

Total number of printed pages-11

1 (Sem-4/FYUGP) BCM 44 MJ

2026

COMMERCE
(HRM/Marketing/Finance)
(Major)

Paper : BCM4400404MJ
(Cost and Management Accounting)

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 : $1 \times 8 = 8$

তলত দিয়াবোৰৰ নিৰ্দেশ অনুসৰি উত্তৰ দিয়া :

(a) What is the primary objective of Cost Accounting ?

ব্যয় হিচাপ বিজ্ঞানৰ প্ৰধান উদ্দেশ্য কি?

(i) To maximize sales revenue

বিক্ৰীৰ আয় সৰ্বাধিক কৰা

(ii) To ascertain control and reduce cost

নিয়ন্ত্ৰণ নিশ্চিত কৰা আৰু খৰচ কমোৱা

(iii) To prepare financial statements

আৰ্থিক বিবৃতি প্ৰস্তুত কৰা

(iv) To manage cash flows .

নগদ প্ৰবাহ পৰিচালনা কৰা

(Choose the correct answer)

(শুদ্ধ উত্তৰটো বাছি উলিওৱা)

(b) Which element of cost is Not part of a cost sheet ?

খৰচ কোনটা উপাদান খৰচ তালিকাৰ অংশ নহয়?

(i) Material Cost

সামগ্ৰীৰ খৰচ

(ii) Labour Cost

শ্ৰমৰ খৰচ

(iii) Overheads

পৰোক্ষ খৰচ

(iv) Investment Income

বিনিয়োগৰ আয়

(Choose the correct answer)

(শুদ্ধ উত্তৰটো বাছি উলিওৱা)

(c) Depreciation of factory machinery is treated as _____ in Cost Accounting.

(Fill in the blank)

কাৰখানাৰ যন্ত্ৰপাতিৰ ক্ষয় ক্ষতিক _____ ব্যয় হিচাপে
ব্যয় হিচাপ বিজ্ঞানত গণ্য কৰা হয়।

(খালী ঠাই পূৰণ কৰা)

(d) The primary purpose of _____ accounting is to provide financial information for internal decision-making, planning and control.

(Fill in the blank)

_____ -ৰ প্ৰধান উদ্দেশ্য হ'ল আভ্যন্তৰীণ সিদ্ধান্ত
গ্ৰহণ, পৰিকল্পনা আৰু নিয়ন্ত্ৰণৰ বাবে আৰ্থিক তথ্য প্ৰদান
কৰা।

(খালী ঠাই পূৰণ কৰা)

- (e) The _____ ratio is calculated by dividing current assets by current liabilities to assess liquidity.

(Fill in the blank)

_____ৰ দ্বাৰা চলতি সম্পত্তিক চলতি দায়িত্বৰ দ্বাৰা ভাগ কৰা হয়। যাৰ সহায়ত তৰলতা মূল্যায়ন কৰা হয়।
(খালী ঠাই পূৰণ কৰা)

- (f) The break-even point is the level of sales where _____ equals _____.

(Fill in the blanks)

লাভক্ষতি নোহোৱা বিন্দু হৈছে সেই বিক্ৰীৰ স্তৰ য'ত _____ আৰু _____ সমান হয়।
(খালী ঠাই পূৰণ কৰা)

- (g) Standard Costing involves comparing actual cost with budgeted cost.

(True/ False)

মানদণ্ড ব্যয়ত, বাস্তৱ খৰচ আৰু বাজেট কৰা খৰচক তুলনা কৰাটো জৰিত হৈ থাকে। (শুদ্ধ/ অশুদ্ধ)

- (h) Standard costing can be used to evaluate both cost control and performance management.

(True/ False)

মানদণ্ড ব্যয় ব্যবহাৰ কৰি খৰচ নিয়ন্ত্ৰণ আৰু কাৰ্য্যসম্পাদন ব্যবস্থাপনা দুয়োটা মূল্যায়ন কৰিব পাৰি।

(শুদ্ধ/ অশুদ্ধ)

2. Answer the following questions : (any six)

2×6=12

তলত দিয়াবোৰৰ উত্তৰ দিয়া : (যিকোনো ছয়টা)

- (i) Mention two objectives of cost accounting.

ব্যয় হিচাপবিজ্ঞানৰ দুটা উদ্দেশ্য উল্লেখ কৰা।

- (ii) What is variance analysis?

বিচ্যুতি বিশ্লেষণ মানে কি?

- (iii) What is flexible budget?

পৰিবৰ্তনশীল বাজেট মানে কি?

- (iv) Mention two advantages of Management Accounting.

ব্যবস্থাপনা হিচাপবিজ্ঞানৰ দুটা সুবিধা উল্লেখ কৰা।

- (v) Explain the meaning of labour turnover.

শ্ৰমিকৰ কৰ্মস্থান পৰিবৰ্তনৰ হাৰৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা।

- (vi) What is Marginal Costing?

প্রান্তীয় ব্যয় পদ্ধতি মানে কি?

- (vii) What is liquidity ratio?

তৰল্য অনুপাত মানে কি?

- (viii) How does the ratio analysis helps in decision-making?

অনুপাত বিশ্লেষণে সিদ্ধান্ত গ্ৰহণত কেনেকৈ সহায় কৰে?

(ix) Mention *two* differences between Management Accounting and Financial Accounting.

ব্যবস্থাপনা হিচাপবিজ্ঞান আৰু আৰ্থিক হিচাপবিজ্ঞানৰ মাজত থকা দুটা পাৰ্থক্য উল্লেখ কৰা।

(x) Mention *two* advantages of standard costing.

মানদণ্ড ব্যয়ৰ দুটা সুবিধা উল্লেখ কৰা।

3. Answer **any four** of the following questions :

5×4=20

তলত দিয়াবোৰৰ যিকোনো চাৰিটাৰ উত্তৰ দিয়া :

(i) Explain different features of Cost Accounting.

ব্যয় হিচাপবিজ্ঞানৰ বৈশিষ্ট্যসমূহ আলোচনা কৰা।

(ii) Calculate Economic Order Quantity (EOQ) from the following information :

তলৰ তথ্যৰ পৰা EOQ নিৰ্ণয় কৰা :

Material is 1,20,000kg

সামগ্ৰীৰ বাৰ্ষিক প্ৰয়োজন ১,২০,০০০ কে.জি.

Order placing cost : ₹ 500 per order

অৰ্ডাৰ দিয়াৰ খৰচ : ₹ ৫০০ প্ৰতি অৰ্ডাৰ

Cost of raw materials : ₹ 2 per kg

কেঁচা সামগ্ৰীৰ ক্ৰয় মূল্য : ₹ ২ প্ৰতি কে.জি.

Carrying cost : 5%

বহন কৰাৰ খৰচ : ৫%

(iii) Mention *five* differences between Time rate wage system and Price rate wage system.

সময় হাৰ মজুৰি আৰু খণ্ড হাৰ মজুৰিৰ মাজত থকা পাঁচটা পাৰ্থক্য উল্লেখ কৰা।

(iv) X Company's equity share being traded in the market at Rs. 54 per share with a price earning ratio of 9. The company's dividend payout is 72%. It has 1,00,00 equity shares of Rs. 10 each and no performance shares. Book value per share is Rs. 42.

