नामांक Roll No.

Sl.No. :

No. of Questions – 35

No. of Printed Pages – 11

V–113 (Supp.)

व्यावसायिक शिक्षा (कक्षा – X) पूरक परीक्षा, 2024

Vocational Education (Class - X) Supplementary Examination, 2024

लेवल – द्वितीय वर्ष

Level - II

विषय – बैंकिंग फाईनेंशियल सर्विस एण्ड इन्श्योरेंस

Sub. - Banking Financial Service & Insurance

समय : 3 **घण्टे** 15 **मिनट**] [**पूर्णांक** : 30

Time : 3 **Hours** 15 **Minutes]** **[Max. Marks :** 30

परीक्षार्थियों के लिए सामान्य निर्देश :

GENERAL INSTRUCTIONS TO THE EXAMINEES :

1) परीक्षार्थी सर्वप्रथम अपने प्रश्नपत्र पर नामांक अनिवार्यतः लिखें।

   Candidate must write first his / her Roll No. on the question paper compulsorily.

2) **सभी** प्रश्न हल करने अनिवार्य हैं।

   All the questions are compulsory to attempt.

3) प्रत्येक प्रश्न का उत्तर दी गई उत्तर–पुस्तिका में ही लिखें।

   Write the answer to each question in the given answer-book only.

Tear Here

प्रश्न पत्र को खोलने के लिए यहाँ फाड़ें
TEAR HERE TO OPEN THE QUESTION PAPER

यहाँ से काटिए

खण्ड – अ

SECTION - A

बहुविकल्पीय प्रश्न (सही उत्तर चुनिए):– **[16×½=8]**

Multiple Choice Questions:

1) **संचार शुरू करने वाले व्यक्ति को क्या कहते है?** **[½]**

अ) प्रेषक ब) संदेश

स) चैनल द) प्राप्तकर्ता

Person who initiates communication is called as:

A) Sender B) Message

C) Channel D) Receiver

2) **ई–मेल एक :** **[½]**

अ) पारस्परिक संचार हैं

ब) गैर–मौखिक संचार हैं

स) लिखित संचार हैं

द) उपरोक्त में से कोई नहीं

E-mail is:

A) Interpersonal Communication

B) Non-Verbal Communication

C) Written Communication

D) None of the above

3) **चुनाव अभियान कौन सा संचार है?** **[½]**

अ) **पारस्परिक संचार**

ब) **लिखित संचार**

स) **सार्वजनिक संचार**

द) **उपरोक्त सभी**

Election campaign is which type of communication?

A) Interpersonal Communication

B) Written Communication

C) Public Communication

D) All of the above

4) **निम्न में से कौन–सी प्रभावी संचार की बाधाएं है?** **[½]**

अ) **भौतिक बाधाएं**

ब) **भाषा संबंधी बाधाएं**

स) **संगठनात्मक बाधाएं**

द) **उपरोक्त सभी**

Which of the following is a barrier of effective communication?

A) Physical Barrier

B) Linguistic Barrier

C) Organizational Barrier

D) All of the above

5) **अपनी ताकत और कमजोरी का विश्लेषण कहलाता है :** **[½]**

अ) **स्व–जागरूकता**

ब) **स्व–प्रेरणा**

स) **स्व–प्रतिबिंब**

द) **स्व–विनियमन**

Analysis of your strengths and weakenesses is known as:

A) Self-awareness

B) Self-motivation

C) Self-reflection

D) Self-regulation

6) **एफ–1 से एफ–12 कीज़ को कहा जाता है :** **[½]**

अ) **कंट्रोल कीज़** ब) **एंटर कीज़**

स) **फंक्शन कीज़** द) **नेविगेशन कीज़**

F-1 to F-12 keys are known as:

A) Control keys

B) Enter keys

C) Function keys

D) Navigation keys

7) **किस 'की' से स्टार्ट मेन्यु खुलता है?** **[½]**

अ) विंडोज की　　ब) एंटर की

स) पंक्चुएशन की　　द) उपरोक्त सभी

Which key opens the start menu?

A) Window key　　B) Enter key

C) Punctuation key　　D) All of the above

8) **पूरे पृष्ठ को सेलेक्ट करने के लिए किस 'की' का उपयोग करते है?** **[½]**

अ) CTRL + Z　　ब) CTRL + Y

स) CTRL + S　　द) CTRL + A

Which key is used to select the entire page?

A) CTRL + Z　　B) CTRL + Y

C) CTRL + S　　D) CTRL + A

9) **एक कम्प्युटर के रखरखाव में क्या शामिल है?** **[½]**

अ) बैटरी को ओवर चार्ज न करें

ब) कम्प्यूटर को ठंडा रखे

स) कम्प्यूटर को सावधानी से संभाले

द) उपर्युक्त सभी

What is in volved in maintaining a computer?

A) Do not over charge the battery

B) Keep the computer cool

C) Handle the computer carefully

D) All of the above

10) **कम्प्युटर की सुरक्षा और गोपनीयता के लिए उसे हमेशा :** **[½]**

अ) सिक्योरिटी लॉक रखना चाहिए
ब) सिक्योरिटी लॉक नहीं रखना चाहिए
स) दुसरों को देना चाहिए
द) उपरोक्त सभी

For computer security and privacy, always:

A) Security lock should be kept

B) Security lock should not be kept

C) Should give to others

D) All of the above

11) **एक उद्यमी के कार्य है :** **[½]**

अ) निर्णय लेना
ब) व्यवसाय प्रबंधन
स) जोखिम लेना
द) उपरोक्त सभी

Functions of an entrepreneur are:

A) Decision making

B) Business management

C) Risk taking

D) All of the above

12) **उद्यमी वो होता है जो –** **[½]**

अ) स्वरोगार करता है
ब) दुसरों के व्यापार में नौकरी करता हैं
स) दुसरों के व्यापार में भागीदारी करता हैं
द) उपरोक्त सभी

An entrepreneur is one who:

A) Is self- employed

B) Works in someone else business

C) Participites in the business of others

D) All of the above

13) **निम्न में से कौनसा उद्यमी का प्रकार है?** **[½]**

अ) सामाजिक उद्यमी ब) महिला उद्यमी

स) अनुकरणशील उद्यमी द) उपरोक्त सभी

Which of the following is a type of entrepreneur?

