पाठ्यक्रम संरचना
कक्षा–12वीं
विषय–रिटेल मार्केटिंग मैनेजमेंट(951)

पूर्णांक–100

सैद्धांतिक–100 (30%)
प्रायोगिक– 100 (70%)

क्र.	इकाई एवम् पाठ्यवस्तु	आंबटितअंक	कालखण्ड
भाग–01 रोजगार कौशल			
01	संचार कौशल	07	07
02	आत्म प्रबंधन कौशल	04	04
03	सूचना और संचार कौशल	01	04
04	उद्यमिता कौशल	03	04
05	हरित कौशल	05	05
भाग–02 व्यावसायिक कौशल			
01	ग्राहक की चिंताओ का समाधान करना	20	21
02	विश्वसनीय सेवा प्रदायगी	20	21
03	ग्राहक संबंध प्रबंधन	15	17
04	सेवा में निरंतर सुधार	15	17
05	टीम और संगठन के रूप में काम करना	10	10
	सैद्धांतिक –	**100 (W30%)**	**110**
	प्रायोगिक –	**100 (W70%)**	**130**
	कुल अंक –	**30+70 = 100**	**240**

प्रश्नपत्र योजना
कक्षा–12वीं
विषय–रिटेल मार्केटिंग मैनेजमेंट (951)

पूर्णांक– 100 समय –03घंटे

"A"- शैक्षिक उद्देश्य अनुसार अंक विभाजन

क्र.	शैक्षिक उद्देश्य	वस्तुनिष्ठ (MCQ/ VSA)	लघ उत्तरीय (SA-I)	लघु उत्तरीय (SA-II)	दीर्घ उत्तरीय (LA-I)	दीर्घ उत्तरीय (LA-II)	अति दीर्घ उत्तरीय (VLA)	कुल अंक	% अधिभार
		01	02	03	04	05	06		
1.	ज्ञानात्मक (Knowledge) परिभाषा, सिद्धांत, तथ्यों को पहचानना, सूचना इत्यादि पर आधारित स्मरण क्षमता पर आधारित प्रश्न	06	01	01	01	01	-	20	20%
2.	अवबोधात्मक (Understanding) अर्थ, व्याख्या, अंतर स्पष्ट करना, वैचारिक समझ, भावानुवाद	06	01	01	01	02	-	25	25%
3.	अनुप्रयोगात्मक (Application) उदाहरण सहित/संदर्भ और समझ के आधार पर दी गई नयी परिस्थितियों को समझना/सिद्धांत के समाधान/हल निकालना	03	03	04	01	-	-	25	25%
4.	विश्लेषणात्मक(Analysis) [HOTS] वर्गीकृत, तुलनात्मक, व्याख्या विभिन्न स्त्रोतो पर आधारित विशेष जानकारी को समाहित करना/एकीकरण/सुसंगठित करना/अंतर	-	-	-	01	-	01	10	10%
5.	मूल्यांकन (Evaluation) मूल्यांकन करना/समीक्षा करना/मूल्य निर्धारण /निष्कर्ष निकालना/चयन करना/तर्क आधारित	-	-	-	-	02	-	10	10%
6.	रचनात्मक (Creation/Synthesis) सृजन करना/पुर्वानुमान/योजना बनाना/ परिकल्पना/संगठित करना	-	-	-	01	-	01	10	10%
	योग	1(15) = 15	2(05) = 10	3(06) = 18	4(05) = 20	5(05) = 25	6(02) = 12	100	100%

"B" - प्रश्नानुसार विभाजन

क्र.	प्रश्नों के प्रकार	प्रत्येक प्रश्न पर आबंटित अंक	कुल प्रश्न	कुल अंक
1.	वस्तुनिष्ठ प्रश्न (MCQ/VSA)	01	1(15)	15
2.	लघुउत्तरीय (SA-I)	02	05	10
3.	लघुउत्तरीय (SA-II)	03	06	18
4.	दीर्घउत्तरीय (LA-I)	04	05	20
5.	दीर्घउत्तरीय (LA-II)	05	05	25
6.	अति दीर्घउत्तरीय (VLA)	06	02	12
	योग		23+1(15)=24	100

"C" -कठिनाई स्तर अनुसार विभाजन

क्र.	कठिनाई स्तर	अंक	प्रतिशत
1.	सरल (E)	25	25%
2.	औसत (AV)	50	50%
3.	कठिन (D)	25	25%
	योग	100	100%

ब्लूप्रिंट
कक्षा–12वीं
विषय–रिटेल मार्केटिंग मैनेजमेंट (951)