Calculate :

(a) Earning per share

(b) Net income

তলৰ তথ্যৰ পৰা EPS আৰু Net income উলিওৱা :

- X কোম্পানিৰ শ্বেয়াৰ বজাৰ মূল্য = ₹ ৫৪
- P/E অনুপাত = ৯
- লাভাংশ পৰিশোধ অনুপাত = ৭২%
- শ্বেয়াৰৰ সংখ্যা = ১,০০,০০০
- প্ৰতিটো শ্বেয়াৰৰ মূল্য = ₹ ১০
- প্ৰতিটো শ্বেয়াৰৰ বুকমূল্য = ₹ ৪২

- (v) A company produces a product with the following details :

এটা কোম্পানিৰ উৎপাদনৰ তথ্যসমূহ তলত দিয়া হল :

Fixed Cost : ₹ 50,000

স্থিৰ ব্যয় : ₹ ৫০,০০০

Selling price per unit : ₹ 50

বিক্ৰী মূল্য প্ৰতি একক : ₹ ৫০

Variable cost per unit : ₹ 30

চলন্ত ব্যয় প্ৰতি একক : ₹ ৩০

Find the Break-even point (in units).

লাভ-লোকচানৰ সমতা বিন্দু কিমান (প্ৰতি একক মতে)

- (vi) Explain the concept of ABC Analysis as a technique of inventory control.

মজুত নিয়ন্ত্ৰণৰ এক প্ৰযুক্তি হিচাপে ABC বিশ্লেষণৰ ধাৰণা বৰ্ণনা কৰা।

- (vii) Explain the steps involved in establishing standard costing.

মানদণ্ড ব্যয় স্থাপন কৰাত জড়িত ধাপসমূহ বৰ্ণনা কৰা।

- (viii) Explain differences between Budget and Budgetary control.

আয় ব্যয় পৰিকল্পনা আৰু আয় ব্যয় পৰিকল্পনা নিয়ন্ত্ৰণৰ মাজত থকা পাৰ্থক্যসমূহ আলোচনা কৰা।

4. Answer **any two** :

10×2=20

যিকোনো দুটাৰ উত্তৰ দিয়া :

- (i) Explain the different methods of classifying overheads with suitable examples.

অপ্ৰত্যক্ষ ব্যয়ক বিভিন্ন পদ্ধতিত শ্ৰেণীবিভাজন কৰি উপযুক্ত উদাহৰণসহ বৰ্ণনা কৰা।

- (ii) Calculate Gross Profit Ratio, Current Ratio and Acid Test Ratio from the following information :

তলৰ তথ্যসমূহৰ পৰা মুঠলাভ অনুপাত, বৰ্তমান অনুপাত, আৰু তাৎক্ষণিক অনুপাত নিৰ্ধাৰণ কৰা :

Gross profit : ₹ 60,000

মুঠ লাভ : ₹ ৬০,০০০

Revenue from operations : ₹ 1,20,000

কাৰ্য্যকলাপৰ পৰা আয় : ₹ ১২০,০০০

Inventory : ₹ 20,000

মজুত সামগ্ৰী : ₹ ২০,০০০

Trade Receivables : ₹ 35,000

ব্যবসায়িক গ্ৰহণীয় ধন : ₹ ৩৫,০০০

Cash and Cash Equivalent : ₹ 25,000

নগদ ধন আৰু নগদ সদৃশ সম্পদ : ₹ ২৫,০০০

Current Liabilities : ₹ 50,000

বৰ্তমান দেনা : ₹ ৫০,০০০

Land and Building : ₹ 60,000

ভূমি আৰু ভৱন : ₹ ৬০,০০০

Plant and Machinery : ₹ 40,000

কাৰখানা আৰু যন্ত্ৰপাতি : ₹ ৪০,০০০

Furniture : ₹ 30,000

সামগ্ৰী : ₹ ৩০,০০০

(iii) From the following information, calculate—

তলৰ তথ্যসমূহৰ পৰা নিৰ্ধাৰণ কৰা :

(a) Sales at Break-even point (in units and values)

লাভ-লোকচান সমতা বিন্দুত একক আৰু মূল্যত বিক্ৰী

(b) Contribution per unit

প্ৰতি একক অৱদান

(c) Margin of safety (in values)

নিৰাপত্তাৰ সীমা

Information (তথ্য) :

Present sales : ₹ 5,00,000

(20,000 units at ₹ 25 per unit)

বৰ্তমান বিক্ৰী

(প্ৰতি একক ২৫ টকা হাৰত ২০,০০০ একক)

Fixed Cost : ₹ 2,00,000

স্থিৰ ব্যয় : ₹ ২,০০,০০০

Variable Cost : ₹ 15 per unit

চলন্ত ব্যয় : ₹ ১৫ প্ৰতি একক

(iv) Explain significance of standard costing. Distinguish between Standard costing and Budgetary control.

মানদণ্ড ব্যয় নিৰ্ধাৰণ পদ্ধতিৰ তাৎপৰ্য্য বৰ্ণনা কৰা। মানদণ্ড ব্যয় নিৰ্ধাৰণ পদ্ধতি আৰু বাজেটীয় নিয়ন্ত্ৰণ পদ্ধতিৰ মাজত থকা পাৰ্থক্য দেখুওৱা।

(v) What is Cost Sheet? Explain different essential elements of a cost sheet.

ব্যয়পত্ৰ মানে কি? ব্যয়পত্ৰৰ উপাদানসমূহ ব্যাখ্যা কৰা।

Total number of printed pages-12

1 (Sem-4/FYUGP) BCM 46 MJ

2026

COMMERCE
(Accountancy)
(Major)

Paper : BCM4400604MJ

(Income Tax Laws and Practice)

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 questions as directed :

1×8=8

তলত দিয়া প্ৰশ্নবোৰৰ নিৰ্দেশানুসাৰে উত্তৰ লিখা :

(a) Salary received by a Member of Parliament is taxable under the head _____ .
(Fill in the blank)

কোনো সাংসদ সদস্যই লাভ কৰা দৰমহা _____
শিতানৰ অধীনত কৰযোগ্য। (খালী ঠাই পূৰণ কৰা)

(b) Under the Income Tax Act, 1961, what is the status of Assam University as a Person ?

আয়কৰ আইন, 1961-ৰ অধীনত 'ব্যক্তি' হিচাপে অসম বিশ্ববিদ্যালয়ৰ মৰ্যাদা কি?

(c) Income from other source is _____ head of income.
(Fill in the blank)

অন্যান্য উৎসৰ পৰা হোৱা আয় _____ আয়ৰ
শিতান। (খালী ঠাই পূৰণ কৰা)

(d) Residential status of a person has no relation with nationality.

