

Seat No.	
-------------	--

**B.Voc. (Diploma In Retail Management And I.T.) (Part - I)
(Semester -II) Examination, May - 2019**

RETAIL STORE OPERATION - II (Paper - XIII)

Sub. Code: 64720

Day and Date : Wednesday, 15 - 05 - 2019

Total Marks : 50

Time : 3.00 p.m. to 5.00 p.m.

- Instructions :**
- 1) Solve any five questions.
 - 2) All questions carry equal marks.
 - 3) Figures to the right indicate full marks.



- Q1) Write short answers (any two):** [10]
- a) What is manpower forecasting?
 - b) Explain health and safety.
 - c) Importance of store clean and hygiene.
- Q2) What are the human resource issues and concern in retailing?** [10]
- Q3) Write in detail need of health and safety in retail.** [10]
- Q4) Explain in detail the process of customer service management retail.** [10]
- Q5) What is the scope of store clean and hygiene?** [10]
- Q6) What is recruitment? What are the special features of retail recruitment?**[10]
- Q7) Write short notes. (any two):** [10]
- a) Commission
 - b) Factors motivating retail sales persons.
 - c) Monitoring, measuring and filling gaps in service quality.

(मराठी रूपांतर)

- सूचना : 1) कोणतेही पाच प्रश्न सोडवा.
2) सर्व प्रश्नांना समान गुण आहेत.
3) उजवीकडील अंक पूर्ण गुण दर्शवितात.

- प्र.1) थोडक्यात उत्तरे लिहा. (कोणतेही दोन) [10]
अ) मनुष्यबळ अंदाज म्हणजे काय?
ब) आरोग्य आणि सुरक्षा स्पष्ट करा.
क) भांडारातील स्वच्छता आणि आरोग्याचे महत्त्व.
- प्र.2) किरकोळ क्षेत्रातील मानवी संसाधनाचे मुद्दे आणि चिंता काय आहेत? [10]
- प्र.3) किरकोळ व्यापारात स्वच्छता आणि सुरक्षिततेची गरज सविस्तर लिहा. [10]
- प्र.4) किरकोळ क्षेत्रातील ग्राहक सेवा व्यवस्थापनाची प्रक्रिया सविस्तर स्पष्ट करा. [10]
- प्र.5) भांडारातील स्वच्छता आणि आरोग्याची व्याप्ती काय आहेत? [10]
- प्र.6) भरती म्हणजे काय? किरकोळ व्यापार क्षेत्रातील भरतीची खास वैशिष्ट्ये काय आहेत? [10]
- प्र.7) टीपा लिहा. (कोणतेही दोन) [10]
अ) कमीशन
ब) किरकोळ विक्रेत्यांना कार्यप्रेरित करणारे घटक
क) सेवेच्या गुणवत्तेची देखरेख, मोजमाप व कमतरता भरण

