

ಒಟ್ಟು ಮುದ್ರಿತ ಪುಟಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ : 8 ]

Total No. of Printed Pages : 8 ]

ಒಟ್ಟು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ : 34 ]

Total No. of Questions : 34 ]

ಸಂಕೇತ ಸಂಖ್ಯೆ : **87-EK**

Code No. : **87-EK**

**B**

**CCE RR**  
**Revised & Unrevised**

**NSQF LEVEL-2**

Question Paper Serial No. **90**

ಇಲ್ಲಿಂದ ಕತ್ತರಿಸಿ

ವಿಷಯ : ರೀಟೇಲರ್

**Subject : Retail**

(ಕನ್ನಡ ಮತ್ತು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷಾಂತರಗಳು / **Kannada and English Versions**)

(ಪುನರಾವರ್ತಿತ ಶಾಲಾ ಅಭ್ಯರ್ಥಿ / **Regular Repeater**)

ದಿನಾಂಕ : 25. 09. 2020 ]

[ Date : 25. 09. 2020

ಸಮಯ : ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10-30 ರಿಂದ ಮಧ್ಯಾಹ್ನ 12-45 ರವರೆಗೆ ] [ Time : 10-30 A.M. to 12-45 P.M.

ಗರಿಷ್ಠ ಅಂಕಗಳು : 60 ]

[ Max. Marks : 60

ಪರೀಕ್ಷಾರ್ಥಿಗಾಗಿ ಸಾಮಾನ್ಯ ಸೂಚನೆಗಳು :

**General Instructions to the Candidate :**

1. ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಪತ್ರಿಕೆಯು 34 ವಸ್ತುನಿಷ್ಠ ಮತ್ತು ವಿಷಯನಿಷ್ಠ ಮಾದರಿಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದು, **ಭಾಗ - ಎ** ಮತ್ತು **ಭಾಗ - ಬಿ** ಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. **ಭಾಗ - ಎ** ನಲ್ಲಿ ರೀಟೇಲರ್ ವಿಷಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿದ್ದು, **ಭಾಗ - ಬಿ** ನಲ್ಲಿ Functional English ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿರುತ್ತವೆ. This Question Paper consists of 34 objective and subjective types of questions including **Section - A** and **Section - B**. **Section - A** consists of questions related to the subject Retail and **Section - B** consists of the questions related to Functional English.
2. ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಪತ್ರಿಕೆಯನ್ನು ಹಿಮ್ಮುಖ ಜಾಕೆಟ್ ಮೂಲಕ ಮೊಹರು (ಸೀಲ್) ಮಾಡಲಾಗಿದೆ. ಪರೀಕ್ಷೆ ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುವ ಸಮಯಕ್ಕೆ ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆಪತ್ರಿಕೆಯ ಬಲಬದಿ ಪಾರ್ಶ್ವವನ್ನು ಕತ್ತರಿಸಿ, ಪ್ರಶ್ನೆಪತ್ರಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಪುಟಗಳು ಇವೆಯೇ ಎಂದು ಪರೀಕ್ಷಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. This question paper has been sealed by reverse jacket. You have to cut on the right side to open the paper at the time of commencement of the examination. Check whether all the pages of the question paper are intact.
3. ವಸ್ತುನಿಷ್ಠ ಮತ್ತು ವಿಷಯನಿಷ್ಠ ಮಾದರಿಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಕೊಟ್ಟಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಿ. Follow the instructions given against both the objective and subjective types of questions.
4. ಬಲ ಭಾಗದಲ್ಲಿ ಕೊಟ್ಟಿರುವ ಅಂಕಗಳು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗಿರುವ ಪೂರ್ಣ ಅಂಕಗಳನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತವೆ. Figures in the right hand margin indicate maximum marks for the question.
5. ಪ್ರಶ್ನೆಪತ್ರಿಕೆಯನ್ನು ಓದಿಕೊಳ್ಳಲು 15 ನಿಮಿಷಗಳ ಕಾಲಾವಕಾಶವು ಸೇರಿದಂತೆ, ಉತ್ತರಿಸಲು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾದ ಸಮಯವನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆಪತ್ರಿಕೆಯ ಮೇಲ್ಭಾಗದಲ್ಲಿ ಕೊಡಲಾಗಿದೆ. The maximum time to answer the paper is given at the top of the question paper. It includes 15 minutes for reading the question paper.

