2026

COMMERCE

(Major)

Paper : BCM0600104

(International Business)

Full Marks : 60

Time : 2½ hours

The figures in the margin indicate full marks for the questions.

Answer *either* in English *or* in Assamese

1. *(a)* Choose the most appropriate answer from the following : 1×4=4

তলত দিয়াবোৰৰ উপযুক্ত উত্তৰ বাচি উলিওৱা :

(i) WTO was established in the year

WTO _____ চনত স্থাপন কৰা হৈছিল।

(1) 1992

১৯৯২

(2) 1995

১৯৯৫

(3) 2000

২০০০

(4) 2002

২০০২

(ii) Which of the following nations is not a member of SAARC?

তলৰ কোনখন ৰাষ্ট্ৰ SAARCৰ সদস্য নহয় ?

(1) Bangladesh
বাংলাদেশ

(2) China
চীন

(3) Maldives
মালদ্বীপ

(4) Afghanistan
আফগানিস্তান

(iii) European Union comprises of _____ countries.

ইউৰোপীয় সংঘ _____খন ৰাষ্ট্ৰৰ সংগঠন।

(1) 13
১৩

(2) 15
১৫

(3) 21
২১

(4) 27
২৭

(iv) Which of the following is an example of Indian joint venture?

তলত উল্লেখ কৰা কোনটো ভাৰতীয় যৌথ উদ্যোগৰ উদাহৰণ ?

(1) VE Commercial Vehicle
VE কমাৰ্চিয়েল ভেহিকল

(2) Vistara Airlines
ভিস্তাৰা এয়াৰলাইন্‌ছ

(3) ICICI Prudential
ICICI প্ৰুডেঞ্চিয়েল

(4) All of the above
ওপৰৰ আটাইকেইটা

(b) State whether the following statements are True or False : 1×4=4

তলত দিয়া উক্তিবোৰ শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা :

(i) Licensing system is an example of non-tariff barrier.

অনুজ্ঞাপত্ৰৰ ব্যৱস্থা অনা-শুল্ক প্ৰতিবন্ধকতাৰ এটা উদাহৰণ।

(ii) RBI is the apex institution in Indian forex market.

RBI ভাৰতীয় বৈদেশিক মুদ্ৰাৰ বজাৰৰ শীৰ্ষ প্ৰতিষ্ঠান।

(iii) India is a member country of ASEAN.

ভাৰতবৰ্ষ ASEANৰ এখন সদস্য ৰাষ্ট্ৰ।

(iv) EOUs enjoy the benefits of duty-free import of raw materials.

EOUসমূহে শুল্কবিহীন কেঁচা সামগ্ৰী আমদানীৰ সুবিধা লাভ কৰে।

2. Answer in brief (any *six*) : 2×6=12

চমু উত্তৰ দিয়া (যি কোনো ছয়টা) :

(a) What is meant by 'turnkey project'?

'সম্পূৰ্ণ সাজু প্ৰকল্প'য় কি বুজায়?

(b) State any two differences between domestic business and international business.

ঘৰুৱা বাণিজ্য আৰু আন্তঃৰাষ্ট্ৰীয় বাণিজ্যৰ মাজত থকা দুটা পাৰ্থক্য উল্লেখ কৰা।

(c) Write the meaning of special economic zone with examples.

উদাহৰণসহ বিশেষ অৰ্থনৈতিক পৰিমণ্ডলৰ অৰ্থ লিখা।

(d) Mention two functions of letter of credit.

প্ৰত্যয় পত্ৰৰ দুটা কাৰ্য উল্লেখ কৰা।

(e) State two ecological factors to be considered in international business.

আন্তঃৰাষ্ট্ৰীয় বাণিজ্যত বিবেচনা কৰিবলগীয়া দুটা পৰিবেশ-সম্পৰ্কীয় উপাদান উল্লেখ কৰা।

(f) State two major functions of the World Bank.

বিশ্ব বেংকৰ দুটা প্ৰধান কাৰ্য উল্লেখ কৰা।

(g) Name the different forms of foreign investments.

বিভিন্ন প্ৰকাৰৰ বৈদেশিক বিনিয়োগৰ নাম লিখা।

(h) Write the full forms of UNCTAD and OPEC.

UNCTAD আৰু OPECৰ সম্পূৰ্ণ ৰূপবোৰ লিখা।

(i) What is meant by commercial policy?

বাণিজ্য নীতি বুলিলে কি বুজায়?

(j) Define global business environment.

গোলকীয় ব্যৱসায়িক পৰিৱেশৰ সংজ্ঞা দিয়া।

3. Answer any *four* questions from the following : 5×4=20

তলত দিয়া প্ৰশ্নবোৰৰ পৰা যি কোনো চাৰিটাৰ উত্তৰ লিখা :

(a) Explain the basic features of special economic zones.

বিশেষ অৰ্থনৈতিক পৰিমণ্ডলৰ মূল বৈশিষ্ট্যবোৰ ব্যাখ্যা কৰা।

(b) Write a detailed note on BPO (Business Process Outsourcing) industry in India.

ভাৰতবৰ্ষৰ BPO (Business Process Outsourcing) উদ্যোগৰ ওপৰত এটা বিস্তৃত টোকা লিখা।

(c) Briefly discuss about the main participants in a foreign exchange market.

বৈদেশিক মুদ্ৰা বজাৰৰ মূল অংশগ্ৰহণকাৰীসকলৰ বিষয়ে চমুকৈ বৰ্ণনা কৰা।

(d) Write a short note on the different forms of regional groupings.

বিভিন্ন প্ৰকাৰৰ আঞ্চলিক গোটবন্ধনৰ ওপৰত এটা চমু টোকা লিখা।

(e) What is WTO? What are its main objectives?

WTO কি? ইয়াৰ মূল উদ্দেশ্যবোৰ উল্লেখ কৰা।

(f) Explain the different components in a balance of payments statement.

বৈদেশিক লেনদেনৰ সমতাৰ বিবৃতিত সন্নিৱিষ্ট বিভিন্ন উপাদানসমূহ ব্যাখ্যা কৰা।

(g) Briefly discuss about the major challenges faced by the business firms engaged in international trade.

আন্তঃৰাষ্ট্ৰীয় বাণিজ্যত নিযুক্ত ব্যৱসায়িক প্ৰতিষ্ঠানসমূহে সন্মুখীন হোৱা প্ৰধান প্ৰত্যাহ্বানসমূহ চমুকৈ বৰ্ণনা কৰা।

(h) Highlight the key aspects of India-European Union Free Trade Agreement, 2026.

ভাৰত-ইউৰোপীয় সংঘ মুক্ত বাণিজ্য চুক্তি, ২০২৬ৰ মূল দিশসমূহ চিনাক্ত কৰা।

4. Answer any *two* from the following questions : 10×2=20

তলত দিয়া প্ৰশ্নসমূহৰ পৰা যি কোনো দুটাৰ উত্তৰ লিখা :

(a) State the meaning of globalization, and examine its positive and negative effects on the economy of a country.

