

निर्देश - सभी प्रश्नों को हल करना अनिवार्य है।

- 01- प्रश्न क्रमांक 1 वस्तुनिष्ठ प्रश्न हैं, जो खण्ड 'अ', 'ब' और 'स' खण्ड में विभक्त हैं। प्रत्येक प्रश्न पर 1 अंक आबंटित है।
- 02- प्रश्न क्रमांक 2 से 6 तक अतिलघुत्तरीय प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न पर 2 अंक आबंटित हैं। प्रत्येक उत्तर की अधिकतम शब्द सीमा 30 शब्द है।
- 03- प्रश्न क्रमांक 7 से 12 तक लघुत्तरीय प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न पर 3 अंक आबंटित हैं। प्रत्येक उत्तर की अधिकतम शब्द सीमा 50 शब्द है।
- 04- प्रश्न क्रमांक 13 से 17 तक लघुत्तरीय प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न पर 4 अंक आबंटित हैं। प्रत्येक उत्तर की अधिकतम शब्द सीमा 100 शब्द है।
- 05- प्रश्न क्रमांक 18 से 22 तक दीर्घ उत्तरीय प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न पर 5 अंक आबंटित हैं। प्रत्येक उत्तर की अधिकतम शब्द सीमा 150 शब्द है।
- 06- प्रश्न क्रमांक 23 से 24 तक अतिदीर्घ उत्तरीय प्रश्न हैं, प्रत्येक प्रश्न पर 6 अंक आबंटित हैं। प्रत्येक उत्तर की अधिकतम शब्द सीमा 180 शब्द है।
नियमानुसार प्रश्नों में आंतरिक विकल्प की व्यवस्था की गयी है एवं अंकों का उल्लेख प्रश्नों के साथ किया गया है।

प्रश्न - 1 खण्ड (अ) सही विकल्प का चयन करें :-

[1x5=5]

- (1) निम्नलिखित में से कौन सा कारक सक्रिय रूप से सुनने में अवरोध उत्पन्न करते हैं। [1]
 (क) शोर का वातावरण (ख) बोलने वाले का आँखों का संपर्क बनाये नहीं रखना
 (ग) चौकस नहीं होने (घ) उपरोक्त सभी
- (2) निम्नलिखित में से कौन सा आत्म महत्व की चरम भावना की विशेषता है [1]
 (क) अत्मकमिती व्यक्तित्व विकार (ख) बॉर्डरलाइन व्यक्तित्व विकार
 (ग) आश्रित व्यक्तित्व विकार (घ) कर्मचारी द्वारा दुर्व्यवहार
- (3) सेल्स की व्यवस्था में होरिजेंटल तरीके से की जाती है [1]
 (क) कॉलम (ख) रो
 (ग) सेल (घ) वर्कशिफ्ट
- (4) सलमान एक कपड़ा कारखाने में दर्जी के रूप में नए विचारों को व्यक्त करता है। सलमान इनमें से किस श्रेणी के अंतर्गत आता है ? [1]
 (क) उद्यमी (ख) प्रबंधक
 (ग) मजदूर (घ) कुशल कर्मचारी
- (5) किस प्रकार के जमा खाते में आम तौर पर सबसे अधिक ब्याज दर प्रदान किया जाता है। [1]
 (क) बचत खाता (ख) चालू खाता
 (ग) ऑनलाइन खाता (घ) सावधि जमा खाता

खंड (ब) रिक्त स्थानों को पूर्ति कीजिये :-

[1x5=5]

01. डी.आई.सी.जी.सी. देश के केंद्रीय बैंक की सहायक कंपनी है। [1]
02. बचत खाते में आम तौर पर अन्य जमा खातों की तुलना में ब्याज दरें प्रदान की जाती हैं। [1]
03. ग्राहकों को बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। [1]
04. मुलाकात का समय निर्धारित करने का अर्थ है किसी ग्राहक से मुलाकात के लिए करना। [1]
05. बिज़नेस करेस्पोंडेंट / बिज़नेस फैसिलिटेटर दूरदराज के क्षेत्रों में अपने मूल बैंक के के रूप में कार्य करता है।" [1]

