

উৎপাদন ব্যবস্থাপনা ও বিপণন দ্বিতীয় পত্র (বিপণন)

কোর্স কোড: HSC 2888

হায়ার সেকেন্ডারি সার্টিফিকেট প্রোগ্রাম
Higher Secondary Certificate Program
(HSC Program)

ওপেন স্কুল



বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়

উৎপাদন ব্যবস্থাপনা ও বিপণন দ্বিতীয় পত্র (বিপণন)

কোর্স কোড : HSC-2888

হায়ার সেকেন্ডারি সার্টিফিকেট প্রোগ্রাম
(এইচএসসি প্রোগ্রাম)

রচনায়

ড. এম এ মাননান

সম্পাদনায়

কাজী শারমিন পামেলা

সমন্বয়কারী

কাজী শারমিন পামেলা

ওপেন স্কুল



বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়
BANGLADESH OPEN UNIVERSITY

উৎপাদন ব্যবস্থাপনা ও বিপণন দ্বিতীয় পত্র (বিপণন)

কোর্স কোড: HSC-2888

এইচএসসি প্রোগ্রাম

প্রথম প্রকাশ : ডিসেম্বর, ২০১৮

প্রচ্ছদ

কাজী সাইফুদ্দীন আব্বাস

কভার গ্রাফিকস

আবদুল মালেক

কম্পিউটার কম্পোজ

মোঃ টিপু সুলতান

©বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়

ISBN 978-984-34-3186-8

প্রকাশনায়

প্রকাশনা, মুদ্রণ ও বিতরণ বিভাগ

বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়

গাজীপুর-১৭০৫

মুদ্রণ

বর্ণশোভা মুদ্রায়ণ

মাতুয়াইল, ঢাকা।



কোর্সবই অনুসরণ করার নির্দেশনা

কোর্স পরিচিতি (Course Overview)

কোর্সের নাম: উৎপাদন ব্যবস্থাপনা ও বিপণন দ্বিতীয় পত্র (বিপণন) কোর্স কোড: HSC-2888

জাতীয় জীবনের উন্নয়নে ও গতিশীল জাতি গঠনে শিক্ষার বিকল্প নেই। সুশিক্ষিত জনশক্তি ছাড়া দ্রুত পরিবর্তনশীল বিশ্বের চ্যালেঞ্জ মোকাবেলা করে দেশকে উন্নয়ন ও সমৃদ্ধির দিকে নিয়ে যাওয়া অসম্ভব। উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষার অন্যতম লক্ষ্য হল শিক্ষার্থীর অন্তর্নিহিত মেধা ও সম্ভাবনার পরিপূর্ণ বিকাশে সাহায্য করা ও প্রাথমিক স্তরের অর্জিত শিক্ষার মৌলিক জ্ঞান ও দক্ষতা সম্প্রসারিত ও সুসংহত করার মাধ্যমে উচ্চতর শিক্ষার যোগ্য করে গড়ে তোলা। জাতীয় শিক্ষানীতি-২০১০ এর লক্ষ্য ও উদ্দেশ্যকে সামনে রেখে বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয় উচ্চ মাধ্যমিক স্তরের শিক্ষাক্রমে দেশের অর্থনৈতিক, সামাজিক, সাংস্কৃতিক, প্রযুক্তিগত উন্নতি, কর্মসংস্থানের সুযোগ বৃদ্ধি, সমকালীন চাহিদা ও পরিবেশগত বিষয়গুলো বিবেচনায় নিয়েছে। বর্তমান প্রতিযোগিতামূলক বিশ্ববাজারে টিকে থাকার জন্য দ্রুত ব্যবসায়-বাণিজ্যের সম্প্রসারণ হচ্ছে। ক্রেতার চাহিদার পরিবর্তন ও ক্রমাগত বৃদ্ধির কারণে ব্যবসায়ের উৎপাদন ব্যবস্থায়ও পরিবর্তন আনা অত্যাবশ্যক হয়ে পড়েছে। যেকোনো প্রতিষ্ঠান সাফল্য অর্জন ও ব্যবসায় টিকে থাকার জন্য সর্বনিম্ন ব্যয়ে ভোক্তাদের সন্তুষ্টি অর্জন ও সর্বাধিক উৎপাদনের লক্ষ্যে উৎপাদন ব্যবস্থাপনার প্রয়োজনীয়তা উপলব্ধি করে। তাই ব্যবসায় শিক্ষার শিক্ষার্থীদের জন্য উৎপাদন ব্যবস্থাপনা বিষয়ে তাত্ত্বিক জ্ঞান ও প্রায়োগিক কলাকৌশলের সংগে পরিচিত হওয়া একান্ত আবশ্যিক।

