

এইচ এস সি পরীক্ষা ২০২০ এর মডেল প্রশ্ন (সকল বোর্ড এর জন্য)

উৎপাদন ব্যবস্থাপনা ও বিপণন: দ্বিতীয় পত্র

বিষয় কোড : ২ ৮ ৭

সময়— ২ ঘণ্টা ৩০ মিনিট

সৃজনশীল প্রশ্ন

পূর্ণমান— ৭০

দ্রষ্টব্য : ডান পাশের সংখ্যা প্রশ্নের পূর্ণমান জ্ঞাপক। এদের উদ্দেশ্যগুলো মনোযোগ দিয়ে পড়ো এবং সংশ্লিষ্ট প্রশ্নগুলোর যথাযথ উত্তর দাও। মোট সাতটি প্রশ্নের উত্তর দাও।

১. ▶ মিঠুন রহমান কক্সবাজারে ২০১০ সালে প্রতিষ্ঠিত 'হলিডে প্লাস' নামে একটি আবাসিক হোটেল পরিচালনা করেন। প্রথম দিকে লাভজনক থাকলেও বর্তমানে এ খাতে প্রতিযোগিতা অনেক বেড়ে গেছে। বর্তমানে তিনি কক্সবাজারে বিকল্প কোনো ব্যবসায় শুরু করার কথা ভাবছেন।

- ক. চাহিদা কী? ১
- খ. বিক্রয় বলতে কী বোঝায়? ২
- গ. 'হলিডে প্লাস' হোটেলটি বাজারজাতকরণের ক্রমবিকাশের পর্যায়ের কোন যুগের অন্তর্ভুক্ত? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. তুমি কি মনে করো প্রতিযোগিতার ফলে ভোক্তারা উপকৃত হয়? যুক্তিসহ লেখো। ৪

২. ▶ রনি, সেতু, মাহী ও সফি চার বন্ধু মিলে বান্দরবানে ঘুরতে গেল। সেখানে তারা একটি স্থানীয় হোটেলে খাবার খেতে ঢুকে দেখল এখানে পুকুর, বাজপাখি এবং সাপসহ বিভিন্ন রকমের খাবার পাওয়া যায়। এসব শুনে চার বন্ধু পাশের দোকান থেকে শুকনা খাবার কিনে সাময়িক ক্ষুধা নিবারণ করল।

- ক. সিএবি-এর পূর্ণরূপ কী? ১
- খ. প্রযুক্তি পরিবর্তনের দ্রুততা বলতে কী বোঝায়? ২
- গ. উপজাতি সম্প্রদায় বিপণনের কোন পরিবেশের অন্তর্গত? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. উদ্দীপকের চার বন্ধুর হোটেলের খাবার তালিকা পছন্দ না হওয়ার পিছনে যে বিষয়টি প্রতিবন্ধক হিসেবে কাজ করেছে তা একজন বিপণনকারীর দৃষ্টিকোণ থেকে মূল্যায়ন করো। ৪

৩. ▶ 'রহমান ফুটওয়্যার' সাতারে নিজস্ব কারখানায় উৎপাদিত জুতা দেশের বিভিন্ন অঞ্চলে বিক্রয় করেছে। বর্তমানে প্রতিযোগিতা বেড়ে যাওয়ায় প্রতিষ্ঠানটি খুব একটি মুনাফা অর্জন করতে পারছে না। 'রহমান ফুটওয়্যার' বর্তমানে আধুনিক বাজারজাতকরণ কৌশল ব্যবহারের কথা ভাবছে।

- ক. প্রয়োজন কী? ১

- খ. বিক্রয় বলতে কী বোঝায়? ২
- গ. সাতার থেকে দেশের বিভিন্ন অঞ্চলে জুতা নেওয়ার মাধ্যমে কোন ধরনের উপযোগ সৃষ্টি করেছে? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. তুমি কি মনে করো দক্ষ বাজারজাতকরণ শিল্প উন্নয়নে সহায়ক? উদ্দীপকের আলোকে বিশ্লেষণ করো। ৪

