेल

समय – 3 घंटे | अंक – 100

निर्देश – सभी प्रश्न हल करना अनिवार्य हैं।

(खण्ड – अ)
प्रत्येक पर 1 अंक निर्धारित

प्रश्न क्र. 1 (क) रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए।

1. .... वस्तुओं का भंडारण हैं।
2. सी.सी.टी.वी का .... विस्तृत रूप हैं।
3. सप्लाई चेन में .... से लेकर .... तक वस्तु ले जाने की सभी गतिविधियों को शामिल किया गया हैं।
4. विजुवल मर्चेन्डाइजिंग ग्राहकों को स्टोर की ओर .... करता हैं।
5. बफर इंवेंटरी में वस्तुओं का भंडारण .... होता हैं।

(ख) सही विकल्प का चुनाव कीजिए।

1. एक रिटेलर वस्तुओं और सेवाओं की बिक्री .... को करता हैं।

   अ. डीलर　　　　ब. थोक विक्रेता

   स. निर्माता　　　　द. ग्राहक

2. व्यक्तिगत सुरक्षा गार्ड को और भी कहा जाता हैं :–

   अ. ब्लैक केट　　　　ब. बाउंसर

   स. अ और ब दोनो　　　　द. इनमें से कोई नही

3. प्रत्येक व्यापारिक भागीदार के मध्य मूल्यवान संबंध बनाने के लिए .... महत्वपूर्ण हैं।

अ. उत्पाद लेबल ब. व्यापार श्रंखला

स. सामग्री प्रबंधन द. इनमें से कोई नही

4. ग्राहकों में ब्रांड की जागरूकता बढ़ाने के लिए कौन सी गतिविधि अपनानी चाहिए।

अ. सोशल मार्केटिंग ब. चैनल मार्केटिंग

स. अ और ब दोनो द. इनमें से कोई नही

5. कैश डिस्काउंट/नगद छुट प्रदान किया जाता हैं :–

अ. बिक्री पर ब. तत्काल भुगतान पर

स. खरीददारी पर द. इनमें से कोई नही

खंड – ब
प्रत्येक प्रश्न पर 2 अंक

प्रश्न क्र. 2 संगठन क्या हैं ?

प्रश्न क्र. 3 सी सी टी वी कैमरें के कोई दो उपयोग लिखिए ?

प्रश्न क्र. 4 ग्राहक सेवा से आप क्या समझते हैं ?

प्रश्न क्र. 5 आपूर्ति श्रंखला प्रबंधन/SCM के कोई दो तत्व लिखिए।

प्रश्न क्र. 6 आयोजन/इवेंट फर्म के व्दारा ग्राहकों को दिये जाने वाले कोई दो सेवाओं को लिखिए।

खंड – स
प्रत्येक प्रश्न पर 3 अंक

प्रश्न क्र. 7 संगठन संरचना को प्रभावित करने वाले कारक लिखिए ?

प्रश्न क्र. 8 रिटेल सेल्स एसोसिएट/फुटकर विक्रय सहायक के कोई तीन कर्तव्य लिखे।

प्रश्न क्र. 9 आपूर्ति श्रंखला प्रबंधन/ SCM से आप क्या समझते हैं।

प्रश्न क्र. 10 टेलीमार्केटिंग के कोई तीन लाभ बताइए ?

प्रश्न क्र. 11 लेखांकन के कोई तीन उद्देश्य लिखिए।

खंड – द
प्रत्येक प्रश्न पर 4 अंक

प्रश्न क्र. 12 अपने दुकान के लिए आवश्यक विक्रय योजना के प्रमुख अव्ययों की व्याख्या कीजिए ?

अथवा

किसी रिटेल योजना के लिए अनिवार्य बिंदुओं की व्याख्या कीजिए ?

