

2018

MARKETING & HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

CC 2.2 Chg

Module : I & II

Full Marks : 80

B

The figures in the margin indicate full marks.

*Candidates are required to give their answers in their own words
as far as practicable.*

(বিপণন ব্যবস্থাপনা এবং মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনা)

প্রাপ্তলিখিত সংখ্যাগুলি পূর্ণমান নির্দেশক

Group - A

শূন্যস্থান পূরণ করো :

১×২০

- ১। শূন্য-স্তর বিপণন প্রণালীকে বলা হয় _____ বিপণন।
(ক) কৌশলগত (খ) অপ্রত্যক্ষ
(গ) প্রত্যক্ষ (ঘ) কোনোটিই নয়
- ২। যে বাজারে পণ্যগুলি ক্রেতাদের অল্প পরিমাণে বিক্রয় করা হয়, সেই বাজারকে বলা হয় _____।
(ক) পাইকারি বাজার (খ) খুচরা বাজার
(গ) পণ্যের বাজার (ঘ) কোনোটিই নয়
- ৩। _____ হল একটি প্রক্রিয়া যার মাধ্যমে সম্ভাবনাপূর্ণ আবেদনকারীদের খুঁজে বার করা হয় সংগঠনের প্রকৃত ও অনুমিত পদ পূরণের জন্য।
(ক) নির্বাচন (খ) কর্মী সংগ্রহ
(গ) সংস্থাপন (ঘ) স্পষ্টভাবে জানা
- ৪। কর্মীদের কর্তব্য ও দায়িত্বের বন্টনকে _____ বলা হয়।
(ক) প্রশিক্ষণ (খ) নির্বাচন
(গ) সংস্থাপন (ঘ) পদোন্নতি
- ৫। কোনো কার্যের কর্তব্য ও দায়িত্ব এবং শর্তাবলী নথিবদ্ধ করাকে বলা হয় _____।
(ক) কার্যের বর্ণনা (খ) কার্যের বিশ্লেষণ
(গ) কার্যের মূল্যায়ন (ঘ) কোনোটিই নয়

Please Turn Over

- ৬। সঠিক ব্যক্তিকে সঠিক কার্যের জন্য বাছাই করাকে বলা হয় _____।
- (ক) সংস্থাপন (খ) প্রশিক্ষণ
(গ) নির্বাচন (ঘ) সংগ্রহ
- ৭। কর্মীদের যোগ্যতার ভিত্তিতে পদোন্নতিতে _____ বিবেচনা করা হয় না।
- (ক) দক্ষতা (খ) জ্ঞান
(গ) বিশেষ ক্ষমতা (ঘ) বয়োজ্যেষ্ঠতা
- ৮। _____ মানব সম্পদ পরিকল্পনার অন্তর্গত নয়।
- (ক) প্রশিক্ষণের পরিকল্পনা (খ) উৎপাদনের পরিকল্পনা
(গ) ক্ষতিপূরণের পরিকল্পনা (ঘ) উন্নয়নের পরিকল্পনা
- ৯। _____ হল সেইসব কার্যকলাপ যা সম্পাদনের মাধ্যমে পণ্য বা সেবা উৎপাদকের কাছ থেকে ভোক্তার কাছে পৌঁছায়।
- (ক) বিক্রয় (খ) বিপণন
(গ) ব্যবস্থাপনা (ঘ) দ্রব্য
- ১০। _____ হল সেই পরিমাণ অর্থ যা দিয়ে পণ্য বা সেবা সংগ্রহ করা যায়।
- (ক) মূল্য (খ) ব্যাঙ্ক জমা
(গ) নগদ জমা (ঘ) দাম
- ১১। _____ হল পণ্যের জন্য আধার বা আবরণ তৈরি ও নকশা করার সম্মিলিত কার্যকলাপ।
- (ক) মোড়কবন্ধন (খ) অঙ্কন
(গ) অভিজ্ঞাতকরণ (ঘ) বিজ্ঞাপন
- ১২। _____ হল যে পণ্য বা সেবা ভোগ করে।
- (ক) ক্রেতা (খ) বিক্রেতা
(গ) উৎপাদক (ঘ) ভোগকারী
- ১৩। মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনার মধ্যে পড়ে না _____।
- (ক) কার্যের মূল্যায়ন (খ) কার্য সমৃদ্ধ করা
(গ) আবেশন (ঘ) বিক্রয় প্রসার
- ১৪। কর্মীর শিক্ষা ও জ্ঞানকে _____ বলে।
- (ক) মানব মূলধন (খ) অস্পর্শনীয় সম্পত্তি
(গ) স্পর্শনীয় সম্পত্তি (ঘ) কোনোটিই নয়

