

रोल नं.
Roll No.

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

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

नोट	NOTE
(I) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 11 हैं ।	(I) Please check that this question paper contains 11 printed pages.
(II) प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।	(II) Code number given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.
(III) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में 42 प्रश्न हैं ।	(III) Please check that this question paper contains 42 questions.
(IV) कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।	(IV) Please write down the Serial Number of the question in the answer-book before attempting it.
(V) 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 ।	(V) 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.

विपणन MARKETING

निर्धारित समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 60

Time allowed : 3 hours

Maximum Marks : 60

सामान्य निर्देश :

- (i) इस प्रश्न-पत्र में दो खण्ड हैं — खण्ड क : रोजगार कौशल और खण्ड ख : विषय कौशल ।
- (ii) **खण्ड क : रोजगार कौशल (10 अंक)**
- दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 1 अंक का है ।
 - दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 2 अंक का है ।
- (iii) **खण्ड ख : विषय कौशल (50 अंक)**
- दिए गए 12 प्रश्नों में से किन्हीं 10 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 1 अंक का है ।
 - दिए गए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 2 अंक का है ।
 - दिए गए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 3 अंक का है ।
 - दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 5 अंक का है ।
- (iv) इस प्रश्न पत्र में 42 प्रश्न शामिल हैं जिनमें से 30 प्रश्नों के उत्तर देने हैं ।
- (v) सभी प्रश्नों के विशेष भाग/ खण्ड को सही क्रम में कीजिए ।
- (vi) अधिकतम समय 3 घंटे है ।

खण्ड क : रोजगार कौशल

(10 अंक)

दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 1 अंक का है ।

1×4=4

1. प्रस्तुति को बचाने (save) के लिए निम्नलिखित में से किस को लघुपथ (शार्टकट) के रूप में उपयोग किया जाता है ? 1
- (A) कंट्रोल + शिफ्ट + एस
- (B) कंट्रोल + वी
- (C) शिफ्ट + एस
- (D) कंट्रोल + एस
2. लक्ष्य उन्मुख व्यवहार में लगाने हेतु निम्नलिखित में से कौन-सा प्रबल प्रेरणा माना जाता है ? 1
- (A) संचार कौशल
- (B) आधारभूत व्यक्तित्व
- (C) हरित कार्य
- (D) स्व-अभिप्रेरणा
3. निम्नलिखित में से कौन-सा पर्यटन में हरित कार्य **नहीं** है ? 1
- (A) गन्तव्य प्रबंधन
- (B) गन्तव्य प्रबंधक
- (C) प्रशिक्षक
- (D) अपशिष्ट पुनःचक्रण प्रबंधन

General Instructions :

- (i) This question paper consists of two parts viz. Section A : Employability Skills and Section B : Subject Skills.
- (ii) **Section A : Employability Skills (10 Marks)**
- Answer any 4 questions out of the given 6 questions of 1 mark each.
 - Answer any 3 questions out of the given 5 questions of 2 marks each.
- (iii) **Section B : Subject Skills (50 Marks)**
- Answer any 10 questions out of the given 12 questions of 1 mark each.
 - Answer any 5 questions from the given 7 questions of 2 marks each.
 - Answer any 5 questions from the given 7 questions of 3 marks each.
 - Answer any 3 questions from the given 5 questions of 5 marks each.
- (iv) This question paper contains 42 questions out of which 30 questions are to be answered.
- (v) All questions of a particular part/section must be attempted in the correct order.
- (vi) The maximum time allowed is 3 hrs.

SECTION A : Employability Skills

(10 Marks)

Answer any 4 questions out of the given 6 questions of 1 mark each.

