Series EF1GH/1

SET~1

प्रश्न–पत्र कोड
Q.P. Code **66/1/1**

रोल नं.

Roll No.

परीक्षार्थी प्रश्न-पत्र कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।
Candidates must write the Q.P. Code on the title page of the answer-book.

व्यावसायिक अध्ययन

BUSINESS STUDIES

*

निर्धारित समय : 3 घण्टे | *अधिकतम अंक : 80*

Time allowed : 3 hours | *Maximum Marks : 80*

नोट / NOTE :

(i) *कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 23 हैं ।*
*Please check that this question paper contains **23** printed pages.*

(ii) *प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।*
Q.P. Code given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.

(iii) *कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में 34 प्रश्न हैं ।*
*Please check that this question paper contains **34** questions.*

(iv) ***कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।***
Please write down the serial number of the question in the answer-book before attempting it.

(v) *इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है । प्रश्न-पत्र का वितरण पूर्वाह्न में 10.15 बजे किया जाएगा । 10.15 बजे से 10.30 बजे तक छात्र केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे ।*
15 minute time has been allotted to read this question paper. The question paper will be distributed at 10.15 a.m. From 10.15 a.m. to 10.30 a.m., the students will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

सामान्य निर्देश :

निम्नलिखित निर्देशों को बहुत सावधानी से पढ़िए और उनका सख़्ती से पालन कीजिए :

(i) *इस प्रश्न-पत्र में* ***34*** *प्रश्न हैं ।* ***सभी*** *प्रश्न* ***अनिवार्य*** *हैं ।*

(ii) *प्रत्येक प्रश्न के अंक उनके सामने अंकित हैं ।*

(iii) *उत्तर संक्षिप्त तथा बिंदुवार होने चाहिए ।*

(iv) ***3*** *अंकों के प्रश्नों के उत्तर 50 से 75 शब्दों में लिखे जाने चाहिए ।*

(v) ***4*** *अंकों के प्रश्नों के उत्तर लगभग 150 शब्दों में लिखे जाने चाहिए ।*

(vi) ***6*** *अंकों के प्रश्नों के उत्तर लगभग 200 शब्दों में लिखे जाने चाहिए ।*

(vii) *प्रत्येक प्रश्न के सभी भागों के उत्तर एक साथ लिखे जाने चाहिए ।*

प्रश्न संख्या ***1*** *से* ***20*** *तक बहुविकल्पीय प्रश्न (MCQ) हैं, जिनमें प्रत्येक का* ***1*** *अंक है ।* *20×1=20*

1. 'समन्वय विभिन्न विभागों तथा विभिन्न स्तरों पर प्रयासों को एकीकृत करता है ।'
उपर्युक्त कथन में प्रकाशित समन्वय की विशेषता की पहचान कीजिए ।

(a) समन्वय कार्यवाही में एकता लाता है ।

(b) समन्वय एक सर्वव्यापी कार्य है ।

(c) समन्वय एक सोचा-समझा कार्य है ।

(d) समन्वय सभी प्रबंधकों का उत्तरदायित्व है ।

2. निम्नलिखित में से कौन-से विधिक पर्यावरण के उदाहरण हैं ?

(i) ऐल्कोहॉल-युक्त पेय-पदार्थों का विज्ञापन प्रतिबंधित है

(ii) ऋणों पर ब्याज दर में कटौती

(iii) जैविक खाद्य-पदार्थों की माँग में वृद्धि

(iv) दस्तावेज़ों को स्टोर करने के लिए डिजी-लॉकर

(v) 1993 में, सर्वोच्च न्यायालय ने आगरा के 'ताज महल' के आसपास लोहे की ढलाई शालाओं को बन्द करने का आदेश पारित किया

(a) (i) तथा (iv)

(b) (i) तथा (ii)

(c) (ii) तथा (iii)

(d) (i) तथा (v)

General Instructions :

Read the following instructions very carefully and strictly follow them :

(i) *This question paper contains **34** questions. **All** questions are **compulsory**.*

(ii) *Marks are indicated against each question.*

(iii) *Answers should be brief and to the point.*

(iv) *Answers to questions carrying **3** marks may be from 50 to 75 words.*

(v) *Answers to questions carrying **4** marks may be in about 150 words.*

(vi) *Answers to questions carrying **6** marks may be in about 200 words.*

(vii) *Attempt all parts of a question together.*

*Questions **1** to **20** are Multiple Choice Questions (MCQs), carrying **1** mark each.* *20×1=20*

1. 'Coordination integrates the efforts of different departments and at different levels.'

Identify the characteristic of coordination highlighted in the above statement.

(a) Coordination ensures unity of action.

(b) Coordination is an all pervasive function.

(c) Coordination is a deliberate function.

(d) Coordination is the responsibility of all managers.

2. Which of the following are the examples of Legal Environment ?

(i) Advertisement of alcoholic beverages is prohibited

(ii) Decrease in interest rate on loans

(iii) Increase in demand for organic foods

(iv) Digilockers for storing documents

(v) In 1993, the Supreme Court passed an order to close the iron foundries around 'Taj Mahal' at Agra

(a) (i) and (iv)

(b) (i) and (ii)

(c) (ii) and (iii)

(d) (i) and (v)

3. __________ संदर्भित करता है उच्च प्रबंध स्तरों द्वारा निर्णयन अधिकार को अपने पास रखना ।

(a) विकेन्द्रीकरण

(b) विभागीकरण

(c) नियंत्रण का विस्तार

(d) केन्द्रीकरण

4. उमंग 'एल.जी. पेपर्स लिमिटेड' में 'उत्पादन प्रबंधक' के रूप में कार्य कर रहा था । कम्पनी ने बाज़ार में नए पर्यावरण-अनुकूल कागज़ के स्ट्रॉ का शुभारंभ किया । महा प्रबंधक द्वारा, उसे प्रतिदिन 5,000 स्ट्रॉ उत्पादित करने का लक्ष्य दिया गया । कर्मचारियों से ओवर-टाइम काम कराने के बाद भी उमंग लक्ष्य को प्राप्त नहीं कर सका ।

जाँच-पड़ताल पर यह पाया गया कि कर्मचारियों को इन पर्यावरण-अनुकूल कागज़ के स्ट्रॉ का उत्पादन करने के लिए उचित प्रशिक्षण प्राप्त नहीं हुआ था । अत: कर्मचारियों को विशेष प्रशिक्षण के लिए भेज दिया गया ।

प्रबंध का वह कार्य जो उमंग को यह पहचानने में सहायता कर पाया कि वह लक्ष्य को प्राप्त नहीं कर सका, वह है :

(a) नियोजन

(b) संगठन

(c) निर्देशन

(d) नियंत्रण

5. *कथन I :* प्रबंध बहुआयामी है ।

कथन II : एक उद्यम के प्रबंधन में सम्मिलित गतिविधियाँ सभी संगठनों के लिए सामान्य हैं चाहे यह आर्थिक, सामाजिक अथवा राजनीतिक हों ।

नीचे दिए गए विकल्पों में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

(a) कथन I सत्य है तथा II असत्य है ।

(b) कथन II सत्य है तथा I असत्य है ।

(c) दोनों कथन असत्य हैं ।

(d) दोनों कथन सत्य हैं ।

3. ____________ refers to retention of decision-making authority by higher management levels.

(a) Decentralisation

(b) Departmentalisation

(c) Span of Control

(d) Centralisation

4. Umang was working as a 'Production Manager' at 'LG Papers Ltd.' The company had launched new eco-friendly paper straws in the market. He was given a target of producing 5,000 straws a day, by the General Manager. In spite of making the employees work overtime, Umang could not meet the target.

On investigation, it was found that the employees had not received the right training to manufacture these eco-friendly paper straws. So the employees were sent for special training.

The function of management which helped Umang in identifying that he could not meet the target is :

(a) Planning

(b) Organising

(c) Directing

(d) Controlling

5. *Statement I :* Management is multi-dimensional.

Statement II : The activities involved in managing an enterprise are common to all organisations whether economic, social or political.

Choose the correct option from the options given below :

(a) Statement I is true and II is false.

(b) Statement II is true and I is false.

(c) Both the statements are false.

(d) Both the statements are true.

6. निम्नलिखित में से कौन-सा प्रबंध के 'नियंत्रण' कार्य की प्रक्रिया का एक चरण ***नहीं*** है ?

(a) निष्पादन मानकों का निर्धारण

(b) कर्तव्यों का निर्धारण

(c) सुधारात्मक कार्यवाही करना

(d) वास्तविक निष्पादन की मानकों से तुलना

7. ____________ विपणन मिश्र के एक घटक के रूप में लक्षित उपभोक्ताओं को फर्म के उत्पादों को उपलब्ध कराने की क्रियाएँ सम्मिलित करता है ।

(a) प्रवर्तन

(b) स्थान

(c) उत्पाद

(d) मूल्य

8. उद्यम की गतिविधियों को परिभाषित तथा समूहीकृत करने तथा उनके मध्य अधिकार संबंध स्थापित करने की प्रक्रिया है :

(a) निर्देशन

(b) नियुक्तिकरण

(c) प्रबंधन

(d) संगठन

9. संगीता अपने दाँत के दर्द के लिए 'स्माइल डेंटल क्लिनिक' गई । उसने देखा कि रिसेप्शनिस्ट, रिसेप्शन डेस्क पर बैठी थी, जो स्थान उसके लिए निश्चित था । दाँतों के औज़ार दाँत-औज़ार-ट्रे में सफाई से रखे गए थे तथा प्रयुक्त हो चुके औज़ार रोगाणुनाशक क्षेत्र में रखे हुए थे । वहाँ प्रत्येक वस्तु के लिए एक निश्चित स्थान था और प्रत्येक वस्तु अपने स्थान पर थी । डेंटिस्ट के कार्य में कोई बाधा नहीं थी और वह अपनी पूर्ण क्षमता के साथ कार्य कर रही थी ।

'स्माइल डेंटल क्लिनिक' में जिस प्रबंध के सिद्धांत का अनुपालन हो रहा था, वह था :

(a) समता

(b) अनुशासन

(c) व्यवस्था

(d) पहल-क्षमता

6. Which of the following is ***not*** a step in the process of 'Controlling' function of management ?

(a) Setting performance standards

(b) Assignment of duties

(c) Taking corrective action

(d) Comparing actual performance with standards

7. ___________ as an element of marketing mix includes the activities that make the firm's products available to the target customers.

(a) Promotion

(b) Place

(c) Product

(d) Price

8. The process of defining and grouping the activities of the enterprise and establishing authority relationship among them is :

(a) Directing

(b) Staffing

(c) Management

(d) Organising

9. Sangeeta visited 'Smile Dental Clinic' for treatment of toothache. She observed that the receptionist was seated at the reception desk, the place fixed for her. Dental instruments were laid neatly in dental instrument trays and the used instruments were placed in the sterilisation area. There was a fixed place for everything and it was present there. There was no hindrance in the work of the dentist and she was working with her maximum efficiency.

The principle of management followed at the 'Smile Dental Clinic' was :

(a) Equity

(b) Discipline

(c) Order

(d) Initiative

10. स्तम्भ I में दी गई व्यावसायिक पर्यावरण की विभिन्न विशेषताओं का स्तम्भ II में दी गई उसकी व्याख्याओं से मिलान कीजिए :

	स्तम्भ I		*स्तम्भ II*
A.	गतिशील प्रकृति	(i)	पर्यावरण एक जटिल तथ्य है जिसको अलग-अलग हिस्सों में समझना सरल है लेकिन समग्र रूप से समझना कठिन है ।
B.	जटिलता	(ii)	व्यावसायिक पर्यावरण भिन्न-भिन्न देशों में एवं भिन्न-भिन्न क्षेत्रों में अलग-अलग होता है ।
C.	तुलनात्मकता	(iii)	व्यावसायिक पर्यावरण निरन्तर परिवर्तित होता रहता है या तो तकनीकी सुधार के रूप में या उपभोक्ताओं की प्राथमिकताओं में बदलाव के रूप में ।

(a) A–(iii), B–(ii), C– (i)

(b) A–(ii), B–(iii), C–(i)

(c) A–(iii), B–(i), C–(ii)

(d) A–(i), B–(ii), C–(iii)

11. ‘प्रबंध में शब्दों और अवधारणाओं की अपनी एक शब्दावली है । उनकी कार्य स्थिति को अच्छी तरह से समझने के लिए प्रबंधकों को एक-दूसरे के साथ संवाद करते समय सामान्य शब्दावली की सहायता से संप्रेषण करने की आवश्यकता है ।’

उपर्युक्त कथन में ‘प्रबंध एक विज्ञान के रूप में’ की किस विशेषता पर प्रकाश डाला गया है ?

(a) परीक्षण पर आधारित सिद्धांत

(b) व्यवस्थित ज्ञान-समूह

(c) व्यापक वैधता

(d) व्यक्तिगत उपयोग

10. Match the various characteristics of Business environment given in Column I with their respective explanations in Column II :

	Column I		*Column II*
A.	Dynamic nature	(i)	Environment is a phenomenon that is relatively easier to understand in parts but difficult to grasp in its totality.
B.	Complexity	(ii)	Business environment differs from country to country and even region to region.
C.	Relativity	(iii)	Business environment keeps on changing, whether in terms of technological improvement or shifts in consumer preferences.

(a) A–(iii), B–(ii), C– (i)

(b) A–(ii), B–(iii), C–(i)

(c) A–(iii), B–(i), C–(ii)

(d) A–(i), B–(ii), C–(iii)

11. 'Management has its own vocabulary of terms and concepts. Managers need to communicate with one another with the help of a common vocabulary for the better understanding of their work situation.'

Which characteristic of 'Management as a Science' is highlighted in the above statement ?

(a) Principles based on experimentation

(b) Systematised body of knowledge

(c) Universal validity

(d) Personalised application

12. 'ऐलफैंज़ो लिमिटेड' अपने सभी उद्देश्यों को प्रभावपूर्ण एवं कुशलतापूर्वक तरीके से प्राप्त कर रही है । यह व्यवसाय की लागतों को पूरा करने और जोखिमों को उठाने के लिए पर्याप्त लाभ अर्जित कर रही है । अब कम्पनी अपने विक्रय आवर्त, पूँजी निवेश, कर्मचारियों की संख्या तथा उत्पादों की संख्या में भी वृद्धि चाहती है ।

ऐसा करके प्रबंधन अपने निम्नलिखित उद्देश्यों को प्राप्त करना चाहता है :

(a) जीवित रहना

(b) लाभ

(c) व्यक्तिगत

(d) विकास

13. कोविड-19 महामारी के दौरान, रेस्तराँ उद्योग ने बहुत-सी चुनौतियों का सामना किया । मंदी के कारण माँग में अत्यधिक कमी आई । अप्रैल, 2022 से कोविड का प्रभाव कम होना शुरू हो गया । अर्थव्यवस्था ने अपनी रफ़्तार पकड़ ली तथा रेस्तराँ उद्योग में उत्कर्ष की स्थिति देखी गई । इसके परिणामस्वरूप बढ़ते हुए उत्पादन एवं विक्रय के कारण अधिक कार्यशील पूँजी की आवश्यकता थी ।

उपर्युक्त चर्चित कार्यशील पूँजी की आवश्यकता को प्रभावित करने वाला घटक है :

(a) मौसमी कारक

(b) उत्पादन चक्र

(c) संचालन कार्यकुशलता

(d) व्यवसाय चक्र

14. ऑनलाइन खरीदारी की ओर उपभोक्ता की प्राथमिकता में परिवर्तन के अनुकूल 'फास्ट-सर्विस' ने एक किराना वितरण ऐप शुरू किया । यह वह प्लेटफॉर्म है जो 10 मिनट में किराने की वस्तुओं के वितरण को आश्वस्त करता है । इस सेवा के कारण 'फास्ट-सर्विस' ने एक वर्ष के भीतर ही अत्यधिक लाभ अर्जित कर लिया । इसने अपनी प्रचालन क्रियाओं को बढ़ाने की योजना बनाई और निर्णय लिया कि यह अपनी प्रतिभूतियों को प्रत्यक्ष रूप से निर्गमित करके कोष एकत्रित करेगी ।

वह बाज़ार जिसके माध्यम से 'फास्ट-सर्विस' ने अपने विस्तार के लिए कोष एकत्रित करने का निर्णय लिया है, वह है :

(a) मुद्रा बाज़ार

(b) प्राथमिक बाज़ार

(c) द्वितीयक बाज़ार

(d) प्राथमिक एवं द्वितीयक बाज़ार दोनों

12. 'Alfanzo Ltd.' is achieving all its objectives in an effective and efficient manner. It is earning enough revenue to cover costs and the risks of the business. Now the company wants to increase the sales volume, the capital investment, the number of employees and the number of products also.

