

भाग ए परिचय		
कार्यक्रम: प्रमाणपत्र	वर्ष: प्रथम वर्ष	सत्र: 2021-22
पाठ्यक्रम क्रमांक	VI-COM-REMT	
पाठ्यक्रम शीर्ष	खुदरा प्रबंधन	
पाठ्यक्रम का प्रकार	व्यवसायिक	
पूर्व आवश्यकता यदि कोई हो	सभी संकाय के विद्यार्थियों के लिए	
पाठ्यक्रम सीखने के परिणाम सीएलओ	<p>पाठ्यक्रम के सफल समापन के बाद, छात्र निम्नलिखित में सक्षम होगा:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• खुदरा प्रबंधन की मौलिक अवधारणा की समझ।</li> <li>• दुकानदार के व्यवहार की समझ।</li> <li>• उपभोक्ता के व्यवहार की समझ।</li> <li>• व्यापारिक प्रबंधन की समझ।</li> <li>• विजुअल मर्चेडाइजिंग की समझ।</li> <li>• ईरिटेलिंग प्रणाली की समझ।</li> <li>• ईभुगतान प्रणाली की समझ।</li> </ul>	
अपेक्षित नौकरी की भूमिका कैरियर के अवसर	<p>रोजगार के अवसर, रिटेल आउटलेट ओनर, रिटेल मैनेजमेंट कंसल्टेंट, रिटेल सर्विस प्रोवाइडर</p> <p>विंडो ड्रेसिंग, रिटेल आउटलेट डिजाइनर, रिटेल इन्वेंटरी मैनेजर, ब्रांडेड कंपनियों में मर्चेडाइज प्रोफेशनल, विजुअल मर्चेडाइजर, ईकॉमर्स बिजनेस ऑपरेटर।</p>	
क्रेडिट मूल्य	4	



## भाग बी पाठ्यक्रम की सामग्री

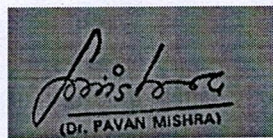
व्याख्यानों की कुल संख्या + प्रैक्टिकल (प्रति सप्ताह घंटों में): व्याख्यान -1 घंटा / प्रैक्टिकल अवधि -1 प्रायोगिक घंटा

व्याख्यान/प्रैक्टिकल की कुल संख्या : L-30hrs/P-30hrs

Module	Topics	No. of Hours
I	<p><b>खुदरा प्रबंधन की मूल बातें</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>खुदरा बिक्री की मूल अवधारणा, खुदरा विक्रेता के प्रकार, मल्टीचैनल खुदरा बिक्री संगठित खुदरा बिक्री, भारत में संगठित खुदरा बिक्री, खुदरा बाजार रणनीति, खुदरा प्रारूप और लक्ष्य बाजार, विकास रणनीतियां, मूल्य निर्धारण रणनीति। उपभोक्ता व्यवहार, उपभोक्ता व्यवहार के निर्धारक, उपभोक्ता विपणन रणनीति, उपभोक्ता निर्णय लेने की प्रक्रिया, संगठनात्मक उपभोक्ता व्यवहार, खरीद के बाद का व्यवहार।</li> <li>सर्विस रिटेलिंग- सर्विस रिटेलिंग का महत्व और इसकी चुनौतियां। सहिष्णुता, सेवा धारणा और अपेक्षा, सेवा रणनीति, सेवा त्रिकोण, विपणन मिश्रण, विपणन विभाजन के सेवा क्षेत्र में उपभोक्ता व्यवहार।</li> </ol>	10
II	<p><b>मर्चेन्डाइजिंग प्रबंधन</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>मर्चेन्डाइजिंग फिलॉसफी, मर्चेन्डाइजिंग प्लान, मर्चेन्डाइज बजट, वित्तीय सूची नियंत्रण, मूल्य निर्धारण रणनीति।</li> <li>विजुअल मर्चेन्डाइजिंग की मूल बातें, रिटेल स्टोर साइट और डिजाइन, स्टोर लेआउट, इमेज मिक्स, स्टोर एक्सटीरियर और इंटीरियर, कलर ब्लॉकिंग, साइनेज और अंडरस्टैंडिंग मैटेरियल प्लानोग्राम, विंडो डिस्प्ले।</li> </ol>	10
III	<p><b>ई-रिटेलिंग</b></p> <p>परिचय: ई-कॉमर्स, ई-बिजनेस और ई-मार्केटिंग, ई-कॉमर्स का विकास, ई-कॉमर्स बनाम पारंपरिक वाणिज्य, नेटवर्क इन्फ्रा-स्ट्रक्चर फॉर ई-कॉमर्स, इंटरनेट, एक्स्ट्रानेट ई-कॉमर्स एप्लिकेशन: उपभोक्ता एप्लिकेशन, संगठन एप्लिकेशन, प्रोक्योरमेंट - ऑनलाइन मार्केटिंग और विज्ञापन, ऑनलाइन इंटरएक्टिव रिटेलिंग, ई-कॉमर्स - बिजनेस मॉडल: बी 2 बी, बी 2 सी, सी 2 सी, बी 2 सरकार, सरकार से सरकार।</p> <p><b>ई-मार्केटिंग:</b> सूचना आधारित मार्केटिंग, ई-मार्केटिंग मिक्स - लागत, कनेक्टिविटी, सुविधा, ग्राहक, इंटरफ़ेस, डिलीवरी की गति। वेब रिटेलिंग, वेबसाइट विकास की प्रक्रिया। ई-रिटेलिंग/रिवर्स मार्केटिंग।</p> <p><b>इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली:</b> भुगतान प्रणाली का परिचय, ऑन-लाइन भुगतान प्रणाली, प्रीपेड ई-भुगतान प्रणाली, पोस्ट-पेड ई-पेमेंट सिस्टम, ई-कैश या डिजिटल कैश, ई-चेक, क्रेडिट कार्ड। स्मार्ट कार्ड, डेबिट कार्ड।</p>	10



