

Question Bank

HOME SCIENCE

UNIT-V

कथन-कारण (Assertion-Reason) (01 Mark)

Answer Options (उत्तर विकल्प) (for all questions)

- (A) Both A and R are true, and R is the correct explanation of A.
A और R दोनों सही हैं, और R, A की सही व्याख्या है।
- (B) Both A and R are true, but R is not the correct explanation of A.
A और R दोनों सही हैं, लेकिन R, A की सही व्याख्या नहीं है।
- (C) A is true, but R is false.
A सही है, लेकिन R गलत है।
- (D) A is false, but R is true.
A गलत है, लेकिन R सही है।

QUESTIONS-

- Assertion (A):** Hospitality management plays a crucial role in enhancing customer satisfaction and organizational growth.

कथन (A): आतिथ्य प्रबंधन ग्राहक संतुष्टि और संगठनात्मक वृद्धि को बढ़ाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

Reason (R): The departments involved in hospitality management work independently without coordination.

कारण (R): आतिथ्य प्रबंधन में शामिल विभाग बिना समन्वय के स्वतंत्र रूप से कार्य करते हैं।
- Assertion (A):** The hospitality industry contributes significantly to the economy and employment generation.

कथन (A): आतिथ्य उद्योग अर्थव्यवस्था और रोजगार सृजन में महत्वपूर्ण योगदान देता है।

Reason (R): It encompasses multiple departments such as front office, housekeeping, food & beverage, and marketing.

कारण (R): इसमें फ्रंट ऑफिस, हाउसकीपिंग, खाद्य और पेय पदार्थ तथा विपणन जैसे कई विभाग शामिल होते हैं।
- Assertion (A):** The scope of hospitality management extends beyond hotels and restaurants.

कथन (A): आतिथ्य प्रबंधन का दायरा केवल होटलों और रेस्तरां तक सीमित नहीं है।

Reason (R): It includes event management, hospitals, and airline catering services.

कारण (R): इसमें इवेंट मैनेजमेंट, अस्पताल और एयरलाइन कैटरिंग सेवाएं भी शामिल हैं।

4. **Assertion (A):** Effective communication is essential in hospitality management.
कथन (A): आतिथ्य प्रबंधन में प्रभावी संचार आवश्यक है।
Reason (R): Poor communication among departments leads to operational inefficiencies and guest dissatisfaction.
कारण (R): विभागों के बीच खराब संचार संचालन अक्षमताओं और अतिथि असंतोष का कारण बनता है।
5. **Assertion (A):** Customer satisfaction is a key determinant of success in hospitality management.
कथन (A): ग्राहक संतुष्टि आतिथ्य प्रबंधन में सफलता का प्रमुख कारक है।
Reason (R): A well-trained workforce and adherence to service standards ensure high-quality customer experiences.
कारण (R): अच्छी तरह से प्रशिक्षित कार्यबल और सेवा मानकों का पालन उच्च गुणवत्ता वाली ग्राहक सेवा सुनिश्चित करता है।
6. **Assertion (A):** Consumer rights help in ensuring fair trade practices and protecting buyers from exploitation.
कथन (A): उपभोक्ता अधिकार निष्पक्ष व्यापार प्रथाओं को सुनिश्चित करने और खरीदारों को शोषण से बचाने में मदद करते हैं।
Reason (R): The Consumer Protection Act provides legal backing to safeguard consumer interests.
कारण (R): उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम उपभोक्ता हितों की रक्षा के लिए कानूनी समर्थन प्रदान करता है।
7. **Assertion (A):** Standardized marks like ISI, Wool Mark, and Hall Mark ensure product quality and authenticity.
कथन (A): आईएसआई, वूल मार्क, हॉल मार्क जैसी मानकीकृत पहचान चिह्न उत्पाद की गुणवत्ता और प्रामाणिकता सुनिश्चित करते हैं।
Reason (R): These marks are issued only after rigorous testing and adherence to specified standards.
कारण (R): ये चिह्न कठोर परीक्षण और निर्दिष्ट मानकों के अनुपालन के बाद ही जारी किए जाते हैं।
8. **Assertion (A):** Consumer forums play a vital role in addressing consumer grievances.
कथन (A): उपभोक्ता मंच उपभोक्ता शिकायतों के समाधान में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।
Reason (R): They provide a platform for consumers to file complaints and seek redressal.
कारण (R): वे उपभोक्ताओं को शिकायत दर्ज करने और निवारण की मांग करने के लिए एक मंच प्रदान करते हैं।

