



736D

736  
Dنام  
نام خانوادگی  
محل امضاء

1

عصر جمعه  
۹۰/۱۰/۲۳جمهوری اسلامی ایران  
وزارت علوم، تحقیقات و فناوری  
سازمان سنجش آموزش کشوراگر دانشگاه اصلاح شود مملکت اصلاح می شود.  
امام خمینی (ره)**آزمون دانش‌پذیری دوره‌های فراگیر «کارشناسی ارشد» دانشگاه پیام نور****رشته‌ی مدیریت بازرگانی گرایش‌های  
بازاریابی (کد ۴۷)، بازرگانی بین‌الملل (کد ۴۸) و مدیریت مالی (کد ۴۹)**

مدت پاسخگویی: ۱۲۰ دقیقه

تعداد سؤال: ۹۰

عنوان مواد امتحانی، تعداد و شماره سؤالات

ردیف	مواد امتحانی	تعداد سؤال	از شماره	تا شماره
۱	تئوری‌های مدیریت پیشرفته	۲۰	۱	۲۰
۲	مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته	۲۰	۲۱	۴۰
۳	مدیریت استراتژیک پیشرفته	۲۰	۴۱	۶۰
۴	زبان تخصصی	۳۰	۶۱	۹۰

**دی ماه سال ۱۳۹۰**

استفاده از ماشین حساب مجاز نمی‌باشد.