(Statement is True **or** False)

এজন ব্যক্তিৰ আৱাসিক মৰ্যাদাৰ জাতীয়তাৰ লগত কোনো সম্পৰ্ক নাই। (উক্তিটো শুদ্ধ নে অশুদ্ধ উল্লেখ কৰা)

(e) Loss under the head 'House Property' can be carried forward up to _____ years.
(Fill in the blank)

গৃহ সম্পত্তিৰ শিৰোনামৰ অধীনত হোৱা ক্ষতিৰ পৰিমাণ _____ বছৰ পৰ্য্যন্ত আগবঢ়াই নিব পাৰি।
(খালী ঠাই পূৰণ কৰা)

(f) Land held for less than 24 months is Long term Capital asset.
(Statement is True **or** False)

24 মাহতকৈ কম সময়ৰ বাবে ৰখা ভূমি দীৰ্ঘম্যাদী মূলধনী সম্পত্তি। (উক্তিটো শুদ্ধ নে অশুদ্ধ উল্লেখ কৰা)

(g) Maximum deduction under Section 80C under new tax regime is Rs. 75,000.
(Statement is True **or** False)

নতুন কৰ ব্যৱস্থাৰ অধীনত ধাৰা 80C-ৰ অধীনত সৰ্বোচ্চ কৰ্তন 75,000 টকা।
(উক্তিটো শুদ্ধ নে অশুদ্ধ উল্লেখ কৰা)

(h) Tax paid at the time of filing return of income is known as _____ .
(Fill in the blank)

আয়কৰ ৰিটৰ্ন দাখিল কৰাৰ সময়ত দিয়া কৰক
_____ বুলি কোৱা হয়।

(খালী ঠাই পূৰণ কৰা)

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

তলত দিয়া প্ৰশ্নবোৰৰ উত্তৰ দিয়া : (যিকোনো ছয়টা)

(a) Distinguish between Gross Total Income and Total Income.

সৰ্বমুঠ আয় আৰু মুঠ আয়ৰ মাজত পাৰ্থক্য লিখা।

(b) State the meaning of income.

আয়ৰ অৰ্থ লিখা।

(c) What is Person of Indian Origin?

ভাৰতীৰ উৎসৰ ব্যক্তি মানে কি?

(d) Explain Specified employee with example.

নিৰ্দিষ্ট কৰ্মচাৰী উদাহৰণসহ ব্যাখ্যা কৰা।

(e) Differentiate between MRV and FRV.

MRV আৰু FRV-ৰ মাজত পাৰ্থক্য কৰা।

(f) Explain the meaning of 'short term capital gain'.

'হুস্মাদী মূলধনী' আয়ৰ অৰ্থ ব্যাখ্যা কৰা।

(g) What is meant by revocable transfer of assets?

সম্পত্তিৰ প্ৰত্যাহৰণযোগ্য স্থানান্তৰৰ অৰ্থ কি?

(h) State the meaning of Agricultural income.

কৃষিজাত আয়ৰ অৰ্থ লিখা।

(i) Mr. Jivraj came to India from USA for the first time on 10-10-2023. He returned to his home country after staying in India up to 05-07-2024. Will he be a resident in India for the assessment year 2025-26.

জীৱৰাজে প্ৰথমবাৰৰ বাবে 10-10-2023 তাৰিখে আমেৰিকা যুক্তৰাজ্যৰ পৰা ভাৰতলৈ আহিছিল। তেখেতে 05-07-2024 পৰ্যন্ত ভাৰতত থকাৰ পাছত তেখেতৰ নিজৰ দেশলৈ উভতি গৈছিল। তেখেতে 2025-26 মূল্যায়ন বৰ্ষৰ বাবে ভাৰতত বাসিন্দা হ'ব নেকি?

- (i) Net taxable income of Ms. Sristi, a resident individual, who is 21 years of age during the previous year 2024-25 is ₹ 11,60,000. Ascertain her tax liability for the assessment year. She has opted for New Tax Regime.
- Ms. Sristi, एग्रेसीवी इन्डिविडुअल, या 21 वर्ष और अधिक आयु की है। वर्ष 2024-25 में उसका शुद्ध आय ₹ 11,60,000 है। निर्धारित कर की गणना करें।

3. Answer the following questions : (any four)

$$5 \times 4 = 20$$

उत्तर दीया अधोलिखित प्रश्नों में से (कोई चार)।

(a) What is Entertainment Allowance ?

Specify the tax treatment of

Entertainment allowance.

विनोदन भत्ता कि ? विनोदन भत्ता कर दर क्या होगा ?

कर।

(b) Explain the manner of determining the

residential status under 'resident and

ordinarily resident' in India.

'व्यक्ति' और 'आधार' के आधार पर निवास स्थिति निर्धारण करने की विधि।

- (c) "All assesses are persons but all persons are not assesses." Explain.
- "सकल लोग करदाता हैं व्यक्ति किंतु सभी व्यक्ति करदाता नहीं हैं।" व्याख्या करें।
- (d) What is meant by set-off and carry forward of losses ?
- लोकान्तरण हिसाब और आगे ले जाने के अर्थ कि ?
- (e) Compute Gross Annual value from particulars given below for the previous year 2024-25 :

उत्तर दिया निम्नलिखित वर्ष 2024-25 के लिए

गुप्तसम्पत्ति के लिए दी गई जानकारी :

Municipal value ₹ 30,000 p.a.

शौच सुविधा ₹ 30,000 p.a.

Fair rent ₹ 33,000 p.a.

वास्तु भत्ता ₹ 33,000 p.a.

Standard Rent ₹ 31,500 p.a.

वास्तु भत्ता ₹ 31,500 p.a.

Actual Rent ₹ 3,000 p.m.

शुद्ध भत्ता ₹ 3,000 p.m.

Date of letting-1-8-2024

भत्ता दिया जाने की तिथि-1-8-2024

Date of completion-31-5-2024

समाप्ति तिथि-31-5-2024

- (f) Mention the items of General Income under the head "Income from other sources."

“অন্যান্য উৎসৰ পৰা হোৱা আয় শিতানত” অন্তৰ্ভুক্ত সাধাৰণ আয়সমূহ উল্লেখ কৰা।

- (g) What is meant by Tax Deducted at Source (TDS) ? List out *any four* persons who is required to deduct tax at source.

1+4=5

কৰ উৎসৰ পৰা কৰ্তন (TDS) মানে কি? কৰ উৎসৰ পৰা কৰ্তনৰ বাবে যিসকল ব্যক্তিৰ প্ৰয়োজন তেওঁলোকৰ মাজৰ যিকোনো চাৰি জনৰ তালিকা দিয়া।

- (h) Mention the income chargeable to tax as per Section 28 under the head Profits and Gains of Business or Profession.

