

भाग अ - परिचय		
कार्यक्रम: प्रमाण पत्र	वर्ष: प्रथमवर्ष	सत्र:2021-22
पाठ्यक्रम का कोड	VI-COM-FINT	
पाठ्यक्रम का शीर्षक	वित्तीय सेवाएं और बीमा	
पाठ्यक्रम का प्रकार :	व्यावसायिक	
पूर्वापेक्षा (Prerequisite) (यदि कोई हो)	सभी संकाय के विद्यार्थियों हेतु	
पाठ्यक्रम अध्ययन की परिलब्धियां (कोर्स लर्निंग आउटकम)(CLO)	<p>इस पाठ्यक्रम का अध्ययन करने के बाद छात्र सक्षम हो सकेंगे;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) बैंकिंग और बीमा सेवाओं के कार्यों को समझने में</li> <li>(2) विभिन्न वित्तीय सेवाओं जैसे बैंकिंग, निवेश सलाहकार, धन प्रबंधन, म्यूचुअल फंड, बीमा परामर्श, स्टॉक मार्केट, पूंजी पुनर्गठन, पोर्टफोलियो प्रबंधन आदि को समझने में</li> <li>(3) बैंकिंग और बीमा के कानूनी और नियामक पहलुओं के बारे में ज्ञान बढ़ाया</li> <li>(4) वित्तीय डेरिवेटिव के बारे में जागरूक होंगे</li> <li>(5) वित्तीय एवं बीमा सेवाओं के क्षेत्र में कार्य करने हेतु आवश्यक कौशल विकास में</li> </ol>	
अपेक्षित रोजगार / करियर के अवसर	वित्तीय सलाहकार	
क्रेडिट मान	4	

## भाग ब- पाठ्यक्रम की विषयवस्तु

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

मॉड्यूल	विषय	घंटे
I	<p><b>वित्तीय सेवाओं का अवलोकन</b>                      अर्थ, महत्व और वित्तीय सेवाओं का क्षेत्र, भारतीय वित्तीय प्रणाली, वित्तीय संस्थानों का संक्षिप्त अध्ययन - आरबीआई, वाणिज्यिक और सहकारी बैंक, गैर बैंकिंग वित्तीय संस्थान, विकास बैंक, मार्चेट बैंक, म्यूचुअल फंड की मूल बातें, क्रेडिट रेटिंग, सूक्ष्म वित्त का एक सिंहावलोकन।</p>	8
II	<p><b>वित्तीय बाजार</b>                      भारत में मुद्रा बाजार: महत्व, विशेषताएं और उपकरण, भारत में मुद्रा बाजार को मजबूत करने के उपाय, मुद्रा बाजार पर कार्य समूह की सिफारिशें।                      भारत में पूंजी बाजार: नया निर्गम बाजार और स्टॉक एक्सचेंज, स्टॉक एक्सचेंजों का महत्व, भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (सेबी) की भूमिका, म्यूचुअल फंड का अर्थ और वर्गीकरण, फंड का संचालन, शुद्ध संपत्ति मूल्य और भारत में म्यूचुअल फंड का विनियमन।                      वित्तीय साधन: नकद, व्युत्पन्न, विदेशी मुद्रा, ऋण आधारित और इक्विटी आधारित वित्तीय साधन।</p>	12
III	<p><b>बीमा के सिद्धांत और व्यवहार</b>                      बीमा की अवधारणा, सिद्धांत और प्रकार- जीवन बीमा, सूक्ष्म बीमा, वार्षिकियां, स्वास्थ्य बीमा, सामान्य बीमा, मोटर बीमा, समुद्री बीमा, संपत्ति बीमा और अन्य विविध बीमा, जोखिम की अवधारणा और जोखिमों का वर्गीकरण, बीमा दस्तावेज, ऑनलाइन बीमा, दावे और निपटान की प्रक्रिया, पॉलिसी के नियम और शर्तें, बीमा के कानूनी और नियामक पहलू (IRDA)।</p>	10
<b>प्रायोगिक पाठ्यक्रम</b>		
	<p>(1) ऑनलाइन बैंक खाता खोलने, ई-बैंकिंग संचालन और यूपीआई हस्तांतरण / भुगतान का अभ्यास करें।                      (2) एक काल्पनिक बीमा दावे के दस्तावेज तैयार करें।                      (3) विभिन्न वित्तीय कार्यों के बारे में चार्ट और मॉडल द्वारा प्रस्तुति।                      (4) एक बीमा एजेंट, म्यूचुअल फंड सलाहकार, स्टॉक ब्रोकर, निवेश सलाहकार और पोर्टफोलियो प्रबंधक आदि की भूमिका निभाएं।</p>	30
<p><b>Project/ Field trip:</b> कामकाज का निरीक्षण करने के लिए बैंकों और बीमा कंपनियों का दौरा कर रिपोर्ट तैयार करें</p>		

