

**SET-4****Series €ABA€C**प्रश्न-पत्र कोड  
Q.P. Code **331**रोल नं.  
Roll No. 

|  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

परीक्षार्थी प्रश्न-पत्र कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।

Candidates must write the Q.P. Code on the title page of the answer-book.

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 7 हैं ।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में 25 प्रश्न हैं ।
- कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में 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 7 printed pages.
- Q.P. Code 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 25 questions.
- **Please write down the serial number of the question in the answer-book 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.

**सौंदर्य एवं स्वास्थ्य****BEAUTY AND WELLNESS**निर्धारित समय :  $1\frac{1}{2}$  घण्टे

अधिकतम अंक : 30

Time allowed :  $1\frac{1}{2}$  hours

Maximum Marks : 30



### सामान्य निर्देश:

- (i) कृपया निर्देशों को ध्यानपूर्वक पढ़िए ।
- (ii) यह प्रश्न-पत्र तीन खण्डों में विभाजित है, अर्थात् खण्ड क, खण्ड ख और खण्ड ग ।
- (iii) **खण्ड क** – 5 अंकों का है और इसमें रोजगार कौशल पर 6 प्रश्न हैं ।  
(क) प्रश्न संख्या 1 से 4 तक एक अंक के प्रश्न हैं । किन्हीं तीन प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।  
(ख) प्रश्न संख्या 5 और 6 दो अंकों के प्रश्न हैं । किसी एक प्रश्न का उत्तर दीजिए ।
- (iv) **खण्ड ख** – 17 अंकों का है और इसमें विषय विशिष्ट कौशल पर 16 प्रश्न हैं ।  
(क) प्रश्न संख्या 7 से 13 तक एक अंक के प्रश्न हैं । किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।  
(ख) प्रश्न संख्या 14 से 18 तक दो अंकों के प्रश्न हैं । किन्हीं तीन प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।  
(ग) प्रश्न संख्या 19 से 22 तक तीन अंकों के प्रश्न हैं । किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
- (v) **खण्ड ग** – 8 अंकों का है और इसमें 3 योग्यता-आधारित प्रश्न हैं ।  
प्रश्न संख्या 23 से 25 तक चार अंकों के प्रश्न हैं । किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
- (vi) संबंधित खण्डों में दिए गए निर्देशों के अनुसार कीजिए ।
- (vii) आबंटित अंकों का उल्लेख प्रत्येक खण्ड/प्रश्न के सामने किया गया है ।

### खण्ड क

(रोजगार कौशल)

(3+2=5 अंक)

दिए गए 4 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

3×1=3

1. सेवा उद्यमियों से आप क्या समझते हैं ? 1
2. स्टार्ट-अप्स से आप क्या समझते हैं ? 1
3. पौधे हवा से होने वाले हानिकारक प्रदूषण को कैसे रोकते हैं ? 1
4. एक व्यक्ति अपव्यय को कैसे कम कर सकता है ? 1

दिए गए 2 प्रश्नों में से किसी 1 प्रश्न का उत्तर दीजिए ।

1×2=2

5. कृषि उद्यमी से क्या तात्पर्य है ? 2
6. कृषि में हरित रोजगार की व्याख्या कीजिए । 2



**General Instructions :**

- (i) Please read the instructions carefully.
- (ii) This question paper is divided into **three** sections, viz. – **Section A, Section B and Section C.**
- (iii) **Section A** is of **5** marks and has **6** questions on *Employability Skills*.
- (a) Questions number **1** to **4** are **one** mark questions. Attempt any **three** questions.
- (b) Questions number **5** and **6** are **two** marks questions. Attempt any **one** question.
- (iv) **Section B** is of **17** marks and has **16** questions on *Subject Specific Skills*.
- (a) Questions number **7** to **13** are **one** mark questions. Attempt any **five** questions.
- (b) Questions number **14** to **18** are **two** marks questions. Attempt any **three** questions.
- (c) Questions number **19** to **22** are **three** marks questions. Attempt any **two** questions.
- (v) **Section C** is of **8** marks and has **3** *Competency-Based Questions*.  
Questions number **23** to **25** are **four** marks questions. Attempt any **two** questions.
- (vi) Do as per the instructions given in the respective sections.
- (vii) Marks allotted are mentioned against each section/question.

**SECTION A**

**(Employability Skills)**

**(3+2=5 marks)**

Answer any **3** questions out of the given **4** questions.

$3 \times 1 = 3$

1. What do you understand by service entrepreneur ? 1
2. What do you mean by start-ups ? 1
3. How do plants remove harmful pollution from the air ? 1
4. How can a person minimise waste ? 1

Answer any **1** question out of the given **2** questions.

