

[Time:03 Hrs]

[ Marks:100 ]

Please check whether you have got the right question paper.

- N.B:
1. All question are compulsory.
  2. Figures to the right indicate full marks.
  3. Students answering in the regional language should refer in case of doubt to the main text of the paper in English.

Q.1 A. **Multiple Choice Questions** 10

**Select the most appropriate answer from the option given below  
(Any Ten out of Twelve)**

- 1 ..... is the combination of supermarket and a department store.  
a. Shopping Malls b. Hypermarts c. Franchise d. Leased departments
- 2 Which of the following is a types of non-store formats?  
a. Direct Selling b. Supermarkets c. Discount Stores d. Hypermarts
- 3 The ..... provides enough space for the customers to move and shop freely.  
a. Angular Floor Plan b. Diagonal Floor Plan c. Straight Floor Plan d. Mixed Floor Plan
- 4 KPO stands for.....  
a. knowledge price outsourcing b. knowledge process outsourcing c. knowledge product outsourcing d. knowledge place outsourcing
- 5 In which year did Gartner Group first employed the acronym ERP as extension of material requirements planning (MRP)?  
a. 1950 b.1960 c.1980 d. 1990
- 6 Identify from the following the types of cards that can be used at the ATM:  
a. ATM Debit Cards b. ATM Credit Cards c. ATM Prepaid Card d. All of these
- 7 India's economy is the ..... largest in the world by nominal GDP and the fourth largest by purchasing power parity (PPP).  
a.eighth b. ninth c. tenth d. eleventh
- 8 .....banks have the largest number of ATMs in India.  
a. State Bank of India b. HDFC Bank c. Kotak Mahindra Bank d. IDFC
- 9 ..... means comprehensiveness.  
a. Global reach b. Ubiquity c. Universal Standards d. Information Density
- 10 Under which model buyers are given substantial discounts and incentives?  
a. Pricing model b. Personalized model c. Service model d. Comparison model
- 11 Olx.com and quicker.com are also examples of.....

a. B2B b.C2C c.P2P d.B2C

12

Which of the following is an advantage of Online Market Research?

a. Lack of response b. Termination c. Problem of technology d. Accuracy

Q.1 B

10

**State whether the following statements are True or False  
(Any Ten out of Twelve)**

1

Service production is a one – sided activity.

2

Services are intangible and perishable.

3

Retailing in India is one of the pillars of its economy.

4

Unorganized retailing refers to trading activities undertaken by licensed retailers.

5

In a non-retail environment, direct selling refers to the act of selling goods directly to customers.

6

Automatic Vending Machine is an example of store formats.

7

In the Information, Communication & Entertainment (ICE) age shopping has become a hobby for the new generation.

8

The concept of legal process outsourcing is based on the division of labour principle.

9

Harmonization is an advantage of ERP systems.

10

Stop payment of a cheque falls under the category of non-transactional services in Internet Banking.

11

As per RBI instructions banks have to resolve customer complaints by re-crediting the customer's account within 30 working days from the date of complaint.

12

Information is an outcome of networking.

- Q.2 Answer Any Two of the following Out of Three questions 15**
- a. What are services? Explain its features.
  - b. Describe the different Marketing mix elements.
  - c. Discuss the various challenges of service sector in India.
- Q.3 Answer Any Two of the following Out of Three questions 15**
- a. What are the various factors responsible for the growth of organized retailing in India?
  - b. State and explain the various career opportunities available in retail sector in India.
  - c. Write note on Mall Management.
- Q.4 Answer Any Two of the following Out of Three questions 15**
- a. What is KPO? Explain its objectives
  - b. Discuss the advantages and disadvantages of Internet Banking.
  - c. What is business networking? Explain its importance.
- Q.5 Answer Any Two of the following Out of Three questions 15**
- a. What is E-Commerce? State its main objectives.
  - b. Why is B2B most popular form of e-commerce?
  - c. Discuss the various reasons for Poor Response of E-Commerce in India.
- Q.6 Write notes on Any Four out of Six 20**
- a. Classification of Services
  - b. Distinguish between organized Retailing and Unorganized Retailing.
  - c. Types of layouts.
  - d. Enterprise Resource Planning (ERP).
  - e. Advantages of allowing FDI in retailing.
  - f. B2B E-Commerce

[वेळ: ३ तास]

[ गुण:100 ]

कृपया तुम्हाला योग्य प्रश्नपत्रिका मिळाली आहे का ते तपासा.