TEAR HERE TO OPEN THE QUESTION PAPER  
ಪ್ರಶ್ನೆಪತ್ರಿಕೆಯನ್ನು ತೆರೆಯಲು ಇಲ್ಲಿ ಕತ್ತರಿಸಿ

Tear here

**ಭಾಗ - ಎ**  
**SECTION - A**

- I. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಅಪೂರ್ಣ ಹೇಳಿಕೆಗಳಿಗೆ ನಾಲ್ಕು ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಅವುಗಳಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚು ಸೂಕ್ತವಾದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಆರಿಸಿ, ಕ್ರಮಾಕ್ಷರದೊಂದಿಗೆ ಬರೆಯಿರಿ : 8 × 1 = 8

Four alternatives are given for each of the following questions / incomplete statements. Choose the correct alternative and write the complete answer along with its question number and alphabet :

1. 24/7 ತೆರೆದಿರುವ ಚಿಲ್ಲರೆ ಅಂಗಡಿಗಳು

- (A) ಅನುಕೂಲಕರ ಮಳಿಗೆಗಳು (B) ಬಿಗ್-ಬಾಕ್ಸ್ ಮಳಿಗೆಗಳು  
(C) ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಮಳಿಗೆಗಳು (D) ಸಾಧಾರಣ ಮಳಿಗೆಗಳು

The stores that are open 24/7 are

- (A) convenience stores (B) big-box stores  
(C) automated retail stores (D) general stores

2. ಸಾಂದರ್ಭಿಕವಾಗಿ ಬೆಲೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಬರುವ ಗ್ರಾಹಕರು

- (A) ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರು (B) ಚಂಚಲ ಗ್ರಾಹಕರು  
(C) ನಿಷ್ಠಾವಂತ ಗ್ರಾಹಕರು (D) ನವೀಕರಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರು

The customer who occasionally comes to check the prices is

- (A) the new customer (B) the fickle customer  
(C) the loyal customer (D) the renewing customer

3. ಕಾಲೋಚಿತ ಜಾಹೀರಾತು ಅಥವಾ ಪ್ರಸ್ತುತ ಪ್ರಚಾರಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವಿಕೆಗೆ ಬಳಸುವ ಶೈಲಿ

- (A) ಪ್ಲಾನೋಗ್ರಾಮ್ (B) ದೃಶ್ಯ ಮಾರಾಟ  
(C) ಕಿಟಕಿ ಪ್ರದರ್ಶನ (D) ವಸ್ತು ಪ್ರದರ್ಶನ

The technique used to advertise seasonal sales or passer-by information is

- (A) planogram (B) visual merchandising  
(C) window display (D) product display

4. ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುವು ಗ್ರಾಹಕರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಲ್ಲ ?

- (A) ಕಚ್ಚಾ ವಸ್ತುಗಳು (B) ತುರ್ತು ವಸ್ತುಗಳು  
(C) ಇಂಪಲ್ಸ್ ವಸ್ತುಗಳು (D) ಸೌಕರ್ಯದ ವಸ್ತುಗಳು

Which of the following are *not* consumer products ?

- (A) Raw materials (B) Emergency materials  
(C) Impulse materials (D) Comfort materials

5. ಹಣಕಾಸು ಮತ್ತು ಸಾಗಾಣಿಕಾ ದಾಖಲೆಗಳು

- (A) ನೋಂದಾಯಿತ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿರಬೇಕು (B) ಕೇಂದ್ರ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿರಬೇಕು  
(C) ವಿಕೇಂದ್ರಿತ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿರಬೇಕು (D) ಗುರುತಿಸಲಾಗದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿರಬೇಕು

Financial and shipping records must be in

- (A) registered location (B) central location  
(C) distribution location (D) unidentifiable location

6. ಶುದ್ಧೀಕರಣದ ರಾಸಾಯನಿಕಗಳು ಹಾನಿಕಾರಕವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಅವನ್ನು ಹೀಗೆ ಗುರುತಿಸಬಹುದು

- (A) ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಲೇಬಲ್) (B) ಹೆಸರು  
(C) ಬಣ್ಣ (D) ಗಾತ್ರ

Cleaning chemicals are often hazardous and can be identified by

- (A) labels (B) name  
(C) colour (D) size

7. ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಾರ್ಯಸ್ಥಳವು ಇದನ್ನು ಒದಗಿಸಲೇಬೇಕು

- (A) ಪ್ರಥಮ ಚಿಕಿತ್ಸೆ (B) ಆಂಬ್ಯುಲೆನ್ಸ್  
(C) ಆಸ್ಪತ್ರೆಗಳು (D) ವೈದ್ಯರು

Every workplace has to provide some level of

- (A) first aid (B) ambulance  
(C) hospitals (D) doctors

8. ಸಾರಿಗೆ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಎರಡು ಬಿಂದುಗಳ ನಡುವಿನ ಅಂತರವು ಚಿಕ್ಕದಾಗಿದ್ದಾಗ