(B-3)

J(2nd Sm.)-Mkt. & Hum. Res. Mgmt.-CC2.2Chg(CBCS)

১৫। 'ভালো প্রতিষ্ঠানের ভাবমূর্তি' তৈরি ও বজায় রাখার চেষ্টাকে বলা হয় _____।

- (ক) জনসম্পর্ক (খ) বিক্রয় সম্প্রসারণ
(গ) ব্যক্তিগত বিক্রয় (ঘ) বিজ্ঞাপন

১৬। অন-লাইন বিপণন হল _____ সম্পর্কিত।

- (ক) পণ্যের জীবনচক্র (খ) বিভাজন
(গ) বণ্টন (ঘ) মোড়কবন্ধন

১৭। সম্পাদিত কার্যের মূল্যায়ন _____ অন্তর্গত।

- (ক) সংগঠনের (খ) অনুপ্রেরণার
(গ) সংযোজনের (ঘ) নিয়ন্ত্রণের

১৮। _____ হল পূর্বানুমান ও পরিকল্পনা করা, সংগঠন গড়ে তোলা, আদেশ দেওয়া, সমন্বয় ও নিয়ন্ত্রণ করা।

- (ক) ব্যবস্থাপনা (খ) বিপণন
(গ) বিক্রয় (ঘ) বাণিজ্য

১৯। _____ সেই প্রক্রিয়া যার মাধ্যমে বাজার সুসম্বন্ধভাবে ভাগ করা হয়।

- (ক) বিপণন (খ) ব্যবস্থাপনা
(গ) বিভাজন (ঘ) পরিকল্পনা

২০। মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ _____ তথ্য সংরক্ষণ করে।

- (ক) ব্যবস্থাপনার (খ) ভোগকারীদের
(গ) কর্মচারীদের (ঘ) সরবরাহকারীদের

Group - B

নিম্নলিখিত প্রশ্নগুলির উত্তর দাও :

২×৩০

১। ব্যক্তিগত বিক্রয় নির্ভর করে :

- (ক) বিক্রয়কর্মীর গুণের উপর (খ) ক্রেতার গুণের উপর
(গ) ব্যবস্থাপনার গুণের উপর (ঘ) পণ্যের গুণের উপর

২। নিম্নলিখিত কার্যাবলীর কোনটি বণ্টনের মধ্যে পড়ে না?

- (ক) পণ্য (খ) মোড়কবন্ধন
(গ) পরিবহন (ঘ) বিজ্ঞাপন

- ৩। মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনা হল :
- (ক) নিয়োগকারী সংক্রান্ত (খ) কর্মচারী সংক্রান্ত
(গ) (ক) এবং (খ) উভয়েই (ঘ) কোনোটিই নয়
- ৪। পণ্যের আয়ুষ্কাল চক্রের দ্বিতীয় পর্যায় হল :
- (ক) প্রারম্ভিক পর্যায় (খ) উন্নয়ন পর্যায়
(গ) পূর্ণতা প্রাপ্তি পর্যায় (ঘ) অবনমন পর্যায়
- ৫। ক্রমানুসারে সাজাও : (i) প্রশিক্ষণ (ii) পদোন্নতি (iii) সম্পাদিত কার্যের মূল্যায়ন (iv) নিয়োগ
- (ক) (iv) (i) (iii) (ii) (খ) (iv) (iii) (ii) (i)
(গ) (i) (ii) (iii) (iv) (ঘ) (ii) (i) (iii) (iv)
- ৬। পণ্যদ্রব্য এবং সেবার মূল পার্থক্য হল :
- (ক) স্পর্শনীয়তা (খ) অস্পর্শনীয়তা
(গ) সুনাম (ঘ) উৎপাদন-খরচ
- ৭। বিপণন মিশ্রণের চারটি উপাদান হল :
- (ক) পণ্য, মূল্য, স্থান এবং প্রচার (খ) পরিকল্পনা, মূল্য, স্থান এবং প্রচার
(গ) মূল্য, স্থান, জনসাধারণ এবং প্রচার (ঘ) ক্রয়, স্থান, পণ্য এবং মূল্য
- ৮। সমষ্টিগত পরিবেশের অন্তর্গত হল :
- (ক) জনসংখ্যামূলক পরিবেশ (খ) প্রাকৃতিক পরিবেশ
(গ) অর্থনৈতিক পরিবেশ (ঘ) সব কয়টিই
- ৯। প্রাতিষ্ঠানিক সাফল্যের মূল বিষয়টি হল :
- (ক) দায়িত্ব (খ) হিসাব প্রদানে বাধ্যবাধকতা
(গ) (ক) এবং (খ) উভয়েই (ঘ) কোনোটিই নয়
- ১০। নিম্নলিখিত কোনটি কার্যের মূল্যায়ন পদ্ধতি নয় ?
- (ক) মাত্রা হিসাবকরণ (খ) পর্যায়করণ পদ্ধতি
(গ) ক্রমানুসার পদ্ধতি (ঘ) সরবরাহকারীদের মূল্যায়ন
- ১১। নিম্নলিখিত কোনটি বিক্রয় প্রসারের হাতিয়ার নয় ?
- (ক) উপহার (খ) বাতায়ন সজ্জা
(গ) বিক্রয় প্রতিযোগিতা (ঘ) জনসম্পর্ক