By doing this, the management wants to achieve its following objective :

(a) Survival

(b) Profit

(c) Personal

(d) Growth

13. During the Covid-19 pandemic, the restaurant industry faced many challenges. The slowdown led to huge decrease in demand. From April 2022, the effect of Covid started reducing. The economy started picking up and a boom was noticed in the restaurant industry. As a result, larger amount of working capital was required with increased production and sales.

The factor affecting the working capital requirement discussed above is :

(a) Seasonal factor

(b) Production cycle

(c) Operating efficiency

(d) Business cycle

14. Adapting to a change in consumer preference towards online shopping, 'Fast-Service' started a grocery delivery app. It is a platform that ensures 10-minute deliveries of groceries. Because of this service, 'Fast-Service' earned huge profit within a year. It planned to expand its operations and decided to raise funds by directly issuing its securities to investors.

The market through which 'Fast-Service' has decided to raise funds for its expansion is :

(a) Money market

(b) Primary market

(c) Secondary market

(d) Both Primary and Secondary markets

15. 'पूँजी बाज़ार प्रलेख प्रपत्र मूल्य की वापसी एवं उन पर प्रतिफल दोनों दृष्टिकोणों से मुद्रा बाज़ार प्रलेखों के अपेक्षाकृत अधिक जोखिमपूर्ण होते हैं ।'

यह 'पूँजी बाज़ार' एवं 'मुद्रा बाज़ार' के बीच अन्तर के निम्नलिखित बिन्दु को प्रकाशित करता है :

(a) प्रलेख

(b) अवधि

(c) सुरक्षा

(d) तरलता

16. निम्नलिखित में से कौन-सा कथन वित्तीय नियोजन के महत्त्व पर प्रकाश ***नहीं*** डालता ?

(a) वित्तीय नियोजन में तैयार की गई कार्य की विस्तृत योजना अपव्यय, क्रियाओं की पुनरावृत्ति तथा नियोजन के अंतराल में वृद्धि करती है ।

(b) विभिन्न व्यावसायिक परिस्थितियों में यह पूर्वानुमान लगाने में मदद करती है कि भविष्य में क्या घटित हो सकता है ।

(c) यह निवेश तथा वित्तीय निर्णयों के बीच अनवरत आधार पर संपर्क प्रदान करता है ।

(d) इससे व्यावसायिक आकस्मिक परेशानियों तथा विस्मयों से बचने में सहायता मिलती है तथा कम्पनी को भविष्य निर्माण में भी सहायता मिलती है ।

17. 'रोमा लिमिटेड' ने अपने उत्पादों के सफल विपणन के लिए ग्राहकों की आवश्यकताओं को पहचाना । यह संगठन के उपलब्ध अवसरों, खतरों, कमज़ोरियों एवं सुदृढ़ता का विश्लेषण करने एवं यह निर्णय लेने के लिए महत्त्वपूर्ण है कि किन अवसरों का लाभ उठाने के लिए उन्हें बेहतर ढंग से प्राप्त करने का प्रयास किया जा सकता है ।

ऐसा करके 'रोमा लिमिटेड' निम्नलिखित में से विपणन के किस कार्य का निष्पादन कर रही है ?

(a) प्रमापीकरण (मानकीकरण) एवं ग्रेड तय करना

(b) उत्पाद का रूपांकन एवं विकास

(c) विपणन नियोजन

(d) बाज़ार संबंधी सूचना एकत्रित करना तथा उसका विश्लेषण करना

15. 'Capital Market instruments are riskier both with respect to returns and principal repayment as compared to Money Market instruments.'

This highlights the following point of difference between 'Capital Market' and 'Money Market' :

(a) Instruments

(b) Duration

(c) Safety

(d) Liquidity

16. Which of the following statements does ***not*** highlight the importance of financial planning ?

(a) Detailed plans of action prepared under financial planning increase waste, duplication of efforts and gaps in planning.

(b) It helps in forecasting what may happen in future under different business situations.

(c) It provides a link between investment and financing decisions on a continuous basis.

(d) It helps in avoiding business shocks and surprises and helps the company in preparing for the future.

17. 'Roma Ltd.' identified the needs of the customers for the successful marketing of their products. This was important for making an analysis of the available opportunities, threats, weaknesses and strengths of the organisation and help in deciding what opportunities can best be pursued by it.

By doing so, which of the following functions of marketing is being performed by 'Roma Ltd.' ?

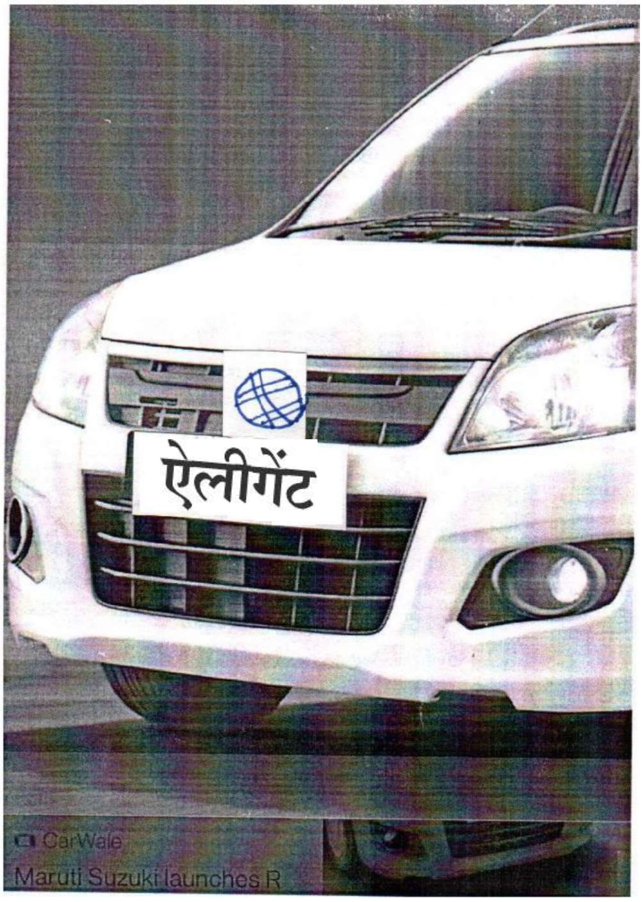
(a) Standardisation and grading

(b) Product designing and development

(c) Marketing planning

(d) Gathering and analysing market information

18.



वह चिह्न जो सभी 'ऐलीगेंट' कारों पर दिखाई देता है तथा जिसे पुकारा नहीं जा सकता, जाना जाता है :

(a) ब्रान्ड
(b) ब्रान्ड नाम
(c) ब्रान्ड चिह्न
(d) ट्रेड मार्क

19. 'एक अच्छी भौतिक वितरण प्रणाली वह है जिसमें आदेश की पूर्ति सटीक एवं शीघ्र होती है जिसके अभाव में वस्तुएँ ग्राहकों के पास देर से पहुँचेगी या ग़लत मात्रा में होंगी ।'

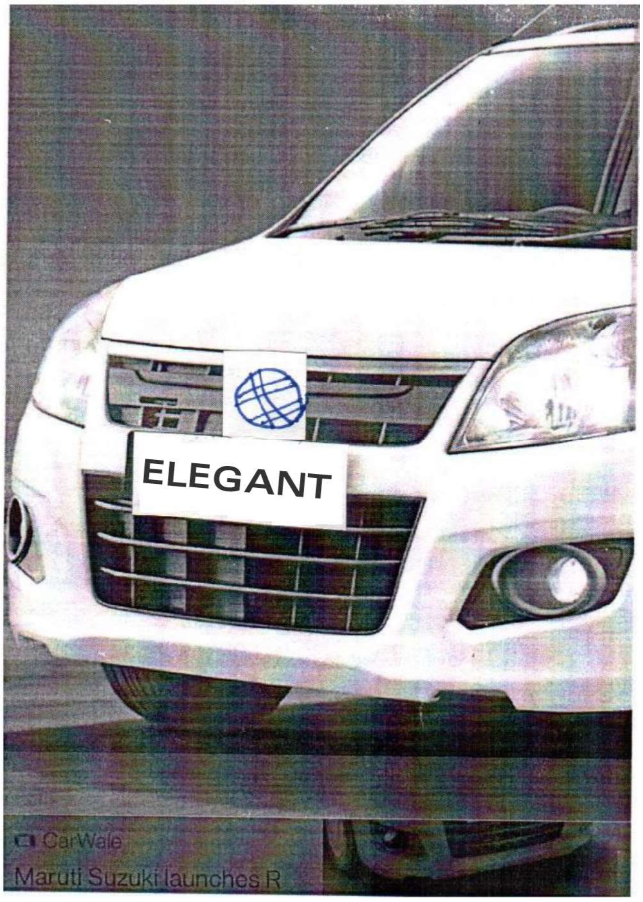
उपर्युक्त में प्रकाशित भौतिक वितरण का घटक है :

(a) भंडारण
(b) आदेश का प्रक्रियण
(c) परिवहन
(d) संग्रहित माल पर नियंत्रण

20. ___________ में जनता की नज़रों में कम्पनी की छवि तथा इसके व्यक्तिगत उत्पादों के प्रवर्तन तथा संरक्षण हेतु कई प्रकार के कार्यक्रम सम्मिलित हैं ।

(a) व्यक्तिगत विक्रय
(b) जनसंपर्क
(c) विक्रय प्रवर्तन
(d) विज्ञापन

18.



The symbol which appears on all the 'Elegant' cars and which is not utterable is known as its :

(a) Brand (b) Brand name

(c) Brand mark (d) Trade mark

19. 'A good physical distribution system should provide for an accurate and speedy processing of orders in the absence of which goods will reach the customers late or in wrong quantity.'

The component of physical distribution highlighted above is :

(a) Warehousing (b) Order Processing

(c) Transportation (d) Inventory Control

20. ________ involves a variety of programmes designed to promote or protect a company's image and its individual products in the eyes of the public.

(a) Personal selling (b) Public relations

(c) Sales promotion (d) Advertising

21. हितेश 'किड्स गारमेंट्स लिमिटेड' का मुख्य कार्यकारी अधिकारी है । त्योहारों का मौसम होने के कारण, हितेश को 10,000 वस्त्रों का एक अतिरिक्त आदेश मिला जिसकी पूर्ति उसे दो दिन के अन्दर करनी थी । बाज़ार में अपनी ख्याति के कारण, वह इस आदेश को खोना नहीं चाहता था । अत: उसने दो कार्य-पालियों में कार्य का प्रचालन करके लक्ष्य को प्राप्त करने का निर्णय लिया । उसने लक्ष्य की प्राप्ति कर ली और दो दिनों के अंदर आदेश की पूर्ति की । लेकिन दो कार्य-पालियों में काम करने के कारण उसकी उत्पादन लागत नियमित उत्पादन लागत से अधिक थी ।

उपर्युक्त अनुच्छेद में चर्चित प्रबंध की दो अवधारणाओं को पहचानिए एवं उनका अर्थ दीजिए । *3*

22. 'एक विशेष प्रक्रिया को अपनाकर विशिष्ट कार्यों को निष्पादित करने के लिए कर्मचारियों की मनोवृत्तियों, कौशलों एवं योग्यताओं को बढ़ाया जाता है ।' यह प्रक्रिया संगठन को विभिन्न प्रकार से लाभान्वित करती है ।

इस प्रक्रिया से संगठन को होने वाले किन्हीं तीन लाभों का उल्लेख कीजिए । *3*

23. (क) (i) इलेक्ट्रॉनिक रूप में प्रतिभूतियों को रखने की प्रक्रिया का नाम दीजिए ।

(ii) मुद्रा बाज़ार के किन्हीं दो प्रतिभागियों के नाम दीजिए ।

(iii) उन निक्षेपागारों का नाम दीजिए जो प्रतिभूतियों को इलेक्ट्रॉनिक रूप में रखते हैं । *3*

अथवा

(ख) लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले किन्हीं तीन कारकों का उल्लेख कीजिए । *3*

24. (क) निम्नलिखित को प्रबंध के 'नियंत्रण' कार्य के महत्त्व के बिन्दुओं के रूप में समझाइए : *3*

(i) मानकों की यथार्थता को आँकना

(ii) संसाधनों का फलोत्पादक उपयोग

अथवा

(ख) 'नियोजन' एवं 'नियंत्रण' में संबंध को किन्हीं तीन बिन्दुओं की सहायता से समझाइए । *3*

21. Hitesh is the Chief Executive Officer of 'Kids Garments Ltd.' Due to festive season, Hitesh got an additional order of 10,000 garments which he had to supply within two days. Due to his goodwill in the market, he did not want to lose the order. So, he decided to achieve the target by operating on double shifts. He achieved the target and supplied the order within two days. But due to double shifts, his cost of production was higher than the regular production cost.

Identify and give the meaning of the two concepts of management discussed in the above para. *3*

22. 'The attitudes, skills and abilities of employees to perform specific jobs are increased by adopting a specific process.' This process benefits the organisation in many ways.

State any three benefits of this process to the organisation. *3*

23. (a) (i) Name the process of holding securities in an electronic form.

(ii) Name any two participants of Money Market.

(iii) Name the depositories that hold securities in electronic form. *3*

OR

(b) State any three factors affecting the dividend decision. *3*

24. (a) Explain the following as points of importance of 'Controlling' function of management : *3*

(i) Judging accuracy of standards

(ii) Making efficient use of resources

OR

(b) Explain the relationship between 'Planning' and 'Controlling' with the help of any three points. *3*

25. नित्या एक जाने-माने विद्यालय की कक्षा XII की छात्रा है । उसकी पूर्वकल्पित सोच है कि उसकी अध्यापिका उसके कार्य में हमेशा कमी निकालती है । एक दिन कक्षा XII के परियोजना कार्य की जाँच करते समय शिक्षिका, नित्या का उसके कठोर परिश्रम तथा अच्छे निष्पादन के लिए सराहना करना चाहती थी, परन्तु जब तक वह अपना वाक्य पूरा करती नित्या अपनी शिक्षिका को सुनने से पहले ही कक्षा छोड़ कर बाहर चली गई ।

(क) 'सम्प्रेषण की बाधा' तथा बाधा के जिस प्रकार/श्रेणी से यह सम्बन्धित है उसकी पहचान कीजिए ।

(ख) उपर्युक्त (क) में पहचानी गई सम्प्रेषण बाधा के प्रकार/श्रेणी की दो अन्य बाधाओं को समझाइए । *4*

26. 'एक्स लिमिटेड' ने ₹ 4,00,000, 14% ऋणपत्रों एवं ₹ 60 प्रत्येक के 10,000 समता अंशों का निर्गमन किया । ब्याज एवं कर से पूर्व इस निवेश के परिणामस्वरूप ₹ 2,00,000 का शुद्ध लाभ हुआ । कर दर 50% थी ।

(क) 'एक्स लिमिटेड' की 'निवेश पर प्रत्याय' तथा 'प्रति अंश अर्जन' की गणना कीजिए ।

(ख) कारण सहित उल्लेख कीजिए कि उपर्युक्त उदाहरण अनुकूल वित्तीय उत्तोलक का है या प्रतिकूल वित्तीय उत्तोलक का । *4*

27. 'जीटो लिमिटेड' ने अपने कर्मचारियों को बाज़ार मूल्य से कम मूल्य पर अंशों को प्रस्तावित किया ।

(क) कम्पनी द्वारा दिए गए अभिप्रेरक/प्रोत्साहन की पहचान कीजिए तथा उपर्युक्त चर्चित प्रोत्साहन के प्रकार का उल्लेख कीजिए ।

(ख) उपर्युक्त (क) में पहचाने गए प्रोत्साहन के प्रकार में से दो अन्य प्रोत्साहनों का उल्लेख कीजिए । *4*

28. निम्नलिखित कथनों में प्रकाशित अवधारणाओं की पहचान कीजिए तथा उनका अर्थ दीजिए :

(क) किसी कार्य के लिए संभावित उम्मीदवारों का पता लगाने की प्रक्रिया ।

(ख) विभिन्न कार्यों को निष्पादित करने के लिए आवश्यक मानव संसाधनों की संख्या तथा वर्गों का आकलन ।

(ग) चयनित कर्मचारियों का अन्य कर्मचारियों से परिचय तथा संगठन के नियमों एवं नीतियों से उनको अवगत कराना ।

(घ) यह सुनिश्चित करता है कि संगठन को उपलब्ध कर्मचारियों में से सर्वोत्तम कर्मचारी प्राप्त होते हैं । *4*

25. Nitya is a student of class XII of a well-known school. She has a preconceived notion that her teacher always finds fault in her work. One day while checking the project work of class XII, her teacher wanted to appreciate Nitya for her hard work and good performance, but before she could complete her sentence, Nitya left the room without listening to her teacher.

