



आधिकारिक पाठ्यक्रम 2025-26
OFFICIAL SYLLABUS 2025-26
रिटेल / Retail
कोड: 463
कक्षा-दशम / Class-10th

विषय का नाम Subject Name	कोड Code	अवधि अंक Duration/Marks	परीक्षा चक्र Exam Cycle (ऑन-डिमांड) (On-Demand)
रिटेल Retail	H-463	3 घंटे /100 अंक 3 Hrs / 100 Marks	अप्रैल और अक्टूबर April And October
विषय सूची / Table of Contents			
क्र.सं. Sr.No.	विषय / Topic	विवरण / Details	
भाग-1: मूल जानकारी Part-1 Basic Information			
1.1	सीखने के उद्देश्य Learning Objectives	एनईपी 2020 के अनुरूप NEP 2020 Aligned	
1.2	करियर के अवसर Coding Career Opportunities	सॉफ्टवेयर डेवलपमेंट Software Development	
भाग-2: पाठ्यक्रम विवरण Part-2: Syllabus Details			
80 Marks			
2.1	इकाई 1 - खुदरा व्यापार का परिचय Unit 1 - Introduction to Retail	10 Marks	
2.2	इकाई 2 - खुदरा परिचालन Unit 2 - Retail Operations	10 Marks	
2.3	इकाई 3 - ग्राहक सेवा Unit 3 - Customer Service	10 Marks	
2.4	इकाई 4 - दृश्य व्यापार और प्रदर्शन Unit 4 - Visual Merchandising and Display	10 Marks	
2.5	इकाई 5 - बिक्री केंद्र संचालन Unit 5 - Point of Sale Operations	10 Marks	

(Handwritten signatures)

परीक्षा समिति / Examination Committee
केन्द्रीय मुक्त विद्यालयी शिक्षा एवं परीक्षा बोर्ड
Central Board of Open Schooling & Examination
नई दिल्ली / New Delhi

2.6	इकाई 6 - खुदरा व्यापार में उद्यमिता Unit 6 - Entrepreneurship in Retail	10 Marks
भाग-3: प्रायोगिक कार्य Part-3: Practical Work		20 Marks
3.1	व्यावहारिक अभ्यास Practical Exercises	10 Marks
3.2	मौखिक-स्वर Viva-Voce	10 Marks
भाग 4 से 11: अन्य (दिशानिर्देश, मूल्यांकन, करियर) TMA Part 4 To 11: Others (Guidelines, Assessment, Career) TMA		20 Marks

1. LEARNING OBJECTIVES (NEP 2020)

रिटेल ऑपरेशन्स: बुनियादी रिटेल ऑपरेशन्स और स्टोर मैनेजमेंट की तकनीकों को समझें।	Retail Operations: Understand basic retail operations and store management techniques.
ग्राहक सेवा: बेहतरीन ग्राहक संवाद और सेवा कौशल विकसित करें।	Customer Service: Develop excellent customer interaction and service skills.
तकनीकी कौशल: POS सिस्टम का संचालन करना और सामान को प्रभावी ढंग से संभालना।	Technical Skills: Operate POS systems and handle merchandise effectively.
दृश्य विक्री : प्रोडक्ट की विज़िबिलिटी और बिक्री बढ़ाने के लिए आकर्षक डिस्प्ले तैयार करें।	Visual Merchandising: Create attractive displays to enhance product visibility and sales.
रोज़गार-योग्यता: तेज़ी से बढ़ते खुदरा उद्योग के लिए नौकरी के लिए तैयार कौशल हासिल करें।	Employability: Acquire job-ready skills for the rapidly growing retail industry.
उद्यमिता: एक छोटा खुदरा व्यवसाय शुरू करने में स्वरोज़गार के अवसरों का पता लगाएँ।	Entrepreneurship: Explore self-employment opportunities in starting a small retail business.