ব্যবসায় বা বৃত্তিৰ পৰা হোৱা আয় বা লাভৰ শিতানৰ অধীনত ধাৰা 28 অনুসৰি কৰৰ বাবে গ্ৰহণযোগ্য আয়সমূহ উল্লেখ কৰা।

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

তলত দিয়া প্ৰশ্নবোৰৰ উত্তৰ দিয়া : (যিকোনো দুইটা)

- (a) Prapti is working at ICICI Bank, Kolkata. During the previous year she received the following payments from her employer :

প্ৰাপ্তি কলকাতাৰ ICICI বেংকত কৰ্মৰত। পূৰ্ববৰ্তী বছৰত তেওঁ নিয়োগকৰ্তাৰ পৰা তলত উল্লেখ কৰা বিকল্পবোৰ লাভ কৰিছিল :

- (i) Basic Salary ₹ 25,000 p.m.
মৌলিক বেতন

- (ii) Dearness Allowance ₹ 4,000 p.m.
মাৰগীয়া বানচ

(Out of this ₹ 2,000 p.m enter into pay service benefits)

(এই ₹ 2,000 প্ৰতি মাহৰ পৰা সেৱাৰ সুবিধাৰ বাবে দৰমহাত ব্যৱহাৰ কৰা হয়)

- (iii) Advance Salary ₹ 54,000 p.a.
অগ্ৰিম বেতন

- (iv) Servant Allowance ₹ 30,000 p.a.
লগুৱাৰ ভাট্টা

- (v) Lunch Allowance ₹ 2,000 p.a.
মধ্যাহ্নভোজ বাট্টা

- (vi) Bonus ₹ 80,000 p.a.
বানচ
- (vii) Employer's contribution to R.P.F.
@ 15% of salary
(নিয়োগকর্তাৰ R.P.F.-ৰ বাবে @ 15% মৌলিক
বেতনৰ ওপৰত বৰঙণি ধাৰ্য কৰা)
- (viii) Arrears of D.A. ₹ 3,000 p.a.
মাৰগীয়া বানচ বকেয়া
- (ix) Conveyance allowance
(incurred expenditure
₹ 18,000) ₹ 25,000 p.a.
যাতায়ত ভাট্টা (তেওঁ ব্যয় কৰিছিল
18,000 টকা)
- (x) House Rent allowance
(she pays rent
₹ 6,000 p.a.) 40% of salary
ঘৰ ভাড়া ভাট্টা
(তেওঁ মাহিলী 6,000 টকা
ভাড়া দিয়ে)
- Compute her Income from salary for
the assessment year 2025-26 as per
Old Tax Regime.
2025-26 কৰ নিৰ্ধাৰণী বৰ্ষৰ বাবে পুৰণি কৰ ব্যৱস্থা
অনুসৰি তেওঁৰ বেতনৰ পৰা আয় গণনা কৰা।

- (b) What is a Capital asset as per Section
2(14) of the Income Tax Act, 1961?
Describe the procedure of computation
of long-term Capital Gains as per the
provisions of this Act. 5+5=10
আয়কৰ আইন, 1961-ৰ ধাৰা 2(14) অনুসৰি মূলধনী
সম্পত্তি কি হয়? এই আইন অনুসৰি দীৰ্ঘম্যাদী মূলধনী
আয়ৰ নিৰ্ধাৰণ পদ্ধতি বৰ্ণনা কৰা।
- (c) Briefly explain the basic rules governing
the deductions under Section 80C to
80U of the Income Tax Act, 1961.
আয়কৰ আইন, 1961-ৰ ধাৰা 80C পৰা 80U-ৰ
অধীনত কৰ্তন বোৰৰ লগত জড়িত মূল নিয়মসমূহ
সংক্ষেপে ব্যাখ্যা কৰা।
- (d) Mrs. Palak had purchased a residential
house property on 16.06.2004 for
₹ 2,20,000. She had spent ₹ 1,50,000
on improvement of the house during
the year 2008-09. On 04-10-2024, she
sold the house for ₹ 21,50,000 (stamp
duty value ₹ 20,40,000). Her expenses
on transfer amounted to ₹ 36,000.
Compute the 'Capital Gains' for the
Assessment year 2025-26.

শ্রীমতী পলক 16.06.2004 তাৰিখত 2,20,000 টকা দৰত এটা আবাসিক গৃহসম্পত্তি ক্ৰয় কৰিছিল। তেওঁ 2008-09 বৰ্ষত আৱাসটো উন্নতিকৰণৰ বাবে 1,50,000 টকা ব্যয় কৰিছিল। 04-10-2024 তাৰিখে, তেওঁ উক্ত আৱাসটো 21,50,000 টকাত বিক্ৰী কৰিছিল (ষ্টেম্প ডিউটি মূল্য 20,40,000 টকা)। গৃহটো হস্তান্তৰৰ বাবদ তেওঁৰ খৰচ হৈছিল 36,000 টকা। কৰ নিৰ্ধাৰণী বৰ্ষ 2025-26-ৰ মূলধনী লাভ নিৰ্ণয় কৰা।

Previous Year Cost Inflation Index (CII)

পূৰ্বৱৰ্তী বছৰ	ব্যয় মূল্যস্ফীতি সূচক
2004-05	113
2008-09	117
2024-25	363

(e) Write short notes on : 5+5=10

চমু টোকা লিখা :

- Rebate under section 87A
ধাৰা 87A অনুসৰি ৰেহাই
- On-line filing of returns of income
আয়ৰ প্ৰতিবেদন অনলাইন দাখিল কৰণ

Total number of printed pages-15

1 (Sem-4/FYUGP) BCM 47 MJ

2026

COMMERCE
(Accountancy)
(Major)

Paper : BCM4400704MJ

(Advanced Corporate Accounting)

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 questions as directed :

1×8=8

নিৰ্দেশনা অনুসৰি তলত দিয়া প্ৰশ্নবোৰৰ বিচৰা ধৰণে উত্তৰ
দিয়া :

(a) Ind-AS are converged form of IFRS.
(Whether the statement is True or False)

Ind-AS বিলাক IFRS-ৰ একত্ৰিকৰণৰ ৰূপ।

(বিবৃতিটো শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা)

(b) Communicating _____ information is
known as a financial reporting.

(Fill in the blank)

_____ তথ্যৰ প্ৰচাৰ কাৰ্য্যক বিত্তীয় প্ৰতিবেদন বুলি
জনা যায়। (খালী ঠাই পূৰ কৰা)

(c) Liquidator's Final statement of Account
is prepared :

(i) Only in case of member's voluntary
winding-up

(ii) Only in case of compulsory
winding-up

(iii) In all modes of winding-up

(iv) None of the above

(Choose the correct option)

বিলুপ্তিকৰণ বিষয়াৰ চূড়ান্ত হিচাপ বিৱৰণী প্ৰস্তুত কৰা
হয় :

(i) মাত্ৰ সদস্যসকলৰ স্ব-ইচ্ছাৰে বিলুপ্তিকৰণ

(ii) মাত্ৰ বাধ্যতামূলক হিচাপে বিলুপ্তিকৰণ

(iii) সকলো প্ৰকাৰৰ বিলুপ্তিকৰণ

(iv) ওপৰৰ এটাও নহয়

(শুদ্ধ উত্তৰটো বাচি উলিওৱা)

(d) In banking company schedule 16
relates to _____.

(Fill in the blank)

বেংকিং কোম্পানীত অনুসূচী 16 _____ -ৰ লগত
জড়িত। (খালী ঠাই পূৰ কৰা)

(e) Life Assurance Fund represents profit
of the life insurance company.