(a) Identify the 'barrier to communication' and also the type/category of barrier to which it is related.

(b) Explain two other communication barriers of the type/category identified in (a) above. *4*

26. 'X Ltd.' issued 14% Debentures of ₹ 4,00,000 and 10,000 Equity shares of ₹ 60 each. This investment resulted in a net profit of ₹ 2,00,000 before interest and tax. The tax rate was 50%.

(a) Calculate the 'Return on Investment' and 'Earning per Share' of 'X Ltd.'

(b) State with reason whether the above example is that of favourable or unfavourable financial leverage. *4*

27. 'Zeto Ltd.' offers its employees shares at a price which is less than the market price.

(a) Identify the incentive offered by the company and state the type of incentive discussed above.

(b) State two other incentives of the type of incentive identified in (a) above. *4*

28. Identify and give the meaning of the concepts highlighted in the following statements :

(a) The process of finding possible candidates for a job.

(b) An assessment of the number and types of human resources necessary for the performance of various jobs.

(c) Introducing the selected employees to other employees and familiarising them with the rules and policies of the organisation.

(d) It ensures that the organisation gets the best employees amongst the employees available. *4*

29. (क) 'शेयर बाज़ार विद्यमान प्रतिभूतियों को न केवल तरलता और विपणन योग्यता प्रदान करता है, अपितु बहुत-से अन्य कार्यों का निष्पादन भी करता है ।'

शेयर बाज़ार के ऐसे किन्हीं दो कार्यों को समझाइए । *4*

अथवा

(ख) प्राथमिक बाज़ार एवं द्वितीयक बाज़ार में किन्हीं चार आधारों पर अंतर्भेद कीजिए । *4*

30. (क) उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण एवं प्रवर्तन हेतु उपभोक्ता संगठनों तथा ग़ैर-सरकारी संगठनों की भूमिका का किन्हीं चार बिन्दुओं के आधार पर उल्लेख कीजिए । *4*

अथवा

(ख) यदि उपभोक्ता अदालत शिकायत की यथार्थता से संतुष्ट है, तो उपभोक्ताओं को उपलब्ध किन्हीं चार राहतों का उल्लेख कीजिए । *4*

31. (क) प्रबंध के निम्नलिखित सिद्धांतों को समझाइए : *6*

(i) अनुशासन

(ii) आदेश की एकता

(iii) निर्देश की एकता

अथवा

(ख) वैज्ञानिक प्रबंध की निम्नलिखित तकनीकों को समझाइए : *6*

(i) थकान अध्ययन

(ii) गति अध्ययन

(iii) समय अध्ययन

32. 'उद्देश्यों का निर्धारण प्रबंध के कार्यों में से एक महत्त्वपूर्ण कार्य की प्रक्रिया का प्रथम चरण है ।'

(क) उपर्युक्त में संदर्भित प्रबंध के कार्य की पहचान कीजिए ।

(ख) इस प्रक्रिया के अगले पाँच चरणों का उल्लेख कीजिए । *6*

29. (a) 'Stock Exchange not only provides liquidity and marketability to existing securities, but performs many other functions.'

Explain any two such functions of Stock Exchange. *4*

OR

(b) Distinguish between primary market and secondary market on any four bases. *4*

30. (a) State the role of consumer organisations and non-governmental organisations for the protection and promotion of consumers interests on the basis of any four points. *4*

OR

(b) State any four reliefs available to the consumers if the consumer court is satisfied about the genuineness of the complaint. *4*

31. (a) Explain the following principles of management : *6*

(i) Discipline

(ii) Unity of Command

(iii) Unity of Direction

OR

(b) Explain the following techniques of Scientific Management : *6*

(i) Fatigue study

(ii) Motion study

(iii) Time study

32. 'Setting objectives is the first step in the process of one of the significant functions of management.'

(a) Identify the function of management referred above.

(b) State the next five steps of the process. *6*

33. 'स्वीट्स एण्ड मोर' नाश्ते एवं मिठाइयों के लिए भारत की सबसे लोकप्रिय ब्रान्ड में से एक है । यह मिठाइयों, नमकीन, मीठे बिस्कुट तथा फ्रोज़न खाद्य-पदार्थों की एक विस्तृत शृंखला प्रदान करती है ।

इसका संगठनात्मक ढाँचा उपर्युक्त प्रत्येक श्रेणी के लिए एक अलग व्यावसायिक इकाई को शामिल करता है । इसकी प्रत्येक इकाई के लिए एक प्रबंधक है जिसका इकाई पर अधिकार है तथा वह निष्पादन के लिए उत्तरदायी है । इसके अतिरिक्त इन इकाइयों में प्रत्येक इकाई बहुकार्यात्मक है क्योंकि प्रत्येक इकाई में विभिन्न कार्य जैसे उत्पादन, विपणन, वित्त, इत्यादि का निष्पादन किया जाता है । यद्यपि इस प्रकार के संगठनात्मक ढाँचे से लागत बढ़ती है क्योंकि प्रत्येक उत्पाद के लिए क्रियाओं का दोहराव होता है, लेकिन यह निष्पादन मूल्यांकन के लिए सही आधार प्रदान करती है क्योंकि प्रत्येक व्यावसायिक इकाई से सम्बन्धित आय एवं लागत को आसानी से पहचाना जा सकता है ।

(क) 'स्वीट्स एण्ड मोर' के संगठनात्मक ढाँचे की पहचान कीजिए ।

(ख) उपर्युक्त (क) में पहचाने गए संगठनात्मक ढाँचे के उन तीन लाभों एवं दो दोषों का उल्लेख कीजिए जिसकी चर्चा उपर्युक्त स्थिति में नहीं की गई है । *6*

34. 'एक्स लिमिटेड' कारों का उत्पादन करती है । कम्पनी ने बाज़ार का सर्वेक्षण किया तथा पता लगाया कि पेट्रोल या डीज़ल की अपेक्षा ग्राहकों को पर्यावरण-अनुकूल कार की आवश्यकता है । ग्राहकों की आवश्यकता तथा विपणन की सामाजिक, नैतिक एवं पारिस्थितिक पहलुओं को ध्यान में रखते हुए, कम्पनी ने बायो-डीज़ल पर चलने वाली कार का एक नया मॉडल बाज़ार में उतारा । कार को बाज़ार में उतारने की घटना को प्रमुख समाचार चैनलों तथा समाचार-पत्रों में विस्तृत रूप से प्रकाशित किया गया था । कार की सूचना को प्रचारित करने तथा व्यवसाय की ख्याति के निर्माण के लिए ऐसा किया गया । 'एक्स लिमिटेड' समझती है कि जनता के विचार को प्रबंधित करना तथा नियमित आधार पर जनता के साथ कम्पनी के सम्बन्ध को बनाए रखना अनिवार्य है ।

(क) उपर्युक्त स्थिति में अन्तर्निहित विपणन दर्शन की पहचान कीजिए एवं उसे समझाइए ।

(ख) कम्पनी द्वारा प्रयुक्त संप्रेषण साधन को पहचानिए एवं उसे समझाइए ।

(ग) किन्हीं दो अन्य संवर्धन साधनों को समझाइए जिनका प्रयोग 'एक्स लिमिटेड' द्वारा अपने उद्देश्यों की पूर्ति के लिए किया जा सकता है । *6*

33. 'Sweets and More' is one of India's most popular brand for snacks and sweets. It offers a wide range of sweets, namkeens, cookies and frozen foods.

Its organisational structure comprises of separate business units in each of the above categories. Each of these units have a manager responsible for performance, having authority over the unit. Moreover, each of these units is multi-functional as within each unit, different functions like production, marketing, finance, etc. are performed. Though this kind of organisational structure leads to increased cost because of duplication of activities across products, but it provides a proper basis for performance measurement as revenues and costs related to each of these business units can be easily identified.

(a) Identify the organisational structure of 'Sweets and More'.

(b) State three advantages and two disadvantages of the organisational structure identified in (a) above which are not discussed in the above case. *6*

34. 'X Ltd.' is engaged in the manufacturing of cars. The company surveyed the market and found that customers need a car which runs on eco-friendly fuel instead of petrol or diesel. Keeping the needs of customers as well as social, ethical and ecological aspects of marketing in mind, the company launched a new model of car that runs on bio-diesel. The launch event was covered by the top news channels and newspapers. This was done to disseminate information about the car and build goodwill of the business. 'X Ltd.' understands that it is imperative to manage public opinion and company's relations with the public on a regular basis.

(a) Identify and explain the marketing philosophy involved in the above case.

(b) Identify and explain the communication tool that was used by the company.

(c) Explain any two other promotional tools that can be used by 'X Ltd.' to achieve its objectives. *6*

Series EF1GH/2

SET~1

प्रश्न-पत्र कोड
Q.P. Code **66/2/1**

रोल नं.
Roll No.

परीक्षार्थी प्रश्न-पत्र कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।
Candidates must write the Q.P. Code on the title page of the answer-book.

व्यावसायिक अध्ययन (सैद्धान्तिक)

BUSINESS STUDIES (Theory)

निर्धारित समय : 3 घण्टे *अधिकतम अंक : 80*

Time allowed : 3 hours *Maximum Marks : 80*

नोट / NOTE :

(i) *कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 23 हैं ।*
*Please check that this question paper contains **23** printed pages.*

(ii) *प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।*
Q.P. Code given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.

(iii) *कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में 34 प्रश्न हैं ।*
*Please check that this question paper contains **34** questions.*

(iv) ***कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।***
Please write down the serial number of the question in the answer-book before attempting it.

(v) *इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है । प्रश्न-पत्र का वितरण पूर्वाह्न में 10.15 बजे किया जाएगा । 10.15 बजे से 10.30 बजे तक परीक्षार्थी केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे ।*
15 minute time has been allotted to read this question paper. The question paper will be distributed at 10.15 a.m. From 10.15 a.m. to 10.30 a.m., the candidates will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

सामान्य निर्देश :

निम्नलिखित निर्देशों को बहुत सावधानी से पढ़िए और उनका पालन कीजिए :

(i) *इस प्रश्न-पत्र में **34** प्रश्न हैं । **सभी** प्रश्न अनिवार्य हैं ।*

(ii) *सभी प्रश्नों के अंक उनके सामने अंकित हैं ।*

(iii) *उत्तर संक्षिप्त तथा बिंदुवार होने चाहिए ।*

(iv) ***3** अंकों के प्रश्नों के उत्तर **50** से **75** शब्दों में लिखे जाने चाहिए ।*

(v) ***4** अंकों के प्रश्नों के उत्तर लगभग **150** शब्दों में लिखे जाने चाहिए ।*

(vi) ***6** अंकों के प्रश्नों के उत्तर लगभग **200** शब्दों में लिखे जाने चाहिए ।*

(vii) *प्रत्येक प्रश्न के सभी भागों के उत्तर एक साथ लिखे जाने चाहिए ।*

1. आकाश 'ईलीट एंटरप्राइज़ेज' में एक उत्पादन प्रबन्धक के रूप में कार्य करता है, जो एल ई डी लाइटों के निर्माता हैं । त्योहारों का मौसम होने के कारण उनकी लाइटों की बहुत अधिक माँग है । एक अति आवश्यक ऑर्डर के लिए आकाश को पाँच दिन के अंदर ₹ 200 प्रति इकाई की दर से 100 इकाइयों को उत्पादित करने का कार्य दिया गया । आकाश पाँच दिन के अंदर एल ई डी लाइट की 100 इकाइयाँ ₹ 220 प्रति इकाई की दर से प्राप्त करने में सफल हो गया ।

   निम्न में से पहचानिए कि आकाश है : **1**

   (a) केवल कुशल (b) केवल प्रभावी

   (c) कुशल एवं प्रभावी दोनों (d) न कुशल न प्रभावी

2. निम्न में से कौन सी मद आर्थिक पर्यावरण का एक घटक है ? **1**

   (a) दिल्ली में परिवहन तथा संचार सेवाओं का विस्तार ।

   (b) मोबाइल एप के माध्यम से रेल टिकटों की बुकिंग की सुविधा ।

   (c) दिल्ली में15 वर्ष पुराने पेट्रोल वाहनों के परिचालन पर प्रतिबंध ।

   (d) रक्षाबंधन के अवसर पर हरियाणा सरकार द्वारा महिलाओं के लिए बसों में मुफ्त यात्रा की घोषणा ।

General Instructions :

Read the following instructions carefully and follow them :

*(i) This question paper contains **34** questions. **All** questions are compulsory.*

(ii) Marks are indicated against each question.

(iii) Answers should be brief and to the point.

*(iv) Answers to the questions carrying **3** marks may be from **50** to **75** words.*

*(v) Answers to the questions carrying **4** marks may be in about **150** words.*

*(vi) Answers to the questions carrying **6** marks may be in about **200** words.*

(vii) Attempt all parts of a question together.

1. Akash works as a production manager in 'Elite Enterprises' manufacturing LED lights. Due to festive season, there is lot of demand for their lights. Akash was given the task of producing 100 units of LED lights @ ₹ 200 per unit within 5 days for an urgent order. Akash was able to achieve the target of 100 units of LED lights within 5 days @ ₹ 220 per unit.

   Identify from the following whether Akash is : **1**

   (a) Efficient only (b) Effective only

   (c) Both efficient and effective (d) Neither efficient nor effective

2. Which of the following items is a component of economic environment ? **1**

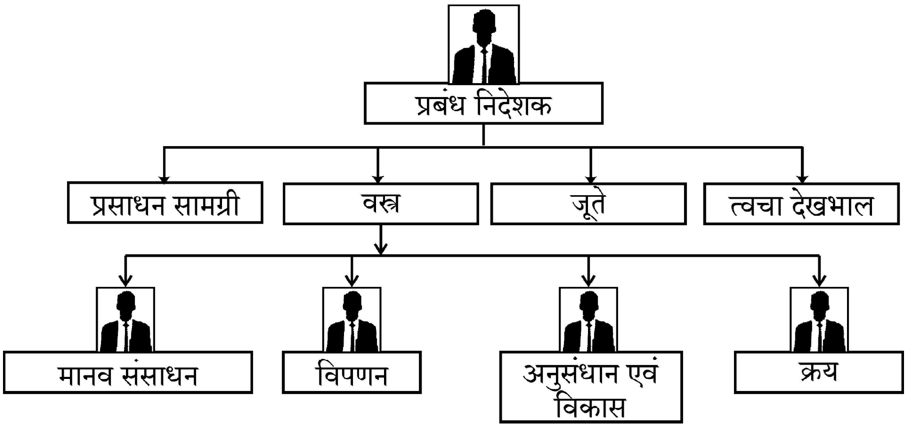
   (a) Expansion of transportation and communication services in Delhi.

