

# এইচ এস সি পরীক্ষা ২০১৭ এর মডেল প্রশ্ন। (সকল বোর্ডের জন্য)

উৎপাদন ব্যবস্থাপনা ও বিপণন: দ্বিতীয় পত্র বিষয় কোড: ২৮৭

সময়- ২ঘন্টা ৩০ মিনিট

সৃজনশীল প্রশ্ন

পূর্ণমান: ৭০

[ দ্রষ্টব্য: দক্ষিণ পার্শ্বস্থ সংখ্যা প্রশ্নের পূর্ণমান জ্ঞাপক। প্রদত্ত উদ্দীপকগুলো মনোযোগ দিয়ে পড়ো এবং সংশ্লিষ্ট প্রশ্নগুলোর যথাযথ উত্তর দাও। মোট সাতটি প্রশ্নের উত্তর দাও। ]

১. ▶ অর্পা একটি ফ্যাশন হাউজের স্বত্বাধিকারী। তিনি সবসময় ক্রেতাদের চাহিদা অনুসারে তাদের রুচি ও পছন্দের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ পোশাক তার ফ্যাশন হাউজে বিক্রয় করেন। সম্প্রতি প্রতিযোগিতা বৃদ্ধি পাওয়ায় তিনি SMS ও facebook এর মাধ্যমে ভোক্তাদের সাথে প্রতিনিয়ত যোগাযোগ করেন। এতে অল্প সময়ের মধ্যেই গ্রাহকদের সাথে অর্পার সুসম্পর্ক সৃষ্টি হয়। এর ফলে তিনি তার প্রত্যাশিত টার্গেট পূরণে সক্ষম হন।

- ক. সম্পর্কভিত্তিক বিপণন কী? ১
- খ. বিপণন মিশ্রণ কী? ব্যাখ্যা করো। ২
- গ. উদ্দীপকে অর্পার কার্যক্রম বিপণনের কোন বৈশিষ্ট্যের সাথে সাদৃশ্যপূর্ণ? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. বিপণন ক্রমবিকাশের পর্যায় উল্লেখপূর্বক অর্পার যোগাযোগ কার্যক্রমের যৌক্তিকতা মূল্যায়ন করো। ৪

২. ▶ রিহান কোম্পানি লিমিটেড টয়লেট্রিজ পণ্য উৎপাদন করে এবং উৎপাদনের শুরু থেকে বিভিন্ন মাধ্যমে পণ্য সম্পর্কে তথ্য প্রচারের জন্য প্রচুর অর্থ ব্যয় করে। সম্প্রতি প্রতিযোগিতা তীব্র হওয়ায় উক্ত কোম্পানি বিভিন্ন পণ্যে মূল্যছাড় এবং ফ্রি পণ্য প্রদান কার্যক্রম শুরু করে। এর ফলে উক্ত কোম্পানির পণ্য ক্রয়ে গ্রাহকদের আগ্রহ বৃদ্ধি পেয়েছে। এর ফলে প্রতিষ্ঠানটির বিক্রয় বৃদ্ধি পেয়েছে।

- ক. কুপন কী? ১
- খ. “প্রচার হলো অধিক গ্রহণযোগ্য প্রমোশন কৌশল” ব্যাখ্যা করো। ২
- গ. উদ্দীপকের কোম্পানিটির শুরু থেকে গৃহীত কৌশলকে কী বলে? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. প্রমোশন কৌশলের ধরণ উল্লেখপূর্বক প্রতিযোগিতা মোকাবিলায় উক্ত কোম্পানির অনুসরণকৃত কৌশলের যৌক্তিকতা মূল্যায়ন করো। ৪

