

2021

**MARKETING MANAGEMENT AND
HUMAN RESOURCE MANAGEMENT**

Paper : CC 2.2 Chg

Full Marks : 80

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

প্রান্তলিখিত সংখ্যাগুলি পূর্ণমান নির্দেশক।

(বিপণন ব্যবস্থাপনা)

মডিউল - ১

বিভাগ - ক

নিম্নলিখিত প্রশ্নগুলির জন্য সঠিক বিকল্প নির্বাচন করো (যে-কোনো পাঁচটি)।

২×৫

- ১। _____ হলেন আধুনিক বিপণনের জনক।
(A) ম্যাসলো (B) বার্নার্ড
(C) ড্রাকার (D) ফিলিপ কোটলার।
- ২। নিম্নলিখিত কোনটি বিপণন মিশ্রণের উপাদান নয়?
(A) উদ্দিষ্ট বাজার (B) পণ্য
(C) বণ্টন (D) প্রসার।
- ৩। বাজার _____ নিয়ে গঠিত হয়।
(A) সম্ভাব্য ক্রেতা (B) আসল ক্রেতা
(C) উভয়ই, (A) ও (B) (D) কোনোটিই নয়।
- ৪। বিপণন মধ্যস্থতাকারীরা হল _____।
(A) প্রতিনিধিরা (B) খুচরা কারবারীরা
(C) আর্থিক মধ্যস্থতাকারীরা (D) সবগুলিই।
- ৫। ভোগকারীর সিদ্ধান্ত গ্রহণের প্রক্রিয়া শুরু হয় _____।
(A) প্রয়োজনের স্বীকৃতিদানে (B) তথ্য অনুসন্ধানের মধ্য দিয়ে
(C) বিকল্প মূল্যায়নের মধ্য দিয়ে (D) কোনোটিই নয়।

Please Turn Over

- ৬। পণ্য সত্তা _____ অন্তর্ভুক্ত করে।
(A) ঘটনাগুলিকে (B) স্থানগুলিকে
(C) অভিজ্ঞতাগুলিকে (D) সবগুলিকেই।
- ৭। বণ্টন প্রণালী _____ অন্তর্ভুক্ত করে।
(A) পরিবেশনকারীদেরকে (B) পাইকারদেরকে
(C) খুচরা কারবারীদেরকে (D) সবগুলিকেই।
- ৮। দ্রুত বাজারের অংশ বৃদ্ধি করার জন্য প্রতিযোগীদের থেকে কম দাম স্থির করার দাম পদ্ধতিকে বলা হয় _____।
(A) দ্বৈত দামকরণ (B) ননীচোরা দামকরণ
(C) অন্তর্ভেদী দামকরণ (D) প্রতিযোগিতামূলক দামকরণ।
- ৯। বিজ্ঞাপনের প্রাথমিক উদ্দেশ্য হল _____।
(A) পণ্য সম্পর্কে ভোগকারীকে জানানো (B) ভোগকারীর কাছ থেকে তথ্য সংগ্রহ করা
(C) ভোগকারীকে পণ্য বণ্টন করা (D) সবকটিই।
- ১০। নিম্নলিখিত কোনটি বিক্রয় সম্প্রসারণের সাথে সম্পর্কিত নয়?
(A) বিক্রয় প্রতিযোগিতা (B) বিনামূল্যে কুপন
(C) বিনামূল্যে উপহার (D) জনসংযোগ।

বিভাগ - খ

নিম্নলিখিত প্রশ্নগুলির জন্য সঠিক বিকল্প নির্বাচন করো (যে-কোনো দশটি)।

৩×১০

- ১১। বিপণন হল একটি _____।
(A) ব্যবস্থাপনাগত প্রক্রিয়া (B) সামাজিক ব্যবস্থাপনাগত প্রক্রিয়া
(C) গতিশীল প্রক্রিয়া (D) সবগুলিই।
- ১২। আধুনিক ব্যবস্থাপনা ধারণার মূল উদ্দেশ্য হল _____।
(A) বিক্রয় সর্বাধিকরণ (B) মুনাফা সর্বাধিকরণ
(C) ক্রেতা সন্তুষ্টি (D) সম্পদ সর্বাধিকরণ।
- ১৩। _____ কোন জনগোষ্ঠীর বয়স, লিঙ্গ, পারিবারিক মান ও শিক্ষা সম্পর্কে নির্দিষ্ট তথ্য দেয়।
(A) জনতাত্ত্বিক পরিবেশ (B) রাজনৈতিক পরিবেশ
(C) অর্থনৈতিক পরিবেশ (D) সামাজিক পরিবেশ।