- 1- BF
- 2- BC
- 3- RBI
- 4- IP
- 5- TW

- प्रश्न 2. जमा बीमा के प्राथमिक कार्य क्या हैं । (2)
- प्रश्न 3. भारतीय बैंकिंग प्रणाली में डी.आई.सी.जी.सी. की भूमिका क्या है ? (2)
- प्रश्न 4. बैंकिंग सत्यनिष्ठा का अर्थ समझाइये । (2)
- प्रश्न 5. अनुचित व्यापार से क्या तात्पर्य है ? (2)
- प्रश्न 6. बैंक में भ्रष्ट आचरण क्या है ? (2)
- प्रश्न-7 स्वरबंधन कौशल किसे कहते हैं ? (3)
- प्रश्न-8 स्प्रेडशीट के प्रकारों को समझाइये । (3)
- प्रश्न-9 उद्यमशीलता के लक्षणों को लिखिए । (3)
- प्रश्न-10 परिवहन में ग्रीनजॉब से क्या तात्पर्य है ? (3)
- प्रश्न-11 ऑनलाइन बचत खातों की विशेषताओं को बताइए । (3)
- प्रश्न-12 टीम के तीन महत्वपूर्ण तत्व लिखिए। (3)
- प्रश्न-13 उद्यमी की विशेषताएं बताइये । (4)

अथवा

- उद्यमियों के तीन प्रकार को समझाए ।
- प्रश्न-14 सावधि जमा खाते, जमा प्रमाणपत्र (सीडी) से किस प्रकार भिन्न हैं ? (4)
- प्रश्न-15 बिज़नेस करेस्पोंडेंट/बिज़नेस फ़ैसिलिटेटर को उधारकर्ता से मुलाकात के दौरान क्या कार्य करने होते हैं? (4)
- प्रश्न-16 व्यक्तिगत प्रस्तुति को प्रभावशाली कैसे बनाया जा सकता है ? (4)

अथवा

- संचार में दृश्य (विजुअलाइजेशन) कैसे महत्वपूर्ण है?
- प्रश्न-17 संचार कौशल के प्रकारों को उदाहरण सहित समझाए । (4)

अथवा

- ग्राहक प्रबंधन में अच्छी प्रथाओं के बारे में सहकर्मियों को शिक्षित करने को समझाए ।
- प्रश्न-18- सक्रीय रूप से सुनने वाले कारक कौन-कौन से हैं ? (5)

अथवा

- सक्रिय रूप से सुनने के चरण को लिखिए ।
- प्रश्न-19 कचरे और प्रदुषण को आप किन तरीके से कम कर सकते हैं, समझाएँ । (5)

अथवा

- उद्यमी की भूमिका को विस्तार से समझाइये ।
- प्रश्न-20 विभिन्न प्रकार के जमा खातों और उनके संबंधित फायदे और नुकसान की व्याख्या करें । (5)

अथवा

- भारत में वित्तीय स्थिरता बनाए रखने और बैंक के संचालन को रोकने में डी.आई.सी.जी.सी. की भूमिका का विश्लेषण करें ?

प्रश्न-21 बिज़नेस करेस्पॉन्डेंट द्वारा किसी ग्राहक से मिलने का कार्यक्रम तय करते समय और उसे कार्यान्वित करते समय कौन-सी गतिविधियाँ की जाती हैं । (5)

अथवा

बिज़नेस करेस्पॉन्डेंट द्वारा ऋण आवेदक की वित्तीय आवश्यकताओं का मूल्यांकन कैसे किया जाता है और किन चरणों में किया जाता है ?

प्रश्न-22 संचार कौशल के प्रकारों को उदाहरण सहित समझाएं । (5)

अथवा

ग्राहक प्रबंधन में अच्छी प्रथाओं के बारे में सहकर्मियों को शिक्षित करने के क्या तरीके हैं?
प्रश्न-23 पारंपरिक बचत खातों के साथ मुद्रा बाजार खातों (एमएमए) की तुलना करें और अंतर बताइए।

अथवा

विभिन्न प्रकार के जमा खातों पर बदलती ब्याज दरों के प्रभाव का मूल्यांकन करें ।

प्रश्न-24 बिक्री के बाद की सेवा क्यों महत्वपूर्ण है । (6)

अथवा

बिक्री के बाद की सेवाओं के प्रकारों का विस्तार से वर्णन करें ।