৩. ▶ জনাব রূপক একটি বীমা কোম্পানিতে চাকুরী করেন। তার প্রধান কাজ হলো সম্ভাব্য ক্রেতার সাথে সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে পলিসি বিক্রয়ের চেষ্টা করা। বীমা পলিসি বিক্রয়ের চেষ্টা করলেই বিক্রয় হয়ে যাবে না এমনটি রূপক জানেন। এজন্য সফল বিক্রয়কাজ সম্পাদনের জন্য তিনি কতগুলো গুণ বা কৌশল আয়ত্ত করে নেন। এতে তার পলিসি বিক্রয় বাড়ে, জনাব রূপক তার বিক্রয় পারফরমেন্সের জন্য তার প্রতিষ্ঠানের সেরা ১০ জন বিক্রয়কর্মীদের মধ্যে একজন নির্বাচিত হন।

- ক. পণ্য সংক্রান্ত জ্ঞান কী? ১
- খ. বিক্রয়কর্মীর সামাজিক গুণাবলী বলতে কী বুঝ? ২

- গ. উদ্দীপকের রূপকের কাজকে কী বলে? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. উদ্দীপকের রূপকের সফলতার কারণ বিশ্লেষণ করো। ৪
৪. ▶ 'ইভারফ্রেশ' কোম্পানি লিমিটেড 'ফ্রেশ ম্যাংগো জুস' নামে জুস উৎপাদন ও বিপণন করে। প্রতিষ্ঠানটি রাজশাহী থেকে উন্নতমানের আম সংগ্রহ করে স্বাস্থ্যসম্মত উপায়ে প্রক্রিয়াজাত করে। পরিবেশ উপযোগী উন্নতমানের কাগজের প্যাকেট ম্যাংগো জুস উৎপাদন করবে বলে প্রতিষ্ঠানটি সিদ্ধান্ত নেয়। এ লক্ষ্যে প্রতিষ্ঠানটি ওয়েবসাইটের মাধ্যমে দেশি-বিদেশি ক্রেতাদের সাথে যোগাযোগ করে ব্যাপক সাড়া পেতে সক্ষম হয়েছে।
- ক. ডিপার্টমেন্টাল স্টোর কী? ১
- খ. পরিকল্পিত বিপণি বলতে কী বুঝায়? ২
- গ. উদ্দীপকের প্রতিষ্ঠানের কার্যক্রমে বিপণনের কোন ধারনার প্রতিফলন হয়েছে? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. কার্যকর যোগাযোগ প্রতিষ্ঠায় 'ইভার ফ্রেশ' কোম্পানির গৃহীত কৌশলের যৌক্তিকতা মূল্যায়ন করো। ৪
৫. ▶ মাইলা কোম্পানি উন্নতমানের প্রসাধনী সামগ্রী উৎপাদন ও বিপণন করে। ব্যাপক বিজ্ঞাপন ও প্রচারের ব্যবস্থা গ্রহণ সত্ত্বেও বাজারে বিক্রয়ের পরিমাণ বাড়েনি। তারা বাজার গবেষণা করে দেখল দরিদ্র ও মধ্যবিত্ত শ্রেণির ক্রেতারা তাদের উৎপাদিত প্রসাধনী সামগ্রী ব্যবহার করে না। তারা আরো কম দামি সামগ্রী ব্যবহার করে। বর্তমানে প্রতিষ্ঠানটি বিক্রয় বৃদ্ধির জন্য ক্রেতাদের বুচি ক্রয়ক্ষমতা ও বয়সের উপর ভিত্তি করে বিভিন্ন দামের ও মানের প্রসাধনী উৎপাদন ও বিপণনের সিদ্ধান্ত নিয়েছে।
- ক. ব্যবসায় বাজার কী? ১
- খ. শিল্প বাজারের সদস্যদের মূল উদ্দেশ্য মুনাফা অর্জন ব্যাখ্যা করো। ২
- গ. উদ্দীপকের মাইলা কোম্পানি প্রথমে বিক্রয় বৃদ্ধির জন্য বিপণন মিশ্রণের কোন উপাদানটি ব্যবহার করেছে? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. বর্তমানে প্রতিষ্ঠানটির বিক্রয় বৃদ্ধির পদক্ষেপটির যথার্থতা মূল্যায়ন করো। ৪
৬. ▶ বেটাকম লিমিটেড এদেশের একটি বিখ্যাত বিপণন কোম্পানি। তারা অস্ট্রেলিয়া থেকে গুড়োদুধ আমদানি করে নিজস্ব নাম ও ব্রান্ড ব্যবহার করে বিপণন করে। এ লক্ষ্যে এয়ারটাইট টিনে পণ্য ভরে তার উপর মেয়াদ উত্তীর্ণের তারিখ, ওজন ও মূল্য সংক্রান্ত লেবেল লাগিয়ে দেয়। এক্ষেত্রে তারা ক্রেতাদের ক্রয়ক্ষমতা বিশেষ ভাবে বিবেচনা করে। এক্ষেত্রে তারা বিভিন্ন মানের গুড়োদুধ ছোট, মাঝারি, ফ্যামিলি ইত্যাদি সাইজে টিনজাত করে বিপণন করে। এতে ক্রেতারাও প্রয়োজন অনুযায়ী ক্রয় করতে পারে এবং তাদের বিক্রয় বৃদ্ধি পায়।