গোলকীকৰণৰ অৰ্থ লিখা, আৰু এখন দেশৰ অৰ্থনীতিত ইয়াৰ ধনাত্মক আৰু ঋণাত্মক প্ৰভাৱসমূহ পৰীক্ষা কৰা।

(b) Explain the Ricardian theory of international trade with special mention to its limitations.

সীমাবদ্ধতাসমূহ বিশেষভাৱে উল্লেখ কৰি আন্তঃৰাষ্ট্ৰীয় বাণিজ্যৰ ৰিকাৰ্ডিয়ান তত্ত্বটো ব্যাখ্যা কৰা।

(c) Write a critical note on the role played by IMF in global economic system.

গোলকীয় অৰ্থব্যৱস্থাত IMFএ পালন কৰা ভূমিকাৰ বিষয়ে এটা সমালোচনামূলক টোকা লিখা।

(d) Discuss the measures initiated by the Government of India for promoting the foreign trade sector of the country during post-1991 period.

১৯৯১ চনৰ পৰৱৰ্তী কালচোৱাত দেশৰ বৈদেশিক বাণিজ্য খণ্ডৰ উন্নয়নৰ বাবে ভাৰত চৰকাৰে গ্ৰহণ কৰা পদক্ষেপসমূহ বৰ্ণনা কৰা।

(e) Elucidate the role played by information technology in the growth and expansion of international business.

আন্তঃৰাষ্ট্ৰীয় বাণিজ্যৰ উন্নয়ন আৰু সম্প্ৰসাৰণত তথ্য প্ৰযুক্তিৰ ভূমিকা বৰ্ণনা কৰা।

★★★

2026

COMMERCE

(Major)

Paper : BCM0600204

(Operations Research in Business)

Full Marks : 60

Time : 2½ hours

The figures in the margin indicate full marks for the questions.

Answer either *in English* or *in Assamese*

1. Answer the following as directed : 1×8=8

তলত দিয়াসমূহৰ নিৰ্দেশ অনুসৰি উত্তৰ দিয়া :

(a) The innovative science of operations research was discovered during

অপাৰেচন বিচাৰ্হৰ উত্তাৱনী বিজ্ঞান আৱিষ্কাৰ কৰা হৈছিল

(i) Civil War / গৃহযুদ্ধৰ সময়ত

(ii) World War I / প্ৰথম বিশ্বযুদ্ধৰ সময়ত

(iii) World War II / দ্বিতীয় বিশ্বযুদ্ধৰ সময়ত

(iv) Industrial Revolution
ঔদ্যোগিক বিপ্লৱৰ সময়ত

(Choose the correct answer)

(শুদ্ধ উত্তৰটো বাছনি কৰা)

(b) "A linear programming problem cannot have more than one optimal solution."

"এটা বৈখিক প্ৰক্ৰমণ সমস্যাৰ এটাতকৈ অধিক সৰ্বোত্তম সমাধান থাকিব নোৱাৰে।"

(Write True or False)

(সঁচা নে মিছা লিখা)

(c) In an LPP

এটা বৈখিক প্ৰক্ৰমণ সমস্যা (LPP)ত

(i) only the objective function is linear

কেৱল অভিলক্ষ্য ফলনটো বৈখিক

(ii) only the constraints are linear

কেৱল প্ৰতিবন্ধবোৰ বৈখিক

(iii) both the objective function and the constraints are linear

অভিলক্ষ্য ফলন আৰু প্ৰতিবন্ধবোৰ দুয়োটাই বৈখিক

(iv) the constraints are linear, but the objective function may or may not be linear

প্ৰতিবন্ধবোৰ বৈখিক কিন্তু অভিলক্ষ্য ফলনটো বৈখিক হ'বও পাৰে বা নহ'বও পাৰে

(Choose the correct answer)

(শুদ্ধ উত্তৰটো বাছনি কৰা)

(d) What is inventory control?

ইনভেন্টৰী কন্ট্ৰোল বা মজুত নিয়ন্ত্ৰণ কি?

(e) What is buffer stock?

বাফাৰ ষ্টক (buffer stock) কি?

(f) Why do we study replacement in operations research?

অপাৰেচন বিচাৰ্হত বিপ্লেচমেণ্ট (replacement) বা প্ৰতিস্থাপনৰ বিষয়ে আমি কিয় অধ্যয়ন কৰোঁ?

(g) Which technique is used to plan project activities?

প্ৰকল্পৰ কাৰ্যাৱলী (project activities) পৰিকল্পনা কৰিবলৈ কোনটো কৌশল ব্যৱহাৰ কৰা হয়?

(i) PERT

কাৰ্যসূচী মূল্যায়ন আৰু পুনৰীক্ষণ প্ৰযুক্তি

(ii) Correlation

সহসম্বন্ধ

(iii) Index number

সূচকাংক

(iv) Probability distribution

সম্ভাৱিতা বিভাজন

(Choose the correct answer)

(শুদ্ধ উত্তৰটো বাছনি কৰা)

(h) What increases as the machines become older?

মেচিন বা যন্ত্ৰপাতিবোৰ পুৰণি হোৱাৰ লগে লগে কি বৃদ্ধি পায়?

(i) Scrap value

স্ক্ৰেপ ভেলু বা পেলনীয়া মূল্য

(ii) Efficiency

দক্ষতা

(iii) Maintenance cost

ৰক্ষণাবেক্ষণৰ খৰচ

(iv) Demand

চাহিদা

(Choose the correct answer)

(শুদ্ধ উত্তৰটো বাছনি কৰা)

2. Answer any *six* of the following questions : 2×6=12

তলত দিয়া প্ৰশ্নসমূহৰ যি কোনো ছয়টাৰ উত্তৰ দিয়া :

(a) What are re-order level and lead time?

পুনৰ অৰ্ডাৰ স্তৰ (re-order level) আৰু লিড টাইম (lead time) কি?

(b) Write two characteristics of operations research.

অপাৰেচন বিচাৰ্ছৰ দুটা বৈশিষ্ট্য লিখা।

(c) Write a note on iconic models of operations research.

অপাৰেচন বিচাৰ্ছৰ প্ৰতিনিধিত্বমূলক আৰ্হি (iconic models)ৰ ওপৰত এটা টোকা লিখা।

(d) Write a note on the limitation of linear programming.

ৰৈখিক প্ৰক্ৰমণৰ সীমাবদ্ধতা সম্পৰ্কে এটা টোকা লিখা।

(e) What are the factors on account of which the problem of replacement arises?

কোনবোৰ কাৰকৰ ফলত প্ৰতিস্থাপন (replacement) সমস্যাৰ উদ্ভৱ হয়?

(f) If the purchase price is ₹ 10,000 and scrap value after two years is ₹ 2,000, find the depreciation over two years.

যদি ক্ৰয় মূল্য 10,000 টকা আৰু দুবছৰৰ পাছত অৱশিষ্ট মূল্য (scrap value) 2,000 টকা হয়, তেন্তে দুবছৰত মুঠ অৱচয় (depreciation) কিমান হ'ব?

(g) Write the importance of replacement.

প্ৰতিস্থাপনৰ গুৰুত্ব বৰ্ণনা কৰা।

(h) Define 'feasible region' and 'redundant constraint'.

