

Please check that you have received correct Question paper.

- N.B.: 1 All questions are compulsory.
2. Figures to the right indicate full marks.
3. All the answers of both the sections should be written in the same answer sheet.

SECTION I

Q.1 Define Marketing & explain the importance of marketing. **(10)**

OR

Define Marketing Information System. Explain importance of marketing information system.

Q.2 Define CRM and state the techniques in CRM.. **(10)**

OR

Explain importance of Customer relationship management.

Q.3. Define Marketing Mix. Explain importance of marketing mix **(10)**

OR

Define PLC and discuss the stages in PLC..

Q.4 What is price mix and explain the elements influencing price mix. **(10)**

OR

Discuss the challenges in rural marketing.

Q.5 Write short notes on: (Any two) **(10)**

- 1) Social Marketing
- 2) Brand Equity
- 3) Role of publicity
- 4) Promotion mix
- 5) Green marketing

OR

CASE STUDY

Marketing Information system (MIS) is a technique adopted by an organisation in order to correct the marketing decisions. Marketing information system is a method in which different processes are conducted in a step by step manner. It is conducted from collection of data and concludes with finding solution for the problems related to price, product, promotion, consumers and all related marketing variables.

Answer the following questions:-

- a) Define MIS **(5)**
- b) Discuss the components of MIS System. **(5)**

SECTION II

Q.6 Explain the functions of human resource management? (10)

OR

Define Human Resource Planning and explain types of interviews.

Q.7 Define Human Resource Development and discuss its the scope. (10)

OR

Explain Compensation and Incentives for employees.

Q.8 Explain grievance handling procedures. (10)

OR

Define Motivation. Explain theory X & theory Y.

Q.9 Discuss the techniques of performance appraisal.. (10)

OR

Define employee morale and explain the importance of employee morale

Q.10 Write short notes on : (Any Two) (10)

- a) Empowerment
- b) Safety & security management
- c) Group Dynamics
- d) Human Resource Audit

OR

Case Study

Performance appraisal is a method for understanding the skills and performance of an employee. Along with this mentoring is a technique for transferring knowledge to employees. Infosys applied mentoring for the development of subordinates in every department. There are different methods adopted for appraisal of an employee. Employees will get promotions or increments on the basis of appraisal.

Answer the following questions:-

- a) Explain the benefits of performance appraisal. (5)
- b) Discuss the importance of mentoring. (5)

वेळ-०३ तास

गुण -१००

- सूचना १. सर्व प्रश्न अनिवार्य आहेत.
 २. उजवीकडील अंक प्रश्नांचे गुण दर्शवितात
 ३. दोन्हीही विभागातील प्रश्न एकच उत्तरपत्रिकेत सोडवावी

विभाग-१

- प्र. क्र.१ विपणना ची व्याख्या सांगून विपणना चे महत्व स्पष्ट करा. १०
 किंवा
- प्र. क्र.१ विपणन माहिती पध्दती ची व्याख्या सांगून; विपणन माहिती पध्दती चे महत्व स्पष्ट करा. १०
- प्र.क्र.२ ग्राहक संबंध व्यवस्थापनाची व्याख्या लिहा आणि ग्राहक संबंध व्यवस्थापनाची तंत्रे सांगा १०
 किंवा
- प्र.क्र.२ ग्राहक संबंध व्यवस्थापनाचे महत्व विशद करा. १०
- प्र.क्र.३ विपणन मिश्र ची व्याख्या सांगून विपणन मिश्र चे महत्व विशद करा. १०
 किंवा
- प्र.क्र.३ वस्तु जीवन चक्रा ची व्याख्या सांगून वस्तु जीवन चक्राच्या विविध टप्प्यांची चर्चा करा. १०
- प्र.क्र.४ किंमत मिश्र म्हणजे काय? किंमत मिश्र वर परीणाम करणारे घटक स्पष्ट करा. १०
 किंवा
- प्र.क्र.४ ग्रामिण विपणनातील आव्हानांची चर्चा करा. १०
- प्र.क्र.५ थोडक्यात टिपा लिहा (कोणत्याही दोन) १०
 १. सामाजिक विपणन
 २. मुद्रा समता/महती- (Brand Equity)
 ३. प्रसिद्धीची भुमिका
 ४. वृद्धी मिश्र
 ५. हरित विपणन
 किंवा