(B-5)

J(2nd Sm.)-Mkt. & Hum. Res. Mgmt.-CC2.2Chg(CBCS)

১২। সম্পাদিত কার্যের মূল্যায়নের অর্থ হল :

(ক) কর্মচারীদের কার্যের মূল্যায়ন

(খ) কোম্পানির কার্যের মূল্যায়ন

(গ) ব্যবস্থাপনার কার্যের মূল্যায়ন

(ঘ) কোনোটিই নয়

১৩। বিপণনের মুখ্য কার্যাবলী হল :

(ক) ক্রয়

(খ) বিক্রয়

(গ) অর্থসংস্থান

(ঘ) সবকয়টিই

১৪। মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনার পরিধির অন্তর্গত হল :

(ক) মানবসম্পদ প্রশিক্ষণ ও উন্নয়ন

(খ) শিল্প সম্পর্ক

(গ) কর্মীদের মঙ্গলসাধন

(ঘ) সব কয়টিই

১৫। কর্মী সংগ্রহ হল :

(ক) ধনাত্মক প্রক্রিয়া

(খ) ঋণাত্মক প্রক্রিয়া

(গ) (ক) এবং (খ) উভয়েই

(ঘ) কোনোটিই নয়

১৬। ভোক্তাদের জনসংখ্যামূলক বিভাজনের ভিত্তি হল :

(ক) শিক্ষা, বয়স, লিঙ্গ

(খ) পেশা, শিক্ষা, আয়

(গ) বয়স, লিঙ্গ, পেশা, আয়

(ঘ) কোনোটিই নয়

১৭। কোন ধরনের বিপণন হল প্রাকৃতিক পরিবেশের ক্ষতি না করে ক্রেতাদের প্রয়োজনপূরক ?

(ক) সামাজিক

(খ) অন-লাইন

(গ) সবুজ

(ঘ) সেবা

১৮। কর্মীদের আবেশন হল :

(ক) প্রশিক্ষণ

(খ) মূল্যবোধ শিক্ষা

(গ) প্রতিষ্ঠান ও পণ্য সম্পর্কে অবহিত করা

(ঘ) উৎসাহ ভাতা

১৯। যে প্রক্রিয়ার মাধ্যমে মানুষ জ্ঞান ও দক্ষতা অর্জন করে অভীষ্ট উদ্দেশ্য সাধনের জন্য, তাকে বলে :

(ক) স্পষ্টভাবে জানা

(খ) উন্নয়ন

(গ) প্রশিক্ষণ

(ঘ) কোনোটিই নয়

২০। কোনটি কর্মী নির্বাচনের পদক্ষেপ নয় ?