कुलअंक– 100 समय–3घंटे

क्र	इकाई एवंपाठ्यवस्तु ↓	अंकोका अधिभार ↓	वस्तुनिष्ठ (MCQ/ VSA) 01	लघुउत्तरीय (SA-I) 02	लघुउत्तरीय (SA-II) 03	दीर्घ उत्तरीय (LA-I) 04	दीर्घ उत्तरीय (LA-II) 05	अतिदीर्घ उत्तरीय (VLA) 06	कुलअंक	प्रश्नों की संख्या
		अंक →	1		3	4	5	6		
भाग–01 रोजगार कौशल										
01	संचार कौशल	07	2	-	-	-	1*	-	07	1(2)
02	आत्म प्रबंधन कौशल	04	-	-	-	1	-	-	04	1(0)
03	सूचना और संचार कौशल	01	1	-	-	-	-	-	01	0(1)
04	उद्यमिता कौशल	03	-	-	1	-	-	-	03	1(0)
05	हरित कौशल	05	2	-	1	-	-	-	05	1(2)
भाग–02 व्यावसायिक कौशल										
01	ग्राहक की चिंताओ का समाधान करना	20	2	1	2	1*	-	1*	20	5(2)
02	विश्वसनीय सेवा प्रदायगी	20	3	1	-	1*	1*	1*	20	4(3)
03	ग्राहक संबंध प्रबंधन	15	2	2	-	1*	1*	-	15	4(2)
04	सेवा में निरंतर सुधार	15	2	1	2	-	1*	-	15	4(2)
05	टीम और संगठन के रूप में काम करना	10	1	-	-	1	1*		10	2(1)
	योग	100	1(15) = 15	2(05) = 10	3(06) = 18	4(05)=20	5(05) = 25	6(02) = 12	100	23+1 (15)= 24

नोटः–

01. वस्तुनिष्ठ प्रश्नों के तीन भाग होंगे। खण्ड 'अ' में 05 बहुविकल्पीय प्रश्न (MCQ), खण्ड 'ब' में 05 रिक्त स्थान एवं खण्ड 'स' में 05 एक वाक्य में उत्तर दीजिए।

02. *तारांकित प्रश्नों में विकल्प दिए जायेंगे।

03. योग में कोष्ठक के बाहर की संख्या अंको को दर्शाती है तथा कोष्ठक के अंदर की संख्या प्रश्नों की संख्या को दर्शाती है।

प्रश्नपत्र संरचना
कक्षा–12वीं
विषय–रिटेल मार्केटिंग मैनेजमेंट(951)

पूर्णांक – 100 अंक

समय – 03:00 घण्टे

1. प्रश्न क्र0–1 वस्तुनिष्ठ प्रश्न है जिसमें तीन खण्ड होंगे :–

(i) खण्ड–अ में 05 बहुविकल्पीय प्रश्न (MCQ) है। प्रत्येक में 01 अंक निर्धारित है।

(ii) खण्ड–ब में 05 रिक्त स्थान होंगे। प्रत्येक में 01 अंक निर्धारित है।

(iii) खण्ड–स में 05 एक वाक्य में उत्तर दीजिए। प्रत्येक में 01 अंक निर्धारित है।

2. प्रश्न क्र0–02 से प्रश्न क्र0– 06 तक लघुउत्तरीय प्रश्न (SA-I) होगें। प्रत्येक में 02 अंक निर्धारित है। शब्द सीमा 30–50 शब्द

3. प्रश्न क्र0–07से प्रश्न क्र0–12 तक लघुउत्तरीय प्रश्न (SA-II) होगें। प्रत्येक में 03 अंक निर्धारित है। शब्द सीमा 50–75 शब्द

4. प्रश्न क्र0–13 से प्रश्न क्र0–17 तक दीर्घउत्तरीय प्रश्न (LA-I) होगें। प्रत्येक में 04 अंक निर्धारित है। शब्द सीमा 75–100 शब्द

5. प्रश्न क्र0–18 से प्रश्न क्र0–22 दीर्घउत्तरीय प्रश्न (LA-II) होगें। प्रत्येक में 05 अंक निर्धारित है। शब्द सीमा 100–150 शब्द

6. प्रश्न क्र0–23 तथा प्रश्न क्र0–24 तक अति दीर्घउत्तरीय प्रश्न (VLA) होगें। प्रत्येक में 06 अंक निर्धारित है। शब्द सीमा 150–200 शब्द

प्रायोगिककार्य (Prectical Work)

