

MAHARASHTRA STATE BOARD OF VOCATIONAL EXAMINATION, MUMBAI

EXAMINATION – JULY 2014

CERTIFICATE COURSE IN RETAIL OPERATIONS (408116)

TIME ALLOWED – 3 Hrs.

MARKS – 100

SUBJECT – ACCOUNTING & COMMUNICATION (TH – I)

Instructions :- 1) All questions are compulsory
2) Figures to the right indicate full marks.

Q.1. A) Fill in the blanks (Any five)

5

1. ----- is very important in modern world.
a) post b) mobile c) communication d) Telegraph
2. ----- is the efforts of persuading people to purchase goods.
a) production b) Salesmanship c) Trading A/C d) Balance
3. ----- Means a group of Accounts.
a) Ledger b) Journal c) Trading A/C d) Balance sheet
4. ----- is the modern effective medic to getting information about Service and goods.
a) sales b) purchases c) Assembly d) Advertisement
5. When sale is complete and service given by the trader is known as-----
a) sales b) Delivery c) After sales service d) Sales
6. In Retailing trade transactions are -----
a) low b) More c) wholesale d) maximum

b) State statement True or False (Any five)

5

1. Seller must have up to date knowledge of goods.
2. Communication is known as blood cells in the business.
3. Balance sheet have debit and credit sides.
4. cash Transactions are recorded in cash book of the business.
5. A motive may be defined as a drive or an urge for which an individual seeks satisfaction.
6. Retailer purchased goods from producers.

c) State long from (Any five)

5

1. P & L A/C
2. V.P.P.
3. W.W.W.
4. P.C.O.
5. S.T.D.
6. Ad.

d) Match the following pairs (Any Five)

'A' Group

- 1) Video conferencing
- 2) Trading A/C
- 3) Tolerance
- 4) work planning
- 5) Travelling Salesman
- 6) Balance sheet

'B' Group

- i) Anger Management
- ii) Time Management
- iii) Financial paper
- iv) Modern communication media
- v) Gross profit or loss
- vi) Retail Trade
- vii) Types of salesman

Q.2. - Attempt any two from the following 16

- 1) What is communication ? state importance of the communication
- 2) State characteristics of salesmanship
- 3) State Busing Behavior of Indian consumers.
- 4) Positive image is very important in personality development - Explain.

Q.3. - Attempt any two from the following 16

- 1) State steps in recruitment procedure of salesman.
- 2) Communication process explain in brief.
- 3) State primary rule of entries registered in Journal.
- 4) What objective making of final Accounts?

Q.4. Give answer in brief from the following (Any two) 16

- 1) Explain qualities of goods salesman
- 2) Explain goods of internal display.
- 3) State barriers to communication
- 4) Define ledger and state its advantages.

Q.5. write shot notes an any four of the following. 16

- 1) Training of salesman
- 2) Cash book
- 3) loos avoiding in retail Trade.
- 4) Grooming of material / goods.

Q.6. Attempt any two of the following 16

- 1) Explain briefly the funawutalls of good selling.
- 2) Explain communication by expiation
- 3) State Types of salesman
- 4) Explain the importance of Tally - Account.

- सूचना - १) सर्व प्रश्न सोडविणे आवश्यक
२) उजवीकडील अंक गुण दर्शवितात.

प्र.१ ला - अ) दिलेल्या पर्यायातून योग्य उत्तराची निवड करून वाक्ये पुन्हा लिहा. (कोणतेही पाच)