'সম্ভৱ ক্ষেত্ৰ' (feasible region) আৰু 'অতিৰিক্ত বাধা' (redundant constraint)ৰ অৰ্থ ব্যাখ্যা কৰা।

(i) Why do we use PERT and CPM techniques in managing projects?

প্ৰকল্পসমূহ পৰিচালনাত PERT আৰু CPM কৌশলবোৰ কিয় ব্যৱহাৰ কৰা হয়?

(j) Write a note on Critical Path Method (CPM).

গুৰুত্বপূৰ্ণ পথ পদ্ধতি (CPM)ৰ বিষয়ে এটা টোকা লিখা।

3. Answer any *four* of the following questions : 5×4=20

তলত দিয়া প্ৰশ্নসমূহৰ যি কোনো চাৰিটাৰ উত্তৰ দিয়া :

(a) Solve the following LPP by graphical method :

তলৰ বৈখিক প্ৰক্ৰমণ সমস্যাটো বৈখিক পদ্ধতি ব্যৱহাৰ কৰি সমাধান কৰা :

$$\text{Maximize } Z = 8x + 5y$$

subject to the constraints

$$2x + y \leq 500$$

$$x \leq 150$$

$$y \leq 250$$

$$x, \ y \geq 0$$

(b) What are the phases of operations research (OR)?

অপাৰেচন বিচাৰ্চৰ পৰ্যায়সমূহ কি কি?

(c) Write the advantages and disadvantages of operations research models.

অপাৰেচন বিচাৰ্চৰ আৰ্হিসমূহৰ সুবিধা আৰু অসুবিধাসমূহ লিখা।

(d) A company required 20000 units of raw materials per annum. The cost per order is estimated to be ₹ 100. Carrying/storage cost is estimated to be ₹ 10 per unit of average inventory. What quantity is to be ordered so that the total inventory cost is minimum? Find also the minimum total inventory cost.

এটা কোম্পানীৰ বছৰী 20000 একক কেঁচা সামগ্ৰী প্ৰয়োজন। প্ৰতি আদেশৰ খৰচ 100 টকা বুলি অনুমান কৰা হৈছে। গড় মজুতৰ প্ৰতি এককৰ সংৰক্ষণ/ধাৰণ খৰচ 10 টকা বুলি ধৰা হৈছে। মুঠ মজুত খৰচ সৰ্বনিম্ন হ'বলৈ কিমান পৰিমাণ আদেশ কৰিব লাগে? লগতে সৰ্বনিম্ন মুঠ মজুত খৰচ গণনা কৰা।

(e) The following table gives the running costs per year and resale price of a certain equipment whose purchase price is ₹ 5,000. In which year the replacement of the equipment due?

তলৰ তালিকাখনে এটা নিৰ্দিষ্ট সঁজুলিৰ বছৰি চলন্ত খৰচ আৰু পুনৰ্বিক্ৰয় মূল্য দেখুৱাইছে, যাৰ ক্ৰয় মূল্য

5,000 টকা। সঁজুলিটোৰ প্ৰতিস্থাপন কোন বছৰত কৰা উচিত?

Year (বছৰ)	1	2	3	4
Cost (in ₹) খৰচ (টকাত)	1,500	1,600	1,800	2,100
Resale value (in ₹) পুনৰ্বিক্ৰয় মূল্য (টকাত)	3,500	2,500	1,700	1,200
Year (বছৰ)	5	6	7	8
Cost (in ₹) খৰচ (টকাত)	2,500	2,900	3,400	4,400
Resale value (in ₹) পুনৰ্বিক্ৰয় মূল্য (টকাত)	800	500	500	500

(f) Write the basic differences between PERT and CPM.

PERT আৰু CPM ৰ মাজৰ মৌলিক পাৰ্থক্যসমূহ লিখা।

(g) What are the costs associated with inventory? Explain.

মজুত (inventory)ৰ সৈতে জড়িত খৰচসমূহ কি কি? ব্যাখ্যা কৰা।

(h) Highlight programme evaluation and review technique (PERT).

কাৰ্যসূচী মূল্যায়ন আৰু পুনৰীক্ষণ প্ৰযুক্তি (PERT)ক বিশেষভাৱে দেখুওৱা।

4. Answer any *two* of the following questions : 10×2=20

তলত দিয়া প্ৰশ্নসমূহৰ যি কোনো দুটাৰ উত্তৰ দিয়া :

(a) *(i)* Write a note on the role of computer in operations research. 3

অপাৰেচন বিচাৰ্হত কম্পিউটাৰৰ ভূমিকা সম্পৰ্কে এটা টোকা লিখা।

(ii) A company produces two types of pens, say, *A* and *B*. Pen *A* is of superior quality and pen *B* is of lower quality. Profits from pen *A* and *B* are ₹5 and ₹3 per pen respectively. Raw material required for each pen of type *A* is twice as that of pen of type *B*. The supply of raw material is sufficient only for 1000 pens of type *B*. Pen *A* requires special clips and 400 such clips are available per day. Pen *B* also requires a particular type of clip and 700 such clips are available per day. Find graphically the product mix so that the company can maximize each profit. 7

এটা কোম্পানীয়ে দুটা ধৰণৰ পেন উৎপাদন কৰে, ধৰা হওক *A* আৰু *B*. পেন *A* উচ্চ গুণমানৰ আৰু পেন *B* নিম্ন গুণমানৰ। পেন *A* আৰু *B* ৰ প্ৰতি পেনৰ লাভ ক্ৰমে 5 টকা আৰু 3 টকা। প্ৰতি *A* ধৰণৰ পেন তৈয়াৰ কৰিবলৈ যিমান কেঁচা

সামগ্ৰী লাগে, সেয়া B ধৰণৰ পেনৰ তুলনাত দুগুণ। কেঁচা সামগ্ৰীৰ যোগান কেৱল 1000 টা B ধৰণৰ পেন উৎপাদনৰ বাবে যথেষ্ট। পেন A ৰ বাবে বিশেষ ধৰণৰ ক্লিপ লাগে আৰু দৈনিক এনে 400টা ক্লিপ উপলব্ধ। পেন B ৰ বাবেও এটা নিৰ্দিষ্ট ধৰণৰ ক্লিপ লাগে আৰু দৈনিক এনে 700টা ক্লিপ উপলব্ধ থাকে। বৈখিক পদ্ধতি (graphically) ব্যৱহাৰ কৰি এনে পণ্য মিশ্ৰণ (product mix) নিৰ্ণয় কৰা যাতে কোম্পানীয়ে সৰ্বাধিক লাভ কৰিব পাৰে।

(b) (i) Solve the following LPP by simplex method : 9

তলত দিয়া বৈখিক প্ৰোগ্ৰামিং সমস্যা (LPP)টো simplex পদ্ধতিত সমাধান কৰা :

$$\text{Maximize } Z = 2x_1 + 3x_2$$

subject to

$$7x_1 + 4x_2 \le 28$$
$$7x_1 + 12x_2 \le 52$$
$$x_1,\ x_2 \ge 0$$

(ii) Fill in the blank : 1

Simplex method is an _____ method of solving linear programming problem.

