



Seat No

Total No. of Pages 2

**Shivaji University, Kolhapur**

**Kamala College, Kolhapur**

**B.Voc Retail Management and I.T. (Part - I)(Sem - II)**

**Examination June 2022**

**Retail Store Operation - II (Paper- XIII )**

**Sub Code – 64720**

**Total Marks – 50**

**Instructions: - 1. Solve any five questions.**

**2. All questions carry equal marks.**

**3. Figures to the right indicate full marks.**

**Q. No. 1. Write short answers. (Any two) Marks 10** a. Write solutions for – i. Fire hazards, ii. Natural disaster

b. What is manpower forecasting.

c. Explain monitoring, measuring and filling gaps in service quality.

**Q.No.2.** Explain in detail the process of customer service management. Marks 10

**Q.No.3.** What is the scope of store clean and hygiene? Marks 10

**Q.No.4.** What are the human resource issues and concern in retailing? Marks 10

**Q.No.5.** Explain the prevention of health and safety risk. Marks 10

**Q.No.6.** Explain in detail remuneration structure. Marks 10

**Q.No.7. Write short notes. (Any two) Marks 10** a. Commission.

b. Non cash incentives.

c. Need of store clean and hygiene.



मराठी रूपांतर

- सूचना- १. कोणतेही पाच प्रश्न सोडवा.  
२. सववप्रश्नांना समान गुण आहेत.  
३. उजवीकडील अंक पूर्णवगुण दर्शवतात.

प्रश्न १. थोडक्यात उत्तरेवल्हा. (कोणतेही दोन)

[१०]

- अ. उपाय वल्हा - i. आगीचेधोके ii. नैसवगवक आपत्ती  
ब. मनुष्यबळ पुववनुमान म्हणजेकाय?  
क. सेवेच्या गुणवत्तेची देखरेख, मोजमाप, व कमतरता भरण स्पष्ट करा.

प्रश्न २. वकरकोळ क्षेत्रातील ग्राहक सेवा व्यवस्थापनाची प्रविया सववस्तर स्पष्ट करा. [१०]

प्रश्न ३. भांडारातील स्वच्छता आवण आरोग्याची व्याप्ती काय आहेत?

[१०]

प्रश्न ४. वकरकोळ क्षेत्रातील मानवी सांसाधनाचेमुद्दे आवण वचांता (concern) काय आहेत? [१०]

प्रश्न ५. आरोग्य आवण सुरक्षा सांबांधी धोक्यासाठी प्रवतबांधात्मक उपाय स्पष्ट करा गुण [१०]

प्रश्न ६. वेतन रचना सववस्तर स्पष्ट करा.

[१०]

प्रश्न ७. टीपा वल्हा. (कोणतेही दोन)

[१०]

- अ. कवमर्न.  
ब. आवथवके तर प्रलोभन

क. भांडार स्वच्छता आवण सुरक्षेचेगरज.