- ۱- اخذ رشوه توسط کارکنان برای ارائه محصولات و خدمات بیانگر کدام نوع بحران است؟  
 (۱) فنی - اقتصادی داخلی  
 (۲) سازمانی - اجتماعی داخلی  
 (۳) فنی - اقتصادی خارجی  
 (۴) سازمانی - اجتماعی خارجی
- ۲- مبتکر تشخیص ضرورت توجه به روابط انسانی و مطالعه حرکت سنجی، طراحی جا و مکان و مدیریت مواد در سیر تاریخی تکوین نظریه‌های مدیریت کیست؟  
 (۱) کاتو  
 (۲) سان تزو  
 (۳) کوروش  
 (۴) اسکندر
- ۳- اگر پاسخ به سؤال: «آیا احتمال دارد که با تلاش بیشتر، بدیل مناسبی به دست آید؟ خیر باشد، کدام حالت پیش می‌آید؟  
 (۱) ترس  
 (۲) اجتناب آرام  
 (۳) تغییر آرام  
 (۴) اجتناب دفاعی
- ۴- کاهش فروش امسال نسبت به سال قبل جزو کدام رویه مسأله یابی رسمی است؟  
 (۱) پیشی گرفتن رفا  
 (۲) مسأله‌یابی از طریق مشتری  
 (۳) تغییر روندهای قبلی  
 (۴) انحراف از برنامه تنظیم شده
- ۵- شخصی که بدلیل خستگی دچار پا درد شده است و برای رفع درد، پایش را در آب داغ قرار می‌دهد از کدام نوع اصلاح رفتار استفاده کرده است؟  
 (۱) آرامش  
 (۲) تقویت منفی  
 (۳) تقویت مثبت  
 (۴) خاموش سازی
- ۶- در کدام دیدگاه، موضوع اصلی مورد بررسی ارزیابی انواع طرح‌های سازمانی با استفاده از شاخص‌های عینی است.  
 (۱) نوگرایی  
 (۲) کلاسیک  
 (۳) تفسیری  
 (۴) فرانوگرایی
- ۷- در کدام مرحله تکاملی سازمان یک فرهنگ قوی به عنوان جانشینی برای کنترل‌های رسمی عمل می‌کند و ساختار به شکل ارگانیک درمی‌آید؟  
 (۱) تفویض  
 (۲) هماهنگی  
 (۳) جهت‌دهی  
 (۴) همکاری مبتنی بر اعتماد
- ۸- کدام گزینه در مورد تمرکز صحیح نیست؟  
 (۱) عدم تمرکز با پیچیدگی بالا مرتبط می‌شود.  
 (۲) تمرکز به مسأله میزان پراکندگی اختیارات تصمیم‌گیری برمی‌گردد.  
 (۳) رابطه بین تمرکز و پیچیدگی معکوس است.  
 (۴) تمرکز دلالت بر تفکیک سازمان بر اساس مناطق جغرافیایی دارد.
- ۹- کدام عنصر ساختار نشان دهنده حدود تفکیک درون سازمان است؟  
 (۱) تمرکز  
 (۲) پیچیدگی  
 (۳) رسمیت  
 (۴) تخصص‌گرایی
- ۱۰- ممیزی مدیریت کاربرد کدام رویکرد اثر بخشی است؟  
 (۱) سیستمی  
 (۲) عوامل استراتژیک  
 (۳) نیل به هدف  
 (۴) ارزش‌های رقابتی
- ۱۱- به اعتقاد پیرلاو مهم‌ترین عامل مؤثر بر ساختار سازمان کدام است؟  
 (۱) اندازه  
 (۲) تکنولوژی  
 (۳) استراتژی  
 (۴) فرهنگ سازمانی
- ۱۲- اگر کنترل سازمان در دست هسته عملیاتی قرار بگیرد تصمیمات و ساختار چگونه خواهد بود؟  
 (۱) متمرکز - ماشینی  
 (۲) متمرکز - بوروکراسی حرفه‌ای  
 (۳) غیرمتمرکز - ماشینی  
 (۴) غیرمتمرکز - بوروکراسی حرفه‌ای
- ۱۳- عبارت «سازمان‌ها پدیده‌هایی هستند که به صورت مصنوعی ایجاد شده‌اند، اهداف بلند مدت و مقاصدشان به صورت نمادین ایجاد شده و بوسیله مدیریت حصول می‌شود» بیانگر کدام شیوه نگرستن به سازمان است؟  
 (۱) قراردادهای اجتماعی  
 (۲) نظام‌های تولید کننده مفهوم ساز  
 (۳) ابزار تسلط با حاکمیت  
 (۴) پدیده‌های عقلایی که اهدافی را دنبال می‌کند
- ۱۴- کدام قسمت از تعریف سازمان بر مدیریت دلالت دارد؟  
 (۱) دارای هدف  
 (۲) به طور آگاهانه هماهنگ شده  
 (۳) پدیده‌ای اجتماعی  
 (۴) بر اساس یک سلسله مبانی دائمی
- ۱۵- اگر تفکیک افقی زیاد از طریق بکارگیری متخصصین و کارکنان حرفه‌ای صورت گیرد رسمیت چه حالتی می‌یابد؟  
 (۱) تغییری نمی‌کند  
 (۲) تمایل به افزایش دارد  
 (۳) تمایل به کاهش دارد  
 (۴) بستگی به محیط دارد
- ۱۶- در کدام روش توزیع قدرت، تزریق خون جدید به داخل روابط گروهی و مدیریت، ساختار نقش‌ها را تغییر می‌دهد و روابط بین زیردستان را الزامی می‌سازد؟  
 (۱) جایگزینی  
 (۲) دادن حکم رسمی  
 (۳) ساختاری  
 (۴) آموزش حساسیت
- ۱۷- اگر دنیای آتی مثل دنیای امروز باشد کدام شرکت‌ها به علت عدم کارایی واقعی نمی‌توانند سودآوری خود را حداکثر نمایند؟  
 (۱) تدافعی  
 (۲) انفعالی  
 (۳) تحلیلی‌گر  
 (۴) آینده‌نگر
- ۱۸- ساخت واحدهای اداری نمونه‌ای از کدام تکنولوژی است؟  
 (۱) تکراری  
 (۲) غیر تکراری  
 (۳) مهندسی  
 (۴) هنری و صنعتگرانه