कक्षा–12वीं

विषय–रिटेल मार्केटिंग मैनेजमेंट(951)

मूल्यांकन योजना

पूर्णांक – 100 अंक

समय – 03:00 घण्टे

स.क्र.	विषयवस्तु	अंक
	बाह्य परीक्षक	
01.	लिखित परीक्षा – प्रायोगिक रिकॉर्ड में 05 प्रश्न अनिवार्य है।	30
02.	मौखिक परीक्षा	10
03.	त्वरीत परीक्षण – ट्रेड संबंधित उपकरणों/सामाग्रीयों की पहचान।	10
	आंतरिक परीक्षक	
01.	प्रायोगिक/प्रायोजना रिकॉर्ड – प्रायोगिक/प्रायोजना रिकॉर्ड तैयार करने हेतु मूल बिन्दु – उद्देश्य, आवश्यक सामाग्री, सिद्धांत, प्रक्रिया, सावधानियां, निष्कर्ष/परीणाम, लाभ, हानि, सीमाएं।	30
02.	पोर्टफोलियों – वार्षिक ट्रेडवार, गतिविधि, विवरण रिकॉर्ड	10
03.	प्रत्यक्ष अवलोकन (Field visit) – ट्रेड संबंधित प्रायोगिक अवलोकन के आधार पर।	10
	कुल अंक –	100

नोट –

01- प्रायोगिक रिकार्ड में कम से कम 10 प्रायोगिक/प्रायोजना कार्य अनिवार्य है।

परिशिष्ट – "C-2"

FORMAT OF BLUEPRINT (Subject other than language)

कक्षा– 12 वीं

विषय – रिटेल मार्केटिंग मैनेजमेंट (951)

अधिकतम अंक : 100

समय : 03 घण्टे

S N	Objective → / Form of Questions / Content Unit/ Sub Unit	Knowledge 20%						Understanding 25%						Application 25%						Analysis 10%						Evaluation 10%						Creation/synthesis 10%						Total Row Wise
		MCQ / VSA	SA-I	SA-II	LA-I	LA-II	VLA	MCQ / VSA	SA-I	SA-II	LA-I	LA-II	VLA	MCQ / VSA	SA-I	SA-II	LA-I	LA-II	VLA	MCQ / VSA	SA-I	SA-II	LA-I	LA-II	VLA	MCQ / VSA	SA-I	SA-II	LA-I	LA-II	VLA	MCQ / VSA	SA-I	SA-II	LA-I	LA-II	VLA	
		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	
भाग–I रोजगार कौशल																																						
1	संचार कौशल	1	-	-	-	1*	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1(2)
2	आत्म–प्रबंधन कौशल	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1(0)
3	सूचना और संचार प्रौद्योगिकी	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0(1)
4	उद्यमिता कौशल	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1(0)
5	हरित कौशल	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1(2)
भाग–II व्यावसायिक कौशल																																						
1	ग्राहक की चिंताओं का समाधान करना	1	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1*	-	-	5(2)
2	विश्वसनीय सेवा प्रदायगी	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1*	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1*	4(3)
3	ग्राहक संबंध प्रबंधन	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	2	-	1*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1*	-	-	-	-	-	-	-	4(2)
4	सेवा में निरंतर सुधार	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	1*	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4(2)
5	टीम और संगठन के रूप में काम करना	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1*	-	-	-	-	-	-	-	2(1)
Sub Total		1(6)	2(1)	3(1)	4(1)	5(1)	6(0)	1(6)	2(1)	3(1)	4(1)	5(2)	6(0)	1(3)	2(3)	3(4)	4(1)	5(0)	6(0)	1(0)	2(0)	3(0)	4(1)	5(0)	6(1)	1(0)	2(0)	3(0)	4(0)	5(2)	6(1)	1(0)	2(0)	3(0)	4(1)	5(0)	6(1)	23+1 (15) = 24
Total Column Wise		(Marks Total) 20						(Marks Total) 25						(Marks Total) 25						(Marks Total) 10						(Marks Total) 10						(Marks Total) 10						100

Notes:- Figures within brackets to indicate the number of questions and figures outside the brackets to indicate marks. Denotes that marks have been combined to form one question Summary.