- ক. বিক্রয়োত্তর সেবা কী? ১
- খ. “উত্তম ক্রয়, বিক্রয়ের অর্ধেক” ব্যাখ্যা করো। ২
- গ. উদ্দীপকের বেটাকম যে বিপণন কাজটি সম্পাদন করেছে তা ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. ক্রেতাদের ক্রয় ক্ষমতা বিবেচনা করে প্রতিষ্ঠানটি যা করেছে বিক্রয় বৃদ্ধিতে তার যথার্থতা মূল্যায়ন করো। ৪
৭. ▶ জাপানি একটি কোম্পানি বাংলাদেশে তাদের ইলেকট্রনিক পণ্য বিপণন করতে চায়। তাই তাদের রিজিউনাল মার্কেটিং এক্সিকিউটিভ কে প্রধান করে একটি প্রতিনিধি দল বাংলাদেশে পাঠালেন। দলটি এদেশে মানুষের মাথাপিছু আয়, জীবনধারণ ব্যয়, সঞ্চার ইত্যাদি বিষয়গুলোকে পর্যালোচনা করে প্রতিবেদন জমা দিলেন। প্রতিবেদন পেয়ে কর্তৃপক্ষ দেশের আইনশৃঙ্খলা পরিস্থিতি, হরতাল, ধর্মঘট ইত্যাদির কথাও মাথায় রেখে সাবধানে বিনিয়োগের পক্ষে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করলেন।
- ক. উপসংস্কৃতি কী? ১
- খ. “প্রযুক্তিগত পরিবেশ অসীম সুযোগ সৃষ্টি করে” ব্যাখ্যা করো। ২
- গ. উদ্দীপকে প্রতিনিধি দলটি সামষ্টিক পরিবেশের কোন উপাদান পর্যালোচনা করেছিল— ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. প্রতিবেদনের বাইরেও কর্তৃপক্ষ যে উপাদানগুলো বিবেচনা করেছে তার যথার্থতা মূল্যায়ন করো। ৪
৮. ▶ স্বনামধন্য নকিয়া কোম্পানি দীর্ঘদিন ধরে মোবাইল টেলিফোন উৎপাদন ও বিপণন করে আসছে। তাদের বিপণনকৃত মোবাইল ফোনের ব্যাপক চাহিদা থাকলেও ধীরে ধীরে তা হ্রাস পাচ্ছে, কারণ বর্তমানে ক্রেতারা যোগাযোগ সুবিধা ছাড়াও মোবাইল ফোনে আরো অনেক সুবিধা আশা করে যা অন্য কোম্পানিগুলো স্বল্পমূল্যে দিচ্ছে। ফলে প্রতিষ্ঠানটি তাদের মোবাইল ফোনের বিক্রয় বৃদ্ধিতে নতুন মূল্য নির্ধারণ কৌশল ব্যবহার করে বর্তমান সমস্যাকে মোকাবিলা করার চিন্তা করছে।
- ক. পূর্ণ প্রতিযোগিতামূলক বাজার কী? ১
- খ. মূলধন জাতীয় পণ্য বলতে কী বুঝায়? ব্যাখ্যা করো। ২
- গ. নকিয়া কোম্পানির মোবাইল ফোন বর্তমানে পণ্য জীবনচক্রের কোন স্তরে রয়েছে? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. উদ্দীপকের উল্লেখিত পরিস্থিতি থেকে উত্তরণে নকিয়া কোম্পানির কোন ধরণের মূল্য কৌশল ব্যবহার উচিত বলে তুমি মনে করো? যৌক্তিক মতামত দাও। ৪

