

DIPLOMA IN RETAILING/

B. B. A. IN RETAILING

(DIRIL/BBARIL)

Term-End Examination

June, 2025

BRL- 103 : STORE OPERATION-I

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

Note : (i) *Attempt any **five** questions.*

(ii) *All questions carry equal marks.*

-
1. (a) What are the focus areas in Store Operation ? Create a list of the same. 10

- (b) Discuss major responsibilities of a Store Manager. 10
2. (a) What are the types of Retail Customers ? Discuss. 10
- (b) Discuss the bases of psychographic segmentation. 10
3. (a) Discuss the steps involved in designing retail organisational structure. 10
- (b) Draw an organisational structure of a small retailer with few stores in cities. 10
4. (a) What are different methods of compensation used in retail ? 10
- (b) How is performance appraisal conducted in retail ? Discuss. 10

5. (a) What are the major sources of goods shrinkage in a store ? 10
- (b) What are the elements of Open-to-Buy planning method ? Discuss. 10
6. (a) Explain the concept of asset utilisation. 10
- (b) What are the methods of depreciation of assets ? 10
7. “The final operation in a retail store is the billing process.” Explain. 20
8. Write short notes on any *four* of the following : $4 \times 5 = 20$
- (a) Effective service recovery strategies
- (b) Steps involved in manpower planning

[4]

- (c) Retail operation effectiveness
- (d) Integrating online and offline stores–
benefits
- (e) Objectives of space planning

BRL-103

रिटेलिंग में डिप्लोमा/बी. बी. ए. (रिटेलिंग)

(डी. आई. आर. आई. एल./

बी. बी. ए. आर. आई. एल.)

सत्रांत परीक्षा

जून, 2025

बी.आर.एल.-103 : स्टोर संचालन-I

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

नोट : (i) किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

(ii) सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

1. (क) स्टोर संचालन में फोकस क्षेत्र क्या हैं ? इनकी एक

सूची बनाइए।

10

[6]

(ख) एक स्टोर मैनेजर की प्रमुख जिम्मेदारियों पर चर्चा

कीजिए।

10

2. (क) खुदरा (रिटेल) ग्राहक कितने प्रकार के होते हैं ? चर्चा

कीजिए।

10

(ख) मनोग्राफिक (Psychographic) विभाजन के आधारों

पर चर्चा कीजिए।

10

3. (क) खुदरा संगठनात्मक संरचना को डिजाइन करने में

शामिल चरणों पर चर्चा कीजिए।

10

(ख) शहरों में कुछ दुकानों वाले छोटे खुदरा (रिटेल)

विक्रेता की संगठनात्मक संरचना बनाइए।

10

4. (क) खुदरा क्षेत्र में मुआवजे के कौन-कौन से तरीके

अपनाए जाते हैं ?

10

(ख) खुदरा क्षेत्र में प्रदर्शन मूल्यांकन कैसे किया जाता है ?

चर्चा कीजिए। 10

5. (क) किसी स्टोर में वस्तुओं की सिकुड़न के प्रमुख स्रोत

क्या हैं ? 10

(ख) ओपन-टू-बाय योजना पद्धति के तत्व क्या हैं ? चर्चा

कीजिए। 10

6. (क) परिसंपत्ति उपयोग की अवधारणा को समझाइए। 10

(ख) संपत्ति के मूल्यह्रास की विधियाँ क्या हैं ? 10

7. “खुदरा (रिटेल) स्टोर में अंतिम कार्य बिलिंग प्रक्रिया है।”

व्याख्या कीजिए। 20

8. निम्नलिखित में से किन्हीं चार पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :

4×5=20

(क) प्रभावी सेवा पुनर्प्राप्ति रणनीतियाँ

[8]

(ख) जनशक्ति नियोजन में शामिल चरण

(ग) खुदरा (रिटेल) परिचालन प्रभावशीलता

(घ) ऑनलाइन और ऑफलाइन स्टोर एकीकृत करने के
लाभ

(ङ) स्थान नियोजन के उद्देश्य

× × × × ×