

Exam. Code : 111802

Subject Code : 4970

Bachelor of Vocation (Retail Management)

2nd Semester

COMMUNICATION SKILLS IN ENGLISH

Paper—BVRM—201

Time Allowed—3 Hours]

[Maximum Marks—35

Note :— All the questions are compulsory. Each question carries **5** marks.

- I. What points are borne in mind while attending a telephone call ?
- II. What are the components of a good conversation ?
- III. You are Jasleen, a student of B.Voc. (Photography and Journalism). You are asked to speak on the theme of religious intolerance in India and some parts of the world. You are to address the morning assembly. How will you go about it ?
- IV. India should improve the health of its citizens with the help of private participation. Do you agree with the proposition ?
- V. You are Seerat. You are to stay at Mumbai for two days along with your friend. Book a double-room at a good hotel. Enquire about the services provided by the hotel.

VI. Write the following words in IPA symbols :

(i) Peacock

(ii) Bamboo

(iii) Singer

(iv) Improve

(v) Choose

(vi) Spread

(vii) Mother

(viii) Fifth

(ix) Toy

(x) But.

VII. Makes stress on the following words :

(i) Employee

(ii) Engineer

(iii) Consist

(iv) Again

(v) Blackbird

(vi) Afar

(vii) Magic

(viii) Capacity

(ix) Tomorrow

(x) Never.

Exam. Code : 111802

Subject Code : 4971

Bachelor of Vocation (Retail Management)

2nd Semester

ਪੰਜਾਬੀ ਲਾਜ਼ਮੀ

Paper-BVRM-202(i)

Time Allowed—3 Hours]

[Maximum Marks—50

ਨੋਟ :- ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹਨ।

1. 'ਅੱਖਾਂ' ਲੇਖ ਦਾ ਸਾਰ ਆਪਣੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿਚ ਲਿਖੋ।

ਜਾਂ

'ਮਨੁੱਖੀ ਅਧਿਕਾਰ' ਲੇਖ ਦਾ ਸਾਰ ਆਪਣੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿਚ ਲਿਖੋ।

10

2. 'ਦਲਦਲ' ਕਹਾਣੀ ਦਾ ਵਿਸ਼ਾ ਵਸਤੂ ਦੱਸ ਕੇ ਉਸਦੇ ਮੁੱਖ ਪਾਤਰਾਂ ਦਾ ਪਾਤਰ ਚਿਤਰਣ ਵੀ ਕਰੋ।

ਜਾਂ

ਮੋਹਨ ਭੰਡਾਰੀ ਦੇ ਜੀਵਨ ਅਤੇ ਰਚਨਾ ਬਾਰੇ ਚਰਚਾ ਕਰਦਿਆਂ ਉਸਦੀ ਕਹਾਣੀ 'ਘੋਟਣਾ' ਰਾਹੀਂ ਉਸਦੀ ਕਹਾਣੀ ਕਲਾ ਬਾਰੇ ਚਰਚਾ ਕਰੋ।

10

3. ਸ਼ਬਦ ਰਚਨਾ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ ? ਪੰਜਾਬੀ ਭਾਸ਼ਾ ਦੇ ਪ੍ਰਸੰਗ ਵਿਚ ਸ਼ਬਦ ਬਣਤਰ ਦੇ ਪੈਟਰਨਾਂ ਦਾ ਉਲੇਖ ਕਰੋ।

5

4. ਨਾਂਵ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਦੇ ਕੇ ਇਸ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਿਸਮਾਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਦੱਸੋ।