9. **Assertion (A):** Consumer responsibilities are equally important as consumer rights.
कथन (A): उपभोक्ता जिम्मेदारियां उपभोक्ता अधिकारों के समान ही महत्वपूर्ण हैं।
Reason (R): Awareness and ethical purchasing decisions contribute to a fair marketplace.
कारण (R): जागरूकता और नैतिक खरीद निर्णय निष्पक्ष बाजार में योगदान देते हैं।

बहुविकल्पीय प्रश्न (Multiple-choice Questions) (01 Mark)

1. What is the primary significance of hospitality management in today's world?
आज की दुनिया में आतिथ्य प्रबंधन का मुख्य महत्व क्या है?
a) It ensures customer satisfaction only in luxury hotels.
यह केवल लक्जरी होटलों में ग्राहक संतुष्टि सुनिश्चित करता है।
b) It plays a key role in economic growth, employment generation, and enhancing customer experience.
यह आर्थिक वृद्धि, रोजगार सृजन और ग्राहक अनुभव बढ़ाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।
c) It focuses mainly on food preparation in restaurants.
यह मुख्य रूप से रेस्तरां में भोजन तैयार करने पर केंद्रित होता है।
d) It is only concerned with managing hotel staff.
यह केवल होटल स्टाफ के प्रबंधन से संबंधित है।
2. Which of the following statements about hospitality management is incorrect?
आतिथ्य प्रबंधन के बारे में निम्नलिखित में से कौन-सा कथन गलत है?
a) It involves managing departments like front office, housekeeping, and food & beverage. | इसमें फ्रंट ऑफिस, हाउसकीपिंग और खाद्य एवं पेय पदार्थ विभागों का प्रबंधन शामिल है।
b) It only applies to the tourism industry.
यह केवल पर्यटन उद्योग पर लागू होता है।
c) It is essential for maintaining service quality and customer satisfaction.
यह सेवा गुणवत्ता और ग्राहक संतुष्टि बनाए रखने के लिए आवश्यक है।
d) It includes event planning and accommodation services.
इसमें इवेंट योजना और आवास सेवाएं शामिल होती हैं।
3. Why is the front office considered a crucial department in hospitality management?
आतिथ्य प्रबंधन में फ्रंट ऑफिस को एक महत्वपूर्ण विभाग क्यों माना जाता है?
a) It is responsible for handling all financial transactions of the hotel.
यह होटल के सभी वित्तीय लेनदेन को संभालने के लिए जिम्मेदार है।
b) It directly interacts with guests, ensuring a smooth check-in and check-out experience.
यह मेहमानों के साथ सीधे बातचीत करता है, जिससे उनकी चेक-इन और चेक-आउट प्रक्रिया सुगम बनती है।
c) It primarily focuses on kitchen management.

यह मुख्य रूप से रसोई प्रबंधन पर केंद्रित होता है।

d) It only deals with maintaining hygiene standards.

यह केवल स्वच्छता मानकों को बनाए रखने से संबंधित है।

4. Which aspect of hospitality management contributes the most to customer retention?

ग्राहकों को बनाए रखने में आतिथ्य प्रबंधन का कौन-सा पहलू सबसे अधिक योगदान देता है?

a) Cost-cutting in service departments.

सेवा विभागों में लागत में कटौती।

b) Efficient waste disposal and laundry management.

कुशल कचरा निपटान और लॉन्ड्री प्रबंधन।

c) Personalized guest services and maintaining high service quality.

व्यक्तिगत अतिथि सेवाएं और उच्च सेवा गुणवत्ता बनाए रखना।

d) Strict rules for employees with no flexibility in service delivery.

कर्मचारियों के लिए कड़े नियम, सेवा में कोई लचीलापन नहीं।

5. What is the primary reason for integrating technology in hospitality management?

आतिथ्य प्रबंधन में प्रौद्योगिकी को शामिल करने का मुख्य कारण क्या है?

a) To eliminate the need for human staff in service sectors.

सेवा क्षेत्रों में मानव कर्मचारियों की आवश्यकता समाप्त करना।

b) To improve efficiency, guest convenience, and operational control.

दक्षता, अतिथि सुविधा और संचालन नियंत्रण में सुधार करना।

c) To limit customer engagement with the service providers.

सेवा प्रदाताओं के साथ ग्राहक की भागीदारी को सीमित करना।

d) To reduce investment in infrastructure development.