सूचना: १ सर्व प्रश्न अनिवार्य आहेत.

२ उजवीकडील आकडे पूर्ण गुण दर्शवतात.

३ प्रादेशिक भाषेत उत्तर देणाऱ्या विद्यार्थ्यांनी शंका असल्यास पेपरच्या मुख्य मजकुराचा इंग्रजीमध्ये संदर्भ द्यावा.

प्र.१ अ खाली दिलेल्या पर्यायातून सर्वात योग्य उत्तर निवडा  
(Any Ten out of Twelve)

१०

१ ..... हे सुपरमार्केट आणि डिपार्टमेंटल स्टोअरचे संयोजन आहे.

अ. शॉपिंग मॉल्स ब. हायपरमार्ट्स क. फ्रॅंचायझी ड. भाडेतत्वावरील विभाग

२ खालीलपैकी कोणता प्रकार नॉन-स्टोअर फॉर्मॅट आहे?

अ. डायरेक्ट सेलिंग ब. सुपरमार्केट क. सवलत स्टोअर्स ड. हायपरमार्ट्स

३ ..... ग्राहकांना मुक्तपणे फिरण्यासाठी आणि खरेदी करण्यासाठी पुरेशी जागा प्रदान करते.

अ. कोनीय मजला योजना ब. विकर्ण मजला योजना क. सरळ मजला योजना ड. मिश्र मजला योजना

४ के पी ओ म्हणजे .....

अ. ज्ञान किंमत आउटसोर्सिंग ब. ज्ञान प्रक्रिया आउटसोर्सिंग क. ज्ञान उत्पादन आउटसोर्सिंग ड. ज्ञान ठिकाण आउटसोर्सिंग

- ५ कोणत्या वर्षी गार्टनर ग्रुपने प्रथम संक्षेप इ आर पी चा विस्तार मटेरियल रिक्वायरमेंट्स प्लॅनिंग (MRP) म्हणून वापर केला?  
अ. १९५० ब. १९६० क. १९८० ड. १९९०
- ६ एटीएममध्ये वापरल्या जाणाऱ्या कार्डांचे प्रकार खालीलपैकी ओळखा:  
अ. एटीएम डेबिट कार्ड ब. एटीएम क्रेडिट कार्ड क. एटीएम प्रीपेड कार्ड ड. या सर्व
- ७ भारताची अर्थव्यवस्था नाममात्र GDP द्वारे जगातील .....  
क्रमांकाची आणि क्रयशक्ती समता (PPP) द्वारे चौथी सर्वात मोठी आहे.  
अ. आठवा ब. नववा क. दहावा ड. अकरावा
- ८ ..... भारतात एटीएमची संख्या सर्वात जास्त बँकांकडे आहे.  
अ. स्टेट बँक ऑफ इंडिया ब. एचडीएफसी बँक क. कोटक महिंद्रा बँक ड. IDFC
- ९ ..... म्हणजे सर्वसमावेशकता.  
अ. जागतिक पोहोच ब. सर्वव्यापकता क. सार्वत्रिक मानके ड. माहिती घनता
- १० कोणत्या मॉडेल अंतर्गत खरेदीदारांना भरीव सवलत आणि प्रोत्साहन दिले जाते?  
अ. किंमत मॉडेल ब. वैयक्तिकृत मॉडेल क. सेवा मॉडेल ड. तुलना मॉडेल
- ११ Olx.com आणि quicker.com ही ..... ची उदाहरणे आहेत.  
अ. बी २ बी ब. सी २ सी क. पी २ पी ड. बी २ सी
- १२ खालीलपैकी कोणता ऑनलाइन मार्केट रिसर्चचा फायदा आहे?  
अ. प्रतिसादाचा अभाव ब. समाप्ती क. तंत्रज्ञानाची समस्या ड. अचूकता

