

**BACHELOR OF BUSINESS
ADMINISTRATION IN RETAILING
(BBARIL)**

Term-End Examination

December, 2024

**BRL-104 : RETAIL MANAGEMENT
PERSPECTIVES AND COMMUNICATION**

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

Note : Attempt any **five** questions. All questions carry equal marks.

-
1. What are the functions of management ?
Explain with necessary illustrations. 20
 2. What are the types of plans as an output of
planning process ? Discuss them with a focus on
qualities of good plan. 20
 3. What are the issues involved in designing the
organizational structure of a retail firm. What
does an ideal retail organizational structure
consist of ? Discuss. 20

4. (a) What are the different types of teams generally found in organizations ? Discuss. 10
- (b) What are the issues involved in Team Building and its management ? Explain. 10
5. What is non-verbal communication ? Discuss the types of non-verbal communication with examples. 20
6. What is listening ? Explain the types of listening and barriers to listening. 20
7. Explain the concept of Moment of Truth in Retailing. What is service encounter and what is the importance of interactive skills in retail employees ? 20
8. Write notes on any *two* of the following : 10+10
- (a) Physical aspects of Retail Store
- (b) Difference between Single, Multiple and Omni-Channel in Retailing
- (c) Importance of Data to Retail Industry
- (d) Cross-cultural Communication—need and importance

BRL-104

रिटेलिंग में व्यवसाय प्रशासन स्नातक

(बी.बी.ए.आर.आई.एल.)

सत्रांत परीक्षा

दिसम्बर, 2024

बी.आर.एल.-104 : रिटेल प्रबंधन परिप्रेक्ष्य एवं सम्प्रेषण

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

नोट : किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर लिखिए। सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

1. प्रबंधन के कार्य क्या हैं ? आवश्यक उदाहरण सहित समझाइये। 20
2. नियोजन प्रक्रिया के आउटपुट के रूप में योजनाएँ कितने प्रकार की होती हैं ? अच्छी योजना के गुणों पर ध्यान केन्द्रित करते हुए उन पर चर्चा कीजिए। 20

3. एक खुदरा (रिटेल) फर्म की संगठनात्मक संरचना को डिजाइन करने में क्या मुद्दे शामिल हैं ? एक आदर्श खुदरा (रिटेल) संगठनात्मक संरचना में क्या शामिल है ? चर्चा कीजिए। 20
4. (अ) संगठन में आमतौर पर पायी जाने वाली विभिन्न प्रकार की टीमों क्या हैं ? चर्चा कीजिए। 10
(ब) टीम निर्माण और उसके प्रबंधन में क्या मुद्दे शामिल हैं ? व्याख्या कीजिए। 10
5. गैर-मौखिक संचार क्या है ? उदाहरण सहित गैर-मौखिक संचार के प्रकारों पर चर्चा कीजिए। 20
6. सुनना क्या है ? सुनने के प्रकार और सुनने में आने वाली बाधाओं को समझाइए। 20
7. खुदरा क्षेत्र में सत्य के क्षण (Moment of Truth) की अवधारणा को समझाइये। सेवा मुठभेड़ (सर्विस एनकाउंटर) क्या है और खुदरा कर्मचारियों में संवादात्मक कौशल (Interactive Skills) का महत्व क्या है ? 20

8. निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर टिप्पणियाँ लिखिए :

10+10

- (अ) खुदरा स्टोर के भौतिक पहलू
- (ब) खुदरा बिक्री में एकल (Single), एकाधिक (Multiple) और सर्वचैनल (Omni-channel) के बीच अंतर
- (स) खुदरा उद्योग के लिए डेटा का महत्व
- (द) अंतर-सांस्कृतिक संचार की आवश्यकता और महत्व

× × × × × × ×