খালী ঠাই পূৰণ কৰা :

Simplex পদ্ধতি হৈছে বৈখিক প্ৰোগ্ৰামিং সমস্যা সমাধান কৰাৰ এটা _____ পদ্ধতি।

(c) (i) Discuss in brief the economic order quantity (EOQ) model for inventory system. State the assumptions underlying the basic EOQ model. 5

মজুত ব্যৱস্থাৰ বাবে economic order quantity (EOQ) মডেলটো সংক্ষেপে আলোচনা কৰা। মৌলিক EOQ মডেলটোৰ ভিত্তিত থকা অনুমানসমূহ উল্লেখ কৰা।

(ii) The annual demand for an item is 1600 units. The unit cost is ₹ 3 and the inventory carrying charges are 25% of average inventory. If the cost of one procurement is ₹ 1·50, determine—

এটা সামগ্ৰীৰ বছৰি চাহিদা 1600 একক। প্ৰতি এককৰ মূল্য 3 টকা আৰু গড় মজুতৰ ওপৰত 25% ধাৰণ খৰচ ধৰা হৈছে। যদি এটা ক্ৰয় (procurement)ৰ খৰচ 1·50 টকা হয়, তেন্তে নিৰ্ণয় কৰা—

(1) EOQ;
আৰ্থিক আদেশ পৰিমাণ;

(2) number of orders per annum;
বছৰি কিমানবাৰ আদেশ দিব লাগিব;

(3) time between two consecutive orders. 5
দুটা একেলগীয়া আদেশৰ মাজৰ সময় কিমান।

(d) (i) Write a note on the evolution of operations research (OR). 5

অপাৰেচন ৰিচাৰ্চৰ বিকাশৰ ইতিহাস সম্পৰ্কে এটা টোকা লিখা।

(ii) What is a project? When is the project said to be completed? What are the three phases of a work involved in a project? 1+1+3=5

প্ৰকল্প কি? প্ৰকল্পটো কেতিয়া সম্পূৰ্ণ হোৱা বুলি কোৱা হয়? এটা প্ৰকল্পত (project) জড়িত কামৰ তিনিটা পৰ্যায় কি কি?

(e) *(i)* Define network. Mention the rules for network construction. 5

Networkৰ সংজ্ঞা দিয়া। Network constructionৰ নিয়মসমূহ উল্লেখ কৰা।

(ii) A project schedule has the following characteristics :

এটা প্ৰকল্পৰ সময়সূচীত তলত দিয়া বৈশিষ্ট্যসমূহ আছে :

Activity	*Duration* (in days)	*Activity*	*Duration* (in days)
1–2	8	3–5	18
1–3	8	3–6	14
1–4	10	4–5	17
2–4	10	5–6	9
2–6	16		

Draw the network and find the critical path. 5

নেটৱৰ্ক চিত্ৰ আঁকা আৰু গুৰুত্বপূৰ্ণ পথ (critical path) নিৰ্ণয় কৰা।

★★★

2026

COMMERCE (ACCOUNTANCY)

(Major)

Paper : BCM0600604

(Auditing and Assurance)

Full Marks : 60

Time : 2½ hours

The figures in the margin indicate full marks for the questions.

1. Answer the following as directed : 1×8=8

তলত দিয়াবোৰৰ নিৰ্দেশানুসৰি উত্তৰ লিখা :

(a) The term 'auditing' is derived from the Latin word _____, which means 'to hear'.

(Fill in the blank)

'অডিটিং' শব্দটো লেটিন শব্দ _____ৰ পৰা উদ্ভৱ হৈছে, যাৰ অৰ্থ হৈছে 'শুনা'।

(খালী ঠাই পূৰণ কৰা)

(b) Who is responsible for the prevention and detection of fraud and error in an organization?

কোনো সংস্থাত প্ৰৱঞ্চনা আৰু ভুলৰ প্ৰতিৰোধ আৰু ধৰা পেলোৱাৰ বাবে কোন দায়বদ্ধ ?

(c) Which Section of the Companies Act, 2013 deals with the eligibility and qualifications of an auditor?

কোম্পানী আইন, 2013ৰ কোনটো ধাৰাত এজন হিচাপ পৰীক্ষকৰ যোগ্যতা আৰু অৰ্হতাৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা হৈছে?

(d) An audit that is compulsory by law is called a _____ audit.

(Fill in the blank)

আইনৰ দ্বাৰা বাধ্যতামূলক হিচাপ পৰীক্ষণ _____ হিচাপ পৰীক্ষণ বোলা হয়।

(খালী ঠাই পূৰণ কৰা)

(e) Is 'Internal Audit' mandatory for all companies under the Companies Act, 2013?

(Write Yes or No)

কোম্পানী আইন, 2013ৰ অধীনত সকলো কোম্পানীৰে বাবে 'আভ্যন্তৰীণ হিচাপ পৰীক্ষণ' বাধ্যতামূলক নেকি?

(হয় নে নহয় লিখা)

(f) Who appoints the first auditor of a non-government company?

বেচৰকাৰী কোম্পানী এটাৰ প্ৰথম পৰীক্ষক কোনে নিযুক্তি দিয়ে?

(g) An audit that is conducted between two annual audits is known as _____.

(Fill in the blank)

দুটা বাৰ্ষিক হিচাপ পৰীক্ষাৰ মাজত কৰা হিচাপ পৰীক্ষণ _____ বুলি জনা যায়।

(খালী ঠাই পূৰণ কৰা)

(h) What is the full form of ICAI in the context of Indian auditing standards?

ভাৰতীয় অডিটিং মানদণ্ডৰ প্ৰেক্ষাপটত আই. চি. এ. আই.ৰ সম্পূৰ্ণ ৰূপটো কি?

2. Answer any *six* questions from the following : 2×6=12

তলৰ পৰা যি কোনো ছয়টা প্ৰশ্নৰ উত্তৰ লিখা :

(a) Define 'auditing' in one sentence.

এটা বাক্যত 'হিচাপ পৰীক্ষণ'ৰ সংজ্ঞা দিয়া।

(b) What is an 'audit notebook'?

'হিচাপ পৰীক্ষাৰ টোকাবহী' কি?

(c) Distinguish between 'error of omission' and 'error of commission' (any two).

'বাদ দিয়া ভুল' আৰু 'কমিচনৰ ভুল'ৰ মাজত (যি কোনো দুটা) পাৰ্থক্য লিখা।

(d) Mention two objectives of internal audit.

আভ্যন্তৰীণ পৰীক্ষণৰ দুটা উদ্দেশ্য উল্লেখ কৰা।

(e) What are audit working papers?
অডিট ৱৰ্কিং পেপাৰ কি ?

(f) Define 'teeming and lading'.
'টিমিং আৰু লেডিং' সংজ্ঞায়িত কৰা ।

(g) What is the purpose of a 'Letter of Engagement'?
'লেটাৰ অৱ এংগেজমেন্ট'ৰ উদ্দেশ্য কি ?

