

Sr. No. 5631

Exam. Code: 111802

Subject Code : 4540

B. Voc. Retail Management - 2nd Sem.

(2517)

Paper-BVRM-201: Communication Skills in English

Time allowed: 3 hrs.

Max. Marks: 35

Note:- Attempt all questions. Each question carries 5marks.

1. Write a note on barriers to Effective Listening.
2. What are the components of a meaningful and easy conversation?
3. Suppose you are Amit. Your friend Ravi invites you to the inauguration of a public health centre in his village. Accept the invitation. (Write a dialogue.)
4. Write a dialogue between two friends Rita and Mansi who meet at the supermarket.
5. Science: Man's best friend. Give your views on this statement.
6. Mark the stress on any five of the following words:
verify, facial, aloud, necessity, temper, denote, machine.
7. Transcribe the following words in IPA symbols. (Do any five).
special, ticket, blessing, told, about, express, onion.

5631(2517)100

Sr. No. 5632

Exam. Code: 111802

Subject Code : 4541

B. Voc. Retail Management - 2nd Sem.

(2517)

Paper-BVRM-202(i): Punjabi Compulsory**Time allowed: 3 hrs.****Max. Marks: 50**

1. ਸਾਹਿਤ ਅਤੇ ਲੋਕ-ਸਾਹਿਤ ਲੇਖ ਦਾ ਸਾਰ ਲਿਖੋ।
ਜਾਂ
'ਮਨੁੱਖੀ ਅਧਿਕਾਰ' ਲੇਖ ਦਾ ਵਿਸ਼ਾ-ਵਸਤੂ ਲਿਖੋ। (10)
2. 'ਦਲਦਲ' ਕਹਾਣੀ ਦਾ ਵਿਸ਼ਾ-ਵਸਤੂ ਲਿਖੋ।
ਜਾਂ
ਸੰਤੋਖ ਸਿੰਘ ਧੀਰ ਦੀ ਕਹਾਣੀ ਕਲਾ ਸੰਬੰਧੀ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰੋ। (10)
3. ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਣ ਨੂੰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦੇ ਹੋਇਆਂ ਇਸਦਾ ਵਰਗੀਕਰਣ ਕਰੋ।
ਜਾਂ
ਸ਼ਬਦ ਬਣਤਰ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਦਿੰਦੇ ਹੋਏ ਇਸਦੇ ਸੰਕਲਪਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਉ। (10)
4. ਹੇਠ-ਲਿਖੇ ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇਕ 'ਤੇ ਪੈਰਾ ਰਚਨਾ ਲਿਖੋ:-
ਓ) ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ
ਅ) ਪੁਸਤਕਾਂ ਦੀ ਮਹੱਤਤਾ
ੲ) ਵਾਤਾਵਰਣ ਦੀ ਸੰਭਾਲ (5)
5. ਹੇਠ-ਲਿਖਿਆ ਪੈਰਾ ਪੜ੍ਹ ਕੇ ਪੁੱਛੇ ਗਏ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ ਦਿਉ:-

ਨੌਵੇਂ ਸਤਗੁਰੂ ਧਰਮ ਦੀ ਮੂਰਤਿ ਸਨ। ਉਸਰ ਰਹੇ ਨੌਵੇਂ ਸਮਾਜ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਆਤਮ ਤਿਆਗ ਅਤੇ ਪਰਉਪਕਾਰ ਦਾ ਸਬਕ ਚਾਂਦਨੀ ਚੌਂਕ, ਦਿੱਲੀ ਵਿੱਚ ਸੀਸ ਭੇਟ ਕਰਕੇ ਦਿੱਤਾ। ਗੁਰੂ ਗੋਬਿੰਦ ਸਿੰਘ ਜੀ ਇਸ ਮਹਾਨ ਵਿਰਸੇ ਦੇ ਉੱਤਰਧਿਕਾਰੀ ਸਨ। ਸੰਗਤ, ਪੰਗਤ, ਸੰਗਠਨ ਕੇਂਦਰੀ ਸਥਾਨ, ਸ਼ਬਦ ਬੋਹਿਥ, ਗੁਰੂ ਗ੍ਰੰਥ ਸਾਹਿਬ, ਸੰਜਮ, ਬਿਬੇਕ ਤੇ ਪਰਉਪਕਾਰ ਨੇ ਨਿਧਾਂ ਦਾ ਭੰਡਾਰ ਇਹਨਾਂ ਦਾ ਅਮੁੱਲ ਵਿਰਸਾ ਸੀ। ਇਸ ਅਮੁੱਲ ਵਿਰਸੇ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭੂ ਦੀ ਇਕੋ ਇਕ ਓਟ ਉਤੇ ਅਟਲ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਦਿਆਂ ਹੋਇਆਂ ਆਪ ਨੇ ਖਾਲਸਾ ਪੰਥ ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਕੀਤੀ।