৪.► 'সৃষ্টি' সুইটস নাটোর শহরের একটি স্নানামধ্য মিষ্টান্নভান্ডার। প্রতিষ্ঠানটি ভোক্তাদের দিকে লক্ষ রেখে বিভিন্ন মান ও মূল্যের বিভিন্ন ধরনের মিষ্টি তৈরি ও বিক্রয় করেন। বর্তমানে প্রতিষ্ঠানটির সুনাম সারা দেশব্যাপী ছড়িয়ে পড়ায় এর মালিক ব্যবসায়কে সম্প্রসারণের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করেন। জনসংখ্যার ঘনত্ব বিবেচনা করে প্রতিষ্ঠানটি বিভাগীয় শহরগুলোতে বিক্রয় শাখা স্থাপন ও বিপণনের পরিকল্পনা করেছে।

- ক. বাজার কী? ১
- খ. ভোক্তাদের কেন্দ্র করেই বিপণনের সকল কৌশল প্রণয়ন করা হয়? ব্যাখ্যা করো। ২
- গ. 'সৃষ্টি' সুইটস কোন ধরনের বাজারের সদৃশ্য— ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. 'সৃষ্টি' সুইটস কর্তৃক ব্যবসায় সম্প্রসারণের ক্ষেত্রে ভোক্তা বাজারভিত্তিকরণে কোন চলক বা উপাদান ব্যবহার করে তা উল্লেখপূর্বক তাদের গৃহীত সিদ্ধান্ত কতটুকু সঠিক? এ সম্পর্কে তোমার মতামত দাও। ৪

৫.► 'স্টাইল টেইলাস' এন্ড ফেব্রিকস' গ্রীষ্মকালে কাপড়ের মূল্য ও তৈরির মূল্য পুনঃনির্ধারণ করে। প্রতিষ্ঠানটি বিক্রয়কৃত স্যুটের কাপড়ের ক্ষেত্রে ২০% এবং তৈরির চার্জের ওপর ৩০% ছাড় দেয়। এর ফলে গ্রীষ্মকালেও তাদের বিক্রীত স্যুটের কাপড়ের চাহিদা বিদ্যমান থাকে। এজন্য স্যুট তৈরির কারিগরদের অলস সময় কাটাতে হয় না।

- ক. পণ্যের জীবনচক্র কী? ১
- খ. সুবিধা পণ্য নিয়মিতভাবে ক্রয় করা হয়-ব্যাখ্যা করো। ২
- গ. 'স্টাইল টেইলাস এন্ড ফেব্রিকস' কর্তৃক বিক্রীত পণ্যটি কোন ধরনের ভোগ্য পণ্য? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. উল্লিখিত প্রতিষ্ঠানটি স্যুটের কাপড় বিক্রি ও তৈরির চার্জের ক্ষেত্রে যে বাট্টা প্রদান করেছে তার যথার্থতা মূল্যায়ন করো। ৪

৬.► বশির উদ্দিন একজন কৃষক। তিনি এবার দশ বিঘা জমিতে টমেটো চাষ করেন। টমেটোর ভালো ফলন হওয়ায় ১০ টাকা কেজিতে স্থানীয় আড়তদারদের নিকট বিক্রি করে। আড়তদাররা আবার ঢাকার পাইকারদের নিকট বিক্রি করে। এভাবে বিভিন্ন হাত

ঘুরে মোহাম্মদপুর কাঁচাবাজারে টমেটো আসে তখন সেখান থেকে রফিক সাহেব ৪০ টাকা দরে টমেটো ক্রয় করে। অথচ বশির উদ্দিন ন্যায্যমূল্য প্রাপ্তি থেকে বঞ্চিত হন।