बुनियादी ढांचे के विकास में निवेश को कम करना।

6. How does consumer education empower individuals in the marketplace?

बाजार में उपभोक्ता शिक्षा व्यक्तियों को कैसे सशक्त बनाती है?

a) By making them aware of only branded products.

केवल ब्रांडेड उत्पादों के बारे में जागरूक बनाकर।

b) By informing them about their rights, responsibilities, and decision-making strategies.

उन्हें उनके अधिकारों, जिम्मेदारियों और निर्णय लेने की रणनीतियों के बारे में सूचित करके।

c) By encouraging impulsive buying behaviors.

उन्हें आवेगपूर्ण खरीद व्यवहार अपनाने के लिए प्रेरित करके।

d) By limiting their purchasing options.

उनकी खरीदारी के विकल्पों को सीमित करके।

7. Which of the following scenarios best illustrates consumer exploitation?

निम्नलिखित में से कौन-सी स्थिति उपभोक्ता शोषण को दर्शाती है?

a) A buyer comparing prices from different sellers before making a purchase.

खरीद से पहले विभिन्न विक्रेताओं से कीमतों की तुलना करना।

b) A company charging excessively high prices for essential goods without justification.

एक कंपनी द्वारा आवश्यक वस्तुओं की अत्यधिक कीमत वसूलना, बिना किसी उचित कारण के।

c) A customer returning a defective product and receiving a refund.

ग्राहक द्वारा दोषपूर्ण उत्पाद वापस करना और धनवापसी प्राप्त करना।

d) A consumer choosing a product based on standard certification marks.

उपभोक्ता द्वारा मानक प्रमाणन चिह्नों के आधार पर उत्पाद चुनना।

8. What is the role of standardized marks like ISI, Hallmark, and Silk Mark in consumer protection?

उपभोक्ता संरक्षण में आईएसआई, हॉलमार्क और सिल्क मार्क जैसे मानकीकृत चिह्नों की क्या भूमिका है?

a) They indicate the product is expensive and luxurious.

वे दर्शाते हैं कि उत्पाद महंगा और शानदार है।

b) They guarantee product authenticity, quality, and safety for consumers.

वे उत्पाद की प्रामाणिकता, गुणवत्ता और उपभोक्ताओं के लिए सुरक्षा की गारंटी देते हैं।

c) They are used only for promotional marketing strategies.

वे केवल प्रचार विपणन रणनीतियों के लिए उपयोग किए जाते हैं।

d) They are applicable only for imported products.

ये केवल आयातित उत्पादों पर लागू होते हैं।

9. Why is consumer behavior analysis important for businesses?

व्यवसायों के लिए उपभोक्ता व्यवहार विश्लेषण क्यों महत्वपूर्ण है?

a) To manipulate consumers into buying unnecessary products.

उपभोक्ताओं को अनावश्यक उत्पाद खरीदने के लिए प्रेरित करने के लिए।

b) To understand consumer needs and improve product offerings accordingly.

उपभोक्ता की जरूरतों को समझने और तदनुसार उत्पादों को बेहतर बनाने के लिए।

c) To limit consumer choices and increase monopoly.

उपभोक्ता विकल्पों को सीमित करने और एकाधिकार बढ़ाने के लिए।

d) To focus only on high-income consumers.

केवल उच्च-आय वाले उपभोक्ताओं पर ध्यान केंद्रित करने के लिए।

10. How do Consumer Forums contribute to consumer protection?

उपभोक्ता मंच उपभोक्ता संरक्षण में कैसे योगदान देते हैं?

a) They act as platforms for consumers to file complaints against unfair trade practices.

वे उपभोक्ताओं को अनुचित व्यापार प्रथाओं के खिलाफ शिकायत दर्ज करने के लिए एक मंच प्रदान करते हैं।

b) They encourage businesses to charge higher prices for profit maximization.

वे व्यवसायों को अधिक लाभ प्राप्त करने के लिए उंची कीमतें लगाने के लिए प्रोत्साहित करते हैं।

c) They replace the role of government authorities in market regulation.