5

5. ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਵਿਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇਕ ਤੇ ਪੈਰਾ ਰਚਨਾ ਕਰੋ :
 (ੳ) ਕਿਸਾਨੀ ਜੀਵਨ ਵਿਚ ਪਰਾਲੀ ਅਤੇ ਨਾੜ (ਫਸਲਾਂ ਦੀ ਰਹਿੰਦ ਖੁੰਹਦ) ਨੂੰ ਸਾਂਭਣ ਦੀ ਸਮੱਸਿਆ।
 (ਅ) ਪੰਜਾਬੀ ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਦੀ ਯੂਰਪ ਵੱਲ ਪ੍ਰਵਾਜ਼।
 (ੲ) ਸੜਕ ਹਾਦਸਿਆਂ ਦੇ ਮੁੱਖ ਕਾਰਨ। 5
6. ਪੈਰਾ ਪੜ੍ਹ ਕੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ ਦਿਓ :
 ਮਨੋਵਿਗਿਆਨੀ ਦੱਸਦੇ ਹਨ ਕਿ ਮਨ ਦੀ ਅਵਸਥਾ ਦਾ ਸਰੀਰ ਉੱਤੇ, ਅਰੋਗਤਾ ਉੱਤੇ ਅਤੇ ਦਿਮਾਗ ਉੱਤੇ ਬੜਾ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੈਂਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਮਨ ਵਿਚ ਕਰੋਧ ਪੈਦਾ ਹੋ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਅੱਖਾਂ ਲਾਲ ਹੋ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਸਰੀਰ ਕੰਬਣ ਲੱਗ ਪੈਂਦਾ ਹੈ, ਉਦਾਸੀ ਛਾ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਕੋਈ ਕੰਮ ਕਰਨ ਤੇ ਜੀਅ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ, ਲਿਖਣ-ਪੜ੍ਹਨ ਦਾ ਕੰਮ ਉੱਕਾ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦਾ। ਲਗਾਤਾਰ ਚਿੰਤਾ 'ਤੇ ਫਿਕਰ ਦੇ ਕਾਰਨ ਮਨੁੱਖ ਬੀਮਾਰ ਪੈ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਬਲੱਡ ਪ੍ਰੈਸ਼ਰ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਦੇ ਉਲਟ ਖੁਸ਼ੀ ਤੇ ਪ੍ਰਸੰਨਤਾ ਮਨੁੱਖ ਦੀ ਥਕਾਵਟ ਦੂਰ ਕਰ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। ਚਿੰਤਾ, ਫਿਕਰ ਤੇ ਉਦਾਸੀ ਦੂਰ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਹਰ ਕੰਮ ਚਾਅ ਨਾਲ ਕਰਨ ਦਾ ਜੀਅ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਜਾਹਰ ਹੈ ਥਕਾਵਟ, ਉਦਾਸੀ ਤੇ ਚਿੰਤਾ ਫਿਕਰ ਦੂਰ ਕਰਨ ਲਈ ਮਨੋਰੰਜਨ ਦੇ ਸਾਧਨਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨੇ ਬੜੇ ਜਰੂਰੀ ਹਨ। ਮਨੋਰੰਜਨ ਜਾਂ ਦਿਲ ਪ੍ਰਚਾਵੇ ਦੀ ਮਨੁੱਖੀ ਜੀਵਨ ਵਿਚ ਇਤਨੀ ਲੋੜ ਹੈ ਜਿਤਨੀ ਦਾਲ-ਭਾਜੀ ਵਿਚ ਨਮਕ ਦੀ ਅਤੇ ਭੋਜਨ ਵਿਚ ਚਟਨੀ ਆਚਾਰ ਦੀ। ਜਿਹੜਾ ਆਦਮੀ ਦਿਨ ਭਰ ਕੰਮ ਵਿਚ ਰੁੱਝਾ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਰਾਤ ਘਰ ਦੇ ਫਿਕਰਾਂ ਵਿਚ ਗੁਜ਼ਾਰ ਦੇਂਦਾ ਹੈ, ਉਸ ਦੀ ਨੀਂਦ ਤੇ ਭੁੱਖ ਘੱਟਣ ਲੱਗ ਪੈਂਦੀ ਹੈ ਤੇ ਉਹ ਬਿਮਾਰ ਪੈ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
 ਉਪਰੋਕਤ ਪੈਰਾ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹ ਕੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਸੰਖੇਪ ਵਿਚ ਉੱਤਰ ਦਿਓ :
 (1) ਕੀ ਮਨ ਦੀ ਅਵਸਥਾ ਦਾ ਮਨੁੱਖੀ ਸਰੀਰ ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ?

- (2) ਖੁਸ਼ੀ ਤੇ ਪ੍ਰਸੰਨਤਾ ਦਾ ਮਨੁੱਖੀ ਸਰੀਰ ਤੇ ਕੀ ਅਸਰ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ?
 (3) ਇਸ ਪੈਰੇ ਦਾ ਢੁਕਵਾਂ ਸਿਰਲੇਖ ਦਿਓ।
 (4) ਲਕੀਰੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦੇ ਅਰਥ ਲਿਖੋ।
 (5) ਕਿਹੜਾ ਮਨੁੱਖ ਬੀਮਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ? 5