- ۱۹- بانک‌ها و سرمایه‌گذاران مشترک نوعاً از کدام مدل استفاده می‌کنند؟  
 (۱) سیستم باز (۲) روابط انسانی (۳) فرایند داخلی (۴) هدف عقلایی
- ۲۰- جدیدترین دیدگاه‌ها نسبت به تئوری سازمان بر کدام مسأله سازمان‌ها متمرکز است؟  
 (۱) کارایی ماشینی (۲) طرح‌های اقتضایی (۳) ماهیت سیاسی (۴) افراد و روابط انسانی
- مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته**
- ۲۱- در کشورهایی با ویژگی،..... نیازهای اجتماعی در رأس هرم سلسله مراتب نیازهای افراد قرار می‌گیرد.  
 (۱) زن سالاری بالا (۲) مرد سالاری بالا (۳) فاصله قدرت کم (۴) پرهیز از عدم اطمینان کم
- ۲۲- در کدام نقش تیم، شخص در پی کسب اطلاعات کامل بر می‌آید؟  
 (۱) نتیجه‌گیر (۲) تحلیل‌گر (۳) کاشف (۴) گزارشگر
- ۲۳- معمولاً بهترین تیم‌ها کدام هستند؟  
 (۱) تخصصی (۲) کوچک (۳) بزرگ (۴) خودگردان
- ۲۴- رابطه بین عملکرد با هنجارهای گروه وانسجام با میزان تولید گروه به ترتیب چگونه است؟  
 (۱) معکوس - معکوس (۲) مستقیم - معکوس (۳) مستقیم - مستقیم (۴) معکوس - مستقیم
- ۲۵- کدام مورد جزو برنامه‌های ایجاد تغییر مبتنی بر کار و تکنولوژی است؟  
 (۱) کیفیت زندگی کاری (۲) آموزش حساسیت (۳) تجدید ساختار (۴) باز خور نمودن نتیجه تحقیق
- ۲۶- تبادل نظر و دادن اطلاعات به صورت آزاد بیانگر کدام بعد اعتماد است؟  
 (۱) صداقت (۲) روراستی (۳) ثبات (۴) شایستگی
- ۲۷- کدام گزینه در مورد نظریه تقویت رفتار صحیح نیست؟  
 (۱) بحث قانون علت و معمولی وجود دارد. (۲) به منشأ ایجاد رفتار توجه نمی‌شود.  
 (۳) حالت درونی فرد بررسی می‌شود. (۴) وسیله‌ای قوی برای تحلیل عامل کنترل رفتار است.
- ۲۸- در کدام سبک تصمیم‌گیری افراد دارای دیدگاهی بسیار باز هستند و بسیاری از راه‌حل‌ها را مورد توجه قرار می‌دهند و به دوره‌های بلند مدت توجه می‌کنند؟  
 (۱) رفتاری (۲) تحلیلی (۳) نظری (۴) ارشادی
- ۲۹- گسترده‌ترین و جامع‌ترین تئوری اقتضایی در مورد رهبری کدام است؟  
 (۱) رهبری مشارکتی (۲) شبکه مدیریت (۳) مسیر هدف (۴) الگوی فیدلر
- ۳۰- کدام نوع شغل بیشتر کارهایی را ترجیح می‌دهد که قانونمند، دارای نظم و بدون ابهام باشد؟  
 (۱) سنت‌گرا (۲) سوداگر (۳) اجتماعی (۴) واقع‌گرا
- ۳۱- کدام مورد جزو ویژگی‌های کارگران امریکایی است؟  
 (۱) به میزان بسیار کمی جابجا می‌شوند. (۲) از تضاد و تعارض پرهیز می‌کنند.  
 (۳) خطرپذیر هستند (۴) برای حل مسائل ابتکار عمل به خرج می‌دهند.
- ۳۲- در کدام کشور اختلاف قدرت بسیار اندک است؟  
 (۱) ونزویلا (۲) هند (۳) اتریش (۴) فیلیپین
- ۳۳- در کدام سبک توجه عمیق و دقیق به نیازهای افراد می‌شود تا روابط حسنه شود و جو یا شرایط صمیمی و دوستانه بر سازمان حاکم گردد؟  
 (۱) نامحسوس (۲) باشگاهی (۳) تیمی (۴) سازمانی و انسانی
- ۳۴- مذاکرات بین اتحادیه‌های کارگری و مدیریت سازمان‌ها نمونه‌ای از کدام استراتژی حل تعارض است؟  
 (۱) رقابت (۲) همکاری (۳) اجتناب (۴) سازش
- ۳۵- «تلفنچی که باید بین افراد مختلف ارتباط برقرار کند» نمونه کدام ویژگی شغل است؟  
 (۱) بازخور نتیجه اندک (۲) آزادی عمل اندک (۳) هویت بالا (۴) گوناگونی در مهارت زیاد
- ۳۶- کدام مورد جزو منابع مقاومت سازمانی نیست؟  
 (۱) تهدید متخصصان (۲) تغییرات اندک (۳) عوامل اقتصادی (۴) شیوه تخصیص منابع
- ۳۷- طبق الگوی مبتنی بر پنج ویژگی شخصیتی، در کدام عامل، افراد دارای روح همکاری، قابل اعتماد، مطمئن و از نظر فطرت خوب هستند؟  
 (۱) سازشکار (۲) برونگرا (۳) با وجدان (۴) با آغوش باز تجربه پذیر
- ۳۸- معمولاً حدود چند درصد از ساعات بیداری صرف ارتباطات می‌شود؟  
 (۱) ۶۰ (۲) ۵۰ (۳) ۴۰ (۴) ۷۰