वे बाजार नियमन में सरकारी अधिकारियों की भूमिका को प्रतिस्थापित करते हैं।
d) They restrict the rights of consumers by enforcing strict purchasing policies.
वे सख्त खरीद नीतियों को लागू करके उपभोक्ताओं के अधिकारों को सीमित करते हैं।

निश्चित उत्तरीय प्रश्न (One word/definite answer questions (01 Mark))

1. Define hospitality. / आतिथ्य की परिभाषा दें।
2. Name one key department in hospitality management. / आतिथ्य प्रबंधन का एक प्रमुख विभाग बताइए।
3. Identify the primary goal of consumer protection. / उपभोक्ता संरक्षण का प्रमुख लक्ष्य क्या है?
4. Mention one standardized mark used for product quality assurance. / उत्पाद गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए प्रयुक्त एक मानकीकृत चिह्न का उल्लेख करें।
5. What drives consumer behavior? / उपभोक्ता व्यवहार को कौन प्रभावित करता है?
6. State one major consumer right. / उपभोक्ता का एक प्रमुख अधिकार बताइए।
7. Name a legal body that safeguards consumer interests. / उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने वाली एक कानूनी संस्था का नाम बताइए।
8. What is the role of consumer forums? / उपभोक्ता मंच की क्या भूमिका है?
9. Identify a major challenge in hospitality management. / आतिथ्य प्रबंधन की एक प्रमुख चुनौती बताइए।
10. Mention one responsibility of a consumer. / उपभोक्ता की एक जिम्मेदारी बताइए।

अति लघु उत्तरीय प्रश्न (Very Short answer questions-02 Marks)

1. How does effective hospitality management contribute to customer satisfaction and brand loyalty?
प्रभावी आतिथ्य प्रबंधन ग्राहक संतुष्टि और ब्रांड निष्ठा में कैसे योगदान देता है?
2. Why is coordination between different departments crucial in the hospitality industry?
अतिथि सत्कार उद्योग में विभिन्न विभागों के बीच समन्वय क्यों आवश्यक है?
3. How can technology enhance efficiency in hospitality management?
प्रौद्योगिकी आतिथ्य प्रबंधन की दक्षता को कैसे बढ़ा सकती है?

4. What challenges do hospitality managers face in ensuring quality service?
गुणवत्तापूर्ण सेवा सुनिश्चित करने में आतिथ्य प्रबंधकों को किन चुनौतियों का सामना करना पड़ता है?
5. How does hospitality management influence the overall growth of the tourism sector?
आतिथ्य प्रबंधन पर्यटन क्षेत्र की समग्र वृद्धि को कैसे प्रभावित करता है?
6. Why is it essential for consumers to be aware of standardized marks like ISI and Hallmark?
ISI और हॉलमार्क जैसे मानकीकृत चिह्नों के बारे में उपभोक्ताओं को जागरूक होना क्यों आवश्यक है?
7. How do consumer forums help in resolving consumer grievances?
उपभोक्ता मंच उपभोक्ता शिकायतों को हल करने में कैसे सहायता करते हैं?
8. What role does consumer behavior play in shaping market trends?
बाजार प्रवृत्तियों को आकार देने में उपभोक्ता व्यवहार क्या भूमिका निभाता है?
9. Why should consumers actively participate in Protection Councils?
उपभोक्ताओं को संरक्षण परिषदों में सक्रिय रूप से भाग क्यों लेना चाहिए?
10. How can digital platforms be used to educate consumers about their rights and responsibilities?
डिजिटल प्लेटफॉर्म का उपयोग उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में शिक्षित करने के लिए कैसे किया जा सकता है?

लघु उत्तरीय प्रश्न (Short answer questions (03 Marks))

1. How does effective hospitality management contribute to customer satisfaction and brand loyalty?
प्रभावी आतिथ्य प्रबंधन ग्राहक संतुष्टि और ब्रांड निष्ठा में कैसे योगदान देता है?
2. Explain how the coordination between different departments in hospitality management ensures smooth operations.
आतिथ्य प्रबंधन में विभिन्न विभागों के बीच समन्वय सुचारु संचालन को कैसे सुनिश्चित करता है?
3. Discuss the impact of technological advancements on the hospitality industry.
प्रौद्योगिकी प्रगति का आतिथ्य उद्योग पर क्या प्रभाव पड़ता है?
4. Why is staff training and development crucial in hospitality management? Provide examples.
आतिथ्य प्रबंधन में स्टाफ प्रशिक्षण और विकास क्यों महत्वपूर्ण है? उदाहरण देकर समझाएं।