$1 \times 2 = 2$

5. What is meant by agricultural entrepreneur ? 2
6. Explain Green Jobs in agriculture. 2



## खण्ड ख

(विषय विशिष्ट कौशल)

(5+6+6=17 अंक)

दिए गए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

5×1=5

7. सौंदर्य (सवारने) शब्द की परिभाषा दीजिए । 1
8. कलाइंट से बात करते समय ध्यान से सुनना क्यों महत्वपूर्ण है ? 1
9. हम कलाइंट रिकॉर्ड को रखते हुए उसे लेबल क्यों करते हैं ? 1
10. जब कोई ग्राहक सैलून में आता है तो रिसेप्शनिस्ट का सबसे पहला चरण क्या होना चाहिए ? 1
11. सैलून पहुँचने में देर होने पर रिसेप्शनिस्ट को क्या करना चाहिए ? 1
12. टेलीफोन द्वारा संचार, आमने-सामने की बातचीत से किस प्रकार भिन्न है ? 1
13. फोन पर कलाइंट से कैसे बात करनी चाहिए ? 1

दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

3×2=6

14. यदि आप सैलून में सौंदर्य उत्पाद बेचना चाहते हैं, तो आप उन्हें कहाँ रखेंगे और आप उस जगह को क्या कहेंगे ? 2
15. शिफ्ट के अंत में किए गए बिलिंग के साथ भुगतानों का मिलान करना क्यों महत्वपूर्ण है ? 2
16. सैलून में उपलब्ध उपचारों के बारे में कलाइंट को कौन बताता है और कैसे ? 2
17. टैलीफोन संचार कठिनाइयों के बारे में लिखिए । 2
18. उपचार के दौरान ग्राहक का शारीरिक आराम क्यों महत्वपूर्ण है ? 2

दिए गए 4 प्रश्नों में से किन्हीं 2 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

2×3=6

19. चेहरे की गहरी सफाई के लिए इलेक्ट्रिक ब्रश का प्रभावी ढंग से उपयोग कैसे किया जाना चाहिए ? 3
20. पर्सनल ग्रूमिंग कैसे करेंगे ? 3
21. डेबिट कार्ड से बिल का भुगतान करते समय रिसेप्शनिष्ट को किन बातों का ध्यान रखना चाहिए ? 3
22. रिसेप्शनिस्ट के भाषा कौशल का वर्णन कीजिए । 3



## SECTION B

(Subject Specific Skills)

(5+6+6=17 marks)

*Answer any 5 questions out of the given 7 questions.*

*5×1=5*

7. Define the word Grooming. 1
8. Why is listening carefully important while talking to the client ? 1
9. While keeping client record, why do we label it ? 1
10. What is the first step the receptionist should take when a client comes to the salon ? 1
11. What should the receptionist do if she is late at the salon ? 1
12. How is communicating by telephone different from face-to-face conversation ? 1
13. How should we communicate with a client on the phone ? 1

*Answer any 3 questions out of the given 5 questions.*

*3×2=6*

14. If you want to sell beauty products from the salon, then where will you keep them and what will you call that place ? 2
15. Why is it important to tally the payments with the bills made at the end of the shift ? 2
16. Who tells the clients about the treatments available in the salon and how ? 2
17. Mention the difficulties in telephone communication. 2
18. Why is clients physical comfort important while giving treatment ? 2

*Answer any 2 questions out of the given 4 questions.*

*2×3=6*

19. How should an electric brush be effectively used for deep cleaning of face ? 3
20. How should personal grooming be done ? 3
21. What are the things that the receptionist should keep in mind while making the bill payment through debit card ? 3
22. Describe the language skills of a receptionist. 3



## खण्ड ग

(योग्यता-आधारित प्रश्न)

(2×4=8 अंक)

दिए गए 3 प्रश्नों में से किन्हीं 2 प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

2×4=8

गद्यांश को पढ़िए और निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

एक रिसेप्शनिस्ट के पास उत्कृष्ट मौखिक संचार कौशल होने चाहिए । सक्रिय सुनना और उत्तम ग्राहक सेवा कौशल भी जरूरी हैं । एक प्रतिभाशाली रिसेप्शनिष्ट सही कर्मचारियों (थैरापिस्ट) के साथ कॉल करने वालों और आगंतुकों को जोड़ सकता है, साथ ही बुनियादी ग्राहक सेवा समस्याओं और अनुरोधों को अनुकूल रूप से संभाल सकता है ।

ग्रूमिंग शैली और अनुशासन का मेल है । यह हमारे सम्मानित कस्टमर, जो हमारे मेहमान हैं, के लिए संगठन की संस्कृति और नैतिकता की एक छवि पेश करता है । यह कर्मचारी के व्यक्तित्व, संगठन के चरित्र और सैलून के मूल्य को भी बढ़ाता है ।

23. एक रिसेप्शनिस्ट के पास क्यों अच्छा संचार कौशल होना चाहिए ? 4
24. रिसेप्शनिस्ट को फोन पर कैसे बात करनी चाहिए ? 4
25. एक रिसेप्शनिस्ट के क्या गुण होने चाहिए ? 4



**SECTION C**  
**(Competency-Based Questions) (2×4=8 marks)**

*Answer any 2 questions out of the given 3 questions. 2×4=8*

*Read the passage and answer the questions that follow :*

A receptionist should have excellent verbal communication skills. Active listening and great customer service skills are also a must. A talented receptionist can connect callers and visitors with the right employees, as well as handle basic customer service problems and requests adeptly.

Grooming is the combination of style and discipline. It is to project an image of the organization's culture and ethics to our esteemed customers who are our guests. It also enhances the personality of the employee, character of an organization and value of the salon.

- 23.** Why should a receptionist have good communication skills ? 4
- 24.** How should a receptionist talk on the phone ? 4
- 25.** What are the qualities a receptionist should have ? 4