अनुशंसित सहायक पुस्तकें /ग्रन्थ/अन्य पाठ्य संसाधन/पाठ्य सामग्री:

- (1) आर.के. मिश्रा, आई एस यादव, ए पी कुमार, एस पी मिश्रा, जे किरणमाई, "बैंकिंग, बीमा और वित्तीय सेवाओं में जोखिम प्रबंधन", 2014, अकादमिक फाउंडेशन।
- (2) आर। गॉर्डन और नटराजन, "वित्तीय सेवाओं का भविष्य परिदृश्य", हिमालय प्रकाशन
- (3) सत्यदेवी, सी, वित्तीय सेवा बैंकिंग और बीमा, एस चंद
- (4) कुंजुकुंजू, बेन्सन, मोहनन, एस, "वित्तीय बाजार और भारत में वित्तीय सेवाएं", न्यू सेंचुरी प्रकाशन
- (5) धनेश कुमार खत्री, "डेरिवेटिव्स एंड रिस्क मैनेजमेंट", मैकमिलन
- (6) खान, एम वाई (२००५) वित्तीय सेवाएं, नई दिल्ली: टाटा मैकग्रा हिल एजुकेशन
- (7) माचिराजू, एच.आर. (२०१०) भारतीय वित्तीय प्रणाली नई दिल्ली: विकास पब्लिशिंग हाउस
- (8) अग्रवाल, ओ.पी. (२०११) बैंकिंग और बीमा, नई दिल्ली: हिमालय प्रकाशन

अनुशंसित डिजिटल प्लेटफॉर्म वेब लिंक

1 <https://hi.wikipedia.org/wiki/>

2 [https://www.nsdhindia.org/scmp/assets/image/1469030572-DRA Hindi Kaushal.pdf](https://www.nsdhindia.org/scmp/assets/image/1469030572-DRA_Hindi_Kaushal.pdf)



(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:2021-22</b>
<b>Course Code</b>	<b>V1-COM-FINT</b>	
<b>Course Title</b>	<b>FINANCIAL SERVICES AND INSURANCE</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 studying this Course, the Student will be able to;</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Understand the functions of Banking and Insurance services.</li> <li>2. Know about and able to perform various financial services such as Banking, Investment Advisory, Wealth Management, Mutual Funds, Insurance Consultancy, Stock Market, Capital Restructuring, Portfolio Management etc.</li> <li>3. Enhances knowledge about the legal and regulatory aspects of Banking &amp; Insurance.</li> <li>4. Aware about the financial derivatives.</li> <li>5. Develop skills to work in financial and insurance services.</li> </ol>	
<b>Expected Job Role / career opportunities</b>	<b>Financial Consultant</b>	
<b>Credit Value</b>	<b>4</b>	