(h) State two advantages of audit sampling.
হিচাপ পৰীক্ষণ নমুনা সংগ্ৰহৰ দুটা সুবিধা উল্লেখ কৰা ।

(i) Define 'vouching'.
'প্ৰমাণক পৰীক্ষণ'ৰ সংজ্ঞা লিখা ।

(j) Define 'audit evidence'.
'অডিট প্ৰমাণ'ৰ সংজ্ঞা লিখা ।

3. Answer any *four* questions from the following : 5×4=20
তলৰ পৰা যি কোনো চাৰিটা প্ৰশ্নৰ উত্তৰ লিখা :

(a) Discuss the basic principles governing an audit as per SA 200.
SA 200 অনুসৰি এটা হিচাপ পৰীক্ষা নিয়ন্ত্ৰণ কৰা মূল নীতিসমূহৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা ।

(b) Explain the importance of an audit programme. What are its disadvantages?
এটা হিচাপ পৰীক্ষণৰ কাৰ্যক্ৰমণিকাৰ গুৰুত্ব ব্যাখ্যা কৰা । ইয়াৰ অসুবিধাবোৰ কি কি ?

(c) Briefly describe the various types of audit risks.
বিভিন্ন ধৰণৰ অডিট বিস্কৰ বিষয়ে চমুকৈ বৰ্ণনা কৰা ।

(d) Distinguish between internal check and internal control.
আভ্যন্তৰীণ পৰীক্ষা আৰু আভ্যন্তৰীণ নিয়ন্ত্ৰণৰ মাজত পাৰ্থক্য লিখা ।

(e) Explain the auditor's duties regarding the verification of inventories (stock in trade).
ইনভেন্টৰী (মজুত পণ্য) পৰীক্ষণ সম্পৰ্কে হিচাপ পৰীক্ষকৰ কৰ্তব্যসমূহ ব্যাখ্যা কৰা ।

(f) Discuss the procedure for the appointment of the first auditor of a company.
কোম্পানী এটাৰ প্ৰথম হিচাপ পৰীক্ষকৰ নিযুক্তিৰ পদ্ধতিৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা ।

(g) What is management audit? State its primary objectives.
ব্যৱস্থাপনা হিচাপ পৰীক্ষা কি ? ইয়াৰ প্ৰধান উদ্দেশ্যসমূহ উল্লেখ কৰা ।

(h) Write a short note on the concept of 'True and Fair View'.
'সত্য আৰু ন্যায্য দৃষ্টিভংগী'ৰ ধাৰণাটোৰ ওপৰত এটা চুটি টোকা লিখা ।

4. Answer any *two* questions from the following : 10×2=20

তলৰ পৰা যি কোনো দুটা প্ৰশ্নৰ উত্তৰ লিখা :

(a) "Vouching is the essence of auditing." Discuss this statement and explain the points to be considered by an auditor while vouching cash transactions.

"প্ৰমাণক পৰীক্ষণ হৈছে হিচাপ পৰীক্ষণৰ মূল কথা।" এই বিবৃতিটোৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা আৰু নগদ ধনৰ লেনদেনৰ হিচাপ পৰীক্ষা কৰাৰ সময়ত এজন পৰীক্ষকে বিবেচনা কৰিবলগীয়া বিষয়সমূহ ব্যাখ্যা কৰা।

(b) Define verification. How does it differ from valuation? Discuss the auditor's duties regarding the verification and valuation of fixed assets.

সত্য নিৰূপণৰ সংজ্ঞা লিখা। মূল্যায়নৰ পৰা ইয়াৰ পাৰ্থক্য কেনেকৈ? স্থায়ী সম্পত্তিৰ সত্য নিৰূপণ আৰু মূল্যায়ন সম্পৰ্কে হিচাপ পৰীক্ষকৰ কৰ্তব্যসমূহৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা।

(c) Explain the rights, duties and liabilities of a company auditor under the Companies Act, 2013.

কোম্পানী আইন, 2013ৰ অধীনত এজন কোম্পানী হিচাপ পৰীক্ষকৰ অধিকাৰ, কৰ্তব্য আৰু দায়বদ্ধতাসমূহ ব্যাখ্যা কৰা।

(d) What is an audit report? Distinguish between a 'clean report' and a 'qualified report' with hypothetical examples.

হিচাপ পৰীক্ষণ প্ৰতিবেদন কি? কাল্পনিক উদাহৰণৰ সৈতে 'স্বচ্ছ প্ৰতিবেদন' আৰু 'অৰ্হতাপূৰ্ণ প্ৰতিবেদন'ৰ মাজত পাৰ্থক্য লিখা।

(e) Describe the systematic process of conducting an audit, starting from the appointment of the auditor to the submission of the audit report.

পৰীক্ষকৰ নিযুক্তিৰ পৰা আৰম্ভ কৰি পৰীক্ষণ প্ৰতিবেদন দাখিল কৰা লৈকে পৰীক্ষণ চলোৱাৰ পদ্ধতিগত প্ৰক্ৰিয়াৰ বৰ্ণনা কৰা।

★★★

2026

COMMERCE (MARKETING)

(Major)

Paper : BCM0600704

(Consumer Affair and Customer Care)

Full Marks : 60

Time : 2½ hours

The figures in the margin indicate full marks for the questions.

1. Choose the correct option : 1×8=8

শুদ্ধ বিকল্পটো বাছি উলিওৱা :

(a) When is the National Consumer Day celebrated?

ৰাষ্ট্ৰীয় গ্ৰাহক দিৱস কেতিয়া পালন কৰা হয়?

(i) 15 March/১৫ মাৰ্চ

(ii) 24 December/২৪ ডিচেম্বৰ

(iii) 8 March/৮ মাৰ্চ

(iv) 25 December/২৫ ডিচেম্বৰ

(b) Which of the following is a standard for agriculture marketing?

তলৰ কোনটো কৃষি বজাৰকৰণৰ বাবে এটি মানদণ্ড?

(i) AGMARK/এগমাৰ্ক

(ii) Hallmark/হ'লমাৰ্ক

(iii) Silkmark/চিল্কমাৰ্ক

(iv) Woolmark/উলমাৰ্ক

(c) A complaint should be filed by a consumer within _____ from the date of cause of action.

গোচৰৰ কাৰণৰ তাৰিখৰ পৰা _____ৰ ভিতৰত গ্ৰাহকে অভিযোগ দাখিল কৰিব লাগে।

(i) 1 month/১ মাহ

(ii) 6 months/৬ মাহ

(iii) 1 year/১ বছৰ

(iv) 2 years/২ বছৰ

(d) Which one of the following is not an external complaint handling system?

নিম্নলিখিত কোনটো এটা বাহ্যিক অভিযোগ পৰিচালনা ব্যৱস্থা নহয়?

(i) Lok Adalat
লোক আদালত

(ii) Public Interest Litigation
ৰাজহুৱা স্বাৰ্থজড়িত গোচৰ

(iii) Customer care centre
গ্ৰাহক সেৱা কেন্দ্ৰ

(iv) Awareness programme
সচেতনতা কাৰ্যসূচী

(e) Appeal against the order of the State Commission should be made within how many days of the order?