- ১৪। ক্রেতা আচরণ-বিশ্লেষণ সাহায্য করে
- (A) ভবিষ্যৎ বাজার প্রবণতা পূর্বানুমান করতে (B) নতুন পণ্য উন্নয়নে
(C) অভীষ্ট বাজার নির্বাচনে (D) সবকটিই।
- ১৫। _____ স্তরে, একটি পণ্য বাজারে সুপ্রতিষ্ঠিত হয়।
- (A) প্রাথমিক (B) পরিণত
(C) উন্নয়ন (D) কোনোটিই নয়।
- ১৬। _____ হল একটি প্রক্রিয়া যা বাজারের অন্য প্রতিযোগীর পণ্যের থেকে ও নিজের প্রতিষ্ঠানের অন্যান্য পণ্যের ও সেবার থেকে আলাদা করে।
- (A) পণ্য অবস্থান নির্ণয় (B) পণ্য সম্প্রসারণ
(C) পণ্য পৃথকীকরণ (D) পণ্য মোড়কজাতকরণ।
- ১৭। দাম নির্ধারণ নীতির দৃঢ় প্রভাব থাকে
- (A) বিক্রয় ও মুনাফা অর্জনের ওপর (B) বিক্রয় ও বণ্টনের ওপর
(C) উৎপাদন ও বিক্রয়ের ওপর (D) কোনোটিই নয়।
- ১৮। একটি ক্রিয়া বা কার্যকলাপ যা ভোগকারীদের প্রয়োজন ও পছন্দ সম্পর্কে তথ্য সংগ্রহ করে, তাকে বলা হয় _____।
- (A) বাজার পরীক্ষা (B) বাজার গবেষণা
(C) বাণিজ্যিকীকরণ (D) বাজার বাছাই।
- ১৯। একটি নতুন পণ্যকে বাজারে প্রবর্তন করার পদ্ধতিকে বলা হয় _____।
- (A) পণ্য উন্নয়ন (B) বাণিজ্যিকীকরণ
(C) অভীক্ষা বিপণন (D) পণ্য বাছাই।
- ২০। নামকরণ জড়িত
- (A) একটি অনন্য নাম তৈরির সাথে (B) একটি পণ্যের ভাবমূর্তি তৈরির সাথে
(C) একটি পণ্যের মান বজায় রাখার সাথে (D) উপরের সবকটিই।
- ২১। _____ মোড়কজাতকরণের উদ্দেশ্যের সাথে সম্পর্কিত নয়।
- (A) পণ্যের শারীরিক সুরক্ষা দেওয়া (B) বিপণনে সাহায্য করা
(C) উৎপাদন সর্বাধিকরণ (D) পণ্য সম্পর্কে বার্তা বহন।

- ২২। _____ হল পণ্য আয়ুষ্কাল চক্রের অবনতির পর্যায়ের একটি সাশ্রয়ী সম্প্রসারণ হাতিয়ার।
- (A) বিক্রয় সম্প্রসারণ (B) প্রত্যক্ষ বিপণন
(C) ব্যক্তিগত বিক্রয় (D) বিজ্ঞাপন ও প্রচার।
- ২৩। নিম্নলিখিত কোনটি আইনগতভাবে সুরক্ষিত?
- (A) ব্র্যান্ড নাম (B) ট্রেডমার্ক
(C) ব্র্যান্ড চিহ্ন (D) মোড়ক।
- ২৪। শারীরিক বন্টন _____ দেয়।
- (A) স্থান উপযোগিতা (B) সময় উপযোগিতা
(C) আকার উপযোগিতা (D) স্থান ও সময় উপযোগিতা।
- ২৫। বন্টন প্রণালী _____ সাহায্য করে না।
- (A) বিক্রয় বৃদ্ধিতে (B) পণ্য উন্নতিতে
(C) বাজার প্রসারে (D) ক্রেতা সংযোগ করতে।

(মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনা)

মডিউল - ২

বিভাগ - ক

নিম্নলিখিত প্রশ্নগুলির জন্য সঠিক বিকল্প নির্বাচন করো (যে-কোনো পাঁচটি)।

২×৫

- ২৬। মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনার পরিধির মধ্যে যুক্ত—
- (A) ব্যক্তি সম্পর্কিত দিক (B) জনকল্যাণের দিক
(C) শিল্প সম্পর্ক (D) সবকটিই।
- ২৭। মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনা _____-এর সাথে সম্পর্কিত নয়।
- (A) কর্ম বিশ্লেষণ (B) বিক্রয় সম্প্রসারণ
(C) কর্ম সমৃদ্ধি (D) কর্ম উৎসাহ।
- ২৮। মানবসম্পদ পরিকল্পনা যে কারণে করা হয়, তা হল _____।
- (A) মানবসম্পদের ক্ষমতার উন্নতি (B) প্রাতিষ্ঠানিক উদ্দেশ্যে পৌঁছানো বা পূরণ করা
(C) প্রবেশন প্রক্রিয়াকে সাশ্রয়ী করা (D) উপরোক্ত সবকটিই।

- ২৯। _____ হল অযোগ্য ব্যক্তিদেরকে বাদ দেওয়ার একটি প্রক্রিয়া।
 (A) প্রবেশন (B) স্থান নির্ণয়
 (C) নির্বাচন (D) আবেশন।
- ৩০। প্রবেশন হল একটি _____ প্রক্রিয়া।
 (A) সঠিক প্রার্থীকে বাদ দেওয়ার (B) পদোন্নতির আবেদন সংগ্রহের
 (C) সম্ভাব্য কর্মীদের একত্রীভবনের (D) উপরোক্ত সবকটিই।
- ৩১। _____ হল একটি নির্দিষ্ট কাজ করার জন্য দক্ষতা অর্জন করার প্রক্রিয়া।
 (A) প্রশিক্ষণ (B) উন্নয়ন
 (C) (A) ও (B) উভয়েরই (D) কোনোটিই নয়।
- ৩২। _____ মানবসম্পদ উন্নয়ন ব্যবস্থার সাথে সম্পর্কিত নয়।
 (A) প্রশিক্ষণ (B) কর্মজীবন পরিকল্পনা
 (C) মানবশক্তি পরিকল্পনা (D) সাংগঠনিক উন্নয়ন।
- ৩৩। _____ ব্যক্তির মূল কাজকর্ম, দায়িত্ব ও কাজের অবস্থাকে বিবেচনা করে।
 (A) কর্ম নির্দিষ্টকরণ (B) কর্ম বিবরণ
 (C) কর্ম বিশ্লেষণ (D) কর্ম রেখাচিত্র।
- ৩৪। কর্ম নির্দিষ্টকরণ হল _____-এর অংশ।
 (A) কর্ম বিশ্লেষণ (B) কর্ম নকশা
 (C) কর্ম সমৃদ্ধি (D) কর্ম বিবরণ।
- ৩৫। যৌথ দরকষাকষি হল একটি আপস আলোচনার প্রক্রিয়া যা _____ সাথে সম্পর্কিত।
 (A) কাজের অবস্থা ও শর্ত স্থির করার (B) কর্মচারী ও নিয়োগকারীর সম্পর্ক নিয়ন্ত্রণ করার
 (C) উভয়ই, (A) ও (B) (D) কোনোটিই নয়।

বিভাগ - খ

নিম্নলিখিত প্রশ্নগুলির জন্য সঠিক বিকল্প নির্বাচন করো (যে-কোনো দশটি)।

৩×১০

- ৩৬। মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনার পরিধির মধ্যে পড়ে _____।
 (A) কর্মী নিয়োগ (B) কর্মী প্রশিক্ষণ
 (C) কর্মী অবসর (D) সবগুলিই।