- ۳۹- در کدام کشورها نیاز به تأمین امنیت در رأس سلسله مراتب نیازها قرار می‌گیرد؟  
 (۱) پدیده عدم اطمینان بسیار قوی  
 (۲) فاصله قدرت بالا  
 (۳) مردسالاری بالا  
 (۴) پدیده عدم اطمینان بسیار ضعیف
- ۴۰- اگر بگوییم: «اعضای اتحادیه کارگری در ازای هیچ، منتظر دریافت چیزی هستند.» دچار کدام حالت شده‌ایم؟  
 (۱) ناهمسانی شناختی  
 (۲) خطای ادراکی  
 (۳) اثر هاله‌ای  
 (۴) قالبی اندیشیدن

## مدیریت استراتژیک پیشرفته

- ۴۱- شرکت‌هایی که در دوران اولیه چرخه زندگی خود هستند بر کدام استراتژی تأکید می‌ورزند؟  
 (۱) بهره‌وری  
 (۲) بکارگیری دارایی‌ها  
 (۳) رشد درآمد  
 (۴) بهای تمام شده
- ۴۲- کدام مورد جزو ویژگی سازمان جدید استراتژی محور است؟  
 (۱) فرایندگرا  
 (۲) ارزیابی فعالیت‌ها و وظایف  
 (۳) پرداخت متغیر بسیار کم  
 (۴) بوروکراتیک
- ۴۳- کدام مورد جزو فرایندهای همسوسازی کارکنان با استراتژی در سازمان‌های استراتژی محور نیست؟  
 (۱) ساختار سازمان  
 (۲) سیستم‌های پاداش و بهره‌وری  
 (۳) توسعه اهداف فردی و گروهی  
 (۴) آموزش و برقراری ارتباط
- ۴۴- ساختار روش ارزیابی متوازن چگونه است؟  
 (۱) متقاطع و مورب  
 (۲) از پایین به بالا و با نتایج رشد و یادگیری شروع می‌شود.  
 (۳) افقی و از فرایندها شروع می‌شود.  
 (۴) از بالا به پایین و با نتایج مالی شروع می‌شود.
- ۴۵- کدام مورد جزو عوامل اصل «استراتژی را کار هر روز هر کس سازید» می‌باشد؟  
 (۱) آگاهی استراتژیک  
 (۲) سنجش‌های ارزیابی متوازن  
 (۳) سیستم‌های اطلاعاتی تحلیلی  
 (۴) اتصال بودجه به استراتژی‌ها
- ۴۶- با شناخت محدودیت‌های مدیریت براساس ارقام مالی صرف، بسیاری از شرکت‌ها طی دهه‌های ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰ کدام مورد را به عنوان نقطه اتکای مرکزی خود انتخاب نمودند؟  
 (۱) کیفیت  
 (۲) مدیریت روابط با مشتری (CRM)  
 (۳) مهندسی مجدد فرایندهای کسب و کار  
 (۴) روش ارزیابی متوازن
- ۴۷- حاشیه سود در بازارهای جدید مثال کدام یک از مضامین استراتژیک است؟  
 (۱) ایجاد امتیاز  
 (۲) افزایش ارزش مورد نظر مشتری  
 (۳) شهرت خوب بودن  
 (۴) کسب برتری عملیاتی
- ۴۸- سازمان‌هایی که فرایندهای تخصیص منابع و کنترل را حول محور برنامه‌های مصوب خود سازمان می‌دهند از کدام روش همسویی اهداف سازمانی با اهداف فردی و گروهی استفاده می‌کنند؟  
 (۱) روش ارزیابی متوازن فردی  
 (۲) یکپارچگی با برنامه‌ریزی فعلی و فرایندهای کیفیت  
 (۳) یکپارچگی با فرایندهای منابع انسانی  
 (۴) همسویی با برنامه‌های استراتژیک
- ۴۹- کدام مورد بیانگر نظرات مدیران ارشد در مورد آن چیزی است که باید در داخل شرکت انجام شود تا نتایج استراتژیک محقق شود؟  
 (۱) مأموریت  
 (۲) مضامین استراتژیک  
 (۳) نقشه استراتژیک  
 (۴) چشم‌انداز
- ۵۰- در عصر اقتصاد صنعتی معیارهای مالی شاخص‌های خوبی برای سنجش موفقیت شرکت‌ها بودند زیرا.....  
 (۱) مزیت‌های رقابتی آن عصر عمدتاً مبتنی بر کیفیت و کمیت محصولات بود.  
 (۲) مزیت‌های رقابتی آن عصر عمدتاً بر کاهش بهای تمام شده ناشی از صرفه‌ی مقیاس و تولید انبوه بود.  
 (۳) فعالیت‌های ارزش آفرین سازمان‌ها فقط متکی به دارایی مشهود آن‌ها نیست.  
 (۴) بیشتر مزیت‌ها مبتنی بر ارائه راه حل‌های یکپارچه به مشتریان و ذینفعان بود.
- ۵۱- شرکت‌های سونی و دل به ترتیب از کدام استراتژی‌ها بهره می‌گیرند؟  
 (۱) برتری عملیاتی - رهبری محصول  
 (۲) برتری عملیاتی - صمیمیت با مشتری  
 (۳) رهبری محصول - صمیمیت با مشتری  
 (۴) رهبری محصول - برتری عملیاتی
- ۵۲- فرایند بنیان نهادن سیستم مدیریت با استفاده از روش ارزیابی متوازن با چه چیزی شروع می‌شود؟  
 (۱) رهبری  
 (۲) هدف‌گذاری  
 (۳) سازماندهی  
 (۴) برنامه‌ریزی
- ۵۳- طراحی و اجرای سیستم‌های جبران خدمات متصل به معیارهای ارزیابی استراتژی راهکار برطرف کردن کدام مانع اساسی پیاده سازی استراتژی است؟  
 (۱) عدم تعهد مدیریت  
 (۲) عدم همسویی کارکنان  
 (۳) عدم انتقال استراتژی  
 (۴) عدم تخصیص منابع