৯. ► ওরিয়ন ফার্মা তাদের উৎপাদিত ঔষধ বিপণন করার উদ্দেশ্যে প্রত্যেক জেলায় একজন করে এজেন্ট নিয়োগ করে, শহর ও গ্রাম অঞ্চলের পাইকাররা এজেন্টদের কাছ থেকে ঔষধ ক্রয় করে খুচরা ব্যবসায়ীদের নিকট বিক্রয় করে। কিন্তু বার বার হাত বদল এবং অসাধু পুনঃবিক্রেতাদের দ্বারা কৃত্রিম সংকট সৃষ্টির কারণে ঔষধের মূল্য বৃদ্ধি পায়। এতে ভোক্তারা ক্ষতিগ্রস্ত হয়। প্রতিষ্ঠানের ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষ এতে চিন্তিত হয়ে পড়ে।

- ক. প্রতিনিধি মধ্যস্থ ব্যবসায়ী কী? ১  
 খ. কৃষি পণ্য বলতে কী বুঝায়? ২  
 গ. উদ্দীপকে কোন ধরনের বন্টন প্রণালীর কথা বলা হয়েছে? ব্যাখ্যা করো। ৩  
 ঘ. ওরিয়ন ফার্মার সমস্যা সমাধানে করণীয় সম্পর্কে তোমার মতামত দাও। ৪

১০. ► জনাব তানিম বেস্ট ফুড প্রোডাক্টস কোম্পানি থেকে 'পাস্তুরিত দুধ' সংগ্রহ করে নিজস্ব পরিবহনের মাধ্যমে এলাকার বিভিন্ন দোকানে সরবরাহ করেন। তিনি স্থানীয় কিছু হসপিটাল, ক্যাফেটেরিয়া ও রেস্টুরেন্টেও এই দুধ সরবরাহ করেন। এর মাধ্যমে তিনি আর্থিকভাবে বেশ লাভবান হন। বন্ধুদের পরামর্শে তিনি ঢাকায় শাহ জালাল ইন্টারন্যাশনাল এয়ারপোর্টের সামনে মেশিনের সাহায্যে চা, কফি, কোমল পানীয় এবং ফুট জুস বিক্রয়ের স্টোর করেছেন। জনাব তানিমের বিশ্বাস নতুন ব্যবসায়ের মাধ্যমে কম ঝামেলায় অধিক লাভবান হতে পারবেন।

- ক. সুপার মার্কেট কী? ১  
 খ. ড্রপ শিপারস বলতে কী বুঝায়? ২  
 গ. জনাব তানিমের কার্যক্রম কোন ধরনের পাইকারি ব্যবসায়ের অন্তর্ভুক্ত? ব্যাখ্যা করো। ৩  
 ঘ. সম্প্রতি জনাব তানিমের ব্যবসায়টি করা কতটুকু যৌক্তিক হবে বলে মনে করো? খুচরা ব্যবসায়ের ধরণ উল্লেখপূর্বক মতামত দাও। ৪

১১. ► সাইহাম কোম্পানি উৎপাদিত শ্যাম্পুর পরিবর্তনশীল ব্যয় ৩০ টাকা, স্থায়ী ব্যয় ৬,০০,০০০/- টাকা এবং প্রতিষ্ঠানটির প্রত্যাশিত বিক্রয়ের পরিমাণ ৬০,০০০ একক। এরূপ অবস্থায় প্রতিষ্ঠানটি বিক্রয়ের উপর ২৫% মুনাফা অর্জন করতে চায়।