(Whether the statement is True or False)

জীৱন বীমা পুঁজি, জীৱন বীমা কোম্পানীৰ আয় বুজায়।

(বিবৃতিটো শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা)

(f) Accounting for investment is done as
per Accounting Standard _____.

(Fill in the blank)

বিনিয়োগৰ হিচাপ নিকাচ, হিচাপকৰণৰ মানক _____-ৰ
মতে কৰা হয়। (খালী ঠাই পূৰ কৰা)

- (g) In winding-up of companies, List 'H' shows deficiency or surplus account.
(Whether the statement is True or False)

কোম্পানীৰ বিলুপ্তিকৰণ প্ৰক্ৰিয়াত List 'H' য়ে ঘাটি বা বাহি হিচাপ দেখুৱায়।

(বিবৃতিটো শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা)

- (h) XBRL stands for _____.
(Fill in the blank)

XBRL-ৰ অৰ্থ হ'ল _____.
(খালী ঠাই পূৰ কৰা)

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

তলত দিয়া প্ৰশ্নবোৰৰ উত্তৰ লিখা : (যিকোনো ছয়টা)

- (i) Who is meant by Corporate Annual Report?

নিগম বাৰ্ষিক প্ৰতিবেদন বুলিলে কি বুজা?

- (ii) Mention two objectives of Ind-AS.

Ind-AS-ৰ দুটা উদ্দেশ্য উল্লেখ কৰা।

- (iii) What do you mean by winding up of Companies?

কোম্পানীৰ বিলুপ্তিকৰণ বুলিলে তুমি কি বুজা?

- (iv) What is Non-Banking Assets?

অনাবেংক সম্পত্তি মানে কি?

- (v) What is surrender value?

আত্মসমৰ্পণ মূল্য বুলিলে কি বুজা?

- (vi) State two essential elements of Insurance Contract.

বীমা চুক্তিৰ দুটা অপৰিহাৰ্য উপাদান বৰ্ণনা কৰা।

- (vii) What is quoted price in Investment Account?

বিনিয়োগ হিচাপত উল্লেখিত মূল্য মানে কি?

- (viii) Define Insurance.

বীমাৰ সংজ্ঞা দিয়া।

- (ix) What do you mean by 'Loss Per Share'?

'Loss Per Share' বুলিলে কি বুজা?

- (x) What do you mean by ex-interest?

Ex-interest বুলিলে কি বুজা?

3. Answer the following questions : (any four)

$$5 \times 4 = 20$$

তলত দিয়া প্ৰশ্নবোৰৰ উত্তৰ লিখা : (যিকোনো চাৰিটা)

(a) Explain the meaning of Profit prior to Incorporation. What is the need for calculating profit prior to incorporation ?

$$1 + 4 = 5$$

পঞ্জীয়ন পূৰ্ব লাভৰ অৰ্থ ব্যাখ্যা কৰা। পঞ্জীয়ন পূৰ্ব লাভৰ গণনাৰ প্ৰয়োজন কি?

(b) Explain in brief the procedure of accounting for investments in Fixed Income bearing securities.

স্থিৰ আয়যুক্ত অংশৰ বিনিয়োগৰ হিচাপ কিদৰে কৰা হয় সংক্ষিপ্ততে ব্যাখ্যা কৰা।

(c) Give an overview of Accounting Standard in India.

ভাৰতবৰ্ষৰ হিচাপ মানকৰ ওপৰত সামগ্ৰিক দৃষ্টিভঙ্গী দিয়া।

(d) Mention briefly five mandatory disclosures to be made in Corporate Annual Report.

নিগমৰ বাৰ্ষিক প্ৰতিবেদনত পাঁচটা বাধ্যতামূলক প্ৰকাশৰ বিষয়ে চমুকৈ উল্লেখ কৰা।

(e) Give the classification of various types of Bank's Advances.

বিভিন্ন ধৰণৰ বেংক অগ্ৰীমৰ শ্ৰেণীবিভাজন কৰা।

(f) Give five points of distinction between Life Insurance and General Insurance.

জীৱন বীমা আৰু সাধাৰণ বীমাৰ মাজত থকা পাঁচটা পাৰ্থক্য লিখা।

(g) Write a short note on Valuation Balance Sheet in respect of insurance company.

বীমা কোম্পানীসমূহৰ ক্ষেত্ৰত মূল্যায়ন উদ্ভূত পত্ৰৰ ওপৰত এটি চমু টোকা লিখা।

(h) A. Bank Ltd. discounted bills of the face value of ₹ 16,00,000 for ₹ 15,36,000 on January 14, 2025. Of the total discounts ₹ 23,144 pertains to the next accounting year is 2025-26. Show the journal entries to be passed at the time of discounting the bills. Also show the opening entry in the books of the bank at the beginning of the next year.

A. Bank লিমিটেডে 2025 চনৰ 14 জানুৱাৰীত 15,36,000 টকাৰ বাবে 16,00,000 টকাৰ লিখিত মূল্যৰ বিল ৰেহাই দিছিল। মুঠ ৰেহাইৰ 23,144 টকা 2025-26 বছৰৰ লগত জৰিত। বিলসমূহ ৰেহাই দিয়াৰ সময়ত কৰিবলগীয়া জাবেদাসমূহ লিপিবদ্ধ কৰা। ইয়াৰ উপৰি ও পৰৱৰ্তী বছৰৰ আৰম্ভণিতে বেংকৰ বহীত আৰম্ভণি জাবেদা প্ৰস্তুত কৰা।

4. Answer the following questions : (any two)

10×2=20

তলত দিয়া প্রশ্নবোৰৰ উত্তৰ লিখা : (যিকোনো দুটা)

(a) Aryan Ltd. went into voluntary liquidation having the following liabilities :

Aryan Ltd.-এ তলত দিয়া দেনাসমূহৰ সৈতে ঐচ্ছিক অৱসায়ন ঘটালে :

Unsecured Creditors	₹ 1,05,000
জামিনবিহীন পাওনাদাৰ	
Secured Creditors	₹ 78,000
(reliable value of securities ₹ 85,000)	
জামিনযুক্ত পাওনাদাৰ 78,000 টকা	
(জামিন সম্পত্তিৰ আদায়মূল্য হ'ল 85,000 টকা)	
Preferential Creditors	₹ 25,000
অগ্রাধিকাৰযুক্ত পাওনাদাৰসমূহ	
7% Debentures	₹ 28,000
7% ঋণপত্ৰ	
Liquidation expenses	₹ 300
অৱসায়নৰ খৰছসমূহ	

The liquidator is entitled to a remuneration of 3% on the assets realised and 5% on the amount distributed to unsecured creditors. Various assets (excluding the securities held by secured creditors) realised ₹ 94,000.

সম্পত্তিসমূহৰ বিক্ৰীমূল্যৰ ওপৰত 3% আৰু জামিনবিহীন পাওনাদাৰসমূহক পৰিশোধ কৰা টকাৰ ওপৰত 5% হাৰত অৱসায়কে পাৰিশ্ৰমিক পাব। বিভিন্ন সম্পত্তি (জামিনযুক্ত পাওনাদাৰৰ ওপৰত ন্যস্ত থকা সম্পত্তি বাদদি) বিক্ৰী কৰি 94,000 টকা আদায় পোৱা হ'ল।

Prepare Liquidator's Final Statement of Account showing the proportion paid to unsecured creditors.