   (b) Facility of booking train tickets, through mobile apps.

   (c) Restriction on 15-years-old petrol vehicles plying on roads in Delhi.

   (d) The Haryana Government's announcement of free bus rides for females on the occasion of Rakshabandhan.

3.



उपरोक्त चित्र में दर्शाए गए संगठन के ढाँचे के प्रकार की पहचान कीजिए : **1**

(a) विभागीय ढाँचा (b) कार्यात्मक ढाँचा

(c) अनौपचारिक ढाँचा (d) दोनों अनौपचारिक तथा कार्यात्मक ढाँचा

4. मोबाइल फोन के निर्माण क्षेत्र में उच्च कोटि के कैमरा के कारण एक क्रान्ति आई है जिसके कारण उपभोक्ता बाज़ार में कैमरा व्यवसाय पर प्रहार हुआ है । अध्ययनों से पता चला है कि मोबाइल फोन फोटोग्राफी ने कैमरा उद्योग को तबाह कर दिया है ।

उपरोक्त स्थिति में प्रकाशित व्यावसायिक पर्यावरण का आयाम है : **1**

(a) आर्थिक पर्यावरण

(b) प्रौद्योगिकीय पर्यावरण

(c) सामाजिक पर्यावरण

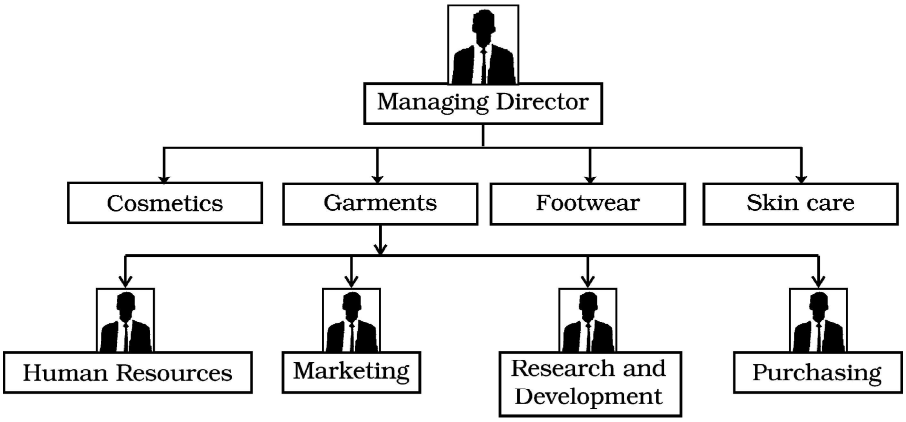
(d) राजनैतिक पर्यावरण

5. निम्न में से 'प्रबन्ध एक कला है' की कौन सी विशेषता यह प्रकाशित करती है कि प्रत्येक प्रबंधक एक दी गई परिस्थिति में सिद्धांतों के अपने ज्ञान का प्रयोग अपने तरीके से करता है ? **1**

(a) नैतिक आचार संहिता (b) सैद्धान्तिक ज्ञान का होना

(c) व्यक्तिगत योग्यतानुसार उपयोग (d) सार्वभौमिक वैधता

3.



Identify the type of organization structure depicted in the above diagram : **1**

(a) Divisional structure

(b) Functional structure

(c) Informal structure

(d) Both Informal and Functional structure

4. With a revolution taking place in the manufacturing of mobile phones with super class cameras, the business of cameras in the consumer market has taken a hit. Studies show that mobile phone photography has devastated the camera industry.

The dimension of business environment highlighted in the above case is : **1**

(a) Economic Environment

(b) Technological Environment

(c) Social Environment

(d) Political Environment

5. Which of the following features of 'Management as an Art' highlights that every manager applies his knowledge of principles in his own way to deal with a given situation ? **1**

(a) Ethical code of conduct

(b) Existence of theoretical knowledge

(c) Personalised application

(d) Universal Validity

6. 'मैसर्स जे.के. कम्प्यूटर्स' कम्प्यूटर के पुर्जों को जोड़कर कम्प्यूटर तैयार करने का व्यवसाय करने वाला एक छोटा संगठन है । इस संगठन में निर्णय करने का कार्य उच्च प्रबंधन करता है, जबकि मध्य स्तरीय प्रबंधन केवल इनके क्रियान्वयन में ही सम्मिलित होता है । दूसरी ओर 'प्रोग्रेसिव कम्प्यूटर्स लिमिटेड' एक बड़ी कम्पनी है जिसमें निर्णय लेने की प्रक्रिया में प्रत्येक स्तर पर बहुत से लोग सम्मिलित होते हैं ।

चूँकि प्रत्येक संगठन में स्थिति एक जैसी नहीं है अतः 'केन्द्रीकरण तथा विकेन्द्रीकरण के सिद्धान्त' का उपयोग दोनों सगठनों में भिन्न है ।

निम्न में से प्रबंध के सिद्धान्तों की प्रकृति पहचानिए : **1**

(a) मुख्यतः व्यावहारिक (b) अनिश्चित

(c) लोचशील (d) सर्वप्रयुक्त

7. एक बैग उत्पादन करने वाली कम्पनी के प्रबंधन में हाल ही में परिवर्तन हुआ है । इसके परिणामस्वरूप, कम्पनी जिस प्रकार कार्य कर रही है उसमें सुधार का अनुभव किया जा सकता है । अब लक्ष्यों की प्राप्ति योजना अनुसार हो रही है, जबकि पूर्व में समय सीमा को महत्त्व नहीं दिया जाता था । अब संगठन में अव्यवस्था के स्थान पर सुव्यवस्था है तथा कर्मचारी प्रसन्न एवं संतुष्ट हैं ।

निम्न में से पहचानिए की उपरोक्त स्थिति में प्रबंध की किस विशेषता पर प्रकाश डाला गया है : **1**

(a) प्रबंध एक गतिशील कार्य है । (b) प्रबंध एक निरंतर चलने वाली प्रक्रिया है ।

(c) प्रबंध एक सामूहिक क्रिया है । (d) प्रबंध एक अमूर्त शक्ति है ।

8. एक संगठन में समन्वयन प्रत्येक प्रबंधक का कार्य है । उच्च स्तरीय प्रबंधक अपने अधीनस्थों के साथ इसलिए समन्वय करते हैं कि संगठन की समग्र योजनाओं को सुचारु रूप से चलाना सुनिश्चित किया जा सके । मध्य स्तरीय प्रबंधक दोनों उच्चस्तरीय तथा पर्यवेक्षीय स्तरीय प्रबंधकों के साथ समन्वय करते हैं । पर्यवेक्षीय स्तर के प्रबंधक कामगारों की गतिविधियों का समन्वय करते हैं ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि कार्य योजना अनुसार हो रहा है ।

उपरोक्त अनुच्छेद में चर्चित समन्वय की विशेषता है : **1**

(a) समन्वय एक निरंतर की जाने वाली प्रक्रिया है ।

(b) समन्वय एक सोचा-समझा कार्य है ।

(c) समन्वय सभी प्रबंधकों का उत्तरदायित्व है ।

(d) समन्वय सामूहिक कार्यों में एकात्मकता लाता है ।

6. 'M/s J.K. Computers' is a small organisation engaged in assembling of computers. In this organisation, decision making rests with top management while the middle level is involved in only the implementation of plans. On the other hand, 'Progressive Computers Ltd.' is a large company where a number of people from each level are involved in the decision-making process.

The application of the principle of 'Centralisation and Decentralisaton' is different in the two organisations as the situation in each enterprise is not same.

From the following identify the nature of principles of management : **1**

(a) Mainly Behavioural (b) Contingent

(c) Flexible (d) Universal

7. The management of a bag manufacturing company has recently changed. Due to this, an improvement can be felt in the way company functions. Now, targets are met according to plans, whereas, earlier deadlines were never given importance. Now there is orderliness, instead of chaos in the organisation and the employees are happy and satisfied.

From the following identify the characteristic of management which is highlighted in the above case : **1**

(a) Management is dynamic.

(b) Management is a continuous process.

(c) Management is a group activity.

(d) Management is an intangible force.

8. In an organisation, coordination is the function of every manager. Top level managers need to coordinate with their subordinates to ensure that the overall plans of the organisation are duly carried out. Middle level managers coordinate with both the top level and the supervisory level managers. Supervisory level managers coordinate the activities of workers to ensure that work proceeds according to plans.

The characteristic of coordination discussed in the above para is : **1**

(a) Coordination is a continuous process.

(b) Coordination is a deliberate function.

(c) Coordination is the responsibility of all Managers.

(d) Coordination integrates group efforts.

9. गीतांजली माकन एक सफल व्यावसायिक नेत्री है । उसका मानना है कि यदि विविध प्रकार के कार्य अंशों को सम्मिलित करके तथा एक अर्थपूर्ण कार्य अनुभव प्रदान करके कार्य को रुचिकर बनाया जाए तो कार्य अपने आप में व्यक्तियों के लिए अभिप्रेरणा का एक स्रोत बन जाता है ।

उपरोक्त स्थिति में चर्चित गैर–मौद्रिक प्रोत्साहन है : 1

(a) कर्मचारियों की भागीदारी

(b) पद संवर्धन

(c) जीवनवृत्ति विकास के सुअवसर

(d) पद सुरक्षा

10. 'आर.पी. इंफोटेक लिमिटेड' ने 'पटेल इंजीनियरिंग कॉलेज' की सूरत में अपनी नई खोली गई शाखा में विभिन्न तकनीकी पदों के लिए योग्य कार्मिकों की भर्ती हेतु संपर्क किया ।

उपरोक्त स्थिति में 'आर.पी. इंफोटेक लिमिटेड' ने निम्न में से भर्ती के किस स्रोत का उपयोग किया गया है : 1

(a) प्रत्यक्ष भर्ती

(b) स्थापन ऐजेंसी तथा प्रबंध परामर्शदाता

(c) महाविद्यालय / विश्वविद्यालय से भर्ती

(d) कर्मचारियों द्वारा अनुशंसा

11. 'संगठन के कार्य को सुचारु रूप से चलाने के लिए उच्च प्रबंधन द्वारा संगठन ढाँचे का रूपांकन सोच–समझकर किया जाता है ।'

निम्न में से कौन सी एक विशेषता ऐसे ढाँचे की नहीं है ? 1

(a) यह स्पष्ट करता है कि किसे किसको रिपोर्ट करना है ।

(b) संगठन के लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए इसमें विभिन्न गतिविधियों में व्यवस्थित समन्वय होता है ।

(c) व्यवहार मानकों की उत्पत्ति समूह मानदंडों से होती है न कि अधिकारिक रूप से निर्धारित नियमों तथा विनियमनों द्वारा ।

(d) कर्मचारियों के आपसी सम्बन्धों की अपेक्षा इसमें कार्य निष्पादन पर अधिक बल दिया जाता है ।

9. Gitanjali Makan is a successful business leader. She believes that if jobs are made interesting by including greater variety of work content and providing a meaningful work experience, the jobs themselves become a source of motivation to individuals.

The non-financial incentive that has been discussed in the above case is : **1**

(a) Employee participation

(b) Job Enrichment

(c) Career Advancement Opportunity

(d) Job Security

10. 'RP Infotech Ltd.' decided to approach 'Patel Engineering College' to recruit qualified personnel for various technical jobs in its newly opened branch in Surat.

Which source of recruitment from the following has been used by 'RP Infotech Ltd.' in the above case : **1**

(a) Direct Recruitment

(b) Placement Agencies and Management Consultants

(c) Campus Recruitment

(d) Recommendation of employees

11. 'An organization structure is deliberately designed by the top management to facilitate smooth functioning of the organisation'.

Which of the following is not a feature of such a structure ? **1**

(a) It clarifies who has to report to whom.

(b) There is systematic coordination among the various activities to achieve organisational goals.

(c) The standards of behaviour evolve from group norms rather than officially laid down rules and regulations.

(d) It places more emphasis on work to be performed than interpersonal relationships among the employees.

12. **कथन – I :** पूँजी बाज़ार के प्रपत्र मूलधन की वापसी तथा प्रतिफल दोनों दृष्टिकोण से अधिक जोखिम भरे माने जाते हैं । 1

कथन – II : पूँजी बाजार में निवेश पर साधारणतया निवेशकों को अधिक ऊँची दर से प्रत्याय मिलता है ।

नीचे दिए गए विकल्पों में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

(a) कथन – I सही तथा कथन–II गलत है ।

(b) कथन – II सही तथा कथन–I गलत है ।

(c) दोनों कथन सही हैं ।

(d) दोनों कथन गलत हैं ।

13. स्तम्भ – I में दी गई मदों का मिलान इनसे सम्बन्धित स्तम्भ – II में दिए गए कथनों से कीजिए । 1

स्तम्भ – I	स्तम्भ – II
a. विज्ञापन	(i) कम्पनी तथा इसके उत्पादों के विषय में सकारात्मक छवि का निर्माण होता है ।
b. व्यक्तिगत विक्रय	(ii) अव्यक्तिक संप्रेषण का वह स्वरूप जिसके लिए भुगतान किया जाता है ।
c. जनसंपर्क	(iii) संभावित ग्राहक से व्यक्तिगत संबंध बनाता है ।

	a	b	c
(a)	(ii)	(iii)	(i)
(b)	(i)	(iii)	(ii)
(c)	(iii)	(ii)	(i)
(d)	(ii)	(i)	(iii)

14. जब ऋण व समता का अनुपात ऐसा होता है कि इसका परिणाम समता अंशों के मूल्य में वृद्धि होती है, तो ______ को अनुकूलतम कहा जाता है । 1

(a) कार्यशील पूँजी
(b) स्थायी पूँजी
(c) पूँजी संरचना
(d) दोनों (a) तथा (b)

12. **Statement – I :** Capital market instruments are considered riskier both with respect to returns and principal repayment. 1

Statement – II : Capital market investment generally yields a higher return for investors.

Choose the correct option from the options given below :

(a) Statement – I is true and II is false.

(b) Statement – II is true and I is false.

(c) Both the statements are true.

(d) Both the statements are false.

13. Match the various items of Column – I with the respective statements in Column – II. 1

Column – I	**Column – II**
a. Advertising	(i) Creates a positive image about the company and its products.
b. Personal selling	(ii) Paid form of impersonal communication.
c. Public relations	(iii) Develop Personal relationship with the prospective buyer.

	a	b	c
(a)	(ii)	(iii)	(i)
(b)	(i)	(iii)	(ii)
(c)	(iii)	(ii)	(i)
(d)	(ii)	(i)	(iii)

14. When the proportion of debt and equity is such that it results in an increase in the value of equity share the ______ is/are said to be optimal. 1

(a) working capital (b) fixed capital

(c) capital structure (d) Both (a) and (b)

15. ______ विपणन का वह कार्य है जो क्रेताओं के लिए यह सुनिश्चित करता है कि वस्तुएँ पूर्व निर्धारित गुणवत्ता मानकों के अनुरूप हैं तथा इससे निरीक्षण की आवश्यकता कम हो जाती है । यह ये भी सुनिश्चित करता है कि वस्तुएँ एक निश्चित गुणवत्ता वाली हैं तथा उच्च गुणवत्ता वाले उत्पादों को ऊँचे मूल्य पर बेचने में सहायक होता है । **1**

(a) उत्पाद रूपांकन तथा विकास

(b) प्रमापीकरण एवं ग्रेड तय करना

(c) विपणन नियोजन

(d) ब्रांडिंग

16. निम्न में से प्राथमिक बाज़ार के लिए कौन सा कथन सही <u>नहीं</u> है ? **1**

(a) इसका कोई स्थायी भौगोलिक स्थान निश्चित नहीं है ।

(b) प्रतिभूतियों का केवल क्रय होता है, यहाँ प्रतिभूतियों का विक्रय नहीं किया जा सकता है ।

(c) मूल्यों का निर्धारण प्रतिभूति की माँग एवं आपूर्ति द्वारा होता है ।

(d) यह प्रत्यक्ष रूप से पूँजी निर्माण को बढ़ावा देता है ।

17. निम्न में से किस परिस्थिति में एक कम्पनी अपने उत्पाद के लिए उच्च मूल्य का निर्धारण करेगी ? **1**

(a) जब एक फर्म का उद्देश्य बाज़ार में बड़ी हिस्सेदारी प्राप्त करना हो ।

(b) जब फर्म बाज़ार में टिके रहने के लिए अत्यधिक प्रतियोगिता के कारण कठिनाई अनुभव कर रही हो ।

(c) जब कम्पनी उत्पाद गुणवत्ता में अग्रिम स्थान प्राप्त करने के लिए अनुसंधान एवं विकास पर किए गए उच्च व्यय को पूरा करना चाहती हो ।

(d) जब कम्पनी दीर्घावधि में अपने लाभ को अधिकतम करना चाहती हो ।

15. The ________ function of marketing ensures the buyers that goods confirm to predetermined standards of quality and reduces the need for inspection. It also ensures that goods belong to a particular quality and helps in realising higher prices for high quality output. **1**

(a) Product Designing and Development

(b) Standardisation and Grading

(c) Marketing Planning

(d) Branding

16. Which of the following statements is <u>Not</u> true for primary market ? **1**

(a) There is no fixed Geographical location.