Please Turn Over

- ৩৭। মানবসম্পদ উন্নয়নের ভূমিকা হল _____।
- (A) কর্মীদের কর্মক্ষমতা ও সামর্থ্য বৃদ্ধি করা
(B) কর্মীদের দক্ষতা ও জ্ঞানের উন্নতি ঘটানো
(C) কর্মীদের ব্যক্তিগত বৃদ্ধির সর্বাধিক সুযোগ করে দেওয়া
(D) সবগুলিই।
- ৩৮। মানব মূলধনের অংশ নয় কোনটি?
- (A) সামাজিক মূলধন
(B) আর্থিক মূলধন
(C) বৌদ্ধিক মূলধন
(D) সংবেদনশীল মূলধন।
- ৩৯। কর্মসম্পাদন মূল্যায়ন কোন ব্যবস্থাপনাগত কাজের সাথে জড়িত?
- (A) সংগঠন
(B) পরিকল্পনা
(C) নিয়ন্ত্রণ
(D) নির্দেশদান।
- ৪০। মানবসম্পদ পরিকল্পনার সাথে _____ সম্পর্কিত নয়।
- (A) উৎপাদন সংক্রান্ত পরিকল্পনা
(B) ব্যক্তি সংক্রান্ত পরিকল্পনা
(C) ক্ষতিপূরণ পরিকল্পনা
(D) প্রশিক্ষণ ও উন্নয়ন পরিকল্পনা।
- ৪১। প্রতিষ্ঠানের ভবিষ্যতের মানবসম্পদ প্রয়োজনের পূর্বাভাস দেওয়ার প্রক্রিয়াকে বলা হয় _____।
- (A) মানবসম্পদ পরিকল্পনা
(B) মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনা
(C) মানবসম্পদ উন্নয়ন
(D) মানব মূলধন ব্যবস্থাপনা।
- ৪২। _____ হল কোনো একটি ব্যক্তিকে সার্থক কর্মবন্টন।
- (A) আবেশন
(B) স্থান নির্ণয়
(C) প্রশিক্ষণ
(D) অভিমুখীকরণ।
- ৪৩। প্রবেশন হল একটি _____ প্রক্রিয়া।
- (A) ইতিবাচক
(B) নেতিবাচক
(C) উভয়ই (A) ও (B)
(D) কোনোটিই নয়।
- ৪৪। আবেশন হল একটি _____।
- (A) প্রশিক্ষণ কর্মসূচী
(B) সাংগঠনিক সচেতনতা
(C) সাক্ষাৎকার প্রক্রিয়া
(D) দায়িত্ব বন্টন প্রক্রিয়া।

(7)

R(2nd Sm.) - Mktg. Mgmt. & Hum. Res. Mgmt.-
CC 2.2 Chg / CBCS

- ৪৫। কর্মচারীদের উচ্চপদে পদোন্নতি করা হয় এর ভিত্তিতে :
- (A) মেধা (B) প্রবীণতা
(C) (A) ও (B) দুটিই (D) কোনোটিই নয়।
- ৪৬। নিম্নলিখিত কোন পদ্ধতিটি কর্মীদেরকে বাস্তব অবস্থার অনুসন্ধান করতে অনুমতি দেয় ?
- (A) অভিমুখীকরণ অনুষ্ঠান (B) পার্শ্ব প্রকোষ্ঠ প্রশিক্ষণ
(C) ভূমিকা চালনা (D) রূপান্তর বিশ্লেষণ।
- ৪৭। কারুশিল্প, ব্যবসা এবং প্রযুক্তিক্ষেত্রে প্রশিক্ষণের পদ্ধতিটি _____ হিসেবে পরিচিত।
- (A) পরামর্শদান (B) শিক্ষানবিশ প্রশিক্ষণ
(C) পার্শ্ব প্রকোষ্ঠ প্রশিক্ষণ (D) শিক্ষা দেওয়া।
- ৪৮। _____ কর্মকে পরিমাপ করে কর্মীকে নয়।
- (A) কর্ম বিবরণ (B) কর্ম মূল্যায়ন
(C) কর্ম নির্দিষ্টকরণ (D) কোনোটিই নয়।
- ৪৯। কর্মীদের ক্ষতিপূরণ ও সুযোগ-সুবিধাগুলির নীতি হল _____।
- (A) স্পর্শনীয় পুরস্কার (B) অস্পর্শনীয় পুরস্কার
(C) উভয়ই, (A) ও (B) (D) কোনোটিই নয়।
- ৫০। একটি কার্যকরী শিল্প সম্পর্ক _____ নিশ্চিত করতে প্রয়োজন।
- (A) উচ্চতর উৎপাদন (B) মনোবল বৃদ্ধি
(C) শিল্পে বিরোধ হ্রাস (D) সবগুলিই।