- १ सेवा उत्पादन ही एकतर्फी क्रियाकलाप आहे.
- २ सेवा अमूर्त आणि नाशवंत आहेत.
- ३ भारतातील किरकोळ विक्री हा त्याच्या अर्थव्यवस्थेचा एक आधारस्तंभ आहे.
- ४ असंघटित किरकोळ विक्री म्हणजे परवानाधारक किरकोळ विक्रेत्यांद्वारे केलेल्या व्यापार क्रियाकलापांचा संदर्भ.
- ५ किरकोळ नसलेल्या वातावरणात, थेट विक्री म्हणजे थेट ग्राहकांना वस्तू विकण्याच्या कृतीचा संदर्भ.
- ६ ऑटोमॅटिक वेंडिंग मशीन हे स्टोअर फॉर्मॅटचे उदाहरण आहे.
- ७ माहिती, कम्युनिकेशन आणि एंटरटेनमेंट (ICE) युगात खरेदी करणे हा नवीन पिढीचा छंद बनला आहे.
- ८ कायदेशीर प्रक्रिया आउटसोर्सिंगची संकल्पना कामगार तत्त्वाच्या विभाजनावर आधारित आहे.
- ९ सुसंवाद हा ईआरपी प्रणालीचा एक फायदा आहे.
- १० चेकचे पेमेंट थांबवणे हे इंटरनेट बँकिंगमधील गैर-व्यवहार सेवांच्या श्रेणीमध्ये येते.
- ११ RBI च्या सूचनेनुसार बँकांनी तक्रारीच्या तारखेपासून 30 कार्य दिवसांच्या आत ग्राहकाच्या खात्यात पुन्हा क्रेडिट करून ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण करावे.

१२ माहिती हा नेटवर्किंगचा परिणाम आहे.

- प्र.२ खालीलपैकी तीनपैकी कोणत्याही दोन प्रश्नांची उत्तरे द्या - १५  
 अ. सेवा म्हणजे काय? त्याची वैशिष्ट्ये समजावून सांगा.  
 ब. विविध मार्केटिंग मिक्स घटकांचे वर्णन करा.  
 क. भारतातील सेवा क्षेत्रातील विविध आव्हानांची चर्चा करा.
- प्र.३ खालीलपैकी तीनपैकी कोणत्याही दोन प्रश्नांची उत्तरे द्या - १५  
 क. भारतातील संघटित किरकोळ विक्रीच्या वाढीस जबाबदार असलेले विविध घटक कोणते आहेत?  
 ब. भारतातील किरकोळ क्षेत्रात उपलब्ध असलेल्या विविध करिअरच्या संधी सांगा आणि स्पष्ट करा.  
 क. मॉल व्यवस्थापनावर टीप लिहा.
- प्र.४ खालीलपैकी तीनपैकी कोणत्याही दोन प्रश्नांची उत्तरे द्या - १५  
 क. केपीओ म्हणजे काय? त्याची उद्दिष्टे स्पष्ट करा.  
 ब. इंटरनेट बँकिंगचे फायदे आणि तोटे यांची चर्चा करा.  
 क. बिझनेस नेटवर्किंग म्हणजे काय? त्याचे महत्त्व समजावून सांगा.
- प्र.५ खालीलपैकी तीनपैकी कोणत्याही दोन प्रश्नांची उत्तरे द्या - १५  
 क. ई-कॉमर्स म्हणजे काय? त्याची मुख्य उद्दिष्टे सांगा.  
 ब. ई-कॉमर्सचा बी २ बी हा सर्वात लोकप्रिय प्रकार का आहे?  
 क. भारतातील ई-कॉमर्सच्या खराब प्रतिसादाच्या विविध कारणांची चर्चा करा.
- प्र.६ सहापैकी कोणत्याही चारवर टिपा लिहा. २०

क. सेवांचे वर्गीकरण

ब. संघटित किरकोळ विक्री आणि असंघटित किरकोळ विक्री दरम्यान फरक करा.

क. लेआउटचे प्रकार.

ड. एंटरप्राइझ संसाधन नियोजन (ERP)

इ. रिटेलिंगमध्ये एफडीआयला परवानगी देण्याचे फायदे.

ई. बी 2 बी ई-कॉमर्स