5. Evaluate the significance of sustainability and eco-friendly practices in hospitality management.
आतिथ्य प्रबंधन में स्थिरता और पर्यावरण-अनुकूल प्रथाओं के महत्व का मूल्यांकन करें।
6. How does consumer education empower individuals to make informed purchasing decisions?
उपभोक्ता शिक्षा व्यक्तियों को सूचित खरीद निर्णय लेने के लिए कैसे सक्षम बनाती है?
7. Explain how misleading advertisements can influence consumer behavior and decision-making.
भ्रामक विज्ञापन उपभोक्ता व्यवहार और निर्णय लेने की प्रक्रिया को कैसे प्रभावित कर सकते हैं?
8. Discuss how standardized marks (ISI, Wool Mark, Hallmark, Silk Mark) help in ensuring product quality.
मानकीकृत चिह्न (ISI, वूल मार्क, हॉलमार्क, सिल्क मार्क) उत्पाद की गुणवत्ता सुनिश्चित करने में कैसे मदद करते हैं?
9. How can consumer protection councils help in resolving consumer grievances?
उपभोक्ता संरक्षण परिषदें उपभोक्ता शिकायतों के समाधान में कैसे मदद कर सकती हैं?
10. In what ways can consumers take proactive steps to safeguard their rights and responsibilities?
उपभोक्ता अपने अधिकारों और जिम्मेदारियों की रक्षा के लिए सक्रिय कदम कैसे उठा सकते हैं?

दीर्घ उत्तरीय प्रश्न (Long answer questions (04Marks))

1. How does effective hospitality management contribute to the success of an organization, and what role do different departments play in ensuring customer satisfaction?
प्रभावी आतिथ्य प्रबंधन किसी संगठन की सफलता में कैसे योगदान देता है, और विभिन्न विभाग ग्राहक संतुष्टि सुनिश्चित करने में क्या भूमिका निभाते हैं?
2. In the modern era, technology plays a significant role in hospitality management. How can digital tools enhance customer experience and operational efficiency?
आधुनिक युग में, प्रौद्योगिकी आतिथ्य प्रबंधन में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। डिजिटल उपकरण ग्राहक अनुभव और संचालन दक्षता को कैसे बढ़ा सकते हैं?
3. A hotel manager needs to ensure seamless coordination between different departments. Explain how interdepartmental communication affects overall hospitality service.
एक होटल प्रबंधक को विभिन्न विभागों के बीच सुचारु समन्वय सुनिश्चित करना होता है। अंतरविभागीय संचार आतिथ्य सेवा को कैसे प्रभावित करता है?
4. The scope of hospitality management is not limited to hotels. Discuss how this field extends to other industries and its potential impact on economic growth.

आतिथ्य प्रबंधन का दायरा केवल होटलों तक सीमित नहीं है। चर्चा करें कि यह क्षेत्र अन्य उद्योगों तक कैसे फैला हुआ है और आर्थिक विकास पर इसका संभावित प्रभाव क्या है?

5. Compare and contrast the significance of front-office and housekeeping departments in maintaining the quality of hospitality services.

आतिथ्य सेवाओं की गुणवत्ता बनाए रखने में फ्रंट-ऑफिस और हाउसकीपिंग विभागों के महत्व की तुलना और विरोधाभास करें।

6. Consumer forums and protection councils play a crucial role in safeguarding consumer rights. How do they function, and what steps should a consumer take when filing a complaint?

उपभोक्ता मंच और संरक्षण परिषदें उपभोक्ता अधिकारों की रक्षा में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती हैं। वे कैसे कार्य करते हैं, और शिकायत दर्ज करते समय उपभोक्ता को कौन से कदम उठाने चाहिए?

7. With increasing consumer awareness, businesses are adopting ethical marketing strategies. How can misleading advertisements be identified, and what impact do they have on consumer behaviour?

बढ़ती उपभोक्ता जागरूकता के साथ, व्यवसाय नैतिक विपणन रणनीतियाँ अपना रहे हैं। भ्रामक विज्ञापनों की पहचान कैसे की जा सकती है, और वे उपभोक्ता व्यवहार को कैसे प्रभावित करते हैं?

8. How do standardized marks (ISI, Wool Mark, Hallmark, Silk Mark) influence consumer decision-making? Discuss their role in ensuring product quality and consumer trust.

मानकीकृत चिह्न (ISI, वूल मार्क, हॉलमार्क, सिल्क मार्क) उपभोक्ता के निर्णय लेने की प्रक्रिया को कैसे प्रभावित करते हैं? उत्पाद की गुणवत्ता और उपभोक्ता विश्वास सुनिश्चित करने में उनकी भूमिका पर चर्चा करें।

9. The government has introduced various initiatives to promote consumer education. Suggest strategies to enhance consumer awareness and empower individuals against fraudulent practices.