[English Version]

The figures in the margin indicate full marks.

(Marketing Management)

Module - 1

Group - A

Choose the correct option in the following questions (*any five*).

2×5

1. _____ is the father of modern marketing.
- (A) Maslow (B) Bernard
(C) Drucker (D) Philip Kotler.

Please Turn Over

2. Which of the following is not an element of the marketing mix?
(A) Target market (B) Product
(C) Distribution (D) Promotion.
3. Market consists of _____.
(A) Potential buyers (B) Actual buyers
(C) Both (A) and (B) (D) None of these.
4. Marketing intermediaries include _____.
(A) Agents (B) Retailers
(C) Financial intermediaries (D) All of these.
5. Consumer decision making process starts with _____.
(A) Recognition of need (B) Searching of information
(C) Evaluation of alternatives (D) None of these.
6. Type of product entities include _____.
(A) Events (B) Places
(C) Experiences (D) All of these.
7. Distribution Channels include _____.
(A) Distributors (B) Wholesalers
(C) Retailers (D) All of these.
8. Setting a price below that of the competitors for quickly gaining market share is called _____.
(A) Dual pricing (B) Skimming pricing
(C) Penetration pricing (D) Competitive pricing.
9. The basic objective of advertising is to _____.
(A) inform the consumers about the product
(B) collect information from the consumers
(C) distribute products to the consumers
(D) all of the above.
10. Which of the following is not related to sales promotion?
(A) Sales contests (B) Free coupons
(C) Free gifts (D) Public relations.

Group - B

Choose the correct option in the following questions (*any ten*).

3×10

11. Marketing is a _____.
- (A) Managerial process (B) Socio-managerial process
(C) Dynamic process (D) All of these.
12. The key objective of modern marketing concept is _____.
- (A) Sales maximisation (B) Profit maximisation
(C) Customer satisfaction (D) Wealth maximisation.
13. _____ provides very specific information about different populations such as their age, gender, family status and education.
- (A) Demographic environment (B) Political environment
(C) Economic environment (D) Social environment.
14. Consumer behaviour analysis helps in
- (A) predicting the future market trend (B) developing new product
(C) selecting target market (D) all of the above.
15. In _____ stage, a product is well established in the market.
- (A) Introduction (B) Maturity
(C) Growth (D) None.
16. _____ is the process of distinguishing a product or service from the competitor's products as well as a firm's own products.
- (A) Product positioning (B) Product promotion
(C) Product differentiation (D) Product packaging.
17. Pricing Policy has a strong impact on _____.
- (A) Sales and profitability (B) Sales and distribution
(C) Production and sales (D) None.
18. The actions or activity gathering information about consumers' needs and preferences is called _____.
- (A) Market Testing (B) Market Research
(C) Commercialisation (D) Market Screening.

Please Turn Over

19. The process of introducing a new product into the market is called _____.
- (A) Product development (B) Commercialisation
(C) Test marketing (D) Product screening.
20. Branding involves _____.
- (A) creating a unique name (B) creating image for a product
(C) maintenance of standard of a product (D) all of the above.
21. The objective of packaging is not related to _____.
- (A) providing physical protection of product (B) enabling marketing of product
(C) maximising production (D) conveying message of product.
22. _____ is a cost effective promotional tool when a product is in the decline stage of Product Life Cycle.
- (A) Sales promotion (B) Direct marketing
(C) Personal selling (D) Advertising and Publicity.
23. Which of the following can be legally protected?
- (A) Brand name (B) Trademark
(C) Brand mark (D) Package.
24. Physical distribution provides _____.
- (A) Place utility (B) Time utility
(C) Form utility (D) Place and Time utility.
25. Distribution channels do not help to _____.
- (A) improve sales (B) improve the product
(C) widen the market (D) access the consumers.