নতুন এই শিক্ষাক্রমের আলোকে দূরশিক্ষণ পদ্ধতির শিক্ষার্থীদের কথা মাথায় রেখে এইচএসসি প্রোগ্রামের স্ব-শিখন পাঠসামগ্রী হিসেবে উৎপাদন ব্যবস্থাপনা ও বিপণন দ্বিতীয় পত্র (বিপণন) বইটি রচিত হয়েছে। দূরশিক্ষণ পদ্ধতির মূল কথাই হল স্বনির্ভর পাঠ ব্যবস্থাপনা। এ পদ্ধতির মাধ্যমে শিক্ষার্থী নিজ দায়িত্বে নিজের সুবিধামতো সময়ে শেখার কাজে নিয়োজিত হন। পাঠসামগ্রী উপস্থাপনার এ পদ্ধতি মড্যুলার পদ্ধতি নামে পরিচিত। এটি একইসাথে পাঠ্যপুস্তক ও শিক্ষকের ভূমিকা পালন করে। এতে শিক্ষার্থীরা শিক্ষকের সরাসরি সহায়তা ছাড়া নিজেই পড়াশোনা করতে পারেন। এ কারণেই বইটির বিষয়বস্তু যতদূর সম্ভব নিজে পড়ে বোঝার উপযোগী করে রচনা করা হয়েছে। বইটির ভাবগত ঐক্য রক্ষা করে পাঠের বিষয়বস্তুকে কতগুলো ইউনিটে ভাগ করা হয়েছে। আবার ইউনিটগুলোকে কতগুলো পাঠে ভাগ করা হয়েছে। প্রতি ইউনিটের শুরুতে ভূমিকা দেয়া হয়েছে। স্বতন্ত্র ইউনিটগুলো পড়লে বিশিষ্ট কোন্ দিকগুলো জানা যাবে তা ইউনিটের উদ্দেশ্যে বলা আছে। ইউনিটটি কত সময়ে শেষ করতে হবে তা ইউনিটের শুরুতে উল্লেখ করা আছে এবং ইউনিটে কতগুলো পাঠ আছে তাও উল্লেখ করা আছে। আবার, প্রতিটি পাঠের শুরুতে ঐ পাঠের শিখনফল/উদ্দেশ্য যুক্ত করা হয়েছে, যাতে শিক্ষার্থী শিখনফল অনুযায়ী জ্ঞান অর্জিত হলো কি না তা যাচাই করতে পারেন। শিক্ষার্থীকে প্রতিটি মূলপাঠ অবশ্যই বুঝে-বুঝে পড়তে হবে এবং বিভিন্ন সূত্র, প্রতিজ্ঞা ইত্যাদি ভালভাবে অনুধাবন করতে হবে ও উদাহরণে সেগুলো কিভাবে প্রয়োগ করা হয়েছে সেগুলো লক্ষ্য করতে হবে। প্রতিটি পাঠের শেষে ঐ পাঠের সারসংক্ষেপ দেয়া আছে। এছাড়া শিক্ষার্থীর স্ব-মূল্যায়নের উদ্দেশ্যে প্রতিটি পাঠের শেষে পাঠোত্তর মূল্যায়নে এবং ইউনিটের শেষে চূড়ান্ত মূল্যায়নে বহু নির্বাচনি প্রশ্ন ও পাঠোত্তর মূল্যায়নসহ সৃজনশীল প্রশ্নাবলি দেয়া হয়েছে।

অধ্যয়নের ক্ষেত্রে শিক্ষার্থীদের জন্য নির্দেশনা

শিক্ষার্থীরা যাতে এই বই পড়ে অধিকতর সুফল লাভ করতে পারেন সেজন্য নিচে কিছু নির্দেশনা তুলে ধরা হল :


