

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

Term-End Examination

June, 2025

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

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 100

Note : Attempt any *five* questions.

1. What is Scientific Management ? Discuss the principles and features of scientific management. 20
2. What are the phases in decision-making process ? Discuss. What are the key areas of decision-making in retailing ? Explain with examples. 20

3. Explain the different leadership styles. What are their consequences ? What leadership styles are appropriate for retail business ? Discuss. 20
4. (a) Define and describe the control process, giving examples from retail industry. 10
- (b) How do you measure the performance of a retail outlet ? Discuss. 10
5. What is accounting process ? Explain accounting concepts and conventions. 20
6. Explain the importance of communication in retailing organizations. What are the types of communication barriers and how can you overcome barriers ? Discuss. 20
7. What is Retail Image ? What are physical and non-physical parts of the retail image ? Discuss. 20

8. Write short notes on any *two* of the following : 10+10

- (a) Omni-Channel in Retail-Benefits
- (b) Fire Safety for Retailers
- (c) Automated Customer Communication in Retail
- (d) Service Encounter in Retail

BRL-104**बी. बी. ए. (रिटेलिंग)****(बी. बी. ए. आर. आई. एल.)****सत्रांत परीक्षा****जून, 2025****बी.आर.एल.-104 : रिटेल प्रबन्धन परिप्रेक्ष्य****एवं सम्प्रेषण****समय : 3 घण्टे****अधिकतम अंक : 100****नोट : किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए।**

-
-
1. वैज्ञानिक प्रबंधन क्या है ? वैज्ञानिक प्रबंधन के सिद्धान्तों और विशेषताओं पर चर्चा कीजिए। 20
 2. निर्णय लेने की प्रक्रिया में कौन-से चरण होते हैं ? चर्चा कीजिए। खुदरा (रिटेल) बिक्री में निर्णय लेने के प्रमुख तत्व क्या हैं ? उदाहरण सहित समझाइए। 20

3. विभिन्न नेतृत्व शैलियों की व्याख्या कीजिए। उनके परिणाम क्या हैं ? खुदरा (रिटेल) व्यापार के लिए कौन-सी नेतृत्व शैलियाँ उपयुक्त हैं ? चर्चा कीजिए। 20
4. (क) खुदरा (रिटेल) उद्योग से उदाहरण देते हुए नियंत्रण प्रक्रिया को परिभाषित कीजिए और उसका वर्णन कीजिए। 10
(ख) किसी खुदरा (रिटेल) दुकान के प्रदर्शन को आप कैसे मापते हैं ? चर्चा कीजिए। 10
5. लेखांकन (Accounting) प्रक्रिया क्या है ? लेखांकन (Accounting) अवधारणाओं और परंपराओं की व्याख्या कीजिए। 20
6. खुदरा (रिटेल) बिक्री संगठनों में संचार के महत्व को समझाइए। संचार की बाधाएँ किस प्रकार की होती हैं और आप बाधाओं को कैसे दूर कर सकते हैं ? चर्चा कीजिए। 20
7. खुदरा (रिटेल) इमेज (छवि) क्या है ? खुदरा छवि के भौतिक और गैर-भौतिक भाग क्या हैं ? चर्चा कीजिए। 20

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

10+10

(क) खुदरा (रिटेल) क्षेत्र में सर्वचैनल (Omni-channel)–लाभ

(ख) खुदरा (रिटेल) विक्रेताओं के लिए अग्नि सुरक्षा

(ग) खुदरा (रिटेल) क्षेत्र में स्वचालित ग्राहक संचार

(घ) खुदरा (रिटेल) क्षेत्र में सेवा मुठभेड़ (Service Encounter)

× × × × ×