1×4=4

1. Which one out of the following is used as a shortcut to save a presentation ? 1
- (A) Ctrl+Shift+S
- (B) Ctrl+V
- (C) Shift+S
- (D) Ctrl+S
2. Which is regarded as a drive required to engage goal oriented behaviour ? 1
- (A) Communication Skills
- (B) Basic Personality
- (C) Green Jobs
- (D) Self-Motivation
3. Which out of these is **not** a green job in Tourism ? 1
- (A) Destination Management
- (B) Destination Managers
- (C) Trainers
- (D) Recycling Waste Management

4. निम्नलिखित चरणों में से कौन-सा उद्यमिता प्रक्रिया का एक भाग **नहीं** है ? 1
- (A) विचार अन्वेषण
 (B) व्यवसाय नियोजन
 (C) संचार कौशल
 (D) आँकड़ा विश्लेषण
5. _____ प्रदर्शित करता है एक व्यक्ति के द्वारा अपना कार्य बिना किसी पारितोषिक के करने की इच्छा को । 1
- (A) शारीरिक अभिप्रेरणा
 (B) आन्तरिक अभिप्रेरणा
 (C) मनोवैज्ञानिक अभिप्रेरणा
 (D) बाह्य अभिप्रेरणा
6. सक्रिय होकर सुनने का निम्नलिखित में से कौन-सा **सही** उदाहरण है ? 1
- (A) चंचलता
 (B) देखना
 (C) प्रश्न पूछने के लिए रोकना
 (D) चेहरे के उचित हाव-भाव बनाना

दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 2 अंक का है । 2×3=6

7. अभिप्रेरणा तथा उत्प्रेरणा के स्रोतों की सूची दीजिए । 2
8. प्रस्तुतीकरण में आकार डालने के चरणों का उल्लेख कीजिए । 2
9. लक्ष्य निर्धारण का क्या अर्थ है ? इसको उदाहरण के द्वारा समझाइए । 2
10. सक्रिय होकर सुनने के कौशलों के चरणों का उल्लेख कीजिए । 2
11. स्व-अभिप्रेरण महत्त्वपूर्ण क्यों है ? समझाइए । 2

खण्ड ख : विषय कौशल

(50 अंक)

दिए गए 12 प्रश्नों में से किन्हीं 10 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 1 अंक का है । 1×10=10

12. यह केवल एक तत्व संगठन के लिए आगम उत्पन्न करता है तथा वृद्धि का निर्धारण करता है 1
- (A) मूल्य
 (B) प्रवर्तन
 (C) स्थान
 (D) उत्पाद

4. Which step out of the following is **not** a part of process of entrepreneurship ? 1
- (A) Idea exploration
(B) Business planning
(C) Communication skills
(D) Data analysis
5. _____ demonstrates a desire of an individual to do his/her work without any external reward. 1
- (A) Physiological Motivation
(B) Internal Motivation
(C) Psychological Motivation
(D) External Motivation
6. Which is the **correct** example for active listening ? 1
- (A) Fidgeting
(B) Looking
(C) Interrupting to ask questions
(D) Making appropriate facial expressions

Answer any 3 questions out of the given 5 questions of 2 marks each. 2×3=6

7. List the sources of motivation and inspiration. 2
8. Mention the steps to insert shapes in a presentation. 2
9. What is meant by Goal Setting ? Explain it with an example. 2
10. State the steps for active listening skills. 2
11. Why is self-motivation important ? Explain 2

SECTION B : Subject Skills

(50 Marks)

Answer any 10 questions out of the given 12 questions of 1 mark each. 1×10=10

12. This is the only element that generates revenue for an organisation and determines growth : 1
- (A) Price
(B) Promotion
(C) Place
(D) Product