অৱসায়কৰ চূড়ান্ত হিচাপৰ বিবৃতি প্ৰস্তুত কৰি জামিনবিহীন পাওনাদাৰক আদায় দিয়া টকাৰ অনুপাত উল্লেখ কৰি দেখুওৱা।

(b) From the following particulars, prepare a Profit and Loss Account of Indian Overseas Bank for the year ended 31st March, 2026 :

তলৰ তথ্যসমূহৰ পৰা, Indian Overseas

Bank-ৰ 31 মাৰ্চ, 2026 তাৰিখত অন্তপৰা বছৰটোৰ

বাবে এখন লাভ-লোকচান হিচাপ প্ৰস্তুত কৰা :

(₹)

Interest on loan (ঋণৰ ওপৰত সুত)	1,29,500
Interest on fixed deposits (স্থায়ী জমাৰ ওপৰত সুত)	1,92,500
Commission charged to customers	4,100
গ্রাহকৰ ওপৰত দস্তবী খৰছ	
Establishment expenses (প্ৰতিষ্ঠানৰ খৰছ)	38,100
Discount on bills discounted (বিল বাট্টাকৰণৰ ওপৰত বাট্টা)	66,000
Interest on cash credit (নগদ ঋণৰ ওপৰত সুত)	1,11,500
Interest on overdraft (অভাৱড্ৰাফ্টৰ ওপৰত সুত)	26,500
Bad Debts (অনুদাৰণীয় ঋণ)	300
Postage and Telegram (ডাক আৰু টেলিগ্ৰাম)	700
ATM charges (ATM খৰছ)	50
Paid for printing and stationary	1,550
ছপা আৰু মনোহাৰীৰ বাবে পৰিশোধ	
Sundry charges (Dr.) (বিবিধ খৰছ (Dr.))	850
Interchange fee collected (বিনিময় মাচুল সংগ্ৰহ)	400
Interchange fee paid (বিনিময় মাচুল পৰিশোধ)	150

(₹)

Credit card fee issuance (ক্রেডিট কাৰ্ড মাচুল বিলি)	1,000
Proposed dividend (প্ৰস্তাৱিত লভ্যাংশ)	350
Transfer to Central Government (কেন্দ্ৰীয় চৰকাৰলৈ হস্তান্তৰ)	175
Rebate on bills discounted on 01-04-2025	13,500
01-04-2025 তাৰিখে বিল বাট্টাৰ ওপৰত ৰেহাই	
Rebate on bills discounted on 31-03-2026	24,500
31-03-2026 তাৰিখে বিল বাট্টাৰ ওপৰত ৰেহাই	
Stationary in hand on 31-03-2026	100
31-03-2026 তাৰিখে মনোহাৰী জমা	

(c) From the following particulars, prepare a Fire Revenue Account of BKJ Insurance Co. Ltd. for the year ended on 31st March, 2026 :

তলত দিয়া তথ্যসমূহৰ পৰা BKJ Insurance Co. Ltd.-ৰ 2026 চনৰ 31 মাৰ্চত অন্তপৰা বছৰটোৰ বাবে অগ্নি ৰাজহ হিচাপ প্ৰস্তুত কৰা :

(₹)

Reserve for unexpired risk on 01-04-2025	76,800
01-04-2025 তাৰিখত সময় অতিবাহিত নোহোৱা সংশয় পুঁজি	
Additional Reserve on 01-04-2025	17,700
01-04-2025 তাৰিখত অতিৰিক্ত সংশয় পুঁজি	

	(₹)
Claims paid	97,500
দাবী পৰিশোধ	
Management expenses	43,375
পৰিচালনাৰ ব্যয়	
Premiums	1,51,500
অধিহাৰ	
Commission on direct business	16,650
প্ৰত্যক্ষ ব্যৱসায়ৰ ওপৰত দস্তবী	
Reinsurance premium	13,500
পুনৰবীমাৰ অধিহাৰ	
Legal expenses regarding claims	2,325
দাবী সম্পৰ্কিত আইনগত খৰছ	
Reinsurance claims received	4,050
পুনৰবীমাৰ দাবী প্ৰাপ্তি	
Commission on reinsurance ceded	600
পুনৰবীমা হস্তান্তৰৰ ওপৰত দস্তবী	
Commission on reinsurance accepted	450
পুনৰবীমা গ্ৰহণৰ ওপৰত দস্তবী	
Profit on sale of investment	3,000
বিনিয়োগ বিক্ৰীৰ ওপৰত লাভ	

	(₹)
Interest and dividend	27,000
সুত আৰু লভ্যাংশ	
Income tax deducted on above	600
সুত আৰু লভ্যাংশৰ ওপৰত আয়কৰ কৰ্ত্তন	

The company calculates its reserves for unexpected risks at 50% of the net premium each year.

প্ৰতি বছৰে কোম্পানীটোৱে সময় অতিবাহিত নোহোৱা সংসয়ৰ বাবে প্ৰকৃত অধিহাৰৰ ওপৰত 50% পুৰ্জি ধাৰ্য কৰে।

(d) An investor furnishes the following details relating to holding 6% Government Bonds :

এজন বিনিয়োগকাৰীয়ে তেওঁৰ লগত থকা 6% চৰকাৰী বস্ত্ৰ সম্পৰ্কীয় নিম্নলিখিত বিৱৰণসমূহ প্ৰদান কৰিছে :

- 1-1-2025 - Opening balance : Face value
₹ 60,000
আৰম্ভণি মজুত : লিখিত মূল্য
Cost (ব্যয়) 59,000
- 1-3-2025 - 100 units purchased ex-interest at
₹ 98
98 টকাত ex-interest-ত 100 গোট ক্ৰয়

1-7-2025 - Sold 200 units ex-interest from original holding at ₹ 100

আৰম্ভণি মজুতৰ পৰা 100 টকাত ex-interest-ত 200 গোট বিক্ৰী

1-10-2025 - Purchased 50 units at ₹ 98 cum-interest

98 টকাত cum-interest-ত 50 গোট ক্ৰয়

1-11-2025 - Sold 200 units ex-interest at ₹ 99 out of the original holding

আৰম্ভণি মজুতৰ পৰা 99 টকাত ex-interest-ত 200 গোট বিক্ৰী

Interest is payable on 31st March and 30th September. Books of accounts are closed on 31st December each year. Prepare Investment Account. Ignore income tax and brokerage.

31 মাৰ্চ আৰু 30 চেপ্তেম্বৰ তাৰিখত সুত দেয় আছিল।
প্রতি বছৰে হিচাপৰ বহী 31 ডিচেম্বৰত বন্ধ কৰা হয়।
বিনিয়োগ হিচাপ প্রস্তুত কৰা। আয়কৰ আৰু দালালী ধাৰ্য
উপেক্ষা কৰিবা।

(e) Write a background of convergence of Indian Accounting Standard with IFRS.

