* R A - 0 4 0 7 / 1 2 3 0 0 *

RA-0407

Second Year B. Com. Examination

March/April – 2010

Business Administration

Time : 3 Hours] [Total Marks : 70

સૂચના :

નીચે દર્શાવેલ ☛ નિશાનીવાળી વિગતો ઉત્તરવહી પર અવશ્ય લખવી.
Fillup strictly the details of ☛ signs on your answer book.

Name of the Examination :
☛ S. Y. B. Com.

Name of the Subject :
☛ Business Administration

☛ Subject Code No. : 0 4 0 7 ☛ Section No. (1, 2,.....) : Nil

Seat No. :

Student's Signature

૧ ટૂંકમાં જવાબ આપો : ૧૦

(૧) ઔદ્યોગિક સંવાદિતા એટલે શું ?

(૨) કાર્ય વિશિષ્ટીના ચાર ફાયદા જણાવો.

(૩) માનવ સંપત્તિ વિકાસની ચાર લાક્ષણિકતા જણાવો.

(૪) માસ સી.એલ. એટલે શું ?

(૫) નિશાની એટલે શું ? ચાર ઉદાહરણ આપો.

(૬) બજારક્રિયા એટલે શું ?

(૭) ઈષ્ટ પેદાશ મિશ્ર એટલે શું ?

(૮) બજારના વિવિધ પ્રકારો જણાવો.

(૯) અભિવૃદ્ધિ મિશ્રનાં ઘટકો માત્ર જણાવો.

(૧૦) લીલામની જુદી જુદી પદ્ધતિ માત્ર જણાવો.

૨ માનવ સંપત્તિ આયોજનની પ્રક્રિયા સવિસ્તર વર્ણવો. ૧૨

અથવા

૨ (અ) ફરજિયાત લવાદીની વિરૂદ્ધની દલીલો સમજાવો. ૬

(બ) કાર્ય વિશ્લેષણનું મહત્ત્વ સમજાવો. ૬

૩ (અ) બજારક્રિયા મિશ્રણનાં છ તત્ત્વો સમજાવો. ૬

(બ) પેદાશ જીવનચક્રના તબક્કા સમજાવો. ૬

અથવા

૩ (અ) વ્યક્તિગત વેચાણની લાક્ષણિકતા સમજાવો. ૬

(બ) બજાર સંશોધનની પ્રક્રિયા સમજાવો. ૬

૪ (અ) બજારક્રિયા અંકુશના ફાયદા સમજાવો. ૬

(બ) ઈન્ટરનેટ પર ગ્રાહકોની ખરીદ પદ્ધતિ જણાવો. ૬

અથવા

૪ (અ) બજારક્રિયા પર્યાવરણની અસર, ધમકી અને તક સમજાવો. ૬

(બ) ઈ.બ્રોકર્સની લાક્ષણિકતા અને ફાયદાઓ જણાવો. ૬

૫ ટૂંક નોંધ લખો : (કોઈ પણ **ત્રણ**) ૧૨

(૧) સેન્સીટિવિટી તાલીમ

(૨) ઓદ્યોગિક ઝઘડાનાં આર્થિક કારણો

(૩) માનવ સંપત્તિ સંચાલનનું મહત્ત્વ

(૪) સમાજલક્ષી ખ્યાલ સમજાવો

(૫) બજાર સંશોધનના ફાયદા

(૬) બજાર વિભાજનના વર્તનલક્ષી આધારો.