- १) ----- क्रिया ही आजच्या काळात अतिशय महत्वाची आहे.
(अ) टपाल (ब) मोबाईल (क) संदेशवहन (ड) तार
- २) ----- म्हणजे वस्तू खरेदी करण्यासाठी लोकांचे मन वळविण्याचा केलेला प्रयत्न होय.
(अ) उत्पादन (ब) विक्रयकला (क) चित्रकला (ड) भाषण
- ३) ----- म्हणजे निरनिराळ्या लेख्यांचा समूह होय.
(अ) खतावणी (ब) रोजकीर्द (क) व्यापार खाते (ड) ताळेबंद
- ४) वस्तूची व सेवेची माहिती देणारे ----- हे आधुनिक युगातील प्रभावी माध्यम आहे.
(अ) विक्री (ब) खरेदी (क) एकत्रीकरण (ड) जाहिरात
- ५) विक्रीचा शेवट झाल्यानंतरची जी सेवा असते त्यास ----- असे म्हणतात.
(अ) विक्रीत (ब) वितरण (क) विक्रयोत्तर सेवा (ड) विक्रय कोटा
- ६) किरकोळ व्यापारामध्ये व्यापार ----- प्रमाणात केला जातो.
(अ) कमी (ब) जास्त (क) घाऊक (ड) मोठ्या प्रमाणात

ब) चूक कि बरोबर ते सांगा. (कोणतेही पाच)

- १) विक्रेत्याला विक्रय वस्तूचे अदयायावत ज्ञान आवश्यक असते.
- २) संदेश वहनाला व्यवसायातील रक्तपेशी म्हणतात.
- ३) ताळेबंदाला नावे आणि जमा अशा दोन बाजू असतात.
- ४) रोख पुस्तकात व्यवसायातील रोख व्यवहार नोंदविले जाता.
- ५) ज्या इच्छेच्या समाधानासाठी व्यक्ती प्रयत्न करते तिला प्रेरणा म्हणतात.
- ६) किरकोळ व्यापारी उत्पादकाकडून माल खरेदी करतो.

क) खालील संज्ञा विस्तृत लिहा. (कोणतेही पाच)

- १) (P&L A/C) पी.ॲन्ड .एल.खाते
- २) (V.P.P) व्ही.पी.पी.
- ३) (W.W.W) डब्लू.डब्लू.डब्लू
- ४) (PCO) पी.सी.ओ.
- ५) (STD) एस.टी.डी.
- ६) (Ad) अॅड

ड) योग्य जीडया जुळवा (कोणतेही पाच)

गट 'अ'

- १) चित्रीत परिषद यंत्रणा
- २) व्यापार खाते
- ३) सहनशीलता
- ४) कार्याचे नियोजन
- ५) फिरता विक्रेता
- ६) ताळेबंद

गट 'ब'

- १) राग येण्यावर नियंत्रण
- २) वेळेचे व्यवस्थापन
- ३) आर्थिक पत्रक
- ४) आधुनिक संदेशवहन माध्यम
- ५) ढोबळ नफा /तोटा काढणे
- ६) किरकोळ व्यापार
- ७) विक्रेता प्रकार

प्र.२ रा- खालीलपैकी कोणत्याही दोन प्रश्नांची उत्तरे लिहा.

१६

- १) संदेशवहन म्हणजे काय ते सांगून संदेश वहनाचे महत्त्व सांगा .
- २) विक्रय कलेची वैशिष्ट्ये थोडक्यात सांगा.
- ३) भारतीय ग्राहकाची वैशिष्ट्ये सांगा.
- ४) व्यक्तीमत्त्व विकासासाठी सकारात्मक भूमिका महत्वाची असते- स्पष्ट करा.

प्र.३ रा - खालीलपैकी कोणत्याही दोन प्रश्नांची उत्तरे लिहा .

१६

- १) विक्रेत्याच्या भरतीसाठी कार्यपद्धतीतील टप्पे सांगा.
- २) संदेशवहन प्रक्रिया थोडक्यात सांगा.
- ३) रोजकिर्द (Journal) मध्ये नोंदणी करण्याचे प्राथमिक नियम सांगा.
- ४) अंतिम खाती (Final Accounts)तयार करण्यामागील उद्देश सांगा.

प्र.४ था - कोणत्याही दोन प्रश्नांची उत्तरे थोडक्यात लिहा.

१६

- १) आदर्श विक्रेत्याचे गुण सांगा.
- २) वस्तूचे आंतरिक प्रदर्शन स्पष्ट करा.
- ३) संदेश वहनातील अडथळे सांगा.
- ४) खतावणी म्हणजे काय ? खतावणीचे फायदे सांगा.