- ۵۴- اگر طبق تحلیل SWOT، در مورد یک سازمان تهدیدات عمده محیطی و هم زمان قوت‌های داخلی و اساسی وجود داشته باشد کدام استراتژی مناسب‌تر است؟  
 (۱) تدافعی (۲) تغییر جهت (۳) تهاجمی (۴) تنوع
- ۵۵- در مواجهه شرکت با دولت اگر میزان قدرت شرکت کم و میزان اهمیت موضوع برای شرکت زیاد باشد کدام استراتژی مناسب‌تر است؟  
 (۱) اتحاد (۲) همراهی (۳) تغییر (۴) پرهیز
- ۵۶- کدام مورد روشی است برای انتقال فکر از چارچوب یک مرجع به چارچوب مرجعی دیگر به نحوی که افراد و گروه‌ها را به حذف موانع خلاقیت فکری توانا سازد؟  
 (۱) تصویرسازی (۲) نقشه برداری جریان ارزش (۳) تجدید ارتباط واژه‌ها (۴) تفکر جانبی
- ۵۷- کدام استراتژی به فروش کار یا راه‌اندازی یک کار جدید به عنوان بخشی جداگانه مربوط می‌شود و زمانی اتخاذ می‌شود که یک کار مشخص به خوبی با سازمان سازگار نمی‌شود؟  
 (۱) بازنگری (۲) حذف کامل (۳) حذف محدود (۴) کاهش
- ۵۸- کدام استراتژی ریشه در تحمل و فشار دارد و رهبر تا حدودی کنترل اوضاع را در دست گرفته و چارچوب‌ها و اهداف را مشخص می‌کند؟  
 (۱) اجماعی (۲) از پیش طراحی شده (۳) تحمیلی (۴) چتری
- ۵۹- کدام مکتب جزو پارادایم تجویزی است؟  
 (۱) پیکربندی (۲) موقعیت یابی (۳) محیط گرایی (۴) کارآفرینی
- ۶۰- طبق ماتریس آنسوف اگر مؤسسه با یک کالای جدید وارد فعالیت در بازاری جدید شود کدام استراتژی تعقیب خواهد شد؟  
 (۱) توسعه بازار (۲) نفوذ به بازار (۳) متنوع سازی (۴) توسعه محصول