- (A) ರಸ್ತೆ ಸಂಚಾರ ಬಳಸುತ್ತೇವೆ (B) ವಾಯು ಸಂಚಾರ ಬಳಸುತ್ತೇವೆ  
(C) ನೀರಿನ ಸಂಚಾರ ಬಳಸುತ್ತೇವೆ (D) ರೈಲಿನ ಸಂಚಾರ ಬಳಸುತ್ತೇವೆ

In retail transport, when distance between two points are small then

- (A) road transport is used (B) air transport is used  
(C) water transport is used (D) rail transport is used

II. ಸೂಕ್ತವಾದ ಉತ್ತರದಿಂದ ಬಿಟ್ಟಿರುವ ಸ್ಥಳವನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿ :

3 × 1 = 3

Fill in the blanks with suitable answer :

9. ವ್ಯಾಪಾರವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯವನ್ನು ಮಳಿಗೆ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡುವಲ್ಲಿ ಕಳೆಯುವ ವ್ಯಕ್ತಿ .....

The person who spends a lot of time in training the store staff is .....

10. ಸ್ಟೋರ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ್ದನ್ನು ..... ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್ ಎನ್ನುವರು.

The handling of products in store relates to ..... management.

11. ಕಾರ್ಯಸ್ಥಳದ ವಿನ್ಯಾಸದ ಅಧ್ಯಯನವನ್ನು ..... ಎನ್ನುವರು.

The study of workplace design is called .....

- III. 12. **A-ಪಟ್ಟಿ**ಯಲ್ಲಿ ಭದ್ರತಾ ಕಾವಲುಗಾರರ ವಿಧಗಳನ್ನು ಮತ್ತು **B-ಪಟ್ಟಿ**ಯಲ್ಲಿ ಅವರ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಅವುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸಿ ಉತ್ತರಗಳನ್ನು ಕ್ರಮಾಕ್ಷರಗಳೊಂದಿಗೆ ಬರೆಯಿರಿ :  $4 \times 1 = 4$
- The different types of security guards are given in **Column-A** and their related features are given in **Column-B**. Match them and write the answers along with the alphabets :

<b>A-ಪಟ್ಟಿ</b> <b>Column-A</b>	<b>B-ಪಟ್ಟಿ</b> <b>Column-B</b>
i) ಸ್ಥಿರ ಭದ್ರತಾ ಕಾವಲುಗಾರರು Static security guards	a) ಮನೆ-ಮನೆಗಳಿಗೆ ಭದ್ರತೆ ನೀಡುತ್ತಾರೆ provide security to each and every house
ii) ಚಾಲಿತ ಭದ್ರತಾ ಕಾವಲುಗಾರರು Mobile security guards	b) ವ್ಯವಹಾರ ಆಸ್ತಿಗಳಿಗೆ ಒಳ ಮತ್ತು ಹೊರ ಭದ್ರತೆ ನೀಡುತ್ತಾರೆ employed for internal and external security of business assets.
iii) ಖಾಸಗಿ ಭದ್ರತಾ ಗಾರ್ಡ್‌ಗಳು Private security guards	c) ಉದ್ಯೋಗದಾರ ಹಾಗೂ ಉದ್ಯೋಗದಾತರಿಗೆ ದೈಹಿಕ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ provide security to their employees
iv) ಕಾರ್ಪೋರೇಟ್ ಭದ್ರತಾ ಗಾರ್ಡ್‌ಗಳು Corporate security guards	d) ತಮ್ಮ ಕ್ಲೈಂಟ್‌ಗೆ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ Provide security to their clients
	e) ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪರಿಧಿಯ ಒಳಗೆ ಅನುಮಾನಾಸ್ಪದ ನಡತೆಯ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಎಚ್ಚರಿಸುತ್ತಾರೆ keep moving around the perimeter and monitor people for suspicious behaviour and alert
	f) ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿದ್ದು ವ್ಯಕ್ತಿ ಮತ್ತು ಸರಕುಗಳ ಚಲನೆ ಗಮನಿಸುತ್ತಾರೆ stay at one place and monitor the movement of people and materials
	g) ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳು ಹಾಗೂ ಉದ್ಯಮಿಗಳಿಗೆ ಭದ್ರತೆ ನೀಡುತ್ತಾರೆ provide security for business-men and entrepreneurs

IV. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ :

5 × 1 = 5

Answer the following questions :

13. CRM ಅನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಿ.

Expand CRM.

14. ವಾಣಿಜ್ಯ ಯೋಜನೆಗಳ ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡು ಮೂಲಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.

Mention any *two* basic functions of merchandise planning.

15. ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡು ಅಂಗಡಿ ವಿನ್ಯಾಸದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.

List any *two* objectives for a store design.

16. ಅಂಗಡಿ ವಿನ್ಯಾಸದ ಯೋಜನೆಯು ಯಾವ ಹಂತಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ?