A) Social entrepreneur

B) Women entrepreneur

C) Irritative entrepreneur

D) All of the above

14) **किसी फर्म की व्यवसाय योजना तैयार करने में किसे शामिल होना चाहिए?** **[½]**

अ) मुनीम ब) अभियंता

स) उद्यमी द) उपरोक्त में से कोई नहीं

Who should be involved in preparing a firm's business plan?

A) Accountant B) Engineer

C) Entrepreneur D) None of the above

15) **किस संगठन ने स्थायी विकास लक्ष्य बनाए हैं?** **[½]**

अ) संयुक्त राष्ट्र ब) राष्ट्र संघ

स) युनिसेफ द) विश्व स्वास्थ्य संगठन

Which organization has adopted sustainable development goals?

A) United Nations B) League of Nations

C) UNICEF D) World Health Organization

16) स्थायी विकास में आता हैं : **[½]**

अ) पानी बर्बाद नहीं करना

ब) कपड़े की थैली का उपयोग करना

स) बिजली बर्बाद नहीं करना

द) उपरोक्त सभी

Comes into sustainable development:

A) No wastage of water

B) Use of cloth bag

C) No wastage of electricity

D) All of the above

खण्ड – ब

SECTION - B

अतिलघुत्तरात्मक प्रश्न (एक पंक्ति में उत्तर दीजिए) **[8×½=4]**

Very short answer type questions (Answer in one line)

17) अनुचित व्यापार से आप क्या समझते है? **[½]**

What do you mean by unfair trade?

18) ग्राहक के साथ कैसा व्यवहार करना चाहिए? **[½]**

How to behave with customer?

19) **यदि कोई बीमा में धोखधड़ी की रिपोर्ट करता है तो बैंक को क्या करना चाहिए?** **[½]**

What bank should seek in case if someone report fraud in insurance.

20) **ऋण चुकौती की वसूली के लिए कोई एक कानूनी दिशानिर्देश दीजिए।** **[½]**

Give any one legal guideline for collection of loan repayment.

21) **संचार कौशल को परिभाषित कीजिए।** **[½]**

Define Communication Skill.

22) **नोटिस किस प्रकार का संचार हैं?** **[½]**

'Notice' is which type of Communication?

23) **तनाव कैसे दुर किया जा सकता हैं?** **[½]**

How can stress be relieved?

24) **कम्प्यूटर में फाइल सेव करने के लिए कौनसी शॉर्टकट 'की' का उपयोग करते हैं?** **[½]**

Which shortcut key is used to save a file in the Computer?

खण्ड – स

SECTION - C

लघूत्तरात्मक प्रश्न (एक से दो पक्ति में उत्तर दीजिए) :– **[8×1½=12]**

Short answers types questions (Answer in one or two line):-

25) **बैंकिंग अखंडता को परिभाषित कीजिए।** **[1½]**

Define banking integrity.

26) ग्राहक जानकारी की सुरक्षा कैसे करें? [1½]

How to protect customer information?

27) खाता निपटान से आप क्या समझते हैं? [1½]

What do you mean by account settlement?

28) वरिष्ठ प्रबंधक को धोखाधड़ी की रिपोर्ट कैसे करें? [1½]

How to report fraud to senior manager?

29) ग्राहकों की शिकायतों का जवाब कैसे दे? [1½]

How to respond to customer complaints?

30) माइक्रोफाइनांस एक्जीक्यूटिव द्वारा बिक्री पश्चात सेवा का क्या महत्त्व हैं? [1½]

What is the importance of post sales service by microfinance executive?

31) संचार प्रक्रिया लिखिए। [1½]

Write communication process.

32) नाराज ग्राहक से कैसे निपटें? [1½]

How to deal with an irate customer?

खण्ड – द

SECTION - D

निबंधात्मक प्रश्न (एक से दो पृष्ठों में उत्तर दीजिए) :– **[3×2=6]**

Essay type questions (Answer in one or two pages) :-

33) **समूह बैठक में बायोमेट्रिक सत्यापन का महत्व लिखिए।** **[2]**

Write the importance of biometric verification in group meeting.

अथवा/OR

बैंक कर्ज की वसूली कैसे करती हैं?

How do bank recover debt?

34) **ग्राहक की वित्तीय आवश्यकता की अवधिक समीक्षा से आपका क्या तात्पर्य है?** **[2]**

What do you mean by periodic review customer financial requirement?

अथवा/OR

ग्राहक खाते के प्रबंधन से आपक क्या तात्पर्य है?

What do you mean by managing customer account?

35) **कार्यस्थल पर संचार का महत्व लिखिए।** **[2]**

Write the importance of communication at workplace.

अथवा/OR

स्टाफ प्रशिक्षण का महत्त्व लिखिए।

Write the importance of staff training.

❋ ❋ ❋

DO NOT WRITE ANYTHING HERE