(ক) আবেদনপত্র গ্রহণ

(খ) লিখিত পরীক্ষা

(গ) সাক্ষাৎকার

(ঘ) পদোন্নতি

- ২১। প্রযুক্তিগতক্ষেত্রে প্রশিক্ষণ পদ্ধতিকে বলা হয় :
- (ক) সহকারীর কার্য (খ) শিক্ষানবিশ-এর কার্য
(গ) পরামর্শদানকারী-এর কার্য (ঘ) প্রশিক্ষক-এর কার্য
- ২২। চাকরি প্রার্থীদের একটি ঘরে বসিয়ে একটি বিষয় দেওয়া হয় বিশদভাবে আলোচনার জন্য, তাকে বলা হয় :
- (ক) চাপ সহ্য করার সাক্ষাৎকার (খ) দলগত আলোচনা
(গ) দলগত সাক্ষাৎকার (ঘ) প্রজ্ঞার সাক্ষাৎকার
- ২৩। কার্যের মূল্যায়ন চেষ্টা করে সুসম্বন্ধভাবে তুলনা করতে :
- (ক) শ্রমিকদের মধ্যে (খ) কার্যগুলির মধ্যে
(গ) সংগঠনগুলির মধ্যে (ঘ) বিভাগগুলির মধ্যে
- ২৪। কোনটি বিপণনের আধুনিক ধারণা ?
- (ক) উৎপাদনমুখী বিপণন (খ) ক্রেতামুখী বিপণন
(গ) (ক) ও (খ) উভয়ই (ঘ) কোনোটিই নয়
- ২৫। কর্মীপদ পূরণের অন্তর্গত নয় :
- (ক) নির্বাচন (খ) সংস্থাপন
(গ) সম্পাদিত কার্যের মূল্যায়ন (ঘ) নিয়ন্ত্রণের পরিধি
- ২৬। কোন পর্যায়টি ভোক্তার ক্রয়-সিদ্ধান্ত প্রক্রিয়ার অন্তর্গত নয় ?
- (ক) ক্রয়ের সিদ্ধান্ত (খ) ক্রয়ান্তর আচরণ
(গ) ভোক্তার আচরণ (ঘ) সাংস্কৃতিক উপাদান
- ২৭। নিম্নলিখিত কোনটি দোকান ছাড়া খুচরা ব্যবসার উদাহরণ ?
- (ক) সুপার বাজার (খ) পাইকারি বাজার
(গ) অন-লাইন বিপণন (ঘ) বাটার দোকান
- ২৮। বিপণনের অগ্রাধিকার হল :
- (ক) বাজার বিভাজন (খ) একীভূত বিপণন
(গ) মুনাফার সর্বাধিকরণ (ঘ) ক্রেতা সন্তুষ্টি
- ২৯। বিক্রয়ান্তর পরিষেবা নিশ্চিত করে :
- (ক) ক্রেতা ধরে রাখা (খ) ক্রেতা সন্তুষ্টি
(গ) উৎপাদক ও ভোক্তার মধ্যে সুসম্পর্ক (ঘ) কোনোটিই নয়

(B-7)

J(2nd Sm.)-Mkt. & Hum. Res. Mgmt.-CC2.2Chg(CBCS)

৩০। মানব সম্পদের মূল উপাদান হল :

(ক) জ্ঞান

(খ) দক্ষতা

(গ) সৃজনশীলতা

(ঘ) সব কয়টিই

(Marketing Management and Human Resource Management)

Group - A

Fill in the blanks :

1×20

1. Zero-Level marketing channel is called _____ marketing.
(a) Strategic (b) Indirect
(c) Direct (d) None of these
2. A market where products are sold to the customers in small quantities is known as _____.
(a) Wholesale market (b) Retail market
(c) Product market (d) None of these
3. _____ is a process of discovering of potential candidates for actual and anticipated organisational vacancies.
(a) Selection (b) Recruitment
(c) Placement (d) Orientation
4. Allocation of duties and responsibilities to the staff is called _____.
(a) Training (b) Selection
(c) Placement (d) Promotion
5. _____ can be defined as a written record of the duties, responsibilities and conditions of the job.
(a) Job description (b) Job analysis
(c) Job evaluation (d) None of these
6. Choosing the right person to the right job is called _____.
(a) Placement (b) Training
(c) Selection (d) Recruitment
7. Merit-based promotion does not consider employees' _____.
(a) skill (b) knowledge
(c) talent (d) seniority

8. Human Resource Planning does not include _____ .
- (a) Training Plan (b) Production Plan
(c) Compensation Plan (d) Development Plan
9. _____ refers to all activities that pertain to movement of goods or services from the manufacturer to consumer.
- (a) Selling (b) Marketing
(c) Management (d) Purchasing
10. _____ is the amount of money which is needed to acquire a product or service.
- (a) Value (b) Bank Balance
(c) Cash Balance (d) Price
11. _____ is the group of activities which involves designing and producing the container or wrapper for a product.
- (a) Packaging (b) Drawing
(c) Branding (d) Advertising
12. _____ is one who consumes goods or services.
- (a) Purchaser (b) Seller
(c) Manufacturer (d) Consumer
13. Human resource management does not include _____ .
- (a) Job evaluation (b) Job enrichment
(c) Induction (d) Sales promotion
14. Education, knowledge of staff are known as _____ .
- (a) Human Capital (b) Intangible Assets
(c) Tangible Assets (d) None of these
15. The attempt to build and maintain a 'good corporate image' is referred to as _____ .
- (a) Public relations (b) Sales promotion
(c) Personal selling (d) Advertising
16. On-line marketing is related to _____ .
- (a) Product Life Cycle (b) Segmentation
(c) Distribution (d) Packaging