13. निम्नलिखित में से कौन-सा एक उत्पाद के तत्वों में सम्मिलित **नहीं** किया जाता है ? 1
- (A) संबद्ध विशेषताएँ
(B) मूल उत्पाद
(C) लोगो
(D) ब्रान्ड मार्क
14. किस 'पी' को अधिकतर आवश्यकता सन्तुष्टि इकाई के रूप में उपयोग किया जाता है ? 1
- (A) मूल्य
(B) उत्पाद
(C) प्रवर्तन
(D) स्थान
15. निम्नलिखित में से वितरण के आरंभिक बिन्दु की पहचान कीजिए : 1
- (A) मध्यस्थ
(B) सहयोगी एजेन्सी
(C) उपभोक्ता
(D) उत्पादक
16. तन्त्र जिसके माध्यम से वस्तुएँ उत्पादक से उपभोक्ता तक जाती हैं, है _____ । 1
- (A) स्थान
(B) उत्पाद
(C) प्रवर्तन
(D) मूल्य
17. उत्पाद की बेलोचदार माँग के लिए आप किस प्रकार के मूल्य का निर्धारण करेंगे ? 1
- (A) न्यून
(B) मध्यम
(C) उच्च
(D) सरकार द्वारा निर्धारित
18. प्रवर्तन को लगातार ग्राहक को ब्राण्ड के बारे में _____ चाहिए तथा ग्राहक निष्ठा लागू करनी चाहिए । 1
- (A) सूचित करना
(B) समझाना
(C) याद दिलाना
(D) उपरोक्त कोई नहीं

13. Which out of the following is **not** included in the components of a product ? 1
- (A) Associated feature
 - (B) Core product
 - (C) Logo
 - (D) Brand mark
14. Which 'P' is mostly used as a need-satisfying entity ? 1
- (A) Price
 - (B) Product
 - (C) Promotion
 - (D) Place
15. Identify the starting point of distribution from the following : 1
- (A) Intermediaries
 - (B) Facilitating agencies
 - (C) Consumers
 - (D) Manufacturers
16. The mechanism through which goods move from the manufacturer to the consumer is _____ . 1
- (A) Place
 - (B) Product
 - (C) Promotion
 - (D) Price
17. For an inelastic demand of products, which type of price will be fixed by you ? 1
- (A) Low
 - (B) Moderate
 - (C) High
 - (D) As decided by the Government
18. Promotion has to continuously _____ the customers of the brand and enforce customers' loyalty. 1
- (A) Inform
 - (B) Persuade
 - (C) Remind
 - (D) None of the above

19. _____ धन राशि है जो एक उत्पाद अथवा सेवा के लिए ली जाती है । 1
20. फुटकर विक्रेता को वस्तुओं के विक्रय के पश्चात् निम्नलिखित में से किसका कार्य समाप्त नहीं होता ? 1
- (A) थोक विक्रेता
(B) उत्पादक
(C) मध्यस्थ
(D) सहायक एजेन्सी
21. इस अद्वितीय 'पी' में स्वयं की पहचान तथा व्यक्तित्व है : 1
- (A) उत्पाद
(B) मूल्य
(C) स्थान
(D) प्रवर्तन
22. बहुत सारे व्यक्ति इसके अनिच्छुक हैं : 1
- (A) समाचार-पत्र विज्ञापन
(B) चलचित्र विज्ञापन
(C) टेली-विपणन
(D) घर के बाहर का विज्ञापन
23. यह विपणनकर्ता तथा इसके लक्षित ग्रुप के बीच आपसी समझ पैदा करने से सम्बन्धित है : 1
- (A) व्यक्तिगत विक्रय
(B) जन सम्पर्क
(C) प्रवर्तन
(D) प्रायोजन

दिए गए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 2 अंक का है । 2×5=10

24. वितरण के एक स्तर माध्यम को समझाइए । 2
25. लेनदेन संबंधी कार्य को समझाइए । 2
26. एक सिनेमा हॉल तथा एक फास्ट फूड स्थल पर एक सामान्य आकार के सॉफ्ट ड्रिंक के लिए उत्पादक को भिन्न प्रकार से भुगतान करना पड़ता है । उपर्युक्त में उल्लेखित मूल्य-निर्धारण विधि की पहचान कीजिए तथा समझाइए । 2
27. आपने एक उत्पाद बाज़ार में उतारा । यह 'परिचयात्मक स्थिति' में है । इस स्थिति में आप विपणन की कौन-सी रणनीतियाँ अपनाएँगे ? 2
28. 'सुविधाजनक उत्पादों' के किन्हीं दो प्रकारों को समझाइए । 2
29. सिनेमा विज्ञापन के लाभों को समझाइए । 2
30. प्रवेश (भेदन) मूल्य-निर्धारण नीति अपनाने के लिए अनुकूल परिस्थितियों की सूची बनाइए । 2