- ➔ ইউনিটের শিরোনাম, ভূমিকা ও উদ্দেশ্য পড়ে সম্ভাব্য বিষয়বস্তু কী হতে পারে সে সম্পর্কে ধারণা করুন।
- ➔ পাঠের সবগুলো ‘উদ্দেশ্য’ পড়ে এই পাঠ থেকে কী কী শিখতে পারবেন তা জেনে নিন।
- ➔ এরপর মূলপাঠ ভালোভাবে অধ্যয়ন করুন। অধ্যয়নের পর শিখনফলগুলো অর্জিত হল কি না তা ভালোভাবে যাচাই করুন। যদি শিখনফল অর্জিত না হয় তাহলে বিষয়বস্তু পুনরায় অধ্যয়ন করুন। কোথাও চিত্র থাকলে চিত্রের সাথে বিষয়বস্তু মিলিয়ে পড়ুন।
- ➔ কোন ইউনিটের বিষয়বস্তু অধ্যয়নের সময় যে বিষয়গুলো অপেক্ষাকৃত কঠিন/দুর্বোধ্য মনে হয়েছে তা চিহ্নিত করে আপনার নোট খাতায় লিপিবদ্ধ করুন এবং কঠিন বিষয়গুলো সমাধানের জন্য বিষয়বস্তু পুনরায় অধ্যয়ন করুন।
- ➔ প্রতিটি ইউনিটের বিষয়গুলো ভালভাবে বোঝার ক্ষেত্রে অনুশীলনের জন্য প্রতিটি ইউনিটের প্রতিটি পাঠে শিক্ষার্থীদের জন্য শিক্ষার্থীর কাজ (অ্যাকটিভিটি) সংযোজন করা রয়েছে। ইউনিটের বিষয়বস্তু ভালভাবে অধ্যয়ন করে অ্যাকটিভিটিগুলো সম্পন্ন করুন।



- অধ্যয়নের শেষে পাঠোত্তর মূল্যায়নের সমস্যাগুলো নিজে নিজে সমাধান করার চেষ্টা করুন। প্রতি ইউনিটের শেষে দেওয়া উত্তরমালার সাথে আপনার উত্তর মিলিয়ে দেখুন। সবগুলো প্রশ্নের উত্তর সঠিক না হলে এই পাঠটি আবারও ভাল করে পড়ুন এবং সমস্যার সঠিক সমাধানের চেষ্টা করুন। চূড়ান্ত মূল্যায়নের ক্ষেত্রে একই পদ্ধতি অনুসরণ করুন। প্রয়োজনে সহপাঠীদের সাথে সমস্যার বিষয়গুলো নিয়ে আলোচনা করুন, দেখবেন সমাধানের পথ সহজ হয়ে গেছে।
- ওপেন স্কুলের এই বইটি ছাড়াও স্থানীয় স্টাডি সেন্টারে আপনার জন্য টিউটোরিয়াল ক্লাসের ব্যবস্থা রয়েছে। আপনি প্রথমেই আপনার বিষয়ে কতটি টিউটোরিয়াল ক্লাস পাবেন তা আপনার স্টাডি সেন্টার থেকে জেনে নিন এবং আপনার স্টাডি সেন্টারের প্রতিটি টিউটোরিয়াল ক্লাসে অংশগ্রহণ করুন।
- টিউটোরিয়াল সার্ভিসকে কার্যপোযোগী করতে আপনার পাঠ্যপুস্তকটির সকল ইউনিটকে কয়েকটি অংশে ভাগ করে নিন। প্রত্যেক টিউটোরিয়াল ক্লাসে যাওয়ার আগে আপনার ভাগকৃত অংশটি ভালোভাবে অধ্যয়ন করুন। কোনো ইউনিটের বিষয়বস্তু অধ্যয়নের সময় যে বিষয়গুলো অপেক্ষাকৃত কঠিন/দুর্বোধ্য মনে হয়েছে তা চিহ্নিত করে আপনার নোট খাতায় লিপিবদ্ধ করুন এবং কঠিন বিষয়গুলো সমাধানের জন্য প্রয়োজনে টিউটরের (শিক্ষকের) সাহায্য নিন। একই পদ্ধতি অনুসরণ করে সবগুলো পাঠ অধ্যয়ন শেষ করুন।


মার্জিন আইকন (Margin Icons)

কোর্সটি অধ্যয়ন করার পূর্বে কোর্সটিতে পর্যায়ক্রমে যে সমস্ত আইকন/প্রতীক ব্যবহৃত হয়েছে সে সম্পর্কে আপনাকে প্রথমেই পরিচিত হতে হবে। এতে পুরো কোর্স মডিউল এর কোনটি শিখনফল, কোনটি বিষয়বস্তু/মূলপাঠ, কোনটি পাঠোত্তর মূল্যায়ন, কোনটি চূড়ান্ত মূল্যায়ন ইত্যাদি সম্পর্কে সহজেই অবহিত হতে পারবেন। নিম্নে এই পাঠ্যপুস্তকে ব্যবহৃত বিভিন্ন আইকন বা প্রতীকগুলো দেখানো হলো।