زبان تخصصی

**Part A: Vocabulary**

**Directions:** Choose the number of the answer choice that best completes the blank. Then mark your answer sheet.

- 61- It is important for an organization to ----- goals and objectives that are practical.  
 1) take 2) set 3) intend 4) orient
- 62- A statement of business mission usually ----- a number of basic areas.  
 1) operates 2) acquires 3) covers 4) competes
- 63- They are doing whatever possible to get the ----- share in the market.  
 1) internal 2) strict 3) intentional 4) dominant
- 64- The decisions made and the strategies followed by a company should be not only economically sound but also have a strong ----- foundation and be socially responsible as well.  
 1) existing 2) ethical 3) memorable 4) conscious
- 65- Stay on top of change gives marketers the ----- in developing products and strategies that make a difference  
 1) continuum 2) edge 3) frontier 4) outcome
- 66- The company's new policy is one to which many employees -----, arguing that it would lead to its more profitability.  
 1) satisfy 2) seek 3) enhance 4) subscribe
- 67- We sometimes need to carry out research to ----- some specific questions whose answer may help us to promote our product.  
 1) address 2) impact 3) implement 4) indicate
- 68- When business marketers talk about demand they are referring to the amount of a firm's product purchased during a specified period of time ----- a specific price.  
 1) categorized 2) given 3) obtained 4) offered

- 69- In the final step of the business buying decision process, an organizational buyer assesses whether the performance of the product and supplier are living up to -----.
- 1) restrictions                      2) transactions                      3) classifications                      4) expectations
- 70- ----- goods are those that can be seen, touched, smelled, and/or tasted.
- 1) Disposable                      2) Conventional                      3) Tangible                      4) Durable

### Part B: Cloze Test

**Directions:** Choose the number of the answer choice that best completes each blank in the following passage. Then mark your answer sheet.

DEVELOPING STRATEGIES FOR NEW AND EXISTING PRODUCTS \_ This means deciding “how to” achieve product objectives through the design of a new product that will increase the organizations’ market share. In addition, how to (71) ----- a product line to attract new customers, and how to (72) ----- a product with declining sales.

A. The New Product Development Process--New product development typically occurs (73) -----: the visionary phase, the planning and development phase, and the test and improve phase.

1. Idea Generation--New product ideas come from customers, salespeople, service providers, and (74) -----.

2. Screening Product Concepts--The process of examining the prospects of a product concept achieving technical and commercial success.

3. Business Analysis--This includes considering (75) ----- the product can be developed into a profitable (76) ----- to the organizations' product mix, the potential demand for the product, and the expenditure of resources (77) -----.

4. Planning and Development--A new product concept now undergoes commercial and technical development.

(78) ----- \_ Legal documentation saying that an individual or firm has exclusive right to use a particular invention.

5. Test Marketing--The firm conducts a field experiment (79) ----- the effectiveness of the product offering under realistic market conditions.

6. Launching a New Product--The process of commercializing a product (80) ----- carrying out a complete marketing program.

- 71- 1) extend                      2) possess                      3) deliver                      4) interact
- 72- 1) discourage                      2) derive                      3) improve                      4) embody
- 73- 1) in stages third                      2) stages three                      3) in the third stage                      4) in three stages
- 74- 1) each other                      2) others                      3) another                      4) the other
- 75- 1) whether                      2) that                      3) that if                      4) what
- 76- 1) elasticity                      2) result                      3) availability                      4) contribution
- 77- 1) necessary                      2) efficient                      3) private                      4) total
- 78- 1) Mark-up pricing                      2) Final frontier                      3) Patents                      4) Pathways
- 79- 1) that test                      2) whose test                      3) to test                      4) in order for testing
- 80- 1) on                      2) by                      3) into                      4) with

## Part C: Reading Comprehension

**Directions:** Read the following passages and choose the number of the answer choice that is the best answer to each question. Then mark your answer sheet.