(b) Only buying of securities takes place, securities cannot be sold there.

(c) Prices are determined by demand and supply of the security.

(d) It directly promotes capital formation.

17. In which of the following situations, a company will fix high price for its product ? **1**

(a) When firm's objective is to obtain larger share of the market.

(b) When the firm is facing difficulties in surviving in the market because of intense competition.

(c) When the firm wants to cover high cost of Research and Development to attain product quality leadership.

(d) When the firm wants to maximise its total profit in the long run.

18. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अन्तर्गत निम्न में से किसे उपभोक्ता नहीं माना जायेगा ? **1**

(a) एक व्यक्ति, जो किसी सेवा का लाभ मूल्य देकर प्राप्त करता है जिसका आंशिक भुगतान किया गया हो ।

(b) वस्तुओं का कोई भी उपयोगकर्ता यदि उपयोग क्रेता की अनुमति से किया गया हो ।

(c) एक व्यक्ति जिसने वस्तुओं का क्रय ऑनलाइन माध्यम से किया हो ।

(d) एक व्यक्ति जिसने वस्तुओं को पुनःविक्रय के उद्देश्य से प्राप्त किया हो ।

19. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अनुसार यदि वस्तु अथवा सेवा अपेक्षा के अनुरूप नहीं निकलती तो उपभोक्ता को उससे राहत पाने का अधिकार है ।

उपरोक्त कथन में कौन से उपभोक्ता अधिकार की चर्चा की गई है ? **1**

(a) शिकायत (सुनवाई) का अधिकार

(b) आश्वस्त होने का अधिकार

(c) क्षतिपूर्ति का अधिकार

(d) सुरक्षा का अधिकार

20. निम्न में से कौन सा भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड का कार्य नहीं है ? **1**

(a) प्रतिभूति बाज़ार के मध्यस्थों का प्रशिक्षण

(b) आन्तरिक व्यापार नियन्त्रण

(c) दलालों एवं उप-दलालों तथा बाज़ार के अन्य खिलाड़ियों का पंजीकरण

(d) प्रतिभूतियों का मूल्य निर्धारण

18. Which of the following will not be considered as consumers as per Consumer Protection Act, 2019 ? **1**

(a) A person, who avails any service for a consideration which has been partly paid.

(b) Any user of goods if such use is made with the approval of the buyer.

(c) A person who purchases goods through online means.

(d) A person who obtains goods for resale purposes.

19. As per Consumer Protection Act, 2019, 'the consumer has a right to get relief in case the product or service falls short of his expectations.'

Which consumer right is discussed in the above statement ? **1**

(a) Right to be heard (b) Right to be assured

(c) Right to seek redressal (d) Right to safety

20. Which of the following is not a function of Securities and Exchange Board of India (SEBI) ? **1**

(a) Training of intermediaries of the securities market

(b) Controlling insider trading

(c) Registration of brokers and sub-brokers and other players in the market

(d) Pricing of securities

21. 'एन के सीनियर सेकण्डरी स्कूल' के कक्षा XII के विद्यार्थियों ने तैयार वस्त्रों के एक उत्पादक 'जयपुर एक्सपोर्ट्स लिमिटेड' के कारखाने का दौरा किया । उन्होंने देखा कि विभिन्न कामगारों को भिन्न-भिन्न कार्य सौंपे गए थे जैसे विनिर्देशानुसार कपड़े की कटाई, ड्रेसों की सिलाई, बटन लगाना, तैयार ड्रेस पर इस्त्री करना, उन्हें पैक करना तथा लेबल लगाना । मुख्य कार्यकारी अधिकारी ने विद्यार्थियों को बताया कि इसके परिणामस्वरूप उत्पादन प्रभावपूर्ण ढंग से एवं कुशलता से होता है । उन्होंने कारखाने में सुव्यवस्था भी देखी, क्योंकि वहाँ प्रत्येक वस्तु के लिए एक निर्धारित स्थान था तथा वह वहाँ उपस्थित थी ।

बाद में विद्यार्थियों ने अपने व्यावसायिक अध्ययन के अध्यापक के साथ चर्चा की और समझा कि फेयॉल द्वारा दिए गए प्रबंध के सिद्धान्तों का कारखाने में पालन किया जा रहा था । उपरोक्त स्थिति में चर्चित प्रबंध के दो सिद्धान्तों की पहचान कीजिए तथा इन्हें समझाइए । **3**

22. केशव बैनर्जी, 'दास नेटवर्किंग लिमिटेड' के मुख्य कार्यकारी अधिकारी हैं, जो बेंगलुरु की एक अग्रणी आई.टी. कम्पनी है । उसका मानना था कि यदि कर्मचारियों की आवश्यकताओं को ध्यान में रखा जाये तो कर्मचारी ग्राहकों की अच्छी देखभाल करते हैं । इस कम्पनी में कर्मचारियों को विभिन्न लाभ दिए जाते हैं ताकि जब वे कार्यरत हैं, तो वे अपने चिकित्सा एवं आवासीय व्ययों आदि का वहन कर सकें । यह उनकी सेवा-निवृत्ति के समय ग्रेच्युटी जैसे लाभ भी प्रदान कर रही है । कर्मचारियों को अपने कौशल में सुधार के लिए तथा उच्च स्तरीय पदों पर पदोन्नति के लिए कौशल विकास कार्यक्रमों में भाग लेने के विभिन्न अवसर प्रदान किए जाते हैं ।

उपरोक्त अनुच्छेद में अपने कर्मचारियों के निष्पादन में सुधार के लिए कम्पनी द्वारा दिए जाने वाले तीन प्रोत्साहनों को पहचानिए तथा उनका उल्लेख कीजिए । **3**

23. (a) 'प्रकोष्ठ प्रशिक्षण' को प्रशिक्षण की एक विधि के रूप में समझाइए । **3**

अथवा

(b) कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण के किन्हीं तीन लाभों को समाझाइए ।

21. The students of Class XII of 'NK Senior Secondary School' visited the factory of 'Jaipur Exports Private Limited', a company manufacturing readymade garments. They observed that different workers were allocated different tasks like cutting the fabric as per specification, stitching dresses, putting buttons, ironing the finished dresses, packing them and putting labels. The Chief Executive Officer told the students that this results in efficient and effective output. They also observed orderliness in the factory as there was a fixed place for everything and it was present there.

The students later discussed with their Business Studies teacher and understood that principles of management given by Fayol were being followed in the factory.

Identify and explain the two principles of management that have been discussed in the above case. **3**

22. Keshav Bannerjee is the Chief Executive Officer (CEO) of 'Das Networking Ltd.', a leading IT company in Bengaluru. He believes that if needs of employees are taken care of, the employees take good care of the customers. In this company various benefits are provided to the employees to help them meet their medical and housing needs etc., while in job. It is also providing benefits like gratuity at the time of their retirement. The employees are provided various opportunities to attend skill development. programmes to improve their skills and be promoted to the higher level jobs.

Identify and state the three incentives offered by the company in the above para to improve the performance of its employees. **3**

23. (a) Explain 'Vestibule Training' as a method of training. **3**

OR

(b) Explain any three benefits of training to the employees.

24. (a) वित्तीय नियोजन के महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए। 3

अथवा

(b) एक कम्पनी की स्थायी पूँजी आवश्यकताओं को निर्धारित करने वाले किन्हीं तीन कारकों का उल्लेख कीजिए।

25. (a) एक पद के लिए संभावित उम्मीदवारों के समूह में से सर्वश्रेष्ठ के चयन की प्रक्रिया के प्रथम चार चरणों का उल्लेख कीजिए। 4

अथवा

(b) भर्ती के आन्तरिक स्रोतों का उपयोग करने के किन्हीं चार लाभों का उल्लेख कीजिए।

26. (a) प्रबन्ध के 'नियन्त्रण' कार्य के महत्त्व पर प्रकाश डालने वाले किन्हीं दो बिन्दुओं को समझाइए। 4

अथवा

(b) 'नियोजन' तथा 'नियन्त्रण' के बीच के संबंध का वर्णन करने वाले किन्हीं दो बिन्दुओं को समझाइए।

27. बलविन्दर गुवाहाटी की 'प्रमोद टी कम्पनी' में उत्पादन प्रबंधक है। वह अपने अधीनस्थों को आदेश देता है तथा अपेक्षा करता है कि वे उनका पालन करें। वह उनसे परामर्श नहीं करता तथा न ही उन्हें निर्णयन प्रक्रिया में भाग लेने के लिए प्रोत्साहित करता है।

(i) बलविन्दर द्वारा अपनाई गई नेतृत्व शैली को पहचानिए तथा उसका उल्लेख कीजिए।

(ii) इस शैली का कब प्रभावी रूप से उपयोग किया जा सकता है ? उल्लेख कीजिए। 4

28. उस वित्तीय निर्णय को पहचानिए जो अर्जित लाभ के कितने भाग का वितरण अंशधारकों को किया जाना चाहिए तथा कितना भाग व्यवसाय में प्रतिधारित किया जाना चाहिए, से संबंधित हैं। साथ ही पहचान किए गए निर्णय को प्रभावित करने वाले किन्हीं तीन कारकों का उल्लेख कीजिए। 4

24. (a) State any three points of importance of Financial Planning. **3**

OR

(b) State any three factors that determine the requirement of fixed capital of a company.

25. (a) State the first four steps involved in the process of choosing the best candidate out of a number of prospective candidates for a job. **4**

OR

(b) State any four benefits of using internal sources of recruitment.

26. (a) Explain any two points highlighting the importance of 'controlling' function of management. **4**

OR

(b) Explain any two points describing the relationship between 'planning' and 'controlling'.

27. Balvinder is the Production Manager of 'Pramod Tea Company' in Guwahati. He gives orders to his subordinates and expects that they obey those orders. He does not consult them nor encourage them to participate in decision making.

(i) Identify and state the leadership style adopted by Balvinder.

(ii) When can this style be effectively used by a manager ? State. **4**

28. Identify the financial decision that is concerned with deciding how much of the profit earned by a company is to be distributed to shareholders and how much should be retained in the business. Also state any three factors affecting the identified decision. **4**

29. 'पिनाकल समूह' के स्वामित्व वाला मुम्बई में स्थित 'जेनिथ मॉल' एक लोकप्रिय शॉपिंग मॉल है । यह अन्तर्राष्ट्रीय एवं राष्ट्रीय ब्रांड वाले फैशनेबल कपड़ों, भोजनालयों, सिनेमा हॉल तथा फूड कोर्ट के लिए अत्यधिक लोकप्रिय है ।

पिनाकल समूह के प्रबंधन ने पुणे में मॉल की एक नई शाखा खोलने का निर्णय किया । यह निर्णय प्रबन्धन के लिए बहुत महत्त्वपूर्ण था क्योंकि इसमें भारी मात्रा में राशि सम्मिलित है ।

(i) उपरोक्त स्थिति में सम्मिलित 'वित्त सम्बन्धी निर्णय' को पहचानिए तथा उसका उल्लेख कीजिए ।

(ii) उपरोक्त (i) में पहचाने गए निर्णय को प्रभावित करने वाले किन्हीं दो कारकों का उल्लेख कीजिए । **4**

30. रजनीश ने अहमदाबाद के स्थानीय बाज़ार से 500 मि.लि. की फलों के रस की एक बोतल का क्रय ₹ 60 में किया । उसका उपयोग करते समय उसे इसमें एक कीड़ा तैरता दिखाई दिया । उसने तुरन्त कम्पनी के पास एक विधिक नोटिस भेजा तथा ₹ 2 लाख की राहत के लिए एक उपभोक्ता विवाद निवारण एजेंसी से सम्पर्क किया ।

(i) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अन्तर्गत स्थापित तीन स्तरीय मशीनरी में से रजनीश ने किस उपभोक्ता विवाद निवारण एजेंसी से सम्पर्क किया ?

(ii) यदि रजनीश उपरोक्त एजेंसी के द्वारा पारित आदेश से संतुष्ट नहीं है तो वह इस आदेश के विरुद्ध कहाँ तथा कितने दिनों के अन्दर अपील कर सकता है ?

(iii) उपरोक्त स्थिति में रजनीश को दी जा सकने वाली किन्हीं दो राहतों का उल्लेख कीजिए । **4**

31. (a) 'प्रबंध' के महत्त्व पर प्रकाश डालने वाले किन्हीं तीन बिन्दुओं को समझाइए । **6**

अथवा

(b) वैज्ञानिक प्रबन्ध की निम्न तकनीकों को समझाइए :

(i) विभेदात्मक कार्य मज़दूरी प्रणाली

(ii) समय अध्ययन

(iii) विधि अध्ययन

29. ‘Zenith Mall’ is a famous shopping mall in Mumbai, owned by ‘Pinnacle Group’. It is very popular for its international and national brands of fashionable clothes, restaurants, cinema halls and food courts.

The management of Pinnacle Group has decided to open a new branch of the mall in Pune. This decision was very crucial for the management as it involves huge amounts.

(i) Identify and state the financial decision involved in the above case.

(ii) State any two factors affecting the decision identified in (i) above. **4**

30. Rajneesh purchased a 500 ml bottle of fruit juice for ₹ 60 in Ahmedabad from a local store. While consuming it, he found an insect floating in it. He sent a legal notice to the company immediately and decided to approach a Consumer Dispute Redressal Agency for a relief of ₹ 2 lakh.

(i) Which Consumer Dispute Redressal Agency did Rajneesh approach, out of the three-tier machinery set up under Consumer Protection Act, 2019 for redressal ?

(ii) If Rajneesh is not satisfied by the order of the above Agency, where can he appeal against such order and within how many days ?