- ক. পণ্যের জীবন চক্র কী? ১
- খ. ভোগ্যপণ্যের বন্টন প্রণালি শিল্প পণ্যের বন্টন প্রণালি থেকে দীর্ঘ হয় কেন? ব্যাখ্যা করো। ২
- গ. উদ্দীপকে রফিক সাহেবের নিকট টমেটো প্রাপ্তি বিপণনের কোন বিষয়ের সাথে সম্পর্কিত? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. বশির উদ্দিনের উৎপাদিত টমেটোর ন্যায্যমূল্য না পাওয়ার কারণ যথাযথভাবে মূল্যায়ন করো। ৪

৭.▶ জামালপুরের আলিম তার জেলা ছাড়াও আশেপাশের জেলার কৃষকদের কাছ থেকে সবজি সংগ্রহ করে। পরবর্তীতে এসব সবজি বিভিন্ন রপ্তানিকারকের নিকট সরবরাহ করে, যারা বিদেশে সবজি প্রেরণ করেন। তবে তুলনামূলকভাবে রপ্তানিকারকের চেয়ে আলিমের লাভ কম হয়।

- ক. 'আগোরা' বাংলাদেশের কোন ধরনের প্রতিষ্ঠান? ১
- খ. প্রত্যক্ষ বিক্রয় বলতে কী বোঝায়? ২
- গ. আলিমের ব্যবসায়টিকে কোন ধরনের ব্যবসায় বলা যায়? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. রপ্তানিকারকের চেয়ে আলিমের লাভ কম হওয়ার কারণ বিশ্লেষণ করো। ৪

৮.▶ জনাব মুন্না একটি শ্যাম্পু কোম্পানির মালিক। তিনি তার কারখানায় বিভিন্ন ফ্লেভারের শ্যাম্পু উৎপন্ন করে তা বিপণন করেন। ক্রেতা আকর্ষণের জন্য তিনি তার উৎপাদিত পণ্যে মূল্য ছাড় দেওয়ার সিদ্ধান্ত গ্রহণ করেন। এজন্য তিনি পণ্যের মোড়কে মূল্য ছাড়ের বিষয়টি স্পষ্ট অক্ষরে উল্লেখ করেন। ফলে বাজারে তার উৎপাদিত পণ্যের চাহিদা বৃদ্ধি পাচ্ছে এবং পণ্যের বিক্রয়ও দিন দিন বৃদ্ধি পাচ্ছে।

- ক. প্রচার কী? ১
- খ. 'বিজ্ঞাপন একটি অর্থ প্রদত্ত মাধ্যম' — ব্যাখ্যা করো। ২
- গ. জনাব মুন্নার ব্যবসায়ে বিক্রয় প্রসারের কোন মাধ্যমটি ব্যবহার করা হয়েছে? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. পণ্যের বিক্রয় বৃদ্ধির জন্য জনাব মুন্না কি সঠিক সিদ্ধান্ত নিয়েছেন? তোমার উত্তরের পক্ষে যুক্তি দাও। ৪

৯.► সেলিম রাজশাহী শহরের খুচরা ব্যবসায় প্রতিষ্ঠান 'হাবিব এন্টারপ্রাইজ'-এর একজন বিক্রয়কর্মী। সেলিম ক্রেতাদের সাথে কথা বলার সময় অত্যন্ত বিনয়ের সাথে আচরণ করে। সেলিমের ব্যবহার, কথাবার্তা ও আচরণে ক্রেতারা হাবিব এন্টারপ্রাইজের প্রতি আকৃষ্ট হয়। সেলিমও ক্রেতাদের সমস্যা, প্রয়োজন, পছন্দ প্রভৃতি উৎপাদনকারীর নিকট তুলে ধরে। এতে উৎপাদকরা ক্রেতাদের প্রয়োজনমতো পণ্য তৈরি করতে পারে।

- ক. ব্যক্তিক বিক্রয় কী? ১
- খ. সরাসরি যোগাযোগের দৃষ্টিকোণ থেকে ব্যক্তিক বিক্রয় বিজ্ঞাপনের পার্থক্য নির্ণয় করো। ২
- গ. উদ্দীপকে বিক্রয়কর্মীর কোন গুণের প্রতি ইঙ্গিত করা হয়েছে? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. 'বিক্রয়কর্মী হচ্ছে ক্রেতার প্রতিনিধি' উদ্দীপকের আলোকে উক্তিটির যথার্থতা বিশ্লেষণ করো। ৪

