



SD - 128

Total No. of Pages : 2

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

B. Voc. Retail Management and I.T. (Part - I) (Semester - II)
Examination, January - 2023
RETAIL STORE OPERATION - II (Paper - XIII)
Sub. Code : 64720

Day and Date : Saturday, 28 - 01 - 2023

Total Marks : 50

Time : 02.30 p.m. to 04.30 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) Write solutions for -
 - i) Fire hazards
 - ii) Natural disaster
 - b) What is manpower forecasting.
 - c) Explain monitoring, measuring and filling gaps in service quality.
- Q2) Explain in detail the process of customer service management. [10]**
- Q3) What is the scope of store clean and hygiene? [10]**
- Q4) What are the human resource issues and concern in retailing? [10]**
- Q5) Explain the prevention of health and safety risk. [10]**
- Q6) Explain in detail remuneration structure. [10]**
- Q7) Write short notes. (any two) [10]**
- a) Commission
 - b) Non cash incentives
 - c) Need of store clean and hygiene.

P.T.O.



SD - 128

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

- प्र.1)** थोडक्यात उत्तरे लिहा. (कोणतेही दोन) [10]
- अ) उपाय लिहा.
 - i) आगीचे धोके
 - ii) नैसर्गिक आपत्ती
 - ब) मनुष्यबळ पुर्वनुमान म्हणजे काय?
 - क) सेवेच्या गुणवत्तेची देखरेख, मोजमाप व कमतरता भरण स्पष्ट करा.
- प्र.2)** किरकोळ क्षेत्रातील ग्राहक सेवा व्यवस्थापनाची प्रक्रिया सविस्तर स्पष्ट करा. [10]
- प्र.3)** भांडारातील स्वच्छता आणि आरोग्याची व्याप्ती काय आहेत? [10]
- प्र.4)** किरकोळ क्षेत्रातील मानवी संसाधनाचे मुद्दे आणि चिंता (concern) काय आहेत? [10]
- प्र.5)** आरोग्य आणि सुरक्षा संबंधी धोक्यासाठी प्रतिबंधात्मक उपाय स्पष्ट करा. [10]
- प्र.6)** वेतन रचना सविस्तर स्पष्ट करा. [10]
- प्र.7)** टिपा लिहा. (कोणतेही दोन) [10]
- अ) कमिशन
 - ब) आर्थिकेत्तर प्रलोभन
 - क) भांडार स्वच्छता आणि सुरक्षेची गरज