ভাৰতীয় হিচাপৰ মানকসমূহ IFRS-ৰ লগত
একত্ৰিতকৰণৰ দৃশ্যপটৰ ওপৰত এটা টোকা লিখা।

Total number of printed pages-12

1 (Sem-4/FYUGP) BCM 49 MJ

2026

COMMERCE
(Marketing Management)
(Major)

Paper : BCM4400904MJ
(Customer Relationship Management)

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

নিম্নলিখিত প্রশ্নসমূহৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি উত্তৰ দিয়া :

(a) Companies that are becoming skilled in CRM focus on :

চি.আৰ.এম.ত দক্ষ হৈ উঠা কোম্পানীসমূহে মনোযোগ দিয়ে—

(i) Understanding the perceived performance and buyers expectation

গ্ৰাহকৰ অনুভূত কাৰ্যক্ষমতা আৰু গ্ৰাহকৰ আশা-প্ৰত্যাশা বুজা

(ii) Giving benefits to the consumer by reducing cost

খৰচ হ্ৰাস কৰি গ্ৰাহকক লাভ প্ৰদান কৰা

(iii) Developing program to attract and retain the right customers and meeting the individual needs of valued customers

উপযুক্ত গ্ৰাহকক আকৰ্ষণ আৰু বক্ষাৰ বাবে কাৰ্যসূচী গঢ়ি তোলা আৰু মূল্যবান গ্ৰাহকৰ ব্যক্তিগত প্ৰয়োজন পূৰণ কৰা

(iv) Giving the quality in features and characteristics of product

পণ্যৰ বৈশিষ্ট্য আৰু গুণাগুণ মাধ্যমত উচ্চ গুণগত মান প্ৰদান কৰা

(Choose the correct answer)

(শুদ্ধ উত্তৰটো বাচি উলিওৱা)

(b) Select the correct sequence of steps involved in implementing a Customer Relationship Management (CRM) system :

গ্ৰাহক সম্পৰ্ক ব্যৱস্থাপনা (CRM) প্ৰণয়নৰ লগত জড়িত পদক্ষেপসমূহৰ সঠিক ক্ৰম নিৰ্বাচন কৰা :

(A) Data Migration

তথ্য স্থানান্তৰকৰণ

(B) CRM Strategy Development

চি.আৰ.এম. কৌশল বিকাশ

(C) System Customization

প্ৰণালী স্বনিৰ্বাচন

(D) Employee Training

কৰ্মচাৰী প্ৰশিক্ষণ

(E) System Testing

প্ৰণালী পৰীক্ষণ

(i) (B), (A), (C), (E), (D)

(ii) (B), (C), (A), (E), (D)

(iii) (D), (B), (C), (A), (E)

(iv) (A), (B), (C), (D), (E)

(Choose the correct answer)

(শুদ্ধ উত্তৰটো বাচি উলিওৱা)

(c) The first stage of the Customer Life Cycle is :

গ্ৰাহক জীৱন চক্ৰৰ প্ৰথম পৰ্যায়টো হ'ল :

(i) Retention

সংৰক্ষণ

(ii) Development

উন্নয়ন

(iii) Reach

প্ৰাপ্যতা

(iv) Advocacy

পোষকতা কৰা

(Choose the correct answer)

(শুদ্ধ উত্তৰটো বাচি উলিওৱা)

(d) Personalization of services in CRM helps to increase customer _____

(Fill in the blank)

চি.আৰ.এম.ত সেৱাসমূহৰ নিজস্বকৰণে গ্ৰাহকৰ

_____ বৃদ্ধি কৰাত সহায় কৰে।

(খালী ঠাই পূৰণ কৰা)

(e) Which of the following best describes "Collaborative CRM" ?

তলৰ কোনটো "সহযোগী চি.আৰ.এম."ক সৰ্বোত্তমভাৱে বৰ্ণনা কৰে?

(i) Sharing customer information across departments

বিভাগসমূহৰ মাজত গ্ৰাহকৰ তথ্য ভাগ-বতৰা কৰা

(ii) Automating invoicing

চালান স্বয়ংক্ৰিয় কৰা

(iii) Predicting sales trends

বিক্ৰীৰ প্ৰৱণতা অনুমান কৰা

(iv) Monitoring competitor activities

প্ৰতিযোগীৰ কাৰ্য্যকলাপ নিৰীক্ষণ কৰা

(Choose the correct answer)

(শুদ্ধ উত্তৰটো বাচি উলিওৱা)

(f) CRM reduces the importance of understanding customer feedback because it focuses on historical data only. (State whether True or False)

চি.আৰ.এম.য়ে গ্ৰাহকৰ প্ৰতিক্ৰিয়া বুজা গুৰুত্ব হ্ৰাস কৰে কাৰণ ই কেৱল ঐতিহাসিক তথ্যৰ ওপৰত কেন্দ্ৰীভূত হয়।

(শুদ্ধ নে অশুদ্ধ উল্লেখ কৰা)

- (g) Total Care Programmes are designed to provide support only during the total purchase process, not throughout the entire product life cycle.

(State whether True or False)

‘টোটেল কেয়াৰ প্ৰোগ্ৰামসমূহ’ মাত্ৰ সামগ্ৰিক ক্ৰয় প্ৰক্ৰিয়াৰ সময়তে সহায় প্ৰদান কৰিবলৈ ডিজাইন কৰা হৈছে, সমগ্ৰ পণ্য জীৱন চক্ৰৰ সময়ত নহয়।

(শুদ্ধ নে অশুদ্ধ উল্লেখ কৰা)

- (h) Which of these tasks is commonly automated by Sales Force Automation?

তলৰ কোনটো কাৰ্য সাধাৰণতে বিক্ৰী বল স্বয়ংক্ৰিয়কৰণ দ্বাৰা স্বয়ংক্ৰিয় কৰা হয়?

- (i) Lead tracking

লিড ট্ৰেকিং

- (ii) Customer follow-ups

গ্ৰাহকৰ অনুসৰণ

- (iii) Sales forecasting

বিক্ৰী পূৰ্বানুমান

- (iv) All of the above

ওপৰৰ সকলোবোৰ

(Choose the correct answer)

(শুদ্ধ উত্তৰটো বাচি উলিওৱা)

2. Answer **any six** from the following questions :

2×6=12

তলৰ প্ৰশ্নবোৰৰ পৰা যিকোনো ছয়টাৰ উত্তৰ লিখা :

- (a) What is meant by customer touch point?

গ্ৰাহক স্পৰ্শবিন্দু বুলিলে কি বুজায়?

- (b) What is meant by customer retention?

গ্ৰাহক ধৰি ৰখা বুলিলে কি বুজোৱা হয়?

- (c) Give one example of a relationship-based pricing scheme used by a business and explain it briefly.

ব্যৱসায়ত ব্যৱহৃত সম্পৰ্ক-ভিত্তিক মূল্য নিৰ্ধাৰণ ব্যৱস্থাৰ এটা উদাহৰণ দিয়া আৰু সংক্ষেপে ব্যাখ্যা কৰা।

- (d) Mention two objectives of customer acquisition.