ৰাজ্যিক আয়োগৰ আদেশৰ বিৰুদ্ধে আপীল কৰিবলৈ সেই আদেশৰ তাৰিখৰ পৰা কিমান দিনৰ ভিতৰত আবেদন কৰিব লাগিব?

(i) 45 days/৪৫ দিন

(ii) 30 days/৩০ দিন

(iii) 15 days/১৫ দিন

(iv) 1 day/১ দিন

(f) FSSAI is a statutory body established under which of the following acts?

FSSAI নিম্নলিখিত কোন আইনৰ অধীনত স্থাপিত এক বিধিগত সংস্থা?

(i) The Consumer Protection Act, 1986
গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইন, ১৯৮৬

(ii) The Electricity Regulatory Commission Act, 1998
বিদ্যুৎ নিয়ন্ত্ৰণ আয়োগৰ আইন, ১৯৯৮

(iii) The Bureau of Indian Standards Act, 2016
ভাৰতীয় মানক ব্যুৰো আইন, ২০১৬

(iv) The Food Safety and Standards Act, 2006
খাদ্য সুৰক্ষা আৰু মানদণ্ড আইন, ২০০৬

(g) Which of the following statements is true regarding deficiency of service?

সেৱাৰ অভাৱৰ সন্দৰ্ভত নিম্নলিখিত কোনটো বিবৃতি সত্য?

(i) Fault or imperfection in quality or purity of goods is deficiency of service.

সামগ্ৰীৰ গুণগত মান বা বিশুদ্ধতাৰ দোষ বা অসম্পূৰ্ণতা হৈছে সেৱাৰ অভাৱ।

(ii) Defect in goods and deficiency of services is same.

সামগ্ৰীৰ ত্ৰুটি বা সেৱাৰ অভাৱ একে।

(iii) Consumers can seek compensation only for defect in goods.

গ্ৰাহকসকলে মাত্ৰ সামগ্ৰীৰ ত্ৰুটিৰ বাবেহে ক্ষতিপূৰণ বিচাৰিব পাৰে।

(iv) Any inadequacy, fault or negligence in quality or performance of a service is deficiency of service.

সেৱাৰ গুণগত মান বা পৰিৱেশনৰ ক্ষেত্ৰত অপৰ্যাপ্ততা, ত্ৰুটি বা গাফিলতি হৈছে সেৱাৰ অভাৱ।

(h) Which one of the following is not an external factor in determining price of a product?

নিম্নলিখিত কোনটো পণ্যৰ দৰ নিৰ্ধাৰণৰ ক্ষেত্ৰত এক বাহ্যিক কাৰক নহয়?

(i) Demand/চাহিদা

(ii) Supplier/যোগানকাৰী

(iii) Cost of product/পণ্যৰ খৰচ

(iv) Competition/প্ৰতিযোগিতা

2. Answer any *six* of the following questions : 2×6=12

নিম্নলিখিত যি কোনো ছয়টা প্ৰশ্নৰ উত্তৰ দিয়া :

(a) What is MRP?

MRP মানে কি?

(b) Mention the role of Bureau of Indian Standards.

ভাৰতীয় মানদণ্ডৰ ব্যুৰোৰ ভূমিকা উল্লেখ কৰা।

(c) State two causes of customer dissatisfaction.

গ্ৰাহকৰ অসন্তুষ্টিৰ দুটা কাৰণ উল্লেখ কৰা।

(d) What is citizen's charter?

নাগৰিক চাৰ্টাৰ মানে কি?

(e) State two rights of consumers.

গ্ৰাহকৰ দুটা অধিকাৰ উল্লেখ কৰা।

(f) Mention two types of labels.
দুবিধ লেবেল উল্লেখ কৰা।

(g) State two functions of TRAI.
TRAIৰ দুটা কাৰ্য উল্লেখ কৰা।

(h) What are frivolous and vexatious complaints?
নিম্ন আৰু বিৰক্তিকৰ অভিযোগ কি?

(i) Mention two reliefs that can be granted under the Consumer Protection Act.
গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইনৰ অধীনত প্ৰদান কৰা দুটা সকাহৰ বিষয়ে উল্লেখ কৰা।

(j) Who is a consumer according to the Consumer Protection Act?
গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইন অনুসৰি গ্ৰাহক কোন?

3. Answer any *four* of the following questions : 5×4=20

নিম্নলিখিত যি কোনো চাৰিটা প্ৰশ্নৰ উত্তৰ দিয়া :

(a) Explain the different types of complaining customers.
বিভিন্ন ধৰণৰ অভিযোগ কৰিব পৰা গ্ৰাহকক বৰ্ণনা কৰা।

(b) What is temporary injunction? What are the grounds of temporary injunction?
অস্থায়ী নিষেধাজ্ঞা মানে কি? অস্থায়ী নিষেধাজ্ঞাৰ ভিত্তি কি কি?

(c) State the role of consumer organizations in consumer protection.
গ্ৰাহক সুৰক্ষাত থকা গ্ৰাহক সংস্থাসমূহৰ ভূমিকা উল্লেখ কৰা।

(d) What are the functions of packaging?
টোপোলাকৰণৰ কাৰ্যসমূহ কি কি?

(e) State the composition and objectives of the Central Consumer Protection Council.
কেন্দ্ৰীয় গ্ৰাহক সুৰক্ষা পৰিষদৰ গঠন আৰু উদ্দেশ্যসমূহ ব্যাখ্যা কৰা।

(f) Write a short note on hallmark.
Hallmark'ৰ ওপৰত এটি চমু টোকা লিখা।

(g) Explain what is unfair trade practice.
অন্যায় বাণিজ্যিক প্ৰথা মানে কি, ব্যাখ্যা কৰা।

(h) What are the grounds of accepting complaints by the banking ombudsman?
বেংকিং ন্যায়াধীশৰ অভিযোগ গ্ৰহণৰ ভিত্তি কি?

4. Answer any *two* of the following questions : 10×2=20

নিম্নলিখিত যি কোনো দুটা প্ৰশ্নৰ উত্তৰ দিয়া :

(a) Discuss the three-tier consumer dispute redressal mechanism for the redressal of consumer grievances.
গ্ৰাহকৰ অভিযোগৰ সমাধানৰ বাবে তিনি স্তৰৰ গ্ৰাহক বিবাদ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা।

2026

COMMERCE (MARKETING)

(Major)

Paper : BCM0600804

(Marketing of Services)

Full Marks : 60

Time : 2½ hours

The figures in the margin indicate full marks for the questions.

1. Answer the following as directed : 1×8=8

তলত দিয়াবোৰৰ নিৰ্দেশ অনুসৰি উত্তৰ দিয়া :

(a) In India, which sector of the economy is known as the 'Sunrise Sector'?

ভাৰতবৰ্ষত অৰ্থনীতিৰ কোনটো খণ্ডক 'উদিত সূৰ্যৰ খণ্ড' বুলি জনা যায় ?

(b) Who developed the concept 'flower of service'?

'সেৱাৰ ফুল'ৰ ধাৰণাটো কোনে উদ্ভাৱন কৰিছিল ?

(c) Who developed the most popular strategic model for service marketing called 'service triangle'?