सिद्धांत पाठ्यक्रम विवरण / Detailed Theory Syllabus 60 Marks

इकाई 1: खुदरा व्यापार का परिचय	10 अंक
<ul style="list-style-type: none"> रिटेल क्या है, भारत में इसका विकास, इसके स्वरूप (पारंपरिक, आधुनिक, ऑनलाइन), उद्योग की संरचना, करियर के अवसर, संचार और रोज़गार-योग्यता कौशल। 	10 Marks
Unit 1: Introduction to Retail	10 Marks
<ul style="list-style-type: none"> What is Retail, Evolution in India, Formats (Traditional, Modern, Online), Industry Structure, Career Opportunities, Communication & Employability Skills. 	10 अंक
इकाई 2: खुदरा संचालन	10 अंक
<ul style="list-style-type: none"> स्टोर का लेआउट, व्यवस्था (सामान प्राप्त करना, भंडारण, FIFO/FEFO), इन्वेंट्री प्रबंधन (जांच, पुनःपूर्ति), मर्चेडाइज़ की हैंडलिंग, हाउसकीपिंग और सुरक्षा, उत्पाद की जानकारी। 	10 Marks
Unit 2: Retail Operations	10 Marks
<ul style="list-style-type: none"> Store Layout, Organization (Receiving, Storage, FIFO/FEFO), Inventory Management (Checking, Replenishment), Merchandise Handling, Housekeeping & Safety, Product Knowledge. 	



परीक्षा समिति / Examination Committee
 केन्द्रीय मुक्त विद्यालयी शिक्षा एवं परीक्षा बोर्ड
 Central Board of Open Schooling & Examination
 नई दिल्ली / New Delhi

इकाई 3: ग्राहक सेवा	10 अंक
<ul style="list-style-type: none"> ग्राहकों को समझना, संचार कौशल, सेवा प्रक्रिया (अभिवादन, डेमो, प्रश्नों का समाधान), ग्राहक संतुष्टि, शिकायतों और प्रतिक्रियाओं का समाधान। 	
Unit 3: Customer Service	10 Marks
<ul style="list-style-type: none"> Understanding Customers, Communication Skills, Service Process (Greeting, Demo, Handling Queries), Customer Satisfaction, Handling Complaints & Feedback. 	
इकाई 4: दृश्य सामग्री और प्रदर्शन	10 अंक
<ul style="list-style-type: none"> सिद्धांत (संतुलन, रंग, लाइटिंग), डिस्प्ले के प्रकार (विंडो, इन-स्टोर, काउंटर), प्लानोग्राम की बुनियादी बातें, मौसमी डिस्प्ले, साइनेज और प्राइसिंग। 	
Unit 4: Visual Merchandising and Display	10 Marks
<ul style="list-style-type: none"> Principles (Balance, Color, Lighting), Types of Displays (Window, In-store, Counter), Planogram Basics, Seasonal Displays, Signage & Pricing. 	
इकाई 5: बिक्री केंद्र संचालन	10 अंक
<ul style="list-style-type: none"> पीओएस उपकरण, बिलिंग प्रक्रिया, नकदी प्रबंधन और मिलान, भुगतान विधियां (नकद, कार्ड, डिजिटल), वापसी और विनिमय प्रक्रियाएं। 	
Unit 5: Point of Sale Operations	10 Marks
<ul style="list-style-type: none"> POS Equipment, Billing Process, Cash Handling & Reconciliation, Payment Methods (Cash, Card, Digital), Return & Exchange Procedures. 	
इकाई 6: खुदरा क्षेत्र में उद्यमिता	10 अंक
<ul style="list-style-type: none"> छोटा व्यवसाय शुरू करना, व्यावसायिक योजना, सोर्सिंग, मूल्य निर्धारण, मार्केटिंग, वित्तीय प्रबंधन की बुनियादी बातें, कानूनी आवश्यकताएँ। 	
Unit 6: Entrepreneurship in Retail	10 Marks
<ul style="list-style-type: none"> Starting Small Business, Business Planning, Sourcing, Pricing, Marketing, Financial Management Basics, Legal Requirements. 	

प्रायोगिक कार्य / Practical & Project Work	20 Marks
A. स्टोर संचालन	
<ul style="list-style-type: none"> स्टोर का संगठन और हाउसकीपिंग उत्पादों की प्राप्ति और जाँच स्टॉक की व्यवस्था (FIFO/FEFO) मूल्य टैगिंग और लेबलिंग 	
A. Store Operations	04 Marks
<ul style="list-style-type: none"> Store organization & Housekeeping Product receiving & checking Stock arrangement (FIFO/FEFO) Price tagging & labeling 	
B. ग्राहक सेवा	04 अंक
<ul style="list-style-type: none"> ग्राहक का स्वागत और बातचीत उत्पाद का प्रदर्शन पूछताछ और शिकायतों का निपटारा 	
B. Customer Service	04 Marks
<ul style="list-style-type: none"> Customer greeting & interaction Product demonstration Handling queries & complaints 	
3. दृश्य बिक्री	04 अंक
<ul style="list-style-type: none"> खिड़की और शेल्फ डिस्प्ले तैयार करना काउंटर डिस्प्ले की व्यवस्था करना साइनबोर्ड का प्रभावी उपयोग 	