(iii) State any two reliefs that can be granted to Rajneesh in the above case. **4**

31. (a) Explain any three points that highlight the importance of ‘Management’. **6**

OR

(b) Explain the following techniques of scientific management :

(i) Differential Piece wage system

(ii) Time Study

(iii) Method Study

32. (a) 'नियोजन महत्त्वपूर्ण है क्योंकि यह कार्यों को निर्देशन प्रदान करता है, अनिश्चितता के जोखिम को कम करता है तथा निर्णय लेने को सरल बनाता है ।' समझाइए । **6**

अथवा

(b) अधिकार अंतरण 'कर्मचारियों का विकास करता है', उन्हें 'अभिप्रेरित करता है' तथा 'विकास का सरलीकरण करता है ।' समझाइए कैसे ।

33. 'महाराणा' मेरठ का एक प्रसिद्ध खाना साथ ले जाने वाला (टेक-अवे) भोजन आउटलेट है । यह स्थानीय लोगों तथा राष्ट्रीय राजमार्ग पर यात्रा करने वाले लोगों के मध्य काफी लोकप्रिय है । यह खाने को गरम एवं ताजा रखने के लिए उनके द्वारा डिज़ाइन एवं विकसित किए गए विशिष्ट डिब्बों में पैक किए गए 'पराठों' तथा 'सैंडविच' की बड़ी विविधता प्रस्तावित करता है ।

आस-पास के क्षेत्र में कड़ी प्रतियोगिता के कारण, मूल्यों को यथोचित कम रखा गया है । इसके स्वामी, निर्मल सिंह ने आउटलेट की अवस्थिति के विषय में तथा इसके मैन्यू पर विशिष्ट मदों के बारे में लोगों को सूचना देने के लिए आस-पास बड़े होर्डिंग तथा छतरियाँ (कियोस्क) लगाने पर बड़ी राशि खर्च की है ।

अपने विपणन उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए फर्म विभिन्न विपणन कार्यों का निष्पादन कर रही है ।

उपरोक्त स्थिति में दी गई सूचना के आधार पर किन्हीं तीन विपणन कार्यों की पहचान कीजिए तथा उन्हें समझाइए । **6**

34. वित्तीय वर्ष 2021-22 के बजट में भारत सरकार ने विद्युत वाहन क्षेत्र के लिए अपने सहयोग को दोहराया है । सरकार ने इनकी माँग में बढ़ोतरी एवं उत्पादकों द्वारा इसमें निवेश को प्रोत्साहित करने के लिए विभिन्न योजनाएँ एवं प्रोत्साहन आरम्भ किए हैं । प्रोत्साहनों से उत्साहित होकर तथा गैस एवं डीज़ल की शक्ति से चलने वाले ईंजनों के पर्यावरणीय प्रभाव को ध्यान में रखकर, नितिन कोठारी ने भीलवाड़ा में एक विद्युत कार उत्पादन इकाई की स्थापना की है । प्रथम वर्ष में ही उसने निवेश पर प्रत्याय अर्जित करने का 10% का लक्ष्य निर्धारित किया तथा यह पूर्वानुमान भी लगाया कि अगले कुछ वर्षों में विद्युत कारों की माँग 200 लाख (20 मिलियन) हो जायेगी ।

उपरोक्त स्थिति प्रबंध के विभिन्न कार्यों में से एक महत्त्वपूर्ण कार्य के प्रथम दो चरणों पर प्रकाश डालती है ।

(a) उपरोक्त में चर्चित प्रबंध के कार्य की पहचान कीजिए ।

(b) उपरोक्त प्रक्रिया को पूरा करने के लिए आवश्यक शेष चरणों का उल्लेख कीजिए । **6**

32. (a) 'Planning is important as it provides directions for action, reduces the risks of uncertainty and facilitates decision making.' Explain. **6**

OR

(b) Delegation of authority 'Develops employees', 'Motivates them' and 'Facilitates growth.' Explain how.

33. 'Maharana' is a famous take-away food outlet in Meerut. It is quite popular among local people and travellers on the national highway.

It offers a wide variety of 'paranthas' and 'sandwiches' packed in special containers which are designed and developed by them to keep the food hot and fresh.

Considering the tough competition in the nearby area, the prices have been set reasonably low.

The owner Nirmal Singh spends huge sums of money to put large hoardings and kiosks in the vicinity, to inform the people about the outlet's location and the special items on its menu.

The firm is performing various marketing functions to achieve its marketing objectives.

On the basis of the information given in the above case identify and explain any three marketing functions. **6**

34. The Government of India in its budget for the financial year of 2021-22 reiterated its support for Electric Vehicle sector. The Government launched several schemes and incentives to boost their demand as well as to motivate manufacturers to invest in the same. Inspired by these incentives and concerned about the environmental impact of gas and diesel-powered engines, Nitin Kothari has set up an electric car manufacturing unit at Bhilwara. He set a target of earning Return On Investment of 10% in the first year itself and forecasted that the demand for electric cars will increase by 20 million in the next few years.

The above case highlights the first two steps of the process of one of the important functions of management.

(a) Identify the function of management discussed above.

(b) State the remaining steps required to complete the above process. **6**

Series EF1GH/3

SET~1

प्रश्न–पत्र कोड
Q.P. Code **66/3/1**

रोल नं.
Roll No.

परीक्षार्थी प्रश्न-पत्र कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।
Candidates must write the Q.P. Code on the title page of the answer-book.

व्यावसायिक अध्ययन
BUSINESS STUDIES

*

निर्धारित समय : 3 घण्टे — *अधिकतम अंक : 80*

Time allowed : 3 hours — *Maximum Marks : 80*

नोट / NOTE :

(i) *कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **23** हैं ।*
*Please check that this question paper contains **23** printed pages.*

(ii) *प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।*
Q.P. Code given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.

(iii) *कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **34** प्रश्न हैं ।*
*Please check that this question paper contains **34** questions.*

(iv) ***कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।***
Please write down the serial number of the question in the answer-book before attempting it.

(v) *इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है । प्रश्न-पत्र का वितरण पूर्वाह्न में 10.15 बजे किया जाएगा । 10.15 बजे से 10.30 बजे तक छात्र केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे ।*
15 minute time has been allotted to read this question paper. The question paper will be distributed at 10.15 a.m. From 10.15 a.m. to 10.30 a.m., the students will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

सामान्य निर्देश :

निम्नलिखित निर्देशों को बहुत सावधानी से पढ़िए और उनका सख़्ती से पालन कीजिए :

(i) *इस प्रश्न-पत्र में* ***34*** *प्रश्न हैं ।* ***सभी*** *प्रश्न* ***अनिवार्य*** *हैं ।*

(ii) *प्रत्येक प्रश्न के अंक उनके सामने अंकित हैं ।*

(iii) *उत्तर संक्षिप्त तथा बिंदुवार होने चाहिए ।*

(iv) ***3*** *अंकों के प्रश्नों के उत्तर 50 से 75 शब्दों में लिखे जाने चाहिए ।*

(v) ***4*** *अंकों के प्रश्नों के उत्तर लगभग 150 शब्दों में लिखे जाने चाहिए ।*

(vi) ***6*** *अंकों के प्रश्नों के उत्तर लगभग 200 शब्दों में लिखे जाने चाहिए ।*

(vii) *प्रत्येक प्रश्न के सभी भागों के उत्तर एक साथ लिखे जाने चाहिए ।*

प्रश्न संख्या ***1*** *से* ***20*** *तक बहुविकल्पीय प्रश्न (MCQ) हैं, जिनमें प्रत्येक का* ***1*** *अंक है ।* *20×1=20*

1. सरिता ने सुगन डेवलपर्स से ₹ 5 करोड़ का एक फ्लैट खरीदा तथा यह पता लगने पर हैरान हो गई कि निर्माण की गुणवत्ता खराब थी, वर्षा के मौसम में छतें रिस रही थीं तथा विभिन्न जगहों से प्लास्टर छूट रहा था । अपनी शिकायत के निवारण हेतु उसे किस उपभोक्ता फोरम में जाना चाहिए ?

(a) जिला कमीशन

(b) राज्य कमीशन

(c) राष्ट्रीय कमीशन

(d) सर्वोच्च न्यायालय

2. हाल ही के एक आदेश में भारतीय सर्वोच्च न्यायालय ने ताज महल के 500 मीटर की परिधि में सभी वाणिज्यिक गतिविधियों पर तुरन्त प्रभाव से रोक लगा दी है तथा आगरा विकास प्राधिकरण को यह सुनिश्चित करने को कहा है कि निर्देशों का पालन हो । यहाँ व्यावसायिक पर्यावरण का कौन-सा आयाम प्रतिबिम्बित हो रहा है ?

(a) सामाजिक

(b) प्रौद्योगिकीय

(c) विधिक

(d) राजनीतिक

General Instructions :

Read the following instructions very carefully and strictly follow them :

(i) *This question paper contains **34** questions. **All** questions are **compulsory**.*

(ii) *Marks are indicated against each question.*

(iii) *Answers should be brief and to the point.*

(iv) *Answers to questions carrying **3** marks may be from 50 to 75 words.*

(v) *Answers to questions carrying **4** marks may be in about 150 words.*

(vi) *Answers to questions carrying **6** marks may be in about 200 words.*

(vii) *Attempt all parts of a question together.*

*Questions **1** to **20** are Multiple Choice Questions (MCQs), carrying **1** mark each.* *20×1=20*

1. Sarita bought a flat from Sugan Developers for ₹ 5 crore and was shocked to discover that the quality of construction was bad, roof leaked during the rainy season and plaster was coming off at various places. Which consumer forum should she approach for redressal of her grievance ?

(a) District Commission

(b) State Commission

(c) National Commission

(d) Supreme Court

2. In a recent ruling, the Supreme Court of India has ordered an immediate stop on commercial activities in a 500-metre radius of the Taj Mahal and asked Agra Development Authority to ensure compliance of its directive. Which dimension of business environment is reflected here ?

(a) Social

(b) Technological

(c) Legal

(d) Political

3. 'कोम्प्रो सोल्यूशन्स' संपूर्ण देश में आई.टी. सेवाएँ प्रस्तावित करता है । कोविड-19 के दौरान, व्यावसायिक पर्यावरण में हो रहे परिवर्तनों को समायोजित करने के लिए, इसने अपने संगठन ढाँचे को उपयुक्त रूप से संशोधित इस प्रकार किया कि घर से कार्य करना सभी कर्मचारियों के लिए कार्य करने का एक नया तरीका बन गया जिससे संगठन में लागत में लाभ तथा लचीलापन आया । उपर्युक्त में चर्चित संगठन के महत्त्व का बिन्दु है :

(a) विशिष्टीकरण के लाभ

(b) परिवर्तनों का अनुकूलन

(c) कार्मिकों का विकास

(d) कार्य करने के संबंधों का स्पष्टीकरण

4. निम्नलिखित में से कौन-सा व्यवसाय के सामाजिक पर्यावरण का भाग ***नहीं*** है ?

(a) जीवन प्रत्याशा

(b) शिक्षा प्रणाली तथा साक्षरता दर

(c) उपभोग आदतें

(d) अर्थव्यवस्था में मुद्रा की आपूर्ति

5. निम्नलिखित में से कौन-सा मध्य-स्तर-प्रबंधन का कार्य ***नहीं*** है ?

(a) व्यावसायिक पर्यावरण का विश्लेषण तथा फर्म की जीवितता पर इसके प्रभाव

(b) शीर्ष प्रबंध द्वारा बनाई गई नीतियों का विश्लेषण

(c) यह सुनिश्चित करना कि उनके विभाग में आवश्यक कार्मिक हैं

(d) अपेक्षित उद्देश्यों की प्राप्ति हेतु अपने विभाग के लोगों को अभिप्रेरित करना

6. इन दिनों उपभोक्ता पर्यावरण-हितैषी तथा स्वास्थ्यवर्धक निर्णय ले रहे हैं तथा प्लास्टिक से बनी हुई सभी वस्तुओं को नकार रहे हैं एवं इन्हें स्टेनलैस स्टील तथा चीनी मिट्टी से बने पात्रों से बदल रहे हैं, जिससे व्यवसाय पर भी परिवर्तन का दबाव बन रहा है ।

उपर्युक्त में प्रकाशित व्यावसायिक पर्यावरण की विशेषता की पहचान कीजिए :

(a) बाह्य स्रोतों की समग्रता

(b) विशिष्ट एवं साधारण शक्तियाँ

(c) आंतरिक-संबंध

(d) गतिशील प्रकृति

3. 'Compro Solutions' offers IT services to clients across the country. During Covid-19, to accommodate changes taking place in the business environment, it suitably modified its organisation structure in a way that work from home became the new way of working for all employees bringing cost benefits and flexibility in the organisation. The point of importance of organising discussed above is :

(a) Benefits of specialisation

(b) Adaptation to change

(c) Development of personnel

(d) Clarity in working relationships

4. Which of the following is ***not*** a part of social environment of Business ?

(a) Life expectancy

(b) Education system and literacy rates

(c) Consumption habits

(d) Money supply in the economy

5. Which of the following is ***not*** a function of middle level management ?

(a) Analysing the business environment and its implications for survival of the firm

(b) Interpreting the policies framed by top management

(c) Ensuring that their department has necessary personnel

(d) Motivating people in their department to achieve desired objectives

6. These days consumers are making eco-friendly and healthy choices and are saying no to all things made of plastic and replacing it with stainless steel and ceramic containers, thus forcing business to change as well. Identify the feature of business environment highlighted above :

(a) Totality of external sources

(b) Specific and general forces

(c) Inter-relatedness

(d) Dynamic nature

7. 8 नवम्बर, 2016 को भारत सरकार ने ₹ 500 तथा ₹ 1000 के नोटों का विमुद्रीकरण कर दिया । विमुद्रीकरण का अर्थ है :

(a) कुछ विशिष्ट उद्देश्यों के अतिरिक्त इन नोटों की विधि मान्यता समाप्त हो गई ।

(b) इन नोटों को बैंक में जमा नहीं किया जा सकता था परन्तु अन्य कार्यों के लिए इनका निर्बाध उपयोग किया जा सकता था ।

(c) इन नोटों को भारतीय रिज़र्व बैंक से सोने के सिक्कों में बदला जा सकता था ।

(d) इन नोटों को गृह कार्यों के लिए प्रयोग किया जा सकता था परन्तु व्यावसायिक कार्यों के लिए नहीं ।

8. टेलर ने प्रबंध एवं कामगारों दोनों के लिए पूर्ण मानसिक क्रान्ति की बात कही । इसका अर्थ था कि प्रबंध तथा कामगार को अपनी सोच में परिवर्तन करना चाहिए । प्रबंध को कम्पनी के लाभों को, यदि कुछ हैं, कामगारों के साथ साझा करना चाहिए । इसके साथ ही कामगारों को कठोर परिश्रम करना चाहिए तथा कम्पनी की अच्छाई के लिए परिवर्तनों को अपनाना चाहिए ।

उपर्युक्त में प्रकाशित प्रबंध का सिद्धांत है :

(a) विज्ञान पद्धति, न कि अँगूठा टेक नियम

(b) सहयोग, न कि व्यक्तिवाद

(c) सहयोग, न कि टकराव

(d) प्रत्येक व्यक्ति का उसकी अधिकाधिक क्षमता एवं समृद्धि के लिए विकास

9. केया लिमिटेड एक विख्यात ब्राण्ड के देसी घी का उत्पादन तथा भारत के विभिन्न प्रदेशों में इसकी आपूर्ति करने वाला एक बड़ा संगठन है । ये प्रतिदिन 10,000 लिटर देसी घी का उत्पादन करते हैं तथा इन्हें 250 मिलीलिटर, 500 मिलीलिटर तथा एक लिटर आकार के डिब्बों में पैक करते हैं । उत्पादन प्रबंधक प्रतिदिन गुणवत्ता नियंत्रण सुनिश्चित करने के लिए प्रत्येक आकार के प्रति दस डिब्बों में से एक डिब्बे की जाँच करता है ।

उपर्युक्त अनुच्छेद में चर्चित नियंत्रण प्रक्रिया का चरण है :

(a) निष्पादन मानकों का निर्धारण

(b) वास्तविक निष्पादन का मापन

(c) वास्तविक निष्पादन की मानकों से तुलना

(d) विचलनों का विश्लेषण

7. Government of India demonetised notes of ₹ 500 and ₹ 1000 on November 8, 2016. Demonetisation means :

(a) They ceased to be legal tender except for a few specified purposes.

(b) These notes could not be banked but could be freely used otherwise.

(c) These notes could be converted into gold coins from Reserve Bank of India.

(d) These notes could be used for household purposes but not for business purposes.