'সেৱাৰ ত্ৰিভুজ' হিচাপে জনাজাত সেৱাৰ বজাৰকৰণৰ অটাইতকৈ জনপ্ৰিয় কৌশলী আৰ্হিটো কোনে উদ্ভাৱন কৰিছিল ?

(d) The word 'servuction' combines 'service' and

'Servuction' শব্দটো 'service' আৰু _____ৰ সংযোজন।

(i) function

(ii) production

(iii) introduction

(iv) distribution

(Choose the correct answer)

(শুদ্ধ উত্তৰটো বাছি উলিওৱা)

(e) Write the full form of the term LIPS.

LIPSৰ সম্পূৰ্ণ ৰূপটো লিখা।

(f) The services and their providers are the same.

(Write True or False)

সেৱা আৰু ইয়াৰ প্ৰদান কৰোঁতাজন অবিভক্ত।

(শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা)

(g) Name an industry that adopts 'two-part pricing' strategy.

'দ্বি-খণ্ডযুক্ত মূল্য'ৰ কৌশল অৱলম্বন কৰা এটা উদ্যোগৰ নাম লিখা।

(h) In hotel services, the core product is

হোটেল সেৱাৰ মুখ্য দ্ৰব্য হৈছে

(i) security
নিৰাপত্তা

(ii) room
কোঠা

(iii) food
খাদ্য

(iv) restaurant
ৰেষ্টুৰেণ্ট

(Choose the correct answer)

(শুদ্ধ উত্তৰটো বাছি উলিওৱা)

2. Answer the following questions very briefly (any *six*) : 2×6=12

তলত দিয়া প্ৰশ্নসমূহৰ অতি চমুকৈ উত্তৰ লিখা (যি কোনো ছয়টা) :

(a) State two reasons for the growth of the service sector in India.

ভাৰতবৰ্ষত সেৱাখণ্ডৰ বিকাশৰ দুটা কাৰণ উল্লেখ কৰা।

(b) Write two distinctions between product marketing and service marketing.

পণ্যৰ বজাৰকৰণ আৰু সেৱাৰ বজাবকৰণৰ মাজত দুটা পাৰ্থক্য লিখা।

(c) What is internal marketing?

আভ্যন্তৰীণ বজাৰকৰণ মানে কি?

(d) What is basic service package (BSP)?

বুনিয়াদী সেৱাৰ পেকেজ মানে কি?

(e) What is franchising?

ফ্ৰেনচাইজিং কি?

(f) What is cost-base pricing?

ব্যয়-ভিত্তিক মূল্য মানে কি?

(g) State two strategies for enhancing customer participation.

গ্ৰাহকৰ অংশগ্ৰহণ বৃদ্ধি কৰিবলৈ দুটা কৌশল উল্লেখ কৰা।

(h) What is service delivery system?

সেৱা প্ৰদান পদ্ধতি কি?

(i) Mention two sales promotion tools employed by service organization.

সেৱামূলক সংগঠনবোৰে প্ৰয়োগ কৰা দুবিধ বিক্ৰী উত্তৰণৰ আহিলা উল্লেখ কৰা।

(j) Who is an agent?

এজেন্টে কোন?

3. Write short answers to the following questions (any *four*) : 5×4=20

নিম্নোক্ত প্ৰশ্নবোৰৰ চমুকৈ উত্তৰ লিখা (যি কোনো চাৰিটা) :

(a) Discuss the various components of a service.

এবিধ সেৱাৰ বিভিন্ন উপাদানসমূহ আলোচনা কৰা।

(b) Explain in brief the eight petals in the flower of service.

সেৱাৰ ফুলৰ আঠোটা পাহি ব্যাখ্যা কৰা।

(c) Discuss the concept of 'front office' and 'back office' in the service system with examples.

উদাহৰণসহ 'সন্মুখ কাৰ্যালয়' আৰু 'পশ্চাৎ কাৰ্যালয়'ৰ ধাৰণা দুটা ব্যাখ্যা কৰা।

(d) What is tourism service and who are its users?

পৰ্যটন সেৱা কি আৰু ইয়াৰ ব্যৱহাৰকাৰীসকল কোন?

(e) What is pre-purchase and post-purchase behaviour of service customers?

বিক্ৰীৰ পূৰ্বে আৰু বিক্ৰীৰ পিছত গ্ৰাহকৰ আচৰণ মানে কি?

(f) What are the major benefits of electronic channels for service companies?

সেৱা খণ্ডৰ কোম্পানীবোৰৰ বাবে বৈদ্যুতিন প্ৰণালীৰ মুখ্য সুবিধাসমূহ কি কি?

(g) What is service evaluation?

সেৱাৰ মূল্যায়ন কি?

(h) Explain the factors leading to the growth of health care industry in India.

ভাৰতবৰ্ষত স্বাস্থ্যৰ তত্ত্বাৱধান লোৱা উদ্যোগৰ বিকাশত অৰিহণা যোগোৱা উপাদানসমূহ ব্যাখ্যা কৰা।

4. Answer any *two* of the following questions : 10×2=20

নিম্নলিখিত যি কোনো দুটা প্ৰশ্নৰ উত্তৰ দিয়া :

(a) Describe the characteristics of services. What are the challenges of intangibility for marketing of services? 6+4=10

সেৱাৰ লক্ষণসমূহ বৰ্ণনা কৰা। সেৱাৰ বজাৰকৰণত অদৃশ্যতাৰ প্ৰত্যাহ্বানসমূহ কি কি?

(b) Discuss the various steps involved in developing a new service.

এৰিধ নতুন সেৱাৰ বিকাশত জড়িত স্তৰসমূহ আলোচনা কৰা।

(c) What are the objectives of pricing? Explain the approach of pricing of services. 4+6=10

মূল্য নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ উদ্দেশ্যসমূহ কি কি? সেৱাৰ মূল্য নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ পদ্ধতিসমূহ আলোচনা কৰা।

(d) What is employee's participation in services? Explain the factors that influence the participation of employees in service encounter.

সেৱাত কৰ্মচাৰীৰ অংশগ্ৰহণ মানে কি? সেৱাৰ মুখোমুখি হওঁতে কৰ্মচাৰীসকলৰ অংশগ্ৰহণত প্ৰভাৱ পেলোৱা উপাদানসমূহ ব্যাখ্যা কৰা।

(e) Explain the characteristics of marketing of financial services. Who are the users of banking services? 6+4=10

বিত্তীয় সেৱাৰ বজাৰকৰণৰ বৈশিষ্ট্যসমূহ ব্যাখ্যা কৰা। বেংক সেৱাৰ ব্যৱহাৰকাৰীসকল কোন?

★★★

2 0 2 6

COMMERCE (FINANCE)

(Major)

Paper : BCM0601004

(Marketing of Services)

Full Marks : 60

Time : 2½ hours

The figures in the margin indicate full marks for the questions.

1. Answer the following as directed : 1×8=8

তলত দিয়াবোৰৰ নিৰ্দেশ অনুসৰি উত্তৰ দিয়া :

(a) In India, which sector of the economy is known as the 'Sunrise Sector'?