ਪਰਤੋ ਜੀ/-

(2)

ਪ੍ਰਸ਼ਨ: 1. ਗੁਰੂ ਗੋਬਿੰਦ ਸਿੰਘ ਜੀ ਨੇ ਕਿਸ ਪੰਥ ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤੀ?

2. ਇਹਨਾਂ ਦਾ ਅਮੁੱਲ ਵਿਰਸਾ ਕੀ ਸੀ?

3. ਗੁਰੂ ਤੇਗ ਬਹਾਦਰ ਜੀ ਨੇ ਮਨੁੱਖਤਾ ਨੂੰ ਕੀ ਸਿੱਖਿਆ ਦਿੱਤੀ?

4. ਲਕੀਰੀ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦੇ ਅਰਥ ਲਿਖੋ।

5. ਪੈਰ੍ਹੇ ਦਾ ਢੁੱਕਵਾਂ ਸਿਰਲੇਖ ਲਿਖੋ।

(5)

6. ਓ) ਹੇਠ-ਲਿਖੇ ਅਖਾਣਾਂ ਵਿਚੋਂ ਪੰਜਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਵਾਕਾਂ ਵਿਚ ਵਰਤੋ ਕਿ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਰਥ ਸਪੱਸ਼ਟ ਹੋ ਜਾਣ:-

ਇਕ ਅਨਾਰ ਸੌ ਬੀਮਾਰ, ਛੱਜ ਤਾਂ ਬੋਲੇ ਛਾਣਨੀ ਕਿਉਂ ਬੋਲੇ, ਝੂਠ ਦੇ ਪੈਰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ, ਜਾ ਵਾਹ ਪਿਆ ਜਾਣੇ ਜਾਂ ਰਾਹ ਪਿਆ ਜਾਣੀਏ, ਜਾਂਦੇ ਚੋਰ ਦੀ ਲੰਗੋਟੀ ਹੀ ਸਹੀ, ਲਿਖੇ ਮੂਸਾ ਪੜ੍ਹੇ ਬੁਦਾ, ਕੰਧ ਓਹਲੇ ਪਰਦੇਸ, ਹੰਕਾਰਿਆ ਸੋ ਮਾਰਿਆ।

ਅ) ਹੇਠ-ਲਿਖੇ ਮੁਹਾਵਰਿਆਂ ਵਿਚੋਂ ਪੰਜਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਵਾਕਾਂ ਵਿਚ ਵਰਤੋ ਕਿ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਰਥ ਸਪੱਸ਼ਟ ਹੋ ਜਾਣ:

ਮਾਤ ਪਾ ਦੇਣਾ, ਖੁੱਕ ਕੇ ਚੱਟਣਾ, ਹੱਥ ਪੀਲੇ ਕਰਨਾ, ਅੱਗ ਵਰ੍ਹਨੀ, ਲੱਕ ਟੁੱਟ ਜਾਣਾ, ਦੰਦ ਖੱਟੇ ਕਰਨਾ, ਪੱਟੀ ਪੜ੍ਹਾਉਣੀ, ਲਹੂ ਪਸੀਨਾ ਇਕ ਕਰਨਾ।

(5+5=10)

5632(2517)100

B. Voc. Retail Management - 2nd Sem.

(2517)

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) Types of shoppers
 - ii) Buying participants
 - iii) Buying decision process
 - iv) Search for information
 - v) Post purchase dissonance
 - vi) Brand loyalty research
 - vii) Customer needs
 - viii) Reference groups
 - ix) WOM communication
 - x) Shopper needs
 - xi) Elements of shopper attitude
 - xii) Attitude measurement
 - xiii) CRM

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

2. What do you understand by shopper behavior? Explain the importance of understanding shopper behavior.
3. What do mean by retail dynamics of customers? Explain the techniques for understanding retail dynamics of customers.
4. Describe the stages in shopper purchase decision making process. How can the retailers influence customers at each of these stages?
5. Write a note on
 - a) Post purchase dissonance
 - b) Brand loyalty research

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

6. Explain the social influences on retail consumer behavior.
7. What are shopper behavior groups? Explain the types of groups and their influence on shopper behavior.
8. What is perception? Explain meaning and elements of perception.
9. Write a note on customer service in retail.