प्र.क्र.५ व्यष्टी अभ्यास

विपणन निर्णयात सुधार आणण्याच्या दृष्टीने संघटनेद्वारे विपणन माहिती पध्दती (MIS) हे तंत्र स्वीकारले जाते. विपणन माहिती पद्धतीत वेगवेगळ्या प्रक्रिया टप्प्या-टप्प्याने पार पडल्या जातात. जमविलेल्या माहितीद्वारे या प्रक्रिया पार पाडत निष्कर्ष स्थापित केले जातात आणि किंमत, वस्तु, वृद्धी, ग्राहक तसेच विपणनाशी संबंधित सर्व समस्यांना वर उपाय शोधले जातात.

खालील प्रश्नांची उत्तरे लिहा

- अ) विपणन माहिती पद्धतीची वैशिष्ट्ये सांगा ०५
 ब) विपणन माहिती पद्धती च्या घटकांची चर्चा करा. ०५

विभाग-२

- प्र.क्र.६ मानव संसाधन व्यवस्थापनाची कार्ये विशद करा. १०
किंवा
- प्र.क्र.६ मानव संसाधन नियोजनाची व्याख्या सांगून; मुलाखतीचे विविध प्रकार विशद करा. १०
- प्र.क्र.७ मानव संसाधन विकासाची व्याख्या सांगून त्याची व्याप्तीची चर्चा करा. १०
किंवा
- प्र.क्र.७ कर्मचारी मोबदला आणि लाभ (Incentives) विशद करा १०
- प्र.क्र.८ तक्रार हाताळणी कार्यप्रक्रिया स्पष्ट करा. १०
किंवा
- प्र.क्र.८ अभिप्रेरणे ची व्याख्या सांगून; सिद्धांत 'क्ष' आणि सिद्धांत 'य' स्पष्ट करा. १०
- प्र.क्र.९ कार्यसिद्धी मूल्यमापणाच्या तंत्रांची चर्चा करा. १०
किंवा
- प्र.क्र.९ कर्मचारी मनोबलाची व्याख्या सांगून त्याचे महत्व विशद करा. १०
- प्र.क्र.१० थोडक्यात टिपा लिहा (कोणत्याही दोन) १०
अ) सबलीकरण
ब) रक्षा आणि सुरक्षा व्यवस्थापन
क) समुह गतिशीलता
ड) मानवसंसाधन तपासणी (Audit)
- किंवा
- प्र.क्र.१० व्यष्टी अभ्यास
कार्यसिद्धी मूल्यमापन म्हणजे कर्मचारी कौशल्य आणि कामगिरी जाणून घेण्याची पद्धत होय. याच बरोबर कर्मचा-याच्या ज्ञानात परिवर्तन आणण्याच्या दृष्टीने मार्गदर्शन हे एक महत्वाचे तंत्र आहे. इन्फोसिस ने प्रत्येक विभागातील सहाय्यक कर्मचा-याच्या विकासाच्या दृष्टीने मार्गदर्शन(mentoring) तंत्राचा अवलंब केला. कर्माचा-यांच्या कार्यसिद्धी मूल्यमापनाकरिता वेगवेळ्या पध्दतींचा अवलंब करण्यात आला. कार्यसिद्धीच्या आधारावर कर्माचा-यास बढती व इतर लाभ मिळतील.
- खालील प्रश्नांची उत्तरे लिहा.
- अ) कार्यसिद्धीमूल्यमापना चे फायदे स्पष्ट करा. ०५
ब) मार्गदर्शनाचे महत्व या विषयी चर्चा करा. ०५