ভাৰতবৰ্ষত অৰ্থনীতিৰ কোনটো খণ্ডক 'উদিত সূৰ্যৰ খণ্ড' বুলি জনা যায়?

(b) Who developed the concept 'flower of service'?

'সেৱাৰ ফুল'ৰ ধাৰণাটো কোনে উদ্ভাৱন কৰিছিল?

(c) Who developed the most popular strategic model for service marketing called 'service triangle'?

'সেৱাৰ ত্ৰিভুজ' হিচাপে জনাজাত সেৱাৰ বজাৰকৰণৰ আটাইতকৈ জনপ্ৰিয় কৌশলী আৰ্হিটো কোনে উদ্ভাৱন কৰিছিল?

(d) The word 'servuction' combines 'service' and

'Servuction' শব্দটো 'service' আৰু _____ৰ সংযোজন।

(i) function
(ii) production
(iii) introduction
(iv) distribution

(Choose the correct answer)

(শুদ্ধ উত্তৰটো বাছি উলিওৱা)

(e) Write the full form of the term LIPS.

LIPSৰ সম্পূৰ্ণ ৰূপটো লিখা।

(f) The services and their providers are the same.

(Write True or False)

সেৱা আৰু ইয়াৰ প্ৰদান কৰোঁতাজন অবিভক্ত।

(শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা)

(g) Name an industry that adopts 'two-part pricing' strategy.

'দ্বি-খণ্ডযুক্ত মূল্য'ৰ কৌশল অৱলম্বন কৰা এটা উদ্যোগৰ নাম লিখা।

(h) In hotel services, the core product is

হোটেল সেৱাৰ মুখ্য দ্ৰব্য হৈছে

(i) security
নিৰাপত্তা

(ii) room
কোঠা

(iii) food
খাদ্য

(iv) restaurant
ৰেষ্টুৰেণ্ট

(Choose the correct answer)

(শুদ্ধ উত্তৰটো বাছি উলিওৱা)

2. Answer the following questions very briefly (any *six*) : 2×6=12

তলত দিয়া প্ৰশ্নসমূহৰ অতি চমুকৈ উত্তৰ লিখা (যি কোনো ছয়টা) :

(a) State two reasons for the growth of the service sector in India.

ভাৰতবৰ্ষত সেৱাখণ্ডৰ বিকাশৰ দুটা কাৰণ উল্লেখ কৰা।

(b) Write two distinctions between product marketing and service marketing.

পণ্যৰ বজাৰকৰণ আৰু সেৱাৰ বজাৰকৰণৰ মাজত দুটা পাৰ্থক্য লিখা।

(c) What is internal marketing?

আভ্যন্তৰীণ বজাৰকৰণ মানে কি?

(d) What is basic service package (BSP)?

বুনিয়াদী সেৱাৰ পেকেজ মানে কি?

(e) What is franchising?

ফ্ৰেনচাইজিং কি?

(f) What is cost-base pricing?

ব্যয়-ভিত্তিক মূল্য মানে কি?

(g) State two strategies for enhancing customer participation.

গ্ৰাহকৰ অংশগ্ৰহণ বৃদ্ধি কৰিবলৈ দুটা কৌশল উল্লেখ কৰা।

(h) What is service delivery system?

সেৱা প্ৰদান পদ্ধতি কি?

(i) Mention two sales promotion tools employed by service organization.

সেৱামূলক সংগঠনবোৰে প্ৰয়োগ কৰা দুবিধ বিক্ৰী উত্তৰণৰ আহিলা উল্লেখ কৰা।

(j) Who is an agent?

এজেন্টে কোন?

3. Write short answers to the following questions (any *four*) : 5×4=20

নিম্নোক্ত প্ৰশ্নবোৰৰ চমুকৈ উত্তৰ লিখা (যি কোনো চাৰিটা) :

(a) Discuss the various components of a service.

এবিধ সেৱাৰ বিভিন্ন উপাদানসমূহ আলোচনা কৰা।

(b) Explain in brief the eight petals in the flower of service.

সেৱাৰ ফুলৰ আঠোটা পাহি ব্যাখ্যা কৰা।

(c) Discuss the concept of 'front office' and 'back office' in the service system with examples.

উদাহৰণসহ 'সন্মুখ কাৰ্যালয়' আৰু 'পশ্চাৎ কাৰ্যালয়'ৰ ধাৰণা দুটা ব্যাখ্যা কৰা।

(d) What is tourism service and who are its users?

পৰ্যটন সেৱা কি আৰু ইয়াৰ ব্যৱহাৰকাৰীসকল কোন?

(e) What is pre-purchase and post-purchase behaviour of service customers?

বিক্ৰীৰ পূৰ্বে আৰু বিক্ৰীৰ পিছত গ্ৰাহকৰ আচৰণ মানে কি?

(f) What are the major benefits of electronic channels for service companies?

সেৱা খণ্ডৰ কোম্পানীবোৰৰ বাবে বৈদ্যুতিন প্ৰণালীৰ মুখ্য সুবিধাসমূহ কি কি?

(g) What is service evaluation?

সেৱাৰ মূল্যায়ন কি?

(h) Explain the factors leading to the growth of health care industry in India.

ভাৰতবৰ্ষত স্বাস্থ্যৰ তত্ত্বাৱধান লোৱা উদ্যোগৰ বিকাশত অৰিহণা যোগোৱা উপাদানসমূহ ব্যাখ্যা কৰা।

4. Answer any *two* of the following questions : 10×2=20

নিম্নলিখিত যি কোনো দুটা প্ৰশ্নৰ উত্তৰ দিয়া :

(a) Describe the characteristics of services. What are the challenges of intangibility for marketing of services? 6+4=10

সেৱাৰ লক্ষণসমূহ বৰ্ণনা কৰা। সেৱাৰ বজাৰকৰণত অদৃশ্যতাৰ প্ৰত্যাহ্বানসমূহ কি কি?

(b) Discuss the various steps involved in developing a new service.

এবিধ নতুন সেৱাৰ বিকাশত জড়িত স্তৰসমূহ আলোচনা কৰা।

(c) What are the objectives of pricing? Explain the approach of pricing of services. 4+6=10

মূল্য নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ উদ্দেশ্যসমূহ কি কি? সেৱাৰ মূল্য নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ পদ্ধতিসমূহ আলোচনা কৰা।

(d) What is employee's participation in services? Explain the factors that influence the participation of employees in service encounter.

সেৱাত কৰ্মচাৰীৰ অংশগ্ৰহণ মানে কি? সেৱাৰ মুখোমুখি হওঁতে কৰ্মচাৰীসকলৰ অংশগ্ৰহণত প্ৰভাৱ পেলোৱা উপাদানসমূহ ব্যাখ্যা কৰা।

(e) Explain the characteristics of marketing of financial services. Who are the users of banking services? 6+4=10

বিত্তীয় সেৱাৰ বজাৰকৰণৰ বৈশিষ্ট্যসমূহ ব্যাখ্যা কৰা। বেংক সেৱাৰ ব্যৱহাৰকাৰীসকল কোন?

***