(B-9)

J(2nd Sm.)-Mkt. & Hum. Res. Mgmt.-CC2.2Chg(CBCS)

17. Performance appraisal belongs to _____ .
- (a) Organising (b) Motivating
(c) Co-ordinating (d) Controlling
18. _____ means to forecast and plan, to organise, to command, to co-ordinate and to control.
- (a) Management (b) Marketing
(c) Selling (d) Commerce
19. _____ is a process to divide the market in a systematic way.
- (a) Marketing (b) Management
(c) Segmentation (d) Planning
20. Human Resource Development Department maintains records of _____ .
- (a) Management (b) Customers
(c) Employees (d) Suppliers

Group - B

Answer the following questions:

2×30

1. Personal selling depends on :
- (a) Quality of salesman (b) Quality of buyer
(c) Quality of the management (d) Quality of the product
2. Which of the following activity is not covered under distribution ?
- (a) Product (b) Packaging
(c) Transportation (d) Advertisement
3. Human Resource Management is :
- (a) Employer oriented (b) Employee oriented
(c) Both (a) and (b) (d) None of these
4. The second stage of product life cycle is :
- (a) Introductory stage (b) Growth stage
(c) Maturity stage (d) Declining stage
5. Arrange in order: (i) Training (ii) Promotion (iii) Performance appraisal (iv) Recruitment
- (a) (iv) (i) (iii) (ii) (b) (iv) (iii) (ii) (i)
(c) (i) (ii) (iii) (iv) (d) (ii) (i) (iii) (iv)

6. The main difference between goods and services is :
- (a) Tangibility (b) Intangibility
(c) Goodwill (d) Cost of production
7. The four elements of marketing mix are :
- (a) Product, Price, Place, Promotion (b) Plan, Price, Place, Promotion
(c) Price, Place, Public, Promotion (d) Purchase, Place, Product, Price
8. Macro-environment includes :
- (a) Demographic Environment (b) Natural Environment
(c) Economic Environment (d) All of these
9. The key factor behind organisational success is :
- (a) Responsibility (b) Accountability
(c) Both (a) and (b) (d) None of these
10. Which of the following is not a method of job evaluation?
- (a) Points rating (b) Ranking method
(c) Grading method (d) Rating of the suppliers
11. Which of the following is not a tool of sales promotion ?
- (a) Gifts (b) Window display
(c) Sales contests (d) Public relations
12. Performance appraisal means :
- (a) Evaluation of the performance of the employees.
(b) Evaluation of the performance of the company.
(c) Evaluation of the performance of the management.
(d) None of these
13. Basic function(s) of marketing are:
- (a) Buying (b) Selling
(c) Financing (d) All of these
14. The scope of human resource management includes:
- (a) Human resource training & development (b) Industrial relations
(c) Employees' welfare (d) All of these

(B-11)

J(2nd Sm.)-Mkt. & Hum. Res. Mgmt.-CC2.2Chg(CBCS)

15. Recruitment is a :
- (a) Positive process
 - (b) Negative process.
 - (c) Both (a) and (b)
 - (d) None of these
16. Demographic grouping of consumers are based on :
- (a) Education, Age and Gender
 - (b) Occupation, Education and Income
 - (c) Age, Gender, Occupation and Income
 - (d) None of these
17. Which type of marketing refers to meet consumer's needs without adversely affecting the natural environment ?
- (a) Social
 - (b) On-line
 - (c) Green
 - (d) Service
18. Induction of employees relates to :
- (a) Training
 - (b) Value education
 - (c) Orientation about the organisation and the product
 - (d) Incentives
19. The process through which people acquire knowledge and skill for a particular purpose is known as :
- (a) Orientation
 - (b) Development
 - (c) Training
 - (d) None of these
20. Which one is not a step of selection of employees ?
- (a) Receiving application
 - (b) Written test
 - (c) Interview
 - (d) Promotion
21. The method of training in technical fields is called:
- (a) Internship
 - (b) Apprenticeship
 - (c) Mentoring
 - (d) Coaching
22. The process where one topic is given for discussion to the candidates assembled in a room is called :
- (a) Stress Interview
 - (b) Group Discussion
 - (c) Group Interview
 - (d) Depth Interview
23. Job evaluation tries a systematic comparison among :
- (a) Workers
 - (b) Jobs
 - (c) Organisations
 - (d) Departments