১০.► সাধারণ বৈদ্যুতিক বাসে প্রচুর বিদ্যুৎ খরচ হয়। এ দিকটি বিবেচনা করে ট্রান্সটেক কোম্পানি বিনামূল্যে সাধারণ বৈদ্যুতিক বাস পরিবর্তন করে এনার্জি বাস প্রদানের ঘোষণা দিল। ঘোষণার পরই সকলে সাধারণ বাস নিটকস্থ বাস বিক্রয়কেন্দ্রে জমা দিয়ে এনার্জি বাস সংগ্রহ করলেন।

- ক. সুপার মার্কেটের গ্রাহক সেবা কেমন হয়? ১
- খ. টেলিমার্কেটিং বলতে কী বোঝায়? ২
- গ. ট্রান্সটেক কোম্পানির কর্মসূচিটি কোন ধরনের মার্কেটিং? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. উদ্দীপকে ট্রান্সটেক কোম্পানির গৃহীত উদ্যোগটি বাংলাদেশের ক্ষেত্রে কতটা গুরুত্বপূর্ণ তা বিশ্লেষণ করো। ৪

১১.► সজীব টিস্যুর উন্নত সংস্করণ বাজারে ছাড়ার প্রেক্ষিতে সজীব গ্রুপের কর্তৃপক্ষ টিভিতে বিজ্ঞাপন দিচ্ছে। এছাড়া ইন্টারনেটেও তাদের পণ্যের বিজ্ঞাপনের ব্যবস্থা করেছে। আগের তুলনায় টিস্যুর মান ভালো হওয়ায় ক্রেতারাও আগ্রহী হচ্ছে। টিস্যু প্যাকিং স্টাইল ভিন্ন হওয়ায় বর্তমানে এটিই সর্বক্ষেত্রে বাজার দখল করে আছে।

- ক. অভাব কী? ১
- খ. বাজারজাতকরণ এক ধরনের সামাজিক প্রক্রিয়া-ব্যাখ্যা করো। ২
- গ. সজীব গ্রুপের কাজসমূহকে বাজারজাতকরণে কী নামে অভিহিত করা হয়? ব্যাখ্যা করো। ৩
- ঘ. তোমার মতে সজীব টিস্যু ক্রেতা ড্যানু সৃষ্টিতে ভূমিকা রাখবে কী? মতামত দাও। ৪