(Human Resource Management)

Module - 2

Group - A

Choose the correct option in following questions (*any five*).

2×5

26. The scope of Human Resource Management (HRM) includes _____.
- (A) Personnel aspect (B) Welfare aspect
(C) Industrial relations (D) All of the above.

27. HRM is not related to _____.
- (A) job analysis (B) sales promotion
(C) job enrichment (D) job incentives.
28. Human Resource planning is done for _____.
- (A) improving the capacity of human resources
(B) reaching the organisational objectives
(C) attaining economy in recruitment process
(D) All of the above.
29. _____ is the process of elimination of unsuitable candidates.
- (A) Recruitment (B) Placement
(C) Selection (D) Induction.
30. Recruitment is the process of _____.
- (A) elimination of right candidate (B) procuring application for promotion
(C) creating a pool of potential employees (D) All of these.
31. _____ is the process of learning the skills to do a particular job.
- (A) Training (B) Development
(C) Both (A) and (B) (D) None of these.
32. Which of the following is not a part of Human Resource Development system?
- (A) Training (B) Career Planning
(C) Manpower Planning (D) Organisational Development.
33. _____ include the person's main duties, responsibilities and working conditions.
- (A) Job specification (B) Job description
(C) Job analysis (D) Job profile.
34. Job specification is a part of _____
- (A) job analysis (B) job design
(C) job enrichment (D) job description.
35. Collective Bargaining is a process of negotiation relating to _____.
- (A) determining working condition and terms of employment
(B) regulating relations between employers and workers
(C) Both (A) and (B)
(D) None of these.

Group - B

Choose the correct option in following questions (*any ten*).

3×10

36. The scope of human resource management includes _____
(A) Recruitment of employees (B) Employee Training
(C) Retirement of employees (D) All of these.
37. The role of human resource development is to _____.
(A) improve overall performance and ability of the employees
(B) develop skills and knowledge of employees
(C) provide maximum opportunities for employee's personal growth
(D) All of the above.
38. Which is not a part of human capital?
(A) Social capital (B) Financial capital
(C) Intellectual capital (D) Emotional capital.
39. Performance appraisal relates to which managerial function?
(A) Organising (B) Planning
(C) Controlling (D) Directing.
40. Human resource plans are not related to _____.
(A) Production plans (B) Personnel plans
(C) Compensation plans (D) Training and development plans.
41. The process of forecasting the future human resource requirement of the organisation is called _____.
(A) Human Resource Planning (B) Human Resource Management
(C) Human Resource Development (D) Human Capital Management.
42. _____ refers to the successful allocation of a person to a job.
(A) Induction (B) Placement
(C) Training (D) Orientation.
43. Recruitment is a _____ process.
(A) Positive (B) Negative
(C) Both (A) and (B) (D) None of the processes.

44. Induction refers to _____.
- (A) Training programme (B) Organisational awareness
(C) Interview process (D) Assignment of duties.
45. Employees are promoted to higher post on the basis of _____
- (A) merit (B) seniority
(C) Both (A) and (B) (D) None.
46. Which training method allows employees to explore realistic situations by interacting with other employees?
- (A) Orientation programme (B) Vestibule training
(C) Role playing (D) Transition analysis.
47. The method of training in crafts, trades and technical areas is known as _____.
- (A) Mentoring (B) Apprenticeship training
(C) Vestibule training (D) Coaching.
48. _____ assesses the job and not the job holder.
- (A) Job description (B) Job evaluation
(C) Job specification (D) None of these.
49. Employee compensation and benefits policy are _____.
- (A) tangible rewards (B) intangible rewards
(C) Both (A) and (B) (D) None of these.
50. An effective Industrial Relations is required to ensure _____.
- (A) higher production (B) increased morale
(C) reduced industrial dispute (D) all of these.
- _____