प्रश्न क्र. 13 निम्नांकित को समझाइए :–

1. कच्चा माल (Raw Material)
2. कार्य प्रगति पर (Work in Progress)
3. तैयार माल (Finished Goods)

अथवा

इंवेंटरी के रखरखाव के लाभ लिखिए।

प्रश्न क्र. 14 भंडारण की निम्नांकित विधियों की व्याख्या कीजिए। (कोई दो)

1. LIFO
2. FIFO
3. औसत भार (Weighted Average)

अथवा

स्टॉक प्रबंधन / इंवेंटरी मैनेजमेंट में किन किन उपकरणों का उपयोग किया जाता हैं सूची बनाकर वर्णन कीजिए।

प्रश्न क्र. 15 रिटेल सेल्स एसोसिएट / फुटकर विक्रय सहायक के उत्तरदायित्व का वर्णन कीजिए।

अथवा

रिटेलर के व्दारा ग्राहकों को दी जाने वाली सेवाओं का वर्णन कीजिए।

प्रश्न क्र. 16 इवेंट मैनेजमेंट / आयोजन प्रबंधन के कोई चार सिध्दांतो की व्याख्या कीजिए।

अथवा

किसी आयोजन / इवेंट के प्रचार प्रसार हेतु कोई आठ सुझाव दीजिए।

प्रश्न क्र. 17 रिटेल बिलींग की विशेषताएं लिखिए।

अथवा

लेखाकार के कार्यो का उल्लेख कीजिए।

प्रश्न क्र. 18 परिसर की सुरक्षा के लिए आवश्यक सुरक्षा बिंदुओं/सेक्युरिटी प्वाईंट की व्याख्या कीजिए।

अथवा

प्रभावी हाउसकीपिंग के लाभ लिखिए।

खंड – इ
प्रत्येक प्रश्न पर 5 अंक

प्रश्न क्र. 19 ग्राहकों के खरीदी व्यवहार को समझाइए।

अथवा

ग्राहकों के खरीदी निर्णय को प्रभावित करने वाले कारकों की व्याख्या कीजिए।

प्रश्न क्र. 20 सेक्युरिटी गार्ड/सुरक्षा गार्ड के प्रकारों की व्याख्या कीजिए।

अथवा

सुरक्षा गार्ड के निम्न लिखित क्षेत्रों में कर्तव्यों की व्याख्या कीजिए।

1. रिशेप्सन ड्यूटी/स्वागत कक्ष में कर्तव्य
2. गेट ड्यूटी/प्रवेश व्दार में कर्तव्य
3. मटेरियल हैंडलिंग/सामग्री हैंडलिंग
4. पेटरोलिंग/गस्त लगाना
5. कंट्रोल रूम ड्यूटी/नियंत्रण कक्ष में कर्तव्य

प्रश्न क्र. 21 ई–मार्केटिंग की सात (7C'S) सिध्दांतों को समझाइए।

अथवा

ई–रिटेलिंग की सफलता के किन्ही छैः कारणों को समझाइए।

प्रश्न क्र. 22 ई–मार्केटिंग के लाभ व हानि की पॉच बिंदुओं पर समीक्षा कीजिए।

अथवा

सूचना और संचार प्रौधोगिकी की भूमिका की पॉच बिंदुओं में समीक्षा कीजिए।

प्रश्न क्र. 23 इंवेंटरी सुपरवाइजर/स्कंध पर्यवेक्षक के कार्यो पर प्रकाश डालिए।

अथवा

भंडारण नियंत्रण सहायक/इंवेन्टरी कंट्रोल असिस्टेंट की भूमिका लिखिए।

खंड – ई
प्रत्येक प्रश्न पर 6 अंक

प्रश्न क्र. 24 जुनियर मर्चेन्डाइजर के अधिकारों को पहचान कर वर्णन कीजिए।

अथवा

भवन के रखरखाव सहायक/हाउसकीपिंग एसोसिएट की जिम्मेंदारियों का वर्णन कीजिए।

प्रश्न क्र. 25 आपूर्ति श्रंखला प्रबंधन/ **SCM** के सात सिध्दांतों की व्याख्या कीजिए।

अथवा

आपूर्ति श्रंखला प्रबंधन/ **SCM** की प्रक्रिया को लिखिए।

——————0000——————