১. নিম্নমানের পণ্য উৎপাদনের কারণে প্রতিষ্ঠানকে কিসের মুখোমুখি হতে হয়?
 - ক) অতিরিক্ত মুনাফা
 - খ) বাজার শেয়ার হারানো
 - গ) অতিরিক্ত ব্যয়
 - ঘ) অতিরিক্ত সুনাম
২. নিম্নমানের ফলাফল কী?
 - ক) ক্রেতা হারানো
 - খ) উৎপাদনশীলতা হ্রাস
 - গ) ব্যয় বৃদ্ধি
 - ঘ) উপরের সবগুলো
৩. মান ব্যবস্থাপনার মূল লক্ষ্য কী?
 - ক) পণ্যের মান নির্ধারণ করা
 - খ) পণ্য মানের ধারাবাহিক উন্নয়ন সাধন
 - গ) গ্রাহকদের মাঝে পণ্যের পরিচিতিকরণ
 - ঘ) ব্যবস্থাপনা দক্ষতার উন্নতি বিধান
৪. কিভাবে উৎপাদন ক্ষমতা বৃদ্ধি করা যায়-
 - i. কারখানা আধুনিকায়ন করে
 - ii. কর্মীদের প্রশিক্ষণ দিয়ে
 - iii. বস্তু ব্যবস্থার উন্নয়ন করে
 নিচের কোনটি সঠিক?
 - ক) i
 - খ) i ও ii
 - গ) ii ও iii
 - ঘ) i, ii ও iii
- উদ্দীপকটি পড়ো ৫-৭ নং প্রশ্নের উত্তর দাও।
একটি বাসে ৪০টি সিট থাকলেও এটি বর্তমানে গড়ে ৩০ জন যাত্রী পরিবহন করে।
৫. উদ্দীপকে উল্লিখিত ৩০ জন যাত্রী বাসটির কোন ধরনের ক্ষমতা প্রকাশ করছে?
 - ক) সর্বোচ্চ উৎপাদন ক্ষমতা
 - খ) প্রকৌশলগত উৎপাদন ক্ষমতা
 - গ) কার্যকর উৎপাদন ক্ষমতা
 - ঘ) প্রকৃত উৎপাদন ক্ষমতা
৬. উদ্দীপকের বাসের ৪০টি সিট কী প্রকাশ করছে?
 - ক) সর্বোচ্চ উৎপাদন ক্ষমতা
 - খ) প্রকৌশলগত উৎপাদন ক্ষমতা
 - গ) কার্যকর উৎপাদন ক্ষমতা
 - ঘ) প্রকৃত উৎপাদন ক্ষমতা
৭. উদ্দীপকের বাসটি কিভাবে উৎপাদন ক্ষমতা পরিমাপ করছে?
 - ক) উপকরণ পরিমাপ
 - খ) উৎপাদন পরিমাপ
 - গ) ব্যবহার পরিমাপ
 - ঘ) কারখানা পরিমাপ
৮. বিন্যাসের উদ্দেশ্য কী?
 - ক) স্থানের সদ্ব্যবহার
 - খ) তত্ত্বাবধান
 - গ) গতিশীলতা
 - ঘ) উপরের সবগুলো
৯. অফিস লে-আউট কী?
 - ক) অফিসের কার্যধারা সজ্জিত করা
 - খ) অফিসের বাহ্যিক কাঠামো সজ্জিত করা
 - গ) অফিসের কর্মচারীদের সাজানো
 - ঘ) অফিসের সকল বিভাগ ও উপকরণ সাজানো
১০. কোন ধরনের বিন্যাসে সমজাতীয় কাজকে একই স্থানে সম্পাদন করা হয়?
 - ক) প্রক্রিয়া বিন্যাস
 - খ) স্থির বিন্যাস
 - গ) পণ্য বিন্যাস
 - ঘ) সংকর বিন্যাস
১১. প্রসেস লে-আউটে কোন ধরনের নীতি অনুসরণ করা হয়?
 - ক) পণ্য
 - খ) বস্তু
 - গ) বিক্রয়
 - ঘ) বিশেষজ্ঞতার
১২. ফিক্সড পজিশন লে-আউটে কোনটি স্থির থাকে?
 - ক) পণ্য
 - খ) যন্ত্রপাতি
 - গ) শ্রমিক
 - ঘ) কাঁচামাল
১৩. মাথাপিছু আয় হচ্ছে দেশের মোট জনগনের-
 - ক) মাসিক আয়
 - খ) বার্ষিক প্রকৃত আয়
 - গ) গড় বার্ষিক আয়
 - ঘ) মোট বার্ষিক আয়
১৪. ব্যয়ের দৃষ্টিকোণ থেকে GNP -এর সূত্র কোনটি?
 - ক) GNP-CCA
 - খ) C+I+G+(X-M)
 - গ) GD-CCA
 - ঘ) C+I+G+(X-M)-CCA

১৫. গ্রাহক ও ভোক্তা বিবেচনায় ই-রিটেইলিং নিচের

কোনটি?

- ক) B2B খ) B2C
গ) B2E ঘ) B2G

১৬. নিচের কোনটি ই-মার্কেটিং বহির্ভূত?

- ক) মার্কেট প্লেস শনাক্তকরণ
খ) গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ প্রতিষ্ঠা
গ) গ্রাহকদের চাহিদা শনাক্তকরণ
ঘ) অভ্যন্তরীণ বিভিন্ন পক্ষের সাথে যোগাযোগ

১৭. কার্য পরিসর বিবেচনায় কোনটি পরিধি বৃহত্তর?

