

**1908060102020001 / 1908060402020001 /**  
**1908060202020001**  
**EXAMINATION FEBRUARY-MARCH 2024**  
**MASTER OF COMMERCE (SECOND SEMESTER)**  
**MANAGEMENT THEORY AND PRACTICE – II - LEVEL 2**

[Time: As per schedule ]

[Max. Marks: 50]

**Instructions:**

**1. Fill up strictly the following details on your answer book**

- a. Name of the Examination : **MASTER OF COMMERCE (SECOND SEMESTER)**
  - b. Name of the Subject : **MANAGEMENT THEORY & PRACTICE – II**
  - c. Subject Code No : **1908060102020001/ 1908060402020001/ 1908060202020001**
2. Sketch neat and labelled diagram wherever necessary.
  3. Figures to the right indicate full marks of the question.
  4. All questions are compulsory.

Seat No:

--	--	--	--	--	--

Student's Signature

**Q.1 ટૂંકમાં જવાબ આપો.**

**10**

**Answer in brief.**

(૧) પરિવર્તનના લક્ષણો જણાવો.

(1) State the characteristics of change.

(૨) જૂથ અને ટીમ વચ્ચે શું ભેદ છે?

(2) What is the difference between team and group?

(૩) વિસંવાદિતા સંચાલનની વ્યાખ્યા આપો.

(3) Give the definition of conflict management.

(૪) શક્તિવિહીણા પરિસ્થિતિ માટેનાં જવાબદાર પરિબલો જણાવો.

(4) State the responsible factors of powerless situation.

(૫) માનવસંશાધનનું આયોજન એટલે શું?

(5) What is meant by Human Resources Planning?

- Q.2** “વ્યવસ્થાતંત્રીય વિરોધના કારણો જ પરિવર્તનની આડે આવે છે” – સમજાવો. 13  
“organisational Resistance is the reason that governs the change.” Explain.

**અથવા**  
**OR**

ટીમની આંતરિક ગતિવિધિઓ સમજાવો. 13  
Explain the internal Dynamics of Team.

- Q.3** વિસંવાદિતાની હકારાત્મક અને નકારાત્મક ભૂમિકા રજૂ કરી વિસંવાદિતાની શૈલીઓ 13  
વર્ણવો.  
Describe the styles of conflict by explaining positive and negative role of conflict.

**અથવા**  
**OR**

વિસંવાદિતા ઉદ્ભવવાનાં કારણો અને તેની પ્રક્રિયા સમજાવો. 13  
Explain reason of sources arising conflict and its process.

- Q.4** (અ) ટૂંકનોંધ લખો. (ગમે તે એક) 8  
(a) Write short note (Any one)

૧) ધંધાકીય પ્રક્રિયાનું પુનઃઈજનેરીકરણ  
1. Business Process Re-engineering

૨) વિઝન અને મિશન  
2. Vision and Mission

- (બ) કેસ સ્ટડી : 6  
(b) Case Study :

આકાશ ઈલેક્ટ્રોનીક્સ કંપની ઈલેક્ટ્રોનીક્સનાં સાધનો બનાવનારી પ્રાઈવેટ કંપની છે. આ કંપની સ્થાપનાકાળથી પોતાના માર્કેટિંગ અને વેચાણ પ્રયત્નોમાં મહત્વનું સ્થાન ધરાવતી હતી, પરંતુ છેલ્લા ત્રણ વર્ષથી વેચાણ પછીની સેવા, રીપેરીંગ સેવા, ઈન્સ્ટોલેશન સેવા અને ફ્રી ચેકઅપ સેવામાં બિનકાર્યક્ષમ પૂરવાર થઈ રહી છે. જેને લીધે ગ્રાહકને પ્રાપ્ત થતાં મૂલ્યમાં ઘટાડો માલુમ પડ્યો

છે. આથી કંપનીના માર્કેટીંગ મેનેજર શ્લોક પ્રજાપતિ ને લાગ્યું કે હવે ગ્રાહક સંશોધન અનિવાર્ય છે. અભ્યાસ દ્વારા જાણવા મળ્યું કે ગ્રાહકનાં મૂલ્યમાં વધારો કરવો હોય તો પડતર, સેવા, ગુણવત્તા અને સમય જેવા ઘટકો ઉપર વધુ ધ્યાન કેન્દ્રીત કરવાની જરૂર છે તેમજ કેટલીક મહત્વની ટેકારૂચ અને પ્રત્યક્ષ પ્રવૃત્તિઓ ઉપર પણ વધુ ધ્યાન રાખવું જોઈએ. જેથી ગ્રાહકને થતાં મૂલ્યમાં વધારો કરી શકાય.

ઉપરોક્ત કેસમાં કયો સંચાલકીય પ્રશ્ન ઉદ્ભવેલો જોવા મળે છે? તમારી દૃષ્ટિએ કયા પરિબલો ગ્રાહકના મૂલ્યમાં વધારો કરી શકે?

Akash Electronics is a private electronic goods producing company. This company was leading in marketing and sales since establishment. But since last three years company is not performing well in services like after sale services, repairing service, installation and free check-up services. Due to this reason customer value is decreased. Marketing manager Mr. Shlok Prajapati is thinking of make customer research to solve this problem. He found that to increase the customer value following factors are needed to be taken in consideration i.e. cost, services, quality and time.

Also focus should be given on primary and supporting services. Due to which customer value can be increased.

In the above case, which managerial problem arised? According to you which factors would increase customer's value?

\*\*\*\*\*