19. _____ is the amount of money charged for a product or service. 1
20. Whose job does **not** end with selling of goods to the retailer ? 1
- (A) Wholesalers
- (B) Manufacturers
- (C) Intermediaries
- (D) Facilitating agencies
21. This unique “P” has its own identity or personality : 1
- (A) Product
- (B) Price
- (C) Place
- (D) Promotion
22. A large number of people are averse to : 1
- (A) Newspaper Advertising
- (B) Cinema Advertising
- (C) Telemarketing
- (D) Out-of-Home Advertising
23. It is concerned with creating mutual understanding between the marketer and its target group : 1
- (A) Personal Selling
- (B) Public Relations
- (C) Promotion
- (D) Sponsorship

Answer any 5 questions from the given 7 questions of 2 marks each. 2×5=10

24. Explain one-level channel of distribution. 2
25. Explain transactional function. 2
26. A consumer has to pay different price for a normal size soft drink in a cinema hall and at a fast food stall. Identify and explain the pricing method stated above. 2
27. You launched a product. It is in ‘Introduction Stage’. Which marketing strategies will be adopted by you during this stage ? 2
28. Explain any two categories of ‘convenience products’. 2
29. Explain the advantages of cinema advertising. 2
30. List the conditions favouring penetration pricing policy. 2

दिए गए 7 प्रश्नों में से किन्हीं 5 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 3 अंक का है ।

3×5=15

31. व्यक्तिगत विक्रय तथा विक्रय प्रवर्तन में अन्तर कीजिए । 3
32. फर्म के लिए मूल्य महत्वपूर्ण कैसे है ? 3
33. पैकेजिंग के विभिन्न स्तरों को समझाइए । 3
34. मूल्य-निर्धारण के 'लाभप्रदता' उद्देश्य को समझाइए । 3
35. फुटकर विक्रेताओं द्वारा निष्पादित किए जाने वाले विभिन्न कार्यों का वर्णन कीजिए । 3
36. वितरण प्रणाली में मध्यस्थों की शृंखला में भागीदारों के चार समूह सम्मिलित होते हैं । इनकी सूची तैयार कीजिए तथा इन्हें समझाइए । 3
37. विशिष्ट वस्तुओं को विक्रय करने हेतु आपके द्वारा अपनाई जाने वाली विपणन रणनीति समझाइए । 3

दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 5 अंक का है ।

5×3=15

38. औद्योगिक उत्पादों के प्रकार समझाइए । 5
39. 'ऑन-लाइन विपणन' के लाभों तथा हानियों की विवेचना कीजिए । 5
40. इन दिनों उपयोग की जाने वाली विभिन्न प्रवर्तन तकनीकों को समझाइए । 5
41. एक उत्पाद का मूल्य-निर्धारण करते समय ध्यान में रखे जाने वाले विभिन्न आन्तरिक कारकों को समझाइए । 5
42. एक उचित वितरण माध्यम का चयन करते समय ध्यान में रखे जाने वाले उत्पाद सम्बन्धी कारकों को समझाइए । 5

Answer any 5 questions from the given 7 questions of 3 marks each. 3×5=15

- 31.** Distinguish between Personal selling and Sales promotion. 3
- 32.** How is price significant for firms ? 3
- 33.** Explain various levels of packaging. 3
- 34.** Explain 'Profitability' objective of pricing. 3
- 35.** Describe the various functions performed by retailers. 3
- 36.** A chain of intermediaries comprises a set of four participants of distribution system. Make a list of these and explain them. 3
- 37.** Explain the marketing strategy adopted by you for selling specialty goods. 3

Answer any 3 questions from the given 5 questions of 5 marks each. 5×3=15

- 38.** Explain the types of industrial products. 5
- 39.** Discuss advantages and disadvantages of 'Online Marketing'. 5
- 40.** Explain various promotion techniques which are in use these days. 5
- 41.** Explain various internal factors to be kept in consideration while deciding price of a product. 5
- 42.** Explain factors pertaining to the product while selecting a suitable channel of distribution. 5