B. Voc. Retail Management - 2nd Sem.**(2517)****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 are organizational charts?
- b) Define job analysis.
- c) What is the need of human resource planning in retail sector?
- d) Enlist factors influencing wage system?
- e) Define selection.
- f) Explain objective of training.
- g) What do you mean by induction?
- h) What is grievance redressal?
- i) Why labour participation is important in management?
- j) Define job specification.
- k) What are the factors influencing employee turnover?
- l) What do you mean by compensation planning?

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

2. What do you mean by retail operations? What is the importance of it in current market?
3. Discuss in detail different types of organizational charts?
4. What do you mean by long run and short run objectives of HR in retail? Justify your answers with suitable examples.
5. What is job analysis? How job analysis is an important part of recruitment and selection?

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

6. What do you mean by motivation? Discuss theory of Maslow's need hierarchy in detail.
7. What is internal mobility of human resource? How internal mobility is different from induction?
8. What is compensation planning? Discuss in detail the various methods of compensation.
9. What are the different methods of training? What are its objectives and how is it evaluated?

Sr. No. 5636

Exam. Code: 111802

Subject Code : 4545

B. Voc. Retail Management - 2nd Sem.

(2517)

Paper-BVRM-205: Managerial Economics

Time allowed: 3 hrs.

Max. Marks: 50

Instruction to Candidates

- 1) Attempt any ten questions from Section – A.
- 2) Attempt any two questions from section- B and section- C.

Section – A

Q1. Answer the following

(10 x 1 = 10 marks)

- i. Opportunity Cost
- ii. Incremental Principle
- iii. Substitutes
- iv. Inferior Goods
- v. Cross Elasticity of Demand
- vi. Perfect Competition
- vii. Economic System
- viii. Variable Cost
- ix. Duopoly
- x. Producer's Equilibrium
- xi. Price Discrimination

Section – B

(2 X 10 = 20 marks)

Q2. "Managerial economics is an integration of economic theory, decision sciences and business management." Comment.

Q3. State and explain law of demand? Are there any exceptions to the law of demand?

Q4. Define Price Elasticity of Demand. What are the factors on which price elasticity of demand depend?

Q5. Define demand and supply. Explain the demand and supply equilibrium.

Section – C

(2 X 10 = 20 marks)

Q6. Explain and illustrate short run cost curves?

Q7. Explain the production function with two variable inputs?

Q8. What is monopolistic competition? How is price determined under it?

Q9. Define the concept of profit. Discuss its measurement?

Exam. Code: 1

Subject Code :

B. Voc. Retail Management - 2nd Sem.**(2517)****Paper-BVRM-206: Computer Practical-II (MS Office)****Time allowed: 3 hrs.****Max. Marks:****Note:**

- Attempt 10 questions from Section A. Each question carries 01 Mark.
- Attempt 02 questions from Section B. Each question carries 10 Marks.
- Attempt 02 questions from Section C. Each question carries 10 Marks.

Section A

1. Explain briefly:
 - a. How one can create a Spreadsheet?
 - b. What is the file format of MS-Excel?
 - c. What is the purpose of Data Range Command?
 - d. What is Data Sorting?
 - e. Why there is a need of filtered data?
 - f. What is the method of creating a Pivot Table?
 - g. What is the purpose of hyperlink?
 - h. What do you mean by Scenario?
 - i. Define the term Database.
 - j. What do you mean by Slicer?
 - k. Write total number of rows and columns within a worksheet.
 - l. Name the different elements of a worksheet.

Section B

2. What are the various data types available in MS-Excel? Explain citing suitable examples.
3. Explain the working of following using suitable example:
 - a. Absolute Referencing
 - b. Ceiling Function
 - c. Logical Function
 - d. User Defined Function
4. Define following functions with suitable examples:
 - a. Date & Time Functions
 - b. Engineering & Cube Functions
5. Discuss the various operations that can be performed with the help of Database and Statistical Functions.

Section C

6. Explain the procedure of creating a Pivot table. Discuss the various operations that can be performed with Pivot Table.
7. How data can be analysed and organized using Scenarios? Explain.
8. MS-Excel provides the facility of Import/Export of data. Discuss citing suitable example.
9. Explain following:
 - a. Creating a Custom Autofill list
 - b. Format Numbers by creating a custom number format