গ্ৰাহক আহৰণৰ দুটা উদ্দেশ্য উল্লেখ কৰা।

- (e) Mention any two requisites for effective customer acquisition.

ফলপ্ৰসূ গ্ৰাহক আহৰণৰ বাবে যিকোনো দুটা প্ৰয়োজনীয়তা উল্লেখ কৰা।

(f) What is CRM business transaction ?

চি.আৰ.এম. ব্যৱসায়িক লেনদেন কি?

(g) State *any two* key benefits of the CRM process contributing to organizational effectiveness.

সংগঠনৰ কাৰ্যক্ষমতাত অৱদান যোগোৱা চি.আৰ.এম. প্ৰক্ৰিয়াৰ যিকোনো দুটা মুখ্য সুবিধা উল্লেখ কৰা।

(h) What is the role of predictive analytics in CRM ?

চি.আৰ.এম.ত ভৱিষ্যৎ বিশ্লেষণৰ ভূমিকা কি?

(i) Define data mining in CRM.

চি.আৰ.এম.ত ডাটা মাইনিঙৰ সংজ্ঞা দিয়া।

(j) How does CRM improve guest experience in hotels ?

চি.আৰ.এম.য়ে কেনেকৈ হোটেলত অতিথিৰ অভিজ্ঞতা উন্নত কৰে?

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

তলৰ প্ৰশ্নবোৰৰ পৰা যিকোনো চাৰিটাৰ উত্তৰ লিখা :

(a) Discuss the significance of CRM in modern business.

আধুনিক ব্যৱসায়ত চি.আৰ.এম.-ৰ গুৰুত্ব আলোচনা কৰা।

(b) Explain the different stages of the customer relationship process.

গ্ৰাহক সম্পর্ক প্ৰক্ৰিয়াৰ বিভিন্ন পৰ্যায়ৰ বিষয়ে ব্যাখ্যা কৰা।

(c) Explain the various sources of input for effective customer acquisition and discuss how they help in attracting potential customers.

ফলপ্ৰসূ গ্ৰাহক আহৰণৰ বাবে বিভিন্ন উৎসসমূহ ব্যাখ্যা কৰা আৰু এইবোৰে সম্ভাব্য গ্ৰাহকক আকৰ্ষণ কৰাত কেনেকৈ সহায় কৰে আলোচনা কৰা।

(d) Discuss the impact of CRM business transactions on organizational performance and decision-making.

সাংগঠনিক কৰ্মক্ষমতা আৰু সিদ্ধান্ত গ্ৰহণৰ ওপৰত চি.আৰ.এম. ব্যৱসায়িক লেনদেনৰ প্ৰভাৱৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা।

- (e) Describe the advantages of Sales Force Automation in managing customer relationships.

গ্ৰাহকৰ সম্পৰ্ক পৰিচালনা কৰাত বিক্ৰী বাহিনী
স্বয়ংক্ৰিয়কৰণৰ সুবিধাসমূহ বৰ্ণনা কৰা।

- (f) Explain how technological advancements are shaping the future of e-CRM solutions.

প্ৰযুক্তিগত অগ্ৰগতিয়ে কেনেদৰে চি.আৰ.এম. সমাধানৰ
ভৱিষ্যৎ গঢ়ি তুলিছে সেয়া ব্যাখ্যা কৰা।

- (g) Explain how Information Technology helps improve the effectiveness of CRM in providing customer support.

তথ্য প্ৰযুক্তিয়ে গ্ৰাহক সহায়তা প্ৰদান কৰাৰ ক্ষেত্ৰত
চি.আৰ.এম.-ৰ ফলপ্ৰসূতা উন্নত কৰাত কেনেদৰে
সহায় কৰে সেই বিষয়ে ব্যাখ্যা কৰা।

- (h) Discuss the common challenges organizations face while implementing CRM in service industries.

সেৱা উদ্যোগসমূহত চি.আৰ.এম. ৰূপায়ন কৰাৰ সময়ত
সংস্থাসমূহে সাধাৰণতে সন্মুখীন হোৱা প্ৰত্যাহ্বানসমূহৰ
বিষয়ে আলোচনা কৰা।

4. Answer **any two** from the following questions : $10 \times 2 = 20$

তলৰ প্ৰশ্নবোৰৰ পৰা যিকোনো দুটাৰ উত্তৰ লিখা :

- (a) Explain the importance of Customer Lifetime Value. Discuss the key components or factors that determine Customer Lifetime Value. $5+5=10$

গ্ৰাহকৰ জীৱনকালৰ মূল্যৰ গুৰুত্ব ব্যাখ্যা কৰা গ্ৰাহকৰ
জীৱনকালৰ মূল্য নিৰ্ধাৰণ কৰা মূল উপাদান বা
কাৰকসমূহৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা।

- (b) Explain the various strategies for building customer relationships. How do these strategies contribute to customer satisfaction and loyalty?

$5+5=10$

গ্ৰাহক সম্পৰ্ক গঢ়ি তোলাৰ বিভিন্ন কৌশলসমূহ ব্যাখ্যা
কৰা। এই কৌশলসমূহে গ্ৰাহকৰ সন্তুষ্টি আৰু আনুগত্য
বৃদ্ধিত কেনেকৈ সহায় কৰে?

- (c) Critically examine the various customer interactions routes in CRM. Analyse the key factors that influence the effectiveness of customer interactions.

$5+5=10$

চি.আৰ.এম.ত বিভিন্ন গ্ৰাহক যোগাযোগ পথসমূহ সমালোচনাত্মকভাৱে পৰীক্ষা কৰা। গ্ৰাহক যোগাযোগৰ কাৰ্যকাৰিতাক প্ৰভাৱিত কৰা মুখ্য কাৰকসমূহ বিশ্লেষণ কৰা।

- (d) Discuss the importance of Data Mining in improving Customer Relationship Management. Explain the key application fields of Data Mining in CRM. 5+5=10

গ্ৰাহক সম্পৰ্ক ব্যৱস্থাপনা উন্নত কৰাৰ ক্ষেত্ৰত ডাটা মাইনিঙৰ গুৰুত্বৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা। চি.আৰ.এম.ত ডাটা মাইনিঙৰ মুখ্য প্ৰয়োগ ক্ষেত্ৰসমূহ ব্যাখ্যা কৰা।

- (e) Explain the strategies used by insurance companies for effective Customer Relationship Management. Discuss how the use of technology and relationship-building practices helps in minimizing customer attrition. 5+5=10

বীমা কোম্পানীসমূহে ফলপ্ৰসূ গ্ৰাহক সম্পৰ্ক পৰিচালনাৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰা কৌশলসমূহ ব্যাখ্যা কৰা। প্ৰযুক্তিৰ ব্যৱহাৰ আৰু সম্পৰ্ক-গঠন পদ্ধতিসমূহে গ্ৰাহক ক্ষয় কমাবলৈ কেনেকৈ সহায় কৰে আলোচনা কৰা।