ਭਾਗ-ੳ

7. ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਖਾਣਾਂ ਵਿਚੋਂ ਕਿਸੇ ਪੰਜ ਦੇ ਅਰਥ ਦੱਸ ਕੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਵਾਕਾਂ ਵਿਚ ਵਰਤੋ :
 ਅੰਬਾਂ ਦੀ ਭੁੱਖ ਅੰਬਾਕੜੀਆਂ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਲਹਿੰਦੀ
 ਆਪਣੀ ਅਕਲ ਤੇ ਪਰਾਇਆ ਧਨ ਬਹੁਤਾ ਜਾਪਦਾ ਹੈ
 ਹੱਥ ਨੂੰ ਹੱਥ ਧੋਂਦਾ ਹੈ
 ਸੱਦੀ ਨਾ ਬੁਲਾਈ ਮੈਂ ਲਾੜੇ ਦੀ ਤਾਈ
 ਕਿੱਥੇ ਰਾਜਾ ਭੋਜ ਕਿੱਥੇ ਗੰਗੂ ਤੇਲੀ
 ਚੋਰ ਤੇ ਲਾਠੀ ਦੋ ਜਣੇ ਮੈਂ ਤੇ ਭਾਈਆ ਕੱਲੇ
 ਛੱਜ ਤਾਂ ਬੋਲੇ ਛਾਨਣੀ ਕਿਉਂ ਬੋਲੇ
 ਪਾਣੀ ਵਿਚ ਸੋਟਾ ਮਾਰਿਆ ਪਾਣੀ ਦੋ ਨਹੀਂ ਹੋ ਜਾਂਦੇ।

ਭਾਗ-ਅ

- ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮੁਹਾਵਰਿਆਂ ਵਿਚੋਂ ਕਿਸੇ ਪੰਜ ਦੇ ਅਰਥ ਦੱਸ ਕੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਵਾਕਾਂ ਵਿਚ ਵਰਤੋ :
 ਸਿਰ ਤੇ ਹੱਥ ਧਰਨਾ, ਸਿਰ ਫੇਰਨਾ, ਹੱਥਾਂ ਦਾ ਸੁੱਚਾ ਹੋਣਾ, ਖੁੰਬ ਠੱਪਣੀ, ਕੌੜਾ ਘੁੱਟ ਭਰਨਾ, ਛੂ ਮੰਤਰ ਹੋ ਜਾਣਾ, ਜਾਨ ਸੁੱਕਣੀ, ਦੀਵਾ ਗੁੱਲ ਹੋਣਾ, ਫੂਕ ਨਿਕਲਣੀ। 5+5=10

Exam. Code : 111802

Subject Code : 4972

Bachelor of Vocation (Retail Management) 2nd Semester

ਮੁੱਢਲੀ ਪੰਜਾਬੀ

Paper-BVRM 202(ii)

Time Allowed—3 Hours]

[Maximum Marks—50

ਨੋਟ : ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹਨ।

ਭਾਗ—ਪਹਿਲਾ

1. (ੳ) ਸੰਯੁਕਤ ਸ਼ਬਦਾਂ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ ? ਕੋਈ ਪੰਜ ਸੰਯੁਕਤ ਸ਼ਬਦ ਲਿਖੋ। 5
- (ਅ) ਈ, ਕਾਰ, ਦਾਰ, ਤਾ, ਲਾ, ਪਿਛੇਤਰ ਲਗਾ ਕੇ ਸ਼ਬਦ ਬਣਾਉ। 5
- (ੲ) ਪੜਨਾਵ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ? ਉਦਾਹਰਣਾਂ ਸਹਿਤ ਸਪਸ਼ਟ ਕਰੋ। 5
- (ਸ) ਪੰਜ ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੇ ਨਾਂ ਲਿਖੋ। 5

ਭਾਗ—ਦੂਜਾ

2. (ੳ) ਭਾਸ਼ਾ ਨੂੰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਤ ਕਰੋ। 5
- (ਅ) ਮਾਤ ਭਾਸ਼ਾ ਦਾ ਮਹੱਤਵ ਬਿਆਨ ਕਰੋ। 5
- (ੲ) ਗੁਰਮੁਖੀ ਲਿੱਪੀ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਿਆਨ ਕਰੋ। 5

ਭਾਗ—ਤੀਜਾ

3. (ੳ) ਸੰਯੁਕਤ ਵਾਕ ਕੀ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ? 5
- (ਅ) ਪ੍ਰਸ਼ਨਵਾਚਕ ਵਾਕ ਕੀ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ? 5
- (ੲ) ਵਿਆਹ ਵਿੱਚ ਵਰਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਪੰਜ ਵਾਕ ਲਿਖੋ। 5

Sr. No. 5634

Exam.Code: 111802

Subject Code : 4973

Bachelor of Vocation (Retail Management) - 2nd Sem.