प्र.५.वा. - खालीलपैकी कोणत्याही चार टिपा लिहा .

१६

- १) प्रभावी संदेशवहन
- २) विक्रेत्याचे प्रशिक्षण
- ३) रोकड पुस्तक
- ४) किरकोळ व्यापारातील नुकसानी टाळणे
- ५) व्यापारी मालाची देखभाल

प्र.६.वा. - खालीलपैकी कोणत्याही दोन प्रश्नांची उत्तरे लिहा.

१६

- १) विक्रय कलेची मूलतत्वे थोडक्यात सांगा.
- २) प्रदर्शनाद्वारे संदेशवहन स्पष्ट करा.
- ३) विक्रेत्याचे प्रकार सांगा.
- ४) टॅली अकाऊंट (tally A/C) चे महत्त्व सांगा

MAHARASHTRA STATE BOARD OF VOCATIONAL EXAMINATION, MUMBAI

EXAMINATION – JULY 2014

CERTIFICATE COURSE IN RETAIL OPERATIONS (408116)

TIME ALLOWED – 3 Hrs.

MARKS – 100

SUBJECT – RETAIL OPERATION & MANAGEMENT (TH – II)

Instructions :- 1) All questions are compulsory

2) Figures to the right indicate full marks.

Q.1. A) Fill in the blanks (Any five)

5

- 1) ----- Situated at central place of the city.
a) chain store b) Departmental stores c) whole saler d) Mail business
- 2) ----- means sold goods as per demand of customer
a) Retailer b) Dalal c) wholesaker d) Middlemen
- 3) In the chain shops the price of goods are -----
a) low b) more c) suitable d) Non suitable
- 4) ----- Maintain self services
a) chain shops b) Departmental c) whole sale d) super market
- 5) Traders send their goods to customer by -----
a) mail order business b) chain shops c) Departmental d) supermarket
- 6) ----- is the main factor in marketing.
a) Producer b) Distributer c) Customer d) Seller

b) Write sentence True or False (Any Five)

5

- 1) Super market is types of retailing.
- 2) Retailer available local services to the customer.
- 3) Mail order business is successful in India
- 4) Retailer rendered after sales services to the consumer
- 5) Departmental stores situated at crowded area and central place of city.
- 6) There is no direct contact between retailer and consumer

c) Suggest suitable word (Any five)

5

- 1) A shop who sold goods by various branches of shops
- 2) A last person who needs to use goods
- 3) A last middlemen in distribution channel
- 4) Goods sold for fixed one price
- 5) Use of Knowledge and sill for certain effect
- 6) High level and lower level to be joined by managerial level

d) Match the following pairs (Any five)

'A' Group

- 1) O.J.T
- 2) P.T.C.
- 3) M.T.
- 4) T.T.
- 5) ... A.T.M.

'B' Group

- a) All time money
- b) Primary Teacher Training
- c) On the job Training
- d) Practical Training centre
- e) Mail transfer
- f) Telegraphic transfer

Q.2. Attempt any two from the following

16

- 1) State factors attracting global retailers to India
- 2) Types of customer explain
- 3) How you will do administration and management of shop?
- 4) How increase loyalty of customer about goods?

Q.3. Attempt any two from the following

16

- 1) Retail trader - a separate profession explain
- 2) Customer decision making process explain
- 3) Sources of receiving merchandise
- 4) Explain planning process in retail trade

Q.4. Attempt any two from the following

16

- 1) Types of retailers explain in brief
- 2) Lay - out of shops explain
- 3) State sources of customer information
- 4) Pricing policies - development explain

Q.5. Write short notes

16

- 1) Retailing in India
- 2) Customer loyalty
- 3) Visual merchandising
- 4) E - Retailing

Q.6. Attempt any two from the following

16

- 1) State Changes in the social structure and consumer behavior
- 2) Explain the concept of life cycle in retail
- 3) State role and responsibilities of traders
- 4) Explain Exterior after design

सूचना - १) सर्व प्रश्न सोडविणे आवश्यक

२) उजवीकडील अंक गुण दर्शवितात.