 কোর্সবই অনুসরণের নির্দেশনা	 কোর্স /ইউনিট সমাপ্তির সময়	 উদ্দেশ্য	 বিষয়বস্তু/মূলপাঠ	 শিক্ষার্থীর কাজ	 সারসংক্ষেপ
 পাঠোত্তর মূল্যায়ন	 চূড়ান্ত মূল্যায়ন	 উত্তরমালা	 ভিডিও বা দেখা	 অডিও বা শোনা	 সাহায্য/প্রয়োজনে

 কোর্স সমাপ্তির সময়	কোর্সটি সমাপ্তির সর্বোচ্চ সময় ৩৬ সপ্তাহ
--	--

  অডিও/ভিডিও	বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়ের ওপেন স্কুল পরিচালিত এইচএসসি প্রোগ্রামের শিক্ষার্থী বন্ধুদের জন্য উৎপাদন ব্যবস্থাপনা ও বিপণন দ্বিতীয় পত্র বিষয়ের অনেকগুলো অডিও প্রোগ্রাম বর্তমানে বাংলাদেশ বেতার এবং ভিডিও প্রোগ্রাম বাংলাদেশ টেলিভিশন (বিটিভি) কর্তৃক সপ্তাহের নির্দিষ্ট দিনের নির্দিষ্ট সময়ে প্রচারিত হয়ে আসছে। শিক্ষার্থীবন্ধুরা, আপনারা স্টাডি সেন্টার থেকে প্রোগ্রাম সিডিউল সংগ্রহ করে নির্দিষ্ট দিনের নির্দিষ্ট সময়ের প্রচারিত প্রোগ্রামটি দেখলে উপকৃত হবেন বলে আশা করা যায়। এসময়বোঝার সুবিধার্থে বইটি সামনে নিয়ে বসুন এবং প্রয়োজনীয় বিষয়গুলি নোট করার জন্য কাগজ, কলম সাথে রাখুন। কোনো বিষয় বুঝতে অসুবিধা হলে প্রয়োজনে আপনার টিউটরের সহায়তা নিন।
--	---

 সাহায্য/ প্রয়োজনে	আপনার স্টাডি সেন্টারের কোর্স টিউটর অথবা কাজী শারমিন পামেলা ওপেন স্কুল বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়, গাজীপুর-১৭০৫।
--	---