- ক) ই-বিজনেস খ) ই-কর্মাস
গ) ই-রিটেইলিং ঘ) ই-মার্কেটিং

১৮. চেইন স্টোরের শাখা থাকতে পারে-

- i. দেশের বিভিন্ন বড় বড় শহরে
ii. দেশের বিভিন্ন বন্দরে
iii. বিদেশের বড় শহরে

নিচের কোনটি সঠিক?

- ক) i ও ii খ) i ও iii
গ) ii ও iii ঘ) i, ii ও iii

১৯. কোনটি ব্যক্তিক বিক্রয়ের বৈশিষ্ট্য?

- ক) ব্যক্তিগত উপস্থাপনা
খ) নৈব্যক্তিক উপস্থাপনা
গ) অদৃশ্যমান উপস্থাপনা
ঘ) ইলেকট্রনিক উপস্থাপনা

২০. কোনটি বিক্রয়কর্মীর মনস্তাত্ত্বিক গুণাবলি?

- ক) হাসি খ) ভাবভঙ্গি
গ) রসিকতাবোধ ঘ) অধ্যবসায়

২১. মুদ্রাদোষ কোনটি?

- ক) শ্রবণশক্তির প্রখরতা
খ) মাথা চুলকানো
গ) কর্কশ কর্ণস্বর
ঘ) আত্মবিশ্বাস

২২. কোনটি বিজ্ঞাপনের বৈশিষ্ট্য?

- ক) মৌলিক উপস্থাপনা
খ) ব্যক্তিক উপস্থাপনা
গ) নৈব্যক্তিক উপস্থাপনা
ঘ) অর্থ-বহির্ভূত উপস্থাপনা

২৩. বাংলাদেশে কৃষি উপকরণ প্রচারের উত্তম মাধ্যম

কোনটি?

- ক) রেডিও খ) টিভি
গ) সংবাদপত্র ঘ) ট্রানজিট

২৪. স্পট বিজ্ঞাপন প্রচার করে?

- ক) সাময়িকী খ) রেডিও
গ) সংবাদপত্র ঘ) পরিবহন বিজ্ঞাপন

২৫. রাজশাহীর আম ব্যবসায় কোন ধরনের পাইকার থাকে?

- ক) সাধারণ পণ্যের পাইকার
খ) বিশেষ পণ্যের পাইকার
গ) সীমিত পণ্যের পাইকার
ঘ) পণ্যের পাইকার

২৬. বিপণনের মাধ্যমে পাইকার কার উপকার করে?

- ক) উৎপাদক খ) খুচরা ব্যবসায়ী
গ) ক্রেতা ঘ) সমাজ

২৭. খুচরা ব্যবসায় পণ্য বৈচিত্রকরণের কারণ কোনটি?

- ক) ক্রেতা কেন্দ্রীকরণ
খ) নগদ লেনদেন
গ) ক্রেতা চাহিদা জানা
ঘ) স্বল্প মূলধন

২৮. সব পণ্য নগদে বিক্রয় হয়—

- i. বহুশাখা বিপণিতে
ii. বিপণি মালাতে
iii. সুপার মার্কেটে

- নিচের কোনটি সঠিক?
ক) i খ) ii
গ) iii ঘ) i, ii ও iii

২৯. মার্চেন্ট পাইকার হলো—

- i. পূর্ণ সেবাদানকারী পাইকার
ii. কমিশন মার্চেন্ট
iii. সীমিত সেবাদানকারী পাইকার

- নিচের কোনটি সঠিক?
ক) i ও ii খ) i ও iii
গ) ii ও iii ঘ) i, ii ও iii

৩০. কারা সীমিত পণ্যের লেনদেন করে?

- ক) ডিসকাউন্ট স্টোর
খ) ফ্রানসাইজ
গ) খুচরা
ঘ) পাইকারি

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