परीक्षा समिति / Examination Committee
केन्द्रीय मुक्त विद्यालयी शिक्षा एवं परीक्षा बोर्ड
Central Board of Open Schooling & Examination
नई दिल्ली / New Delhi

C. Visual Merchandising	04 Marks
<ul style="list-style-type: none"> • Creating window & shelf displays • Counter display setup • Using signage effectively 	
5. POS संचालन	04 अंक
<ul style="list-style-type: none"> • POS मशीन का संचालन • बिलिंग और बारकोड स्कैनिंग • नकद प्रबंधन और भुगतान • वापसी लेन-देन 	
5 . POS Operations	04 Marks
<ul style="list-style-type: none"> • Operating POS machine • Billing & Barcode scanning • Cash handling & Payments • Return transactions 	
काम के दौरान प्रशिक्षण (OJT)	
<ul style="list-style-type: none"> • रिटेल स्टोर में कम-से-कम 100 घंटे • ग्राहकों के साथ सीधा अनुभव • असली रिटेल माहौल का अनुभव 	
On-the-Job Training (OJT):	
<ul style="list-style-type: none"> • Minimum 100 hours in retail store • Hands-on experience with customers • Real retail environment exposure 	

मोखिक परीक्षा (04 अंक): खुदरा अवधारणाओं ग्राहक सेवा के ज्ञान POS संचालन और पेशेवर संचार कौशल का मूल्यांकन।

Viva Voce (04 Marks): Assessment of retail concepts customer service knowledge POS operation and professional communication skills.

प्रश्नपत्र डिज़ाइन / Question Paper Design (Theory)

60 Marks

खंड Section	प्रश्न का प्रकार Question Type	अंकों का आवंटन Marks Allocation
खंड अ Section A	एमसीक्यू (प्रत्येक 1 अंक) MCQs (1 mark each)	10 × 1 = 10 Marks
खंड ब Section B	संक्षिप्त उत्तर (प्रत्येक के लिए 2 अंक) Very Short Answer (2 marks each)	5 × 2 = 10 Marks
खंड स Section C	संक्षिप्त उत्तर (प्रत्येक के लिए 3 अंक) Short Answer (3 marks each)	4 × 3 = 12 Marks
खंड घ Section D	विस्तृत उत्तर (प्रत्येक 4 अंक) Long Answer (4 marks each)	3 × 4 = 12 Marks
खंड ऋ Section E	प्रकरण अध्ययन Case Study (6 marks)	1 × 6 = 06 Marks
	Total Theory:	60 Marks

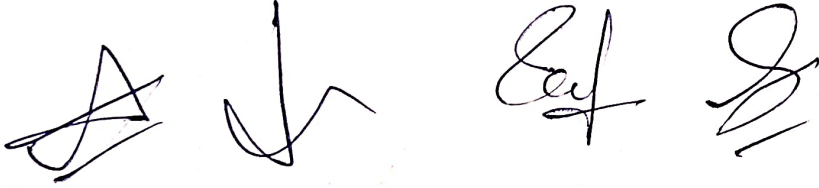
परीक्षा समिति / Examination Committee
केन्द्रीय मुक्त विद्यालयी शिक्षा एवं परीक्षा बोर्ड
Central Board of Open Schooling & Examination
नई दिल्ली / New Delhi

अंक विश्लेषण / Marks Analysis

घटक Component	विवरण Details	अंक Marks
लिखित Theory	लिखित परीक्षा Written Examination	60 Marks
प्रायोगिक / क्षेत्र कार्य Practical/Fieldwork	लेब परीक्षा और अभ्यास Lab Exam & Exercises	20 Marks
टीएमए TMA	ट्यूटर द्वारा मूल्यांकित असाइनमेंट Tutor Marked Assignment	20 Marks
	महायोग / Grand Total	100 Marks

केन्द्रीय मुक्त विद्यालयी शिक्षा एवं परीक्षा बोर्ड 2025-26

परीक्षा नियंत्रक / Examination Controller
केन्द्रीय मुक्त विद्यालयी शिक्षा एवं परीक्षा बोर्ड, दिल्ली



परीक्षा समिति / Examination Committee
केन्द्रीय मुक्त विद्यालयी शिक्षा एवं परीक्षा बोर्ड
Central Board of Open Schooling & Examination
नई दिल्ली / New Delhi