MCQ/Fill in the blanks/One Sentence	No. 1 (15)	Marks - 15
SA-I	No. 05	Marks - 10
SA-II	No. 06	Marks - 18
LA-I	No. 05	Marks - 20
LA-II	No. 05	Marks - 25
VLA	No. 02	Marks – 12

पाठ्यक्रम

कक्षा– 12 वीं

विषय – रिटेल मार्केटिंग मैनेजमेंट (951)

भाग–01 रोजगार कौशल

इकाई 1 –संचार कौशल — अंक 07 — कालखंड 07

सत्र–1 : सक्रिय रूप से सुनना

सत्र–2 : Parts of Speech

सत्र–3 : Writing Sentences

इकाई 2 –स्व–प्रबंधन कौशल — अंक 04 — कालखंड 04

सत्र–1 : प्रेरणा और सकारात्मक दृष्टिकोण

सत्र–2 : परिणाम का अभिविन्यास (ओरिएटेंशन)

सत्र–3 : स्व–जागरूकता

इकाई 3 –सूचना और संचार प्रौद्योगिकी कौशल — अंक 01 — कालखंड 04

सत्र–1 : स्प्रेडशीट के साथ शुरू करना

सत्र–2 : स्प्रेडशीट में बुनियादी प्रचालन (Basic Operations) का प्रदर्शन करना

सत्र–3 : डेटा और फॉर्मेटिंग टेक्स्ट के साथ कार्य करना

सत्र–4 : स्प्रेडशीट में एडवास्ड फीचर्स

सत्र–5 : सॉफ्टवेयर प्रेजेटेंशन

सत्र–6 : प्रेजेटेंशन ओपन करना, क्लोज करना, सेव करना और इसे प्रिंट करना

सत्र–7 : प्रजेंटेशन में स्लाइड और टेक्स्ट के साथ कार्य करना

सत्र–8 : प्रजेंटेशन में एडवास्ट फीचर्स

इकाई 4 –उद्यमशीलता कौशल — अंक 03 — कालखंड 04

सत्र–1 : उद्यमशीलता और उद्यमी

सत्र–2 : उद्यमशीलता के लिए बाधाएं

सत्र–3 : उद्यमशीलता संबंधी व्यवहार

सत्र–4 : उद्यमशीलता संबंधी दक्षताएं

इकाई 5 –हरित कौशल — अंक 05 — कालखंड 05

सत्र–1 : हरित कार्य (ग्रीन जॉब्स)

सत्र–2 : हरित कार्यो (ग्रीन जॉब्स) के महत्व

भाग–02 व्यावसायिक कौशल

इकाई 1 – ग्राहक की चिंताओं का समाधान करना अंक 20 कालखंड 21

सत्र 1 : ग्राहक की समस्याओं की पहचान करना और उन्हें सुनना

सत्र 2 : ग्राहक की समस्याओं से निपटने के लिए संगठनात्मक प्रक्रियाएं

सत्र 3 : ग्राहकों को आश्वस्त करने के लिए बातचीत

सत्र 4 : ग्राहक की बार–बार आने वाली समस्याओं को संभालना

इकाई 2 – विश्वसनीय सेवा प्रदायगी अंक 20 कालखंड 21

सत्र 1 : ग्राहक सेवा प्रदान करने की प्रक्रिया और प्रणलियाँ

सत्र 2 : ग्राहक सेवा प्रदायगी की समीक्षा करना और उसका रखरखाव करना

सत्र 3 : ग्राहक सेवा जानकारी की रिकॉर्डिंग

सत्र 4 : डेटा के संग्रहण के लिए कानूनी आवश्यकताएं

इकाई 3 – ग्राहक संबंध प्रबंधन अंक 15 कालखंड 17

सत्र 1 : बिक्री को अधिकतम करना और संबंध बनाए रखना

सत्र 2 : ग्राहक और संगठन की आवश्यकता को संतुलित करना

सत्र 3 : संबंधों के विकास के लिए ग्राहक की अपेक्षाएं

सत्र 4 : प्रभावी संचार

इकाई 4 – सेवा में निरंतर सुधार अंक 15 कालखंड 17

सत्र 1 : ग्राहक सेवा में सुधार

सत्र 2 : परिवर्तनों के कार्यान्वयन के लिए तंत्र

सत्र 3 : निरंतर सुधार को बढ़ावा देना

सत्र 4 : सेवा काउंटर के परिवर्तनों में सुधार

इकाई 5 – टीम और संगठन के रूप में काम करना अंक 10 कालखंड 10

सत्र 1 : उपस्थिति और व्यवहार के लिए संगठन के मानक

सत्र 2 : समर्थित टीम कार्य

सत्र 3 : रिटेल संगठन में प्रभावी तरीके से कार्य करना

सत्र 4 : टीम के उद्देश्य और लक्ष्य