<b>Practical</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• उत्पाद आधारित स्टोर लेआउट</li> <li>• उत्पाद विभाजन</li> <li>• उत्पाद मिश्रण</li> <li>• विंडो ड्रेसिंग (प्रदर्शन)</li> <li>• ऑनलाइन खुदरा बिक्री का विश्लेषण (उत्पाद आधारित)</li> <li>• उत्पाद आधारित ऑनलाइन रिटेलर का अनुक्रमण</li> <li>• भुगतान ऐप प्रक्रिया</li> <li>• केस स्टडी</li> <li>• खुदरा बिक्री के सभी पहलुओं को कवर करते हुए उद्योग विशेषज्ञों द्वारा व्यावहारिक सत्र।</li> </ul>	<b>30</b>	
<b>प्रोजेक्ट फील्ड ट्रिप: ब्रांडेड रिटेल स्टोर का भ्रमण</b>		
<b>Part C-Learning Resources</b>		
<b>Text Books, Reference Books, Other resources</b>		
<b>Suggested Readings:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Michael lacy, Barton A Weitz and Ajay Pandit, Retail management, Tata Mc Graw Hill Education Pvt. Ltd. New Delhi.</li> <li>2. KVC Madaan, Fundamental of retailing, Tata Mc Graw Hill Education Pvt. Ltd. New Delhi.</li> <li>3. Swapna Pradhan, Retail management, Tata Mc Graw Hill Education Pvt. Ltd. New Delhi.</li> <li>4. K.Rama Mohana Rao: Services Marketing, Pearson, 2 Ed. New Delhi.</li> <li>5. यू सी गुप्ता, रिटेल बिजनेस मैनेजमेंट, प्रागुन पब्लिकेशन, नई दिल्ली</li> <li>6. रवि बरवाल, ईकॉमर्स, भारत प्रकाशन, यमुना नगर</li> </ol>		
<b>Suggested equivalent online courses:</b>		
<a href="https://nptel.ac.in/content/storage2/courses/downloads_new/110104070/noc19_mg28_Assignment8.pdf">https://nptel.ac.in/content/storage2/courses/downloads_new/110104070/noc19_mg28_Assignment8.pdf</a> <a href="https://onlinecourses.swayam2.ac.in/imb19_mg02/preview">https://onlinecourses.swayam2.ac.in/imb19_mg02/preview</a>		



**(PROF. PAVAN MISHRA)**  
**Chairman**  
**Central Board of Studies (Commerce)**



<b>Part A Introduction</b>		
<b>Program: Certificate</b>	<b>Year: First Year</b>	<b>Session:2021-2022</b>
<b>Course Code</b>	<b>V1-COM-REMT</b>	
<b>Course Title</b>	<b>Retail Management</b>	
<b>Course Type</b>	<b>Vocational</b>	
<b>Pre-requisite (if any)</b>	<b>Open for all</b>	
<b>Course Learning outcomes (CLO)</b>	<p><b>After the successful completion of the course, the student shall be able to-:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Understand the Fundamental Concept of Retail Management.</li> <li>● Understand the shopper's behaviour</li> <li>● Understand the consumer's behaviour</li> <li>● Understand merchandise management.</li> <li>● Understand visual merchandising.</li> <li>● Understand E-Retailing system.</li> <li>● Understand E-Payment system.</li> </ul>	
<b>Expected Job Role / career opportunities</b>	<p><b>Business Opportunities</b> Retail Outlet Owner, Retail Management Consultant, Retail Service Provider</p> <p><b>Job Opportunities</b> Window Dressing, Retail Outlet Designer, Retail Inventory Manger, Merchandise Professional in Branded Companies, Visual Merchandiser, E-Commerce Business Operator.</p>	
<b>Credit Value</b>	<b>4</b>	