8. Taylor called for complete mental revolution on the part of both management and workers. It meant that management and workers should transform their thinking. Management should share the gains of the company, if any, with the workers. At the same time, workers should work hard and be willing to embrace change for the good of the company. The principle of management highlighted above is :

(a) Science, not the Rule of Thumb

(b) Cooperation, not Individualism

(c) Harmony, not Discord

(d) Development of Each and Every Person to His or Her Greatest Efficiency and Prosperity

9. Keya Ltd. is a large organisation manufacturing a popular brand of desi ghee and supplying it to various states of India. They manufacture 10,000 litres of desi ghee every day and pack in cartons of 250 ml, 500 ml and 1 litre sizes. The production manager ensures that one out of every ten cartons of each size is checked for quality control everyday.

The step of the controlling process discussed in the above para is :

(a) Setting performance standards

(b) Measurement of actual performance

(c) Comparison of actual performance with standards

(d) Analysing deviations

10. प्रतीक सिंह ने 'फैशन ज्वेल्स' नामक एक आभूषण स्टोर की स्थापना कार्यकारी युवा महिलाओं को आधुनिक डिज़ाइन के साथ कार्य पर पहनने वाले, हल्के आभूषण प्रस्तावित करने के लिए की । अच्छे आभूषण डिज़ाइनों ने न केवल कार्यकारी युवा महिलाओं के लिए आभूषणों को आकर्षक बनाया, अपितु इसे बाज़ार में एक प्रतियोगी बढ़त भी दी । आभूषण कार्यकारी महिलाओं में लोकप्रिय हो गए तथा 'फैशन ज्वेल्स' प्रथम वर्ष में ही तीन करोड़ रुपये का अर्जित लाभ दर्ज करने में सफल हुआ । उपर्युक्त स्थिति में प्रतीक सिंह द्वारा निष्पादित विपणन का कार्य था :

(a) पैकेजिंग तथा लेबलिंग

(b) प्रवर्तन (संवर्धन)

(c) ग्राहक सहायक सेवाएँ

(d) उत्पाद का रूपांकन एवं विकास

11. वह प्रक्रिया जो पहचान किए गए तथा अपेक्षित उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए कार्य-सम्बन्धों तथा कार्यों के स्पष्टीकरण द्वारा प्रभावी रूप से संसाधनों का उपयोग करके योजनाओं के क्रियान्वयन की पहल करती है, कहलाती है :

(a) संगठन करना

(b) नियंत्रण करना

(c) नियुक्तिकरण

(d) नियोजन करना

12. दो-स्तरीय-वितरण माध्यम के सही क्रम की पहचान कीजिए :

(a) उत्पादक → खुदरा व्यापारी → एजेंट → ग्राहक

(b) उत्पादक → ग्राहक → खुदरा व्यापारी → थोक व्यापारी

(c) उत्पादक → एजेंट → ग्राहक → खुदरा व्यापारी

(d) उत्पादक → थोक व्यापारी → खुदरा व्यापारी → ग्राहक

13. ___________ की स्थापना मुद्रा बाज़ार प्रपत्रों के लिए तैयार बाज़ार उपलब्ध कराने के विशिष्ट उद्देश्य के लिए की गई ।

(a) भारतीय डिस्काउंट फाइनेंस हाऊस

(b) भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड

(c) भारतीय रिज़र्व बैंक

(d) भारतीय स्टेट बैंक

10. Prateek Singh opened a jewellery store 'Fashion Jewels' offering workwear, light jewellery with modern designs for young working women. Good jewellery designs not only made the jewellery attractive for young working women, but also gave him a competitive edge in the market. The jewellery was a hit with working women and 'Fashion Jewels' was able to report a profit of ₹ 3 crore in the first year itself. The function of marketing performed by Prateek Singh in the above case was :

(a) Packaging and labelling

(b) Promotion

(c) Customer support service

(d) Product designing and development

11. The process that initiates implementation of plans by clarifying jobs and working relationships and effectively deploying resources for attainment of identified and desired results is known as :

(a) Organising

(b) Controlling

(c) Staffing

(d) Planning

12. Identify the correct sequence of two-level-channel of distribution :

(a) Manufacturer → Retailer → Agent → Customer

(b) Manufacturer → Consumer → Retailer → Wholesaler

(c) Manufacturer → Agent → Customer → Retailer

(d) Manufacturer → Wholesaler → Retailer → Consumer

13. ___________ has been established with the specific objective of providing a ready market for money market instruments.

(a) Discount Finance House of India

(b) Securities and Exchange Board of India

(c) Reserve Bank of India

(d) State Bank of India

14. राहुल 'रेक्सटर लिमिटेड' के अंश, जिनका व्यापार राष्ट्रीय शेयर बाज़ार में होता है, का क्रय करना चाहता है । उसका अनुमान है कि भविष्य में अंशों का मूल्य बढ़ जाएगा । इस उद्देश्य के लिए उसे कौन-से बाज़ार में जाना चाहिए ?

(a) मुद्रा बाज़ार

(b) प्राथमिक बाज़ार

(c) द्वितीयक बाज़ार

(d) (b) तथा (c) दोनों

15. *कथन I :* मूल्य समाज में व्यक्तियों के व्यवहार के लिए सामान्य नियम होते हैं जिन्हें सामान्य प्रथा तथा सिद्धांतों के आधार पर कार्य परिस्थितियों पर शोध के पश्चात् बनाया जाता है ।

कथन II : प्रबंध के सिद्धांतों को लागू करते समय, मूल्यों की अवहेलना नहीं की जा सकती क्योंकि व्यवसाय को समाज के प्रति सामाजिक तथा नैतिक उत्तरदायित्वों का निर्वहन करना होता है ।

नीचे दिए गए विकल्पों में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

(a) कथन I सत्य है तथा II असत्य है ।

(b) कथन II सत्य है तथा I असत्य है ।

(c) दोनों कथन सत्य हैं ।

(d) दोनों कथन असत्य हैं ।

16. निम्नलिखित में से कौन-सा भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड का एक विकास कार्य है ?

(a) प्रतिभूति बाज़ार के मध्यस्थों का प्रशिक्षण

(b) प्रतिभूति बाज़ार में उपयुक्त (सही) प्रचलनों को तथा व्यवहार संहिता को प्रोत्साहित करना

(c) निवेशक संरक्षण के लिए कदम उठाना

(d) कपटी तथा अनुचित व्यापार प्रथाओं की रोकथाम

14. Rahul wants to buy shares of 'Rexter Ltd.' which are being traded at the National Stock Exchange. He feels that the share prices will go up in the future. Which market should he approach for this purpose ?

(a) Money market

(b) Primary market

(c) Secondary market

(d) Both (b) and (c)

15. *Statement I :* Values are general rules for behaviour of individuals in society formed on the basis of common practice and principles after research in work situations.

Statement II : While practising principles of management, values cannot be neglected as businesses have to fulfil social and ethical responsibilities towards society.

Choose the correct option from the options given below :

(a) Statement I is true and II is false.

(b) Statement II is true and I is false.

(c) Both the statements are true.

(d) Both the statements are false.

16. Which of the following is a development function of Securities and Exchange Board of India ?

(a) Training of intermediaries of the securities market

(b) Promotion of fair practices and code of conduct in the securities market

(c) Undertaking steps for investor protection

(d) Prohibition of fraudulent and unfair trade practices

17. प्रवर्तन मिश्र का वह तत्त्व जिसमें जनता की नजरों में कम्पनी की छवि तथा इसके व्यक्तिगत उत्पादों के प्रवर्तन तथा संरक्षण हेतु विभिन्न कार्यक्रम सम्मिलित हैं, है :

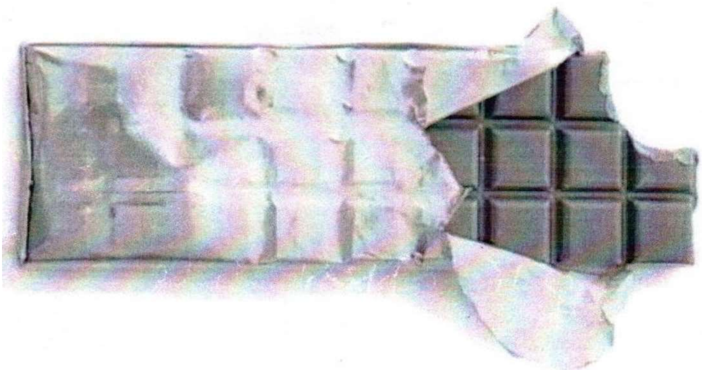
(a) व्यक्तिगत विक्रय

(b) जनसंपर्क

(c) विपणन

(d) विक्रय संवर्धन

18. नीचे दिए गए चित्र में दर्शाए गए चॉकलेट के पैकेजिंग का स्तर है :



(a) द्वितीयक पैकेजिंग

(b) परिवहन पैकेजिंग

(c) डिज़ाइनर पैकेजिंग

(d) प्राथमिक पैकेजिंग

19. प्रतिभूतियों को इलेक्ट्रॉनिक रूप में रखने की प्रक्रिया विभौतिकीकरण कहलाती है । निम्नलिखित में से कौन-सा कथन विभौतिकीकरण से संबंधित ***नहीं*** है ?

(a) अंशों का एक एकल खाते के माध्यम से सहज हस्तांतरण तथा व्यापार निपटान

(b) डीमैट प्रतिभूतियों को ऋण लेने के लिए रेहन या गिरवी रखा जा सकता है

(c) शेयर प्रमाणपत्रों की हानि, चोरी अथवा धोखाधड़ी का कोई खतरा नहीं

(d) विद्यमान भौतिक अंशों को इलेक्ट्रिक रूप में परिवर्तित नहीं किया जा सकता है

17. The element of promotion mix which involves a variety of programmes designed to promote or protect a company's image and its individual products in the eyes of the public is :

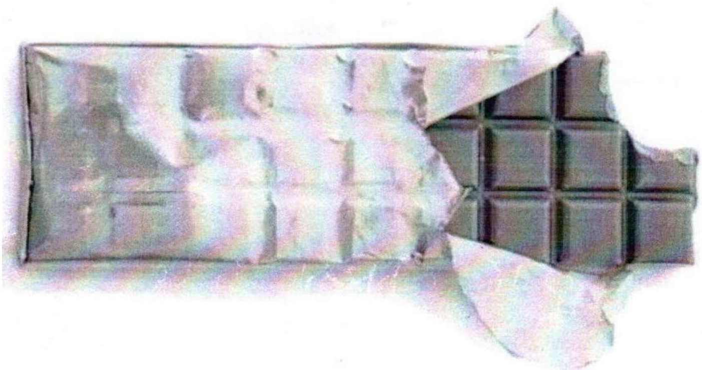
(a) Personal selling

(b) Public relations

(c) Marketing

(d) Sales promotion

18. The level of packaging of the chocolate shown in the picture below is :



(a) Secondary packaging

(b) Transportation packaging

(c) Designer packaging

(d) Primary packaging

19. The process of holding securities in electronic form is called dematerialisation. Which of the following statement does ***not*** relate to dematerialisation ?

(a) Smooth transfer and settlement of trade through a single account in shares

(b) Demat securities can be pledged or hypothecated to get loans

(c) No danger of loss, theft or forgery of share certificates

(d) Existing physical shares cannot be converted into electronic form

20. कॉलम II में दी गई विभिन्न संप्रेषण बाधाओं का मिलान कॉलम I में दिए गए उनके संबंधित वर्गों से कीजिए :

कॉलम I		*कॉलम II*	
P.	संकेतीय बाधाएँ	(i)	अविश्वास
Q.	मनोवैज्ञानिक बाधाएँ	(ii)	उपयुक्त प्रोत्साहनों का अभाव
R.	संगठनिक बाधाएँ	(iii)	विभिन्न अर्थों सहित संकेतक
S.	व्यक्तिगत बाधाएँ	(iv)	पद

(a) P–(i), Q–(ii), R–(iii), S–(iv)

(b) P–(iv), Q–(iii), R–(i), S–(ii)

(c) P–(iii), Q–(i), R–(iv), S–(ii)

(d) P–(iii), Q–(ii), R–(iv), S–(i)

21. प्रवीण तथा नवीन मित्र हैं । 'हिन्दू मेडिकल कॉलेज' से अपनी एम.बी.बी.एस. पूरी करने के पश्चात् प्रवीण पेशेवर बन गया । नवीन ने अपनी एम.बी.ए., आई.आई.एम. बैंगलोर से पूरी की । प्रवीण के साथ एक चर्चा में, नवीन ने कहा कि वह भी एक पेशेवर है तथा एक बहुराष्ट्रीय कम्पनी में अच्छे पारिश्रमिक के साथ वरिष्ठ प्रबंधक के पद पर कार्यरत है । प्रवीण को इस बात पर यकीन नहीं हुआ कि नवीन एक पेशेवर था जबकि उसे ज्ञात था कि आजकल प्रबंधकीय व्यावसायिक संगठनों पर जोर बढ़ता जा रहा है । प्रवीण ने अपने विचार के समर्थन में तीन कारण दिए । उन तीन कारणों को समझाइए जो प्रवीण द्वारा दिए गए होंगे । *3*

20. Match the various communication barriers given in Column II with their respective categories given in Column I :

	Column I		*Column II*
P.	Semantic Barriers	(i)	Distrust
Q.	Psychological Barriers	(ii)	Lack of proper incentives
R.	Organisational Barriers	(iii)	Symbols with different meanings
S.	Personal Barriers	(iv)	Status

(a) P–(i), Q–(ii), R–(iii), S–(iv)

(b) P–(iv), Q–(iii), R–(i), S–(ii)

(c) P–(iii), Q–(i), R–(iv), S–(ii)

(d) P–(iii), Q–(ii), R–(iv), S–(i)

21. Praveen and Naveen are friends. Praveen became a professional after completing his MBBS from 'Hindu Medical College'. Naveen completed his MBA from IIM, Bangalore. In a discussion with Praveen, Naveen said that he too is a professional and is working with a multinational company as a senior manager getting a good package. Praveen was not convinced about the fact that Naveen was a professional in spite of being aware that nowadays there is increasing emphasis on managed business concerns. Praveen gave three reasons in support of his opinion. Explain the three reasons that Praveen might have given. *3*

22. मानव संसाधन किसी भी संगठन की सबसे महत्त्वपूर्ण परिसम्पत्तियाँ हैं । किसी भी संगठन में लक्ष्य प्राप्ति की योग्यता इसके मानव संसाधनों की गुणवत्ता पर निर्भर करती है । 'एलाइड एण्ड संस' के महाप्रबंधक ने आई.आई.एम. से स्नातक, वित्त में विशिष्टता प्राप्त, पवन राय को विपणन प्रबंधक के रूप में नियुक्त किया । मासिक मूल्यांकन पर पाया गया कि पवन राय का निष्पादन अपेक्षा अनुरूप नहीं था तथा वह संगठन के मासिक लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर सका । कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी (सी.ई.ओ.) ने मामले की जाँच करने के लिए कहा । सी.ई.ओ. को बताया गया कि पवन राय की विशेषज्ञता वित्त में थी परन्तु उसकी नियुक्ति विपणन प्रबंधक के रूप में की गई । सी.ई.ओ. ने महाप्रबंधक के साथ इस मामले पर चर्चा की तथा उन्हें सही व्यक्ति को सही पद पर नियुक्त करने का महत्त्व समझाया । उसने आगे यह भी समझाया कि यह न केवल उच्च निष्पादन की ओर ले जाएगा अपितु अन्य बहुत से लाभ भी प्रदान करेगा । सी.ई.ओ. द्वारा महाप्रबंधक को सही पद पर सही व्यक्ति की नियुक्ति के समझाए गए लाभों के अतिरिक्त तीन अन्य लाभों का उल्लेख कीजिए जिन्हें उपर्युक्त अनुच्छेद में नहीं दिया गया है । *3*

23. (क) प्रबंध के 'नियंत्रण' कार्य के महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं को समझाइए । *3*

अथवा

(ख) 'नियोजन तथा नियंत्रण प्रबंध के दो अविभाज्य जुड़वाँ हैं ।' किन्हीं तीन बिन्दुओं की सहायता से नियोजन तथा नियंत्रण के मध्य संबंध को समझाइए । *3*