What are the steps involved in planning a store layout ?

17. ಕಾರ್ಯಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ನಡೆಯುವ ಅಪಘಾತಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನೀವು ಹೇಗೆ ತನಿಖೆ ನಡೆಸಬೇಕು ?

How will you investigate accidents at your workplace ?

V. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ :

4 × 2 = 8

Answer the following questions :

18. ಚಿಲ್ಲರೆ ಮಳಿಗೆಗಳಲ್ಲಿ ಖರೀದಿ ಅನುಭವವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳು ಬಳಸುವ ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡು ಸೇವೆಯ ಮಟ್ಟಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

Describe any *two* service levels that are used by the retailers to enhance purchase experience at the stores.

19. ನಿರ್ವಾಹಕ ಜೂನಿಯರ್ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಯ ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡು ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.

Write any *two* functions of admin junior merchandiser.

20. ನೇರ ಸ್ಥಳ ಯೋಜನೆಯ ಅನುಕೂಲಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.

Write the advantages of straight floor plan.

21. ನೀವು ಒಬ್ಬ ಕಿರುಮಳಿಗೆಯ ಯಜಮಾನರಾಗಿದ್ದಾಗ, ಪರಿಗಣಿಸುವ ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡು ಸ್ಟೋರ್ ವಿನ್ಯಾಸ ಮತ್ತು ಲೇಔಟ್ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.

As the owner of a retail store outlet, write any two tips that you consider in a store design and layout.

**ಅಥವಾ/OR**

ಸ್ಟ್ಯಾಂಡರ್ಡ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಾದ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಿರುಟಿಪ್ಪಣಿಯನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.

Write a short note on marketing under standard operating procedure.

VI. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ :

3 × 3 = 9

Answer the following questions :

22. ಕಿರುಮಳಿಗೆಗಳ ವಿನ್ಯಾಸದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಸಾರಾಂಶೀಕರಿಸಿ.

Summarise the importance of a retail store layout.

23. ಲೋಡ್ ಮಾಡುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಇಳಿಸುವಿಕೆಯ ಯಾವುದಾದರೂ ಮೂರು ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.

List any *three* good practices of loading and unloading.

**ಅಥವಾ/OR**

ಚಿಲ್ಲರೆ ಅಂಗಡಿಯ ಸಾರಿಗೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದಾದರೂ ಆರು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.

Write any *six* problems associated with retail transport.

24. ಕಾರ್ಯಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡುವಲ್ಲಿ ಕೆಲಸಗಾರನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು ಯಾವುವು ?

What are the rights to health and safety of a worker at the workplace ?

VII. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ :

2 × 4 = 8

Answer the following questions :

25. ನಿಮ್ಮ ಕಿರುಮಳಿಗೆಗೆ ಬರುವ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ದೃಶ್ಯ ವ್ಯಾಪಾರದ ನಿಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ಹೇಗೆ ಆಕರ್ಷಿಸಬಹುದು ? ವಿವರಿಸಿ.

How do you attract customers at your retail store through visual merchandising principles ? Explain.

**ಅಥವಾ/OR**

ಜೂನಿಯರ್ ಮರ್ಚಂಡೈಸರ್‌ನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣ ಮಾಡುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು ಯಾವುವು ?

What are the responsibilities to do the things of a junior merchandiser ?

26. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

Explain the responsibilities of a supervisor.

**ಅಥವಾ/OR**

ವ್ಯಾವಹಾರಿಕ ಮಹಿಳೆಯರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಬೇಕಾದ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸಿ.

Suggest the important grooming tips for business women.

## ಭಾಗ - ಬಿ

## SECTION - B

- I. *Four* alternatives are given for each of the following questions / incomplete statements. Choose the correct alternative and write the complete answer along with its question number and alphabet :  $2 \times 1 = 2$
27. Communication at same level among employees is  
 (A) upward communication (B) downward communication  
 (C) horizontal communication (D) vertical communication
28. Which of the following is *not* a non-verbal communication ?  
 (A) Body language (B) Letters  
 (C) The smile (D) The mouth
- II. Fill in the blank with suitable answer : 1
29. The messages conversed between all levels of hierarchy is ..... communication.
- III. Answer the following question : 1
30. What does biting fingernails tell about the mental frame of a person during communication ?
- IV. Answer the following questions :  $2 \times 2 = 4$
31. Write a note on walkie-talkie.
32. Describe the elements of effective communication.
- OR**
- Write any *four* essentials of good communication.
- V. Answer the following question : 3
33. What etiquette should be followed while talking over telephone ?
- VI. Answer the following question : 4
34. Explain the following :  
 (A) Upward communication  
 (B) Informal communication  
 (C) Pictorial communication  
 (D) Symbolic communication