प्र.१ला. अ) दिलेल्या पर्यायातून योग्य उत्तराची निवड करून वाक्ये पून्हा लिहा. (कोणतेही पाच) ५

१) ----- दुकान शहरातील मध्यवर्ती ठिकाणी असते.

अ) साखळी ब) विभागीय क) घाऊक ड) टपाल

२) उपभोक्त्याच्या गरजेप्रमाणे माल विकणाऱ्या व्यापाऱ्यास ----- म्हणतात.

अ) किरकोळ व्यापारी ब) दलाल क) घाऊक व्यापारी ड) मध्यस्थ

३) साखळी पध्दतीच्या दुकानातील किमती ----- असतात.

अ) कमी ब) जास्त क) वाजवी ड) अवाजवी

४) ----- मध्ये स्वयं - सेवेची पध्दत ठेवलेली असते.

अ) साखळी दुकान ब) विभागीय दुकान क) घाऊक दुकान ड) सुपर मार्केट

५) ----- या पध्दतीत व्यापारी ग्राहकाला पोस्टाने वस्तू पाठवितात.

अ) टपाल विक्री व्यवसाय ब) साखळी दुकान क) एकछत्री दुकान ड) सुपर मार्केट

६) ----- हा विपणनाचा मुख्य घटक आहे.

अ) उत्पादक ब) वितरक क) ग्राहक ड) विक्रेता

ब) चूक की बरोबर ते सांगा (कोणतेही पाच) ५

१) विशाल बाजार हा एक किरकोळ व्यापाराचा प्रकार आहे.

२) किरकोळ व्यापारी ग्राहकांना स्थानीक सोयी उपलब्ध करून देतो

३) भारतात टपाल विक्री व्यवसाय चांगलाच यशस्वी झाला आहे.

४) किरकोळ व्यापारी उपभोक्त्यांना विक्रयोत्तर सेवा देतो.

५) एकछत्री दुकान गर्दीच्या ठिकाणी मध्यवर्ती जागी असते.

६) किरकोळ व्यापाऱ्यांच्या उपभोक्त्यांशी प्रत्यक्ष संबंध येत नाही.

क) खालील विधानासाठी योग्य शब्द सुचवा (कोणतेही पाच) ५

१) विविध शाखाद्वारे मालाची विक्री करणारे दुकान

२) वस्तूची गरज असणारा शेवटची व्यक्ती

३) वाटप साखळीतील शेवटचा दुवा

४) एकच निश्चित किंमतीत मालाची विक्री केली जाते.

५) योग्य परिणामासाठी ज्ञानाचा व कौशल्याचा उपयोग करणे.

६) उच्च स्तर आणि कनिष्ठ स्तर यांना जोडणारा व्यवस्थापनाचा स्तर

ड) योग्य जाडया जुळवा

'अ' गट

- १) ओ. जे. टी.
- २) पी.टी.सी.
- ३) एम. टी
- ४) टी.टी.
- ५) ए.टी.एम.

'ब' गट

- अ) ऑल टाईम मनी
- ब) प्रायमरी टीचर ट्रेनिंग
- क) ऑन दि जॉब ट्रेनिंग
- ड) मेल ट्रान्सफर
- इ) प्रॅक्टिकल ट्रेनिंग सेंटर
- फ) टेलिग्राफीक ट्रान्सफर

प्र.२ रा. खालीलपैकी कोणत्याही दोन प्रश्नांची उत्तरे लिहा.

१६

- १) जागतिक किरकोळ व्यापारी भारताकडे आकृष्ट होणारे घटक सांगा.
- २) ग्राहकांचे प्रकार सांगा
- ३) दुकानांचे प्रशासन व व्यवस्थापन कसे कराल ?
- ४) ग्राहकांची वस्तुविषयीची निष्ठा कशी वाढविता येईल ?

प्र.३ रा. खालीलपैकी कोणत्याही दोन प्रश्नांची उत्तरे लिहा.