- ক. মূলধন জাতীয় পণ্য কী? ১  
 খ. "কাঁচামাল ও মালামাল আলাদা" ব্যাখ্যা করো। ২  
 গ. উদ্দীপকের প্রদত্ত তথ্যের আলোকে সাইহাম কোম্পানির একক প্রতি উৎপাদন ব্যয় নির্ণয় করো। ৩  
 ঘ. প্রতিষ্ঠানটির প্রত্যাশিত ২৫% মুনাফা করতে হলে একক প্রতি বিক্রয়মূল্য কত হবে? বিশ্লেষণ করো। ৪



১৪. কোন বিপণন প্রক্রিয়ায় কোনো নির্দিষ্ট ক্রেতার ঠিকানায় পণ্য সম্পর্কিত তথ্য পাঠানো হয়?

- ক) ডাক মার্কেটিং  
খ) টেলিভিশন মার্কেটিং  
গ) অনলাইন মার্কেটিং  
ঘ) ক্যাটালগ মার্কেটিং

১৫. কোন বিপণিতে বিক্রয়কর্মী অনুপস্থিত থাকে?

- ক) চেইন স্টোর  
খ) পরিকল্পিত বিপণিকেন্দ্র  
গ) ডিপার্টমেন্টাল স্টোর  
ঘ) সুপার মার্কেট

১৬. 3R-এর পূর্ণরূপ কী?

- ক) Reduce, Reuse, Rost  
খ) Reduce, Race, Re-cycle  
গ) Reduce, Re-use, Re-cycle  
ঘ) Rece, Re-use, Re-cycle

১৭. সর্বাধুনিক প্রযুক্তি দ্বারা তৈরি স্বতন্ত্র বৈশিষ্ট্যমণ্ডিত পণ্যকে কী বলে?

- ক) লোভনীয়  
খ) শপিং  
গ) জরুরি  
ঘ) বিশিষ্ট

১৮. ক্রেতাদের অভিযোগ নিষ্পত্তির কৌশল কোনটি?

- ক) বিজ্ঞাপন  
খ) বিক্রয় প্রসার  
গ) ব্যক্তিক বিক্রয়  
ঘ) গণসংযোগ

১৯. নিচের কোনটি বিক্রয়কর্মীর মনস্তাত্ত্বিক গুণাবলি?

- ক) মুদ্রাদোষ  
খ) রসিকতাবোধ  
গ) মিশুক স্বভাব  
ঘ) অধ্যবসায়

উদ্দীপকটি পড়ে ২০ এবং ২১ নং প্রশ্নের উত্তর দাও।

ইতাল সু কোম্পানি নিজস্ব কারখানায় জুতা উৎপাদন করে বন্টন প্রণালির সদস্যদের সাহায্য না নিয়ে ঢাকাসহ দেশের অন্যান্য শহরে নিজস্ব শো-রুমের মাধ্যমে চূড়ান্তভোক্তাদের নিকট জুতা বিক্রয় করে।

২০. ইতাল সু কোম্পানি কোন ধরনের বিপণি?

- ক) চেইন স্টোর  
খ) বিভাগীয় বিপণি  
গ) সুপার স্টোর  
ঘ) বহুশাখা বিপণি

২১. পূর্ণ সেবাদানকারী পাইকার কে?

- ক) ক্যাশ এন্ড ক্যারি পাইকার  
খ) রয়াক জবারস  
গ) জেনারেল লাইন পাইকার  
ঘ) কমিশন মার্চেন্ট

২২. উৎপাদনকারীর প্রতি পাইকারের কাজ কোনটি?

- ক) খুচরা আকারে পণ্য বিক্রয়  
খ) বাজার সংক্রান্ত তথ্য সরবরাহ  
গ) বৈচিত্র্যময় পণ্য সরবরাহ  
ঘ) পণ্যের মূল্য নির্ধারণ

২৩. সমৃদ্ধি কি?