૬ કેસ : ૧૨

મીનાક્ષી મેન્યુફેક્ચરિંગના મેનેજરે ઉચ્ચ સંચાલકોને વિનંતી કરી કે કામ ખૂબ વધી જવાથી પોતાની સેવા વિભાગ માટે અલગ નિમણૂક કરવી. ઉચ્ચ સંચાલકોએ જગ્યા મંજૂર કરી તેની વિધિસર જાહેરાત આપી અને એક એન્જિનિયરની નિમણૂક કરી, જે ઉચ્ચ સંચાલકના સંબંધી હતા. કારખાનાના મેનેજરે જોયું કે નવી વ્યક્તિ નિઃશંક એક સારા એન્જિનિયર હતા, પરંતુ સેવા વિભાગના વડા તરીકે લાયક ન હતા, કારણ કે તેઓ ખૂબ ઉતાવળે બોલતા અને બોલતા તોતડાતા હતા. સેવા વિભાગના વડાએ પોતાનો મોટા ભાગનો સમય ગ્રાહકો સાથેના સંપર્કમાં ગાળવાનો હતો. કેટલાક ગ્રાહકોએ તો કારખાનાના મૅનેજરને મળીને એવી વાત પણ કરી કે કંપની ગ્રાહકોને સેવા કરતાં ગમ્મત વધુ પૂરી પાડે છે. ઉચ્ચ સંચાલકોને ઈન્ટરવ્યૂ વખતે જ તેની ખામી જણાઈ આવી હતી, પરંતુ તેમને લાગ્યું હતું કે આ જગ્યા માટે ઈજનેરી કૌશલ્ય વધુ મહત્ત્વનું હતું. કારખાનાના મૅનેજરે એવી રજૂઆત કરી કે નવી વ્યક્તિને બીજી કોઈ જગ્યા આપી શકાય એમ નથી, કારણકે નવી ઊભી કરેલી જગ્યા માટે જ ખાસ તેની નિમણૂક કરવામાં આવી હતી.

પ્રશ્નો :

(૧) ઉપરોક્ત કેસમાં કર્મચારીની પસંદગીમાં માનવ-સંપત્તિ સંચાલનની કોઈ ખાસ બાબતની અવગણના થઈ હોય એમ તમને લાગે છે ? શા માટે ?

(૨) તમે ઉચ્ચ સંચાલક હોત તો કઈ કઈ બાબતોને ધ્યાનમાં રાખી કર્મચારીની પસંદગીનો નિર્ણય કર્યો હોત ?

ENGLISH VERSION

Instruction : As per the Instruction No. 1 of Page No. 1.

1 Answer in brief : **10**

(i) What is meant by Industrial Harmony?

(ii) State four advantages of job specification.

(iii) State four characteristics of Human Resource Development.

(iv) What is meant by Mass C.L.?

(v) What is meant by Branding? Give four examples.

(vi) What is meant by Marketing?

(vii) What is meant by optimum product mix?

(viii) State the different types of market.

(ix) Only state the components of promotion mix.

(x) Only state the various methods of the auctions.

2 Describe in detail procedure of human resource planning. **12**

OR

2 (a) Explain the arguments against compulsory Arbitration. **6**

(b) Explain the importance of job analysis. **6**

3 (a) Explain the elements of Marketing Mix. **6**

(b) Explain the stages of product life cycle. **6**

OR

3 (a) Explain the characteristics of personal selling. **6**

(b) Explain the process of marketing research. **6**

4 (a) Explain the advantages of maketing control. **6**

(b) State the consumer's shopping methods on the internet. **6**

OR

4 (a) Explain the 'Effect', 'Threats' and 'Opportunities' of marketing environment. **6**

(b) State the characteristics and advantages of E-brokers. **6**

5 Write short notes (any **three**) : **12**

(i) Sensitivity training

(ii) Economic causes of industrial disputes

(iii) Importance of Human Resource Management

(iv) Explain the social concept

(v) Advantages of marketing research

(vi) Behaviouristics bases of market segmentation.

6 Case : **12**

A manager of 'Minaxi Manufacturing' requested to the higher authority for appointment in his service department. Higher authority sanctioned the post and advertised it as per rule and appointed an engineer who is a relative of an executive. A manager observed that new person is no doubt a good engineer but he is not a rightman for the post because he speaks very fast and he was stammering. As a head of service department he is to spend more time with customers. Some customers told the manager that service department provides more fun to service. Higher authority has found the defect at the time of interview but they insisted on his engineering skill. The manager said that new person cannot be shifted to other department as he is specially appointed for the created post.

Questions :

(i) Do you believe that in above case a special features of Human resource management is missing while selection of the employee? Why?

(ii) Which points you would have considered while selecting a personnel, if you were a higher authority?