### Passage 1

I. ELEMENTS OF PROMOTION \_ Marketing communications can be categorized along two basic dimensions \_ the messages that are transmitted via the mass media versus those that are communicated person-to person, and messages where the source is clearly identified as the marketer and messages whose origins are unclear or are assumed to come from objective third parties.

A. The Destination: Goals of Promotion \_ No matter how messages are communicated, promotion strategies attempt to accomplish specific goals including informing consumers about new goods and services, reminding consumers to continue using familiar products, persuading consumers to choose one alternative over others, and building relationships with customers.

B. The Promotion Mix \_ The major elements of marketer-controlled communications including advertising, sales promotions, publicity and public relations, and personal selling.

1. Personal Appeals \_ The most immediate way for a marketer to make contact with a customer is simply to tell him or her directly about how wonderful the product is.

2. Mass Appeals \_ Whether in the form of an announcement that is mailed to a few hundred local residents or a television commercial that is seen by millions, most marketing messages are delivered as mass communications such as advertising, sales promotion, and publicity and public relations.

Infomercial--A paid message broadcast to a TV audience using a format resembling a legitimate program.

C. Product and Package Design \_ A product's appearance is often the key feature that helps to determine if it will stand out from the competition, and whether customers will regard it as crude or sophisticated, modern or traditional, cheap or expensive, and so on.

D. When Consumers Do the Promoting: Word-of-Mouth Communications \_ Product-related information informally transmitted from one consumer to another.

81- **What does the passage mainly discuss?**

- 1) The best way to market a product
- 2) Various components of a market
- 3) Different ways to promote a product
- 4) Ways to compete in a difficult market

82- **The word "those" in line 2 refers to -----.**

- 1) messages
- 2) dimensions
- 3) communications
- 4) media

83- **The word "others" in line 9 refers to -----.**

- 1) consumer
- 2) goal
- 3) service
- 4) alternative

84- **By "Word-of-Mouth", the author means -----.**

- 1) contacting customers face to face to relay the message
- 2) attracting customers by means of mass media
- 3) introduction of a product by a customer to other ones
- 4) exploitation of all means available to communicate a message to customers

85- **The word "resembling" in line 19 is closest in meaning to -----.**

- 1) entertaining
- 2) following
- 3) being as interesting as
- 4) being similar to

- 86- According to the passage, all of the following are true EXCEPT that
- 1) customers themselves sometimes act as a promotion device
  - 2) promotion is a multi-faceted activity
  - 3) product appearance does not matter much in that people's taste is subject to change
  - 4) product promotion does not only include the introduction of a newly produced commodity
- 87- An attempt made to make customers realize a product already presented is even now available for use falls under the category of -----.
- 1) destination
  - 2) mass appeals
  - 3) personal appeals
  - 4) elements of promotion

### Passage 2

C. Classifying retailers by the Selection of Merchandise They Sell

Merchandise Assortment \_ The range of products sold. Merchandise Breadth \_ The number of different product lines available.

Merchandise Depth \_ The variety of choices available for each specific product.

1. Convenience Stores \_ Neighborhood retailers that carry a limited number of frequently purchased items including basic food products, newspapers, and sundries and cater to consumers who are willing to pay a premium for the ease of buying close to home.

2. Supermarkets \_ Food stores that carry a wide selection of edibles and related products.

3. Specialty Stores \_ Retailers who carry only a few product lines but offer good selection within the lines they do sell.

4. Discount Stores \_ Retailers who offer a wide variety of inexpensive brand name items in a self-service, "no-frills" setting.

Off-Price Retailers \_ Retailers who buy excess merchandise from well-known manufacturers and pass the savings on to customers.

5. Department Stores \_ Retailers who sell a broad range of items and a good selection within each product line sold.

- 88- The basis of classification in the passage is -----.
- 1) the price range available
  - 2) what retailers choose to sell
  - 3) the customer type and their preferences
  - 4) the setting in which goods are presented
- 89- Where are you more likely to pay for a product in addition to its regular cost?
- 1) Specialty stores
  - 2) Department stores
  - 3) Discount stores
  - 4) Convenience stores
- 90- Which of the following is true about off-Price Retailers, according to the passage?
- 1) They tend to buy from manufactures about to go bankrupt.
  - 2) They make a big profit by selling excess goods.
  - 3) They are sometimes forced to offer their goods at a very low price.
  - 4) They purchase from manufactures goods which they are willing to sell at a lower than the actual price.