- ক) পণ্য থেকে প্রাপ্ত সুবিধা  
খ) আনন্দ ও হতাশার অনুভূতি  
গ) কিছু প্রদানের মাধ্যমে কিছু গ্রহণ  
ঘ) বিভিন্ন পক্ষের সাথে সুসম্পর্ক স্থাপন

২৪. আক্রমণাত্মক বিক্রয় কৌশল ও ব্যাপক বিজ্ঞাপন বিপণনের কোন যুগের অন্তর্ভুক্ত?

- ক) বিক্রয়  
খ) বিনিময়  
গ) মার্কেটিং  
ঘ) উৎপাদন

উদ্দীপকটি পড়ে ২৫ নং প্রশ্নের উত্তর দাও।

আলফাজ ঢাকার মিরপুর থেকে কিছু ইলেক্ট্রনিক পণ্য ক্রয়ের জন্য সপরিবারে বাইতুল মোকাররমে যান। তার ধারণা ছিল বাসায় ফিরে দুপুরের খাবার খেতে পারবেন। কিন্তু কেনাকাটা করতে করতে বেলা গড়িয়ে যাওয়ায় তিনি সবাইকে নিয়ে কিছু খেয়ে নেয়ার চিন্তা করেন।

২৫. উদ্দীপকে বিপণনের কোন মৌলিক ধারণাটি প্রতিফলিত হয়েছে?

- ক) প্রয়োজন  
খ) অভাব  
গ) চাহিদা  
ঘ) ড্যান্ড

২৬. বিপণনের সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ কাজ কোনটি?

- ক) ক্রয়  
খ) বিক্রয়  
গ) পরিবহন  
ঘ) গুদামজাতকরণ

২৭. কোন পণ্যের গুণাগুণ বা বৈশিষ্ট্য চিহ্নিত করার প্রক্রিয়াকে কী বলে?

- ক) প্রমিতকরণ  
খ) পর্যায়িতকরণ  
গ) গুদামজাতকরণ  
ঘ) বিক্রয়োত্তর সেবা

উদ্দীপকটি পড়ে এবং ২৮ নং প্রশ্নের উত্তর দাও।

জনাব সিয়াম একজন প্রাইভেট কার ব্যবসায়ী। তিনি জাপান থেকে প্রাইভেট কার আমদানি করেন। চট্টগ্রাম বন্দর থেকে প্রাইভেট কার খালাসের ক্ষেত্রে 'কিয়ামা ট্রেডার্স' এর সাহায্য নেন।

২৮. 'কিয়ামা ট্রেডার্স' কোন ধরনের মধ্যস্থ ব্যবসায়ী?

- ক) ভ্রাম্যমাণ এজেন্ট  
খ) কমিশন এজেন্ট  
গ) সিএন্ডএফ এজেন্ট  
ঘ) ট্রাভেলিং এজেন্ট

২৯. একসত্তর বিশিষ্ট বন্টন প্রণালি হলো-

- ক) সরাসরি ভোক্তার নিকট বিক্রয়  
খ) খুচরা বিক্রেতার মাধ্যমে বিক্রয়  
গ) পাইকারি বিক্রেতার মাধ্যমে বিক্রয়  
ঘ) এজেন্টের মাধ্যমে বিক্রয়

৩০. কোন পণ্যের বন্টন প্রণালি সাধারণত দীর্ঘ হয়?

- ক) ভোগ্য পণ্য  
খ) শিল্প পণ্য  
গ) কৃষিপণ্য  
ঘ) সেবা পণ্য

উত্তর	১	ঘ	২	খ	৩	ক	৪	ক	৫	গ	৬	ক	৭	ঘ	৮	খ	৯	গ	১০	ঘ	১১	ঘ	১২	খ	১৩	ঘ	১৪	ক	১৫	ঘ
	১৬	গ	১৭	ঘ	১৮	গ	১৯	ঘ	২০	খ	২১	গ	২২	খ	২৩	খ	২৪	ক	২৫	গ	২৬	খ	২৭	ক	২৮	গ	২৯	ক	৩০	ক