सरकार ने उपभोक्ता शिक्षा को बढ़ावा देने के लिए विभिन्न पहल की हैं। उपभोक्ता जागरूकता बढ़ाने और धोखाधड़ी प्रथाओं के खिलाफ व्यक्तियों को सशक्त बनाने के लिए रणनीतियाँ सुझाएँ।

10. Explain the significance of consumer footfalls in determining market trends. How can businesses use this data to improve customer engagement and sales?

बाजार प्रवृत्तियों को निर्धारित करने में उपभोक्ता आवाजाही का क्या महत्व है? व्यवसाय इस डेटा का उपयोग ग्राहक जुड़ाव और बिक्री में सुधार के लिए कैसे कर सकते हैं?

Case Study Based Questions

Case Study 1:

Hospitality Management (अतिथि सत्कार प्रबंधन)

नई दिल्ली के एक प्रसिद्ध होटल "एलीट स्टेज़" में मेहमानों को बेहतरीन सेवा देने के लिए एक संगठित आतिथ्य प्रबंधन प्रणाली लागू की गई है। होटल में विभिन्न विभाग होते हैं, जैसे कि फ्रंट ऑफिस, हाउसकीपिंग, फूड एंड बेवरेज, और मेंटेनेंस, जो ग्राहकों की संतुष्टि सुनिश्चित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। हाल ही में, होटल ने ऊर्जा कुशल लाइटिंग, कचरे का पृथक्करण, और स्थानीय स्रोतों से भोजन सामग्री खरीदने जैसी स्थायी प्रथाओं को अपनाया है।

Questions (प्रश्न):

1. आतिथ्य प्रबंधन में शामिल दो विभागों के नाम बताइए। (1 अंक)
2. सतत (Sustainable) प्रथाएँ आतिथ्य प्रबंधन को कैसे बेहतर बनाती हैं? (2 अंक)
3. होटल से क्या अभिप्राय है? (2 अंक)

Case Study 2:

Consumer Education and Protection (उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण)

रवि, एक कॉलेज छात्र, ने हाल ही में ऑनलाइन एक महंगी ब्रांडेड स्मार्टवॉच खरीदी। उत्पाद प्राप्त करने के बाद, उसने डिस्प्ले और बैटरी लाइफ में खराबी देखी। जब उसने ग्राहक सहायता से संपर्क किया, तो उन्होंने इसे "अंतिम बिक्री" (Final Sale) का उत्पाद बताते हुए इसे बदलने से इनकार कर दिया। रवि ने उपभोक्ता संरक्षण कानूनों के तहत उपभोक्ता फोरम में शिकायत दर्ज कराने का निर्णय लिया।

Questions (प्रश्न):

1. रवि इस स्थिति में कौन-कौन से दो उपभोक्ता अधिकार प्रयोग कर सकता है? (1 अंक)
2. उपभोक्ता फोरम उपभोक्ता संरक्षण में क्या भूमिका निभाते हैं? (2 अंक)
3. अंतिम बिक्री किसे कहते हैं? (2 अंक)

Case Study 3:

Standardized Marks in Consumer Protection (उपभोक्ता संरक्षण में मानकीकृत चिह्न)

नेहा अपनी शादी के लिए सोने के आभूषण खरीदना चाहती थी। उसकी बड़ी बहन ने उसे बताया कि प्रामाणिकता (authenticity) सुनिश्चित करने के लिए एक विशेष मानकीकृत चिह्न अवश्य देखना चाहिए। उसने कई दुकानों का दौरा किया और देखा कि कुछ में यह चिह्न मौजूद था और कुछ में नहीं। अधिक जानकारी प्राप्त करने के बाद, उसने एक सूचित निर्णय लिया और उचित प्रमाणन वाले आभूषण ही खरीदे।

Questions (प्रश्न):

1. नेहा को सोने के आभूषण खरीदते समय कौन सा मानकीकृत चिह्न देखना चाहिए? (1 अंक)
2. उपभोक्ता उत्पाद खरीदते समय मानकीकृत चिह्न देखना क्यों महत्वपूर्ण है? (2 अंक)
3. प्रमाणिक मानक चिन्हों का क्या तात्पर्य है? (2 अंक)