<b>Part B- Content of the Course</b>		
Total No. of Lectures + Practical (in hours per week): <b>L-1Hr / P-1 Lab Hr</b>		
Total No. of Lectures/ Practical: <b>L-30hrs/P-30hrs</b>		
<b>Module</b>	<b>Topics</b>	<b>No. of Hours</b>
I	<p><b>Overview of Financial Services</b></p> <p>Meaning, Importance and Scope of financial services, Indian financial system, Brief Study of Financial Institutions – RBI, Commercial and Co- Operative Banks, Non-banking financial institutions, Development Bank, Merchant Bank, Basics of Mutual Funds, Credit Rating, An overview of micro finance.</p>	8
II	<p><b>Financial Markets</b></p> <p>Money Market in India: Importance, features and instruments, Measures to strengthen money market in India, Recommendations of the working group on money market.</p> <p>Capital Markets in India: New issue market and stock exchange, Importance of stock exchanges, Role of The Securities and Exchange Board of India (SEBI), Meaning and Classification of Mutual Funds, Operation of the Funds, Net Asset Value, and Regulation of Mutual Funds in India.</p> <p>Financial Instruments: Cash, Derivative, Foreign Exchange, Debt based and Equity based financial instruments.</p>	12
III	<p><b>Principles and Practices of Insurance</b></p> <p>Concept, Principles &amp; Types of Insurance-Life Insurance, Micro Insurance, Annuities, Health Insurance, General Insurance, Motor Insurance, Marine Insurance, Property Insurance and Other Miscellaneous Insurance, The Concept of Risk and Classification of Risks, Insurance Documents, Online Insurance, Process of claim and settlement, Policy Terms and Conditions, Legal and Regulatory Aspects of Insurance(IRDA).</p>	10
<b>Practical</b>		
	<p>(1) Practice online bank account opening, e-banking operations, and UPI transfers / payments.</p> <p>(2) Prepare the documents of a hypothetical insurance claim.</p> <p>(3) Visit to banks and insurance companies to observe the functioning.</p> <p>(4) Presentation by charts and models about various financial functions.</p> <p>(5) Role plays of an Insurance Agent, Mutual Fund Consultant, Stock Broker, Investment Advisor and Portfolio Manager etc.</p>	30
<b>Project/ Field trip/Project.</b>		

## Part C-Learning Resources

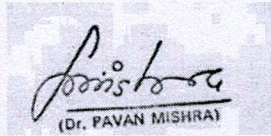
### Text Books, Reference Books, Other resources

#### Suggested Readings:

- (1) R.K. Mishra, I S Yadav, A. P Kumar, S P Mishra, J. Kiranmai, "Risk Management in Banking, Insurance and Financial Services", 2014, Academic Foundation.
- (2) R. Gordan & Natarajan, "Future scenario of Financial services", Himalaya Publication
- (3) Satyadevi, C., Financial Services Banking and Insurance, S.Chand
- (4) Kunjukunju, Benson, Mohanan,S, "Financial Markets and Financial Services In India",New Century Publication
- (5) Dhanesh Kumar Khatri, "Derivatives and Risk Management", Macmillan
- (6) Khan, M. Y. Financial Services. New Delhi: Tata McGraw Hill Education. (2005)
- (7) Machiraju, H. R. Indian Financial System. New Delhi: Vikas Publishing House (2010).
- (8) Agarwal, O. P. Banking and Insurance. New Delhi: Himalaya Publishing (2011).

#### Suggestive digital platforms web links

- 1 [https://ves.ac.in/tulsitech/wp-content/uploads/sites/16/2017/05/Banking Financial Services and Insurance.pdf](https://ves.ac.in/tulsitech/wp-content/uploads/sites/16/2017/05/Banking_Financial_Services_and_Insurance.pdf)
- 2 <https://www.aicte-india.org/sites/default/files/bvoc/BFSI.pdf>
- 3 <https://nsdcindia.org/sites/default/files/Banking-Financial-Services-Insurance.pdf>
- 4 <https://sgp.fas.org/crs/misc/IF10043.pdf>
- 5 [http://jmpcollege.org/downloads/BASICS OF FINANCIAL SERVICES 1.pdf](http://jmpcollege.org/downloads/BASICS_OF_FINANCIAL_SERVICES_1.pdf)



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

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

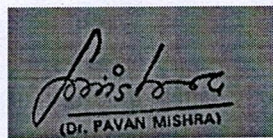
व्याख्यानों की कुल संख्या + प्रैक्टिकल (प्रति सप्ताह घंटों में): व्याख्यान -1 घंटा / प्रैक्टिकल अवधि -1 प्रायोगिक घंटा

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

Module	Topics	No. of Hours
I	<p><b>खुदरा प्रबंधन की मूल बातें</b></p> <p>1. 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।</p> <p>2. 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।</p>	10
II	<p><b>मर्चेन्डाइजिंग प्रबंधन</b></p> <p>1. मर्चेन्डाइजिंग फिलॉसफी, मर्चेन्डाइजिंग प्लान, मर्चेन्डाइज बजट, वित्तीय सूची नियंत्रण, मूल्य निर्धारण रणनीति।</p> <p>2. 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।</p>	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>	

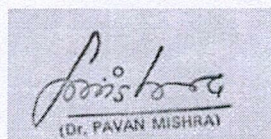
## Part B- Content of the Course

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)**