সূচিপত্র

ইউনিট ১	: বিপণন পরিচিতি	১-২০
পাঠ-১.১	: বিপণনের ধারণা, ক্রমবিকাশ ও বৈশিষ্ট্য	১
পাঠ-১.২	: বিপণনের মৌলিক ধারণাসমূহ.....	৮
পাঠ-১.৩	: বাজার, বিক্রয় ও বিপণন	১২
পাঠ-১.৪	: বিপণনের গুরুত্ব ও আওতা.....	১৫
ইউনিট ২	: বিপণন পরিবেশ.....	২১-৪০
পাঠ-২.১	: বিপণন পরিবেশ: ধারণা ও প্রকারভেদ	২২
পাঠ-২.২	: ব্যষ্টিক পরিবেশ : উপাদানসমূহ ও বিপণনে এর প্রভাব	২৮
পাঠ-২.৩	: সামষ্টিক পরিবেশ : উপাদানসমূহ ও বিপণনে এর প্রভাব	৩২
পাঠ-২.৪	: বাংলাদেশে বিপণন পরিবেশ.....	৩৭
ইউনিট ৩	: বিপণন কার্যাবলি	৪১-৬১
পাঠ-৩.১	: বিপণন কার্যাবলি: ধারণা ও গুরুত্ব.....	৪২
পাঠ-৩.২	: বিপণন কার্যাবলির বিবরণ.....	৪৪
পাঠ-৩.৩	: ক্রয় ও বিক্রয়.....	৪৮
পাঠ-৩.৪	: পরিবহন ও গুদামজাতকরণ.....	৫১
পাঠ-৩.৫	: প্রমিতকরণ ও পর্যায়িতকরণ	৫৫
পাঠ-৩.৬	: মোড়কীকরণ ও বিজ্ঞাপন	৫৮
ইউনিট ৪	: বাজার বিভক্তিকরণ ও বিপণন মিশ্রণ	৬৩-৮৫
পাঠ-৪.১	: বাজার: ধারণা ও বৈশিষ্ট্য	৬৪
পাঠ-৪.২	: বাজার- এর শ্রেণিবিভাগ.....	৬৭
পাঠ-৪.৩	: বাজার বিভক্তিকরণ: ধারণা ও সুবিধা.....	৭২
পাঠ-৪.৪	: বাজার বিভক্তিকরণের ভিত্তিসমূহ.....	৭৬
পাঠ-৪.৫	: বিপণন মিশ্রণ : ধারণা ও উপাদান	৮০
ইউনিট ৫	: পণ্য ও পণ্যের মূল্য নির্ধারণ.....	৮৭-১১৬
পাঠ-৫.১	: পণ্য : সংজ্ঞা, শ্রেণিবিভাগ ও স্তর	৮৮
পাঠ-৫.২	: ভোগ্যপণ্য : সংজ্ঞা, বৈশিষ্ট্য, শ্রেণিবিভাগ ও বিপণনে বিবেচ্য বিষয়.....	৯২
পাঠ-৫.৩	: শিল্পপণ্য : সংজ্ঞা, বৈশিষ্ট্য, শ্রেণিবিভাগ ও বিপণনে বিবেচ্য বিষয়.....	৯৭
পাঠ-৫.৪	: পণ্যের জীবন চক্র.....	১০১
পাঠ-৫.৫	: মূল্য নির্ধারণ : ধারণা, উদ্দেশ্য ও পদ্ধতি	১০৫
পাঠ-৫.৬	: মূল্য সিদ্ধান্তের উপর প্রভাববিস্তারকারী উপাদানসমূহ ও মূল্য সমন্বয় কৌশলসমূহ	১১১
ইউনিট ৬	: পণ্য বণ্টন প্রণালী	১১৭-১৩৮
পাঠ-৬.১	: বণ্টন প্রণালী: ধারণা, শ্রেণিবিভাগ ও কার্যাবলী	১১৮
পাঠ-৬.২	: মধ্যস্থ ব্যবসায়ী: ধারণা, বৈশিষ্ট্য, কার্যাবলী ও প্রকারভেদ.....	১২৫
পাঠ-৬.৩	: ভোগ্য, শিল্প, সেবা ও কৃষি পণ্যের বণ্টন প্রণালী	১৩২
ইউনিট ৭	: পাইকারি ও খুচরা ব্যবসায়.....	১৩৯-১৬০
পাঠ-৭.১	: পাইকারি ও খুচরা ব্যবসায়: ধারণা, বৈশিষ্ট্য ও কার্যাবলী	১৪০
পাঠ-৭.২	: পাইকারি ও খুচরা ব্যবসায়ের প্রকারভেদ.....	১৪৮
পাঠ-৭.৩	: পাইকারি ও খুচরা ব্যবসায়ঃ বাংলাদেশ প্রেক্ষিত	১৫৭

ইউনিট ৮	: বিক্রয় প্রসার ও বিজ্ঞাপন	১৬১-১৮৪
পাঠ-৮.১	: বিপণন প্রসার: ধারণা ও উপাদানসমূহ	১৬২
পাঠ-৮.২	: বিক্রয় প্রসার: ধারণা, গুরুত্ব ও কৌশল	১৬৫
পাঠ-৮.৩	: বিজ্ঞাপন: ধারণা, প্রয়োজনীয়তা ও কার্যাবলী	১৭০
পাঠ-৮.৪	: বিজ্ঞাপনের মাধ্যম: ধারণা, প্রকারভেদ ও নির্বাচনের বিবেচ্য বিষয়সমূহ	১৭৫
পাঠ-৮.৫	: প্রচার: ধারণা ও বৈশিষ্ট্য	১৮০
ইউনিট ৯	: ব্যক্তিক বিক্রয় ও বিক্রয়িকতা	১৮৫-১৯৮
পাঠ-৯.১	: ব্যক্তিক বিক্রয় ও বিক্রয়িকতা: ধারণা ও প্রয়োজনীয়তা	১৮৬
পাঠ-৯.২	: বিক্রয়কর্মীর গুণাবলী ও বাংলাদেশের প্রেক্ষিতে ব্যক্তিক বিক্রয় ও বিক্রয়িকতা	১৯২
ইউনিট ১০	: বিপণনে সমসাময়িক বিষয়াবলি	১৯৯-২২৯
পাঠ-১০.১	: প্রত্যক্ষ বিপণন	২০০
পাঠ-১০.২	: অন-লাইন বিপণন	২০৫
পাঠ-১০.৩	: পরিকল্পিত বিপণন	২০৯
পাঠ-১০.৪	: চেইন স্টোর	২১৩
পাঠ-১০.৫	: ডিপার্টমেন্টাল স্টোর	২১৭
পাঠ-১০.৬	: সুপার মার্কেট	২২২
পাঠ-১০.৭	: গ্রিন মার্কেটিং	২২৬
পরিভাষা ও মানবন্টন		২৩০
নমুনা প্রশ্ন		২৩০