(2518)

Paper: BVRM-203

Retail Shopper Behaviour

Time allowed: 3 hrs.

Max. Marks: 50

Section A: Attempt any 10 questions. Each question carries 1 mark.

1. Explain:
 - i) Nature of shopper behavior
 - ii) Types of shoppers
 - iii) Buying roles
 - iv) Buying decision making
 - v) Need recognition
 - vi) Brand choice
 - vii) Customer needs
 - viii) Social class influences on consumer buying behavior
 - ix) Shopper motives
 - x) Elements of shopper attitude
 - xi) Retail customer service
 - xii) Attitude measurement

Section B: Attempt any 2 questions. Each question carries 10 marks.

2. What is shopper behavior? What is the importance of understanding shopper behavior for retailers?
3. Explain the techniques for understanding the retail dynamics of customers.
4. Write short notes on:
 - a) Search for information
 - b) Buying decision process for products
5. Briefly explain :
 - a) Information search process of consumers
 - b) Motivation research

Section C: Attempt any 2 questions. Each question carries 10 marks.

6. What are consumer needs and motives? Why is it important to understand them?
7. Describe types of shopper behavior groups. Also write a note on opinion leadership.
8. What is perception? Explain the importance and meaning of perception.
9. What is shopper attitude? Explain attitude development process.

5634(2518)100

Bachelor of Vocation (Retail Management) - 2nd Sem.**(2518)****Paper: BVRM-204****Human Resource in Retail Operations****Time allowed: 3 hrs.****Max. Marks: 50****SECTION-A (Attempt any ten)****10*1=10**

1. a) What is employee retention?
- b) Draw the diagram of process of selection.
- c) What are different On Job training methods?
- d) What is grievance redressal?
- e) What is HRP?
- f) What are assessment centers?
- g) What is the significance of training?
- h) What is labor turnover?
- i) Define training.
- j) What are organizational charts?
- k) What is recruitment?
- l) What are the various functions of HR in retail operations?

SECTION-B (Attempt any two)**2*10=20**

2. What do you mean by term retail management? What is its significance to the retailers?
3. What are the various methods of human resource planning? Discuss in detail.
4. How job specification is different from job analysis? Discuss various methods of job analysis?
5. Discuss in detail process of recruitment.

SECTION-C (attempt any two)**2*10=20**

6. What are the different types of wage systems? Discuss in detail.
7. Why labour participation in management is an essential factor to deal with employee turnover?
8. What are the various methods of Off Job training?
9. What is compensation planning? What is the need of having grievance redressal cells in an organization?

Exam. Code : 111802

Subject Code : 4975

Bachelor of Vocation (Retail Management)

2nd Semester

MANAGERIAL ECONOMICS

Paper—BVRM-205

Time Allowed—3 Hours]

[Maximum Marks—50

SECTION—A

1. Write short notes on the following :— $10 \times 1 = 10$

- (i) Managerial insight.
- (ii) Economic theory.
- (iii) Extension in demand.
- (iv) Cross elasticity of demand.
- (v) Supply curve.
- (vi) Short run production function.
- (vii) Marginal cost.
- (viii) Producer's equilibrium.
- (ix) Shut down point.
- (x) Normal profits.

SECTION—B

Note :— Attempt any **TWO** questions. Each carries **10** marks.

$2 \times 10 = 20$

2. How does managerial economics help managers in business decision making ? Explain in detail.

3. What are economic problems ? Highlight tools of managerial economics which helps in resolving economic problems.
4. Define market equilibrium. Demonstrate impact of changes in quantity demand and quantity supplied on the market equilibrium.
5. Define elasticity of demand. Describe important factors determining elasticity of demand.

SECTION—C

Note :— Attempt any **TWO** questions. Each carries **10** marks.

$$2 \times 10 = 20$$

6. Do you agree with the statement that 'Law of variable proportions' enables managers to take business decisions pertaining to maximization of production in the short run ?
7. Briefly explain following with examples:—
 - (i) Fixed and variable costs
 - (ii) Importance of Long run average cost curve in business decision making.
8. Why can't firms under perfect competition earn super normal profits in long run whereas it is possible to earn them in the short run ? Explain.
9. What do you mean by economic system ? Highlight role of government in different economic systems.