१६

- १) किरकोळ व्यापार - एक स्वतंत्र व्यवसाय स्पष्ट करा.
- २) ग्राहक निर्णय प्रक्रीया थोडक्यात सांगा.
- ३) व्यापारी माल प्राप्त करण्याचे मार्ग सांगा.
- ४) किरकोळ व्यापारातील नियोजन प्रक्रिया स्पष्ट करा.

प्र.४. था. खालीलपैकी कोणत्याही दोन प्रश्नांची उत्तरे लिहा.

१६

- १) किरकोळ व्यापाऱ्याचे प्रकार थोडक्यात सांगा.
- २) दुकानाचा आराखडा - थोडक्यात स्पष्ट करा.
- ३) ग्राहकांची माहिती मिळविण्याचे मार्ग सांगा.
- ४) किंमत धोरण - विकास थोडक्यात स्पष्ट करा.

प्र.५ वा. खालीलपैकी टिपा लिहा.

१६

- १) भारतीय किरकोळ व्यापार
- २) ग्राहकांची निष्ठा

३) दृश्य स्वरूपातील व्यापारी माल

४) ई - रिटेलिंग

प्र.६ वा. खालीलपैकी कोणत्याही दोन प्रश्नांची उत्तरे लिहा.

१६

- १) ग्राहकाची वागणूक आणि समाज रचनेतील होणारे बदलांचा परिणाम सांगा.
- २) किरकोळ व्यापारातील 'लाईफ सायकल' संकल्पना थोडक्यात सांगा.
- ३) व्यापाऱ्याची भूमिका व जबाबदाऱ्या सांगा.
- ४) दुकानाच्या बाहेर माल ठेवण्याची रचना सांगा.

MAHARASHTRA STATE BOARD OF VOCATIONAL EXAMINATION, MUMBAI

EXAMINATION – JULY 2014

CERTIFICATE COURSE IN RETAIL OPERATIONS (408116)

TIME ALLOWED – 3 Hrs.

MARKS – 100

SUBJECT – ACCOUNTING & COMMUNICATION SKILLS (PR-I)

- instruction :- 1) All question are compuisory
 2) Figures to the right indicate fall mark
 3) All question carry equal mark.

20

Q.1 . Journalise the following Transaction in the books of Vijaykumar.

2013 . Jan .1 - Vijaykumar invested capital In business .	60000
7 - Purchased goods	10000
15 - Sold goods	6000
25 - paid cash to prashant	10000
31 - paid wages	3000

20

Q.2 . Demonstration of personal Interviews for the post of salesman with the help of following points .

- 1) Object 2) Nature of interview 3) Information of candidate
 4) Educational Qualification 5) Knowledge 6) Experience 7) Salary
 8) etc.

20

Q.3. State modern means of communication and draw a diagram of following.

- I. Digital code
 II. Analog Code
 III. Process of E' mail

Q.4. Prepare a specimen .

20

- 1) Specimen of Registered acknowledgment due.
 2) Filling of Money order .. form

Q.5 - Oral

10

Q.6 - Term-work

10

Sr.No.40811622

MAHARASHTRA STATE BOARD OF VOCATIONAL EXAMINATION, MUMBAI
EXAMINATION – JULY 2014
CERTIFICATE COURSE IN RETAIL OPERATIONS (408116)
TIME ALLOWED – 3 Hrs.
MARKS – 100
SUBJECT – CUSTOMER SERVICES & VISIT REPORTS (PR-II)

- Instruction 1) All question (are compulsory essential)
 2) At right hand indicates - marks
 3) All questions carry (have) equal Marks

- | | |
|---|----|
| Q.1. Prepare a Visit Report on your visit to a general merchant.
(use suitable names) | 20 |
| Q.2. Prepare a visit Report Writing on your visit to Apana Bazar in your town. (use suitable names) | 20 |
| Q.3. Prepare a detail report writing on your visit to Ghogale Complex Shopping Moll. (use suitable names) | 20 |
| Q.4. Prepare a general merchant interview on basis of various thing to about the occupation you are going to start. | 20 |
| Q.5 Oral | 10 |
| Q.6 Term work | 10 |