## Part B- Content of the Course

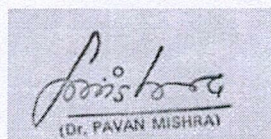
Total No. of Lectures + Practical (in hours per week): **L-1 Hr / P-1 Lab Hr**

Total No. of Lectures/ Practical: **L-30hrs/P-30hrs**

Module	Topics	No. of Hours
I	<p><b>Fundamentals of Retail Management</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Basic concept of Retailing, Types of Retailer, Multi-Channel retaility organised retaility Organised Retailing in India, Retail Market Strategy, Retail Format and target market, Growth Strategies, Pricing Strategy. Consumer behaviours, Determinants of consumer behaviour, Consumer Marketing strategy, Consumer decision making Process, Organisational consumers Behaviour, Post purchase behaviour.</li> <li>2. Service Retailing- Importance of service retailing and its Challenges. Consumer Behaviour in Services zone of Tolerance, Service Perception and Expectation, Service strategy, Service triangle, marketing mix, Marketing segmentation.</li> </ol>	10
II	<p><b>Merchandise Management</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Merchandising Philosophy, Merchandising plans, Merchandise budget, financial inventory control, Pricing Strategy. Basics of visual Merchandising, Retail Store site and design, Store layout, Image mix, Store Exterior and Interior, Color Blocking, Signage and Understanding Material Planograms, Window Display.</li> </ol>	10
III	<p><b>E-Retailing</b></p> <p>Introduction: The concepts of E-Commerce, E Business and E- Marketing, Evolution of E-Commerce, E-Commerce Vs Traditional Commerce, Network infrastructure for E-Commerce, Internet, Extranet. E-Commerce applications: Consumer Applications, Organisation Applications, Procurement - Online Marketing and Advertisement, Online Interactive Retailing, E-Commerce - Business Models: B2B, B2C, C2C, B2 Government, Government to Government.</p> <p>E-Marketing: Information based marketing, E-Marketing Mix - Cost, Connectivity, Convenience, Customer, interface, Speed of delivery. Web retailing, Process of website development. E-Retailing/reverse Marketing. Electronic Payment Systems: Introduction to payment systems, On-line payment systems-Prepaid E - payment systems, Post - paid E-payment systems, E-Cash or Digital Cash, E-Cheques, Credit cards. Smart cards, Debit cards.</p>	10



<b>Practical</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Product based Store Layout</li> <li>● Product Segmentation</li> <li>● Product Mix</li> <li>● Window Dressing (display)</li> <li>● Analysis of Online Retailing (Product based)</li> <li>● Indexing of product based online retailer</li> <li>● Payment App Procedure</li> <li>● Case studies</li> <li>● Practical Sessions by Industry Experts, covering all aspects of Retailing.</li> </ul>	<b>30</b>
<b>Project/ Field trip: - Visit to Branded Retail Store</b>		
<b>Part C-Learning Resources</b>		
<b>Text Books, Reference Books, Other resources</b>		
<b>Suggested Readings:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Michael lacy, Barton A Weitz and Ajay Pandit, Retail management, Tata Mc Graw Hill Education Pvt. Ltd. New Delhi.</li> <li>2. KVC Madaan, Fundamental of retailing, Tata Mc Graw Hill Education Pvt. Ltd. New Delhi.</li> <li>3. Swapna Pradhan, Retail management, Tata Mc Graw Hill Education Pvt. Ltd. New Delhi.</li> <li>4. K.Rama Mohana Rao: Services Marketing, Pearson, 2 Ed. New Delhi.</li> <li>5. Valeri Zeithmal, Mary Jo Binter, Dwayne D Gremler and Ajay Pandit: Services Marketing, Tata McGraw Hill, New Delhi. Kalakota &amp; Winston- Frontier of E-commerce, Pearson Education.</li> </ol>		
<b>Suggested equivalent online courses:</b>		
<a href="https://nptel.ac.in/content/storage2/courses/downloads_new/110104070/noc19_mg28_Assignment8.pdf">https://nptel.ac.in/content/storage2/courses/downloads_new/110104070/noc19_mg28_Assignment8.pdf</a> <a href="https://onlinecourses.swayam2.ac.in/imb19_mg02/preview">https://onlinecourses.swayam2.ac.in/imb19_mg02/preview</a>		



**(PROF.PAVAN MISHRA)**  
**Chairman**  
**Central Board of Studies(Commerce)**