24. (क) निम्नलिखित के आधार पर 'पूँजी बाज़ार' तथा 'मुद्रा बाज़ार' में अन्तर स्पष्ट कीजिए : *3*

(i) प्रतिभागी

(ii) निवेश राशि

(iii) सुरक्षा

अथवा

(ख) भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड के किन्हीं तीन विनियामक (नियमन कर्त्ता) कार्यों का उल्लेख कीजिए । *3*

22. Human resources are the most important asset of an organisation. The ability of an organisation to achieve its goal depends upon the quality of its human resources. The General Manager of 'Allied and Sons' appointed an IIM graduate, Pawan Rai, specialised in finance as Marketing Manager. On monthly evaluation, it was found that Pawan Rai's performance was not up to expectations and he was not able to meet the monthly targets of the organisation. The Chief Executive Officer (CEO) of the company asked for investigation into the matter. The CEO was told that Pawan Rai has a specialisation in finance but was appointed as a Marketing Manager. The CEO discussed this matter with the General Manager and explained to him the importance of putting the right person at the right job. He further explained that it would not only lead to higher performance but would also provide many other benefits. Besides the benefits of putting the right man at the right job, state the three other benefits which the CEO might have explained to the General Manager that are not given in the above para. *3*

23. (a) Explain any three points of importance of 'Controlling' function of management. *3*

OR

(b) 'Planning and Controlling are inseparable twins of management.' Explain the relationship between planning and controlling with the help of any three points. *3*

24. (a) Distinguish between 'Capital market' and 'Money market' on the basis of : *3*

(i) Participants

(ii) Investment outlay

(iii) Safety

OR

(b) State any three regulatory functions of the Securities and Exchange Board of India. *3*

25. (क) निम्नलिखित की पहचान कीजिए तथा समझाइए : 4

(i) यह एक कार्य-उन्मुखी प्रक्रिया है जो चालू कार्यों पर कर्मचारियों के निष्पादन में सुधार लाती है तथा उन्हें किसी अपेक्षित कार्य के लिए तैयार करती है ।

(ii) यह एक आजीविका-उन्मुखी प्रक्रिया है जो कर्मचारियों को संपूर्ण विकास के योग्य बनाती है ।

अथवा

(ख) भर्ती के ऐसे किन्हीं दो स्रोतों को समझाइए जो संगठन में विभिन्न पदों के लिए नए लोगों का प्रवेश सुनिश्चित करते हैं तथा चयन के लिए विस्तृत विकल्प प्रदान करते हैं । 4

26. (क) लोगों को प्रभावित करने वाली उस प्रक्रिया को पहचानिए तथा उसकी किन्हीं तीन विशेषताओं का उल्लेख कीजिए जिसमें समूह के लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए लोग अपनी इच्छानुसार तथा उत्साहपूर्वक कार्य करने का प्रयास करते हैं । 4

अथवा

(ख) अपेक्षित लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए लोगों को कार्य के लिए प्रेरित करने की प्रक्रिया कुछ अवधारणाओं पर आधारित है । ऐसी किन्हीं चार अवधारणाओं का उल्लेख कीजिए । 4

27. 'गैलेक्सी एंटरप्राइज़ेज' के प्रबंधकों को संप्रेषण अवरोधकों के कारण बहुत सी समस्याओं का सामना करना पड़ा जिससे अविश्वास तथा गलतफ़हमी का पर्यावरण बन गया ।

'गैलेक्सी एंटरप्राइज़ेज' में संप्रेषण प्रभाविता को सुधारने के लिए कोई चार उपाय सुझाइए । 4

28. उस निर्णय को प्रभावित करने वाले किन्हीं चार कारकों का उल्लेख कीजिए जो एक कम्पनी द्वारा अर्जित लाभों में से कितने को बाँटा जाए तथा कितने को व्यवसाय में रखा जाए से संबंधित है । 4

25. (a) Identify and explain the following : *4*

(i) It is a job-oriented process which attempts to improve the performance of employees on the current job and prepares them for any intended job.

(ii) It is a career-oriented process which enables the overall growth of the employee.

OR

(b) Explain any two sources of recruitment for various job positions which bring new blood in the organisation and provide wider choice. *4*

26. (a) Identify and state any three features of the process of influencing people so that they strive willingly and enthusiastically towards the achievement of group goals. *4*

OR

(b) The process of stimulating people to action to accomplish desired goals is based on certain assumptions. State four such assumptions. *4*

27. Managers in 'Galaxy Enterprises' faced lot of issues due to barriers in communication leading to creation of an environment of distrust and misunderstanding.

Suggest any four measures to improve communication effectiveness in 'Galaxy Enterprises'. *4*

28. State any four factors affecting the decision which relates to how much of the profits earned by a company will be distributed and how much will be retained in the business. *4*

29. कावेरी अपने संगठन के भविष्य के प्रचालनों का वित्तीय ब्लूप्रिंट बनाने में व्यस्त है । उसका विश्वास है कि विस्तृत कार्य योजना अपशिष्ट तथा दोहरे प्रयासों को कम करती है । जबकि उसकी मित्र सना सोचती है कि इस अनिश्चित तथा गतिशील विश्व में इस प्रकार की योजनाएँ नहीं चल सकेंगी । कावेरी पुन: अपने कथन पर जोर डालती है तथा समझाती है कि यह वित्तीय ब्लूप्रिंट क्यों आवश्यक है ।

अवधारणा की पहचान कीजिए तथा इसके महत्त्व के ऐसे तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए जिनका वर्णन उपर्युक्त अनुच्छेद में नहीं किया गया हो । *4*

30. 'एम.वी.टी. लिमिटेड' सौंदर्य प्रसाधनों का उत्पादन करने वाली एक अग्रणीय कम्पनी है । उपभोक्ताओं की समस्याओं का निवारण करने हेतु इसका स्वयं का उपभोक्ता सेवा तथा शिकायत निवारण केन्द्र है । एक नीति के अनुसार उपभोक्ताओं से प्रतिक्रिया तथा शिकायतें प्राप्त करने के लिए इसके उपभोक्ता सेवा एवं शिकायत निवारण केन्द्र का मोबाइल फोन नम्बर इसके सभी लेबलों पर मुद्रित होता है । यदि उत्पाद अथवा सेवा उनकी अपेक्षाओं के अनुरूप नहीं है तो यह उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों तथा उपलब्ध राहतों के विषय में शिक्षित करने के लिए विभिन्न कार्यक्रम भी चलाती है ।

कम्पनी द्वारा प्रवर्तित किए जाने वाले उपभोक्ताओं के दो अधिकारों को समझाइए । *4*

31. (क) 'औपचारिक संगठन' का क्या अर्थ है ? औपचारिक संगठन के किन्हीं चार लाभों का उल्लेख कीजिए । *6*

अथवा

(ख) संगठन के 'विभागात्मक ढाँचे' का अर्थ दीजिए । इस ढाँचे के किन्हीं चार लाभों का उल्लेख कीजिए । *6*

29. Kaveri is busy in preparing the financial blueprint for her organisation's future operations. She feels that detailed plans of action reduce waste and duplication of efforts. However, her friend, Sana feels that in an uncertain and dynamic world, this type of planning may not work. Kaveri again stresses on her statement and explains why this financial blueprint is important.

Identify the concept and state three points of its importance in addition to those explained in the above para. *4*

30. 'MVT Ltd.' is a leading cosmetic manufacturing company. It has its own consumer service and grievance redressal centre to address consumer concerns. The mobile phone number of the consumer service and grievance redressal cell is printed on the labels of all its products as a policy to get feedback or complaints from their consumers. It also runs various programmes to educate the consumers about their rights and reliefs available to them in case a product or service falls short of their expectations.

Explain the two rights of the consumers which are being promoted by the company. *4*

31. (a) What is meant by 'Formal Organisation' ? State any four advantages of Formal Organisation. *6*

OR

(b) Give the meaning of 'Divisional Structure' of an organisation. State any four advantages of this structure. *6*

32. (क) 'उत्पादन के स्थान से वितरण के स्थान तक वस्तुओं का भौतिक रख-रखाव तथा आवागमन (पहुँचाना) विपणन मिश्र का एक महत्त्वपूर्ण तत्त्व है ।' *6*

(i) इस तत्त्व का नाम दीजिए एवं इसका उल्लेख कीजिए ।

(ii) इस तत्त्व के किन्हीं तीन मुख्य घटकों को समझाइए ।

अथवा

(ख) 'यह एक फर्म की आगम (आय) तथा लाभ को प्रभावित करने वाला अकेला अत्यधिक महत्त्वपूर्ण तत्त्व है ।' विपणन मिश्र के इस तत्त्व का नाम दीजिए तथा इसका उल्लेख कीजिए । विपणन मिश्र के इस तत्त्व के निर्धारण को प्रभावित करने वाले किन्हीं तीन कारकों को समझाइए । *6*

33. राष्ट्रीय स्तर की एक प्रतियोगिता के लिए महाविद्यालय की क्रिकेट टीम को प्रशिक्षित करने के लिए स्पोर्ट्स कॉलेज, इन्दौर ने एक मशहूर क्रिकेट प्रशिक्षक आलम रज़ा की नियुक्ति की । पहली ही बैठक में महाविद्यालय के प्रधानाचार्य ने घोषणा की कि खिलाड़ी महाविद्यालय के साथ एक समझौता करेंगे । समझौते में खिलाड़ियों के मैदान में पहुँचने के समय तथा अन्य नियमों एवं विनियमों का उल्लेख होगा । समझौते तथा नियमों का पालन न करने पर उचित दंड की व्यवस्था होगी । कार्य निष्पादन में होने वाली किसी भी भ्रम को रोकने के लिए महाविद्यालय के प्रधानाचार्य ने यह घोषणा भी की कि खिलाड़ी प्रशिक्षक से आदेश लेंगे तथा वे केवल प्रशिक्षक के प्रति ही उत्तरदायी होंगे । प्रशिक्षक जीत के लिए खिलाड़ियों को प्रशिक्षित करने के लिए दृढ़ निश्चयी था क्योंकि पूरा उत्तरदायित्व उसके कंधों पर था । उसने टीम के सदस्यों के मध्य आपसी सद्भाव तथा अपनेपन की भावना को प्रोत्साहित किया । वह अनुभव करता था की इसके बिना जीतना कठिन था । खिलाड़ी भी उत्साहित थे तथा प्रशिक्षण पूरे जोर से आरम्भ हो गया ।

उपर्युक्त परिस्थिति में चर्चित प्रबंध के तीन सिद्धांतों की पहचान कीजिए तथा समझाइए । *6*

34. 31 मार्च, 2022 को समाप्त हुए वर्ष में 'डायमंड लॉजिस्टिक्स कम्पनी' की कुल बिक्री ₹ 25 लाख थी । 15 अप्रैल, 2022 को हुई बोर्ड की एक बैठक में अगले वर्ष कुल बिक्री को ₹ 45 लाख तक बढ़ाए जाने का निर्णय लिया गया । इस उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए व्यावसायिक पर्यावरण को ध्यान में रखते हुए एक विस्तृत योजना बनाई गई । कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी ने भी एक योजना जारी की जो न केवल प्रबंधकों की सोच एवं उनके निर्णय लेने को निर्देशित करेगी अपितु उनकी ऊर्जा को इस लक्ष्य की प्राप्ति हेतु दिशा देगी ।

उपर्युक्त अनुच्छेद में चर्चित की गई तीन प्रकार की योजनाओं की पहचान कीजिए तथा समझाइए । *6*

32. (a) 'The physical handling and movement of goods from the place of production to the place of distribution is an important element of marketing mix.'

(i) Name and state the element.

(ii) Explain any three main components of this element. *6*

OR

(b) 'It is the single most important element affecting the revenue and profits of a firm.' Name and state this element of marketing mix. Explain any three factors affecting the determination of this element of marketing mix. *6*

33. A famous cricket coach, Alam Raza was hired by Sports College, Indore to coach the college cricket team for a National level competition. In the first meeting itself, the Principal of the college announced that the players would enter into an agreement with the college. The agreement would state the reporting time for players on the field and other rules and regulations. Failure to obey the agreement and rules would lead to judicious application of penalties. It was also announced by the College Principal that the players would receive orders from the coach and they would all be responsible only to the coach, to prevent confusion regarding tasks to be done. The coach was very determined to train the players to win, as the entire responsibility was on his shoulders. He promoted the spirit of mutual trust and belongingness among the team members without which he felt it would be difficult to win. The players were also enthusiastic and the training started in full swing.

Identify and explain the three principles of management discussed in the above case. *6*

34. 'Diamond Logistics Company' had a turnover of ₹ 25 lakh during the year ended 31^{st} March, 2022. In a board meeting held on 15^{th} April, 2022, it was decided to achieve a turnover of ₹ 45 lakh for the next year. To accomplish this objective after taking into consideration the business environment, a comprehensive plan was drawn. The Chief Executive Officer (CEO) of the company also released a plan that would not only guide the thinking of the managers and their decision-making but also channelise their energies towards achievement of this target.

Identify and explain the three types of plans discussed in the above para. *6*

Series EF1GH/4

SET~1

प्रश्न-पत्र कोड
Q.P. Code **66/4/1**

रोल नं.
Roll No.

परीक्षार्थी प्रश्न-पत्र कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।
Candidates must write the Q.P. Code on the title page of the answer-book.

व्यावसायिक अध्ययन

BUSINESS STUDIES

*

निर्धारित समय : 3 घण्टे *अधिकतम अंक : 80*

Time allowed : 3 hours *Maximum Marks : 80*

नोट / NOTE :

(i) *कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **23** हैं ।*
*Please check that this question paper contains **23** printed pages.*

(ii) *प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।*
Q.P. Code given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.

(iii) *कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **34** प्रश्न हैं ।*
*Please check that this question paper contains **34** questions.*

(iv) ***कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।***
Please write down the serial number of the question in the answer-book before attempting it.

(v) *इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है । प्रश्न-पत्र का वितरण पूर्वाह्न में 10.15 बजे किया जाएगा । 10.15 बजे से 10.30 बजे तक छात्र केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे ।*
15 minute time has been allotted to read this question paper. The question paper will be distributed at 10.15 a.m. From 10.15 a.m. to 10.30 a.m., the students will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

सामान्य निर्देश :

निम्नलिखित निर्देशों को बहुत सावधानी से पढ़िए और उनका सख़्ती से पालन कीजिए :

(i) *इस प्रश्न-पत्र में* ***34*** *प्रश्न हैं ।* ***सभी*** *प्रश्न* ***अनिवार्य*** *हैं ।*

(ii) *प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने अंकित हैं ।*

(iii) *उत्तर संक्षिप्त तथा बिंदुवार होने चाहिए ।*

(iv) ***3*** *अंकों के प्रश्नों के उत्तर 50 से 75 शब्दों में लिखे जाने चाहिए ।*

(v) ***4*** *अंकों के प्रश्नों के उत्तर लगभग 150 शब्दों में लिखे जाने चाहिए ।*

(vi) ***6*** *अंकों के प्रश्नों के उत्तर लगभग 200 शब्दों में लिखे जाने चाहिए ।*

(vii) *प्रत्येक प्रश्न के सभी भागों के उत्तर एक साथ लिखे जाने चाहिए ।*

प्रश्न संख्या ***1*** *से* ***20*** *तक बहुविकल्पीय प्रश्न (MCQ) हैं, जिनमें प्रत्येक का* ***1*** *अंक है ।* *20×1=20*

1. 'पद प्रस्ताव' के पश्चात् चयन प्रक्रिया का अगला चरण है :

(a) डॉक्टरी परीक्षण (b) चयन निर्णय

(c) रोज़गार साक्षात्कार (d) रोज़गार समझौता

2. नियोजन में, सामान्यत: प्रबंधकों को पूर्व-निर्धारित योजनाओं का अनुसरण करना होता है तथा वे इसमें परिवर्तन करने की स्थिति में नहीं होते हैं । इस कथन से नियोजन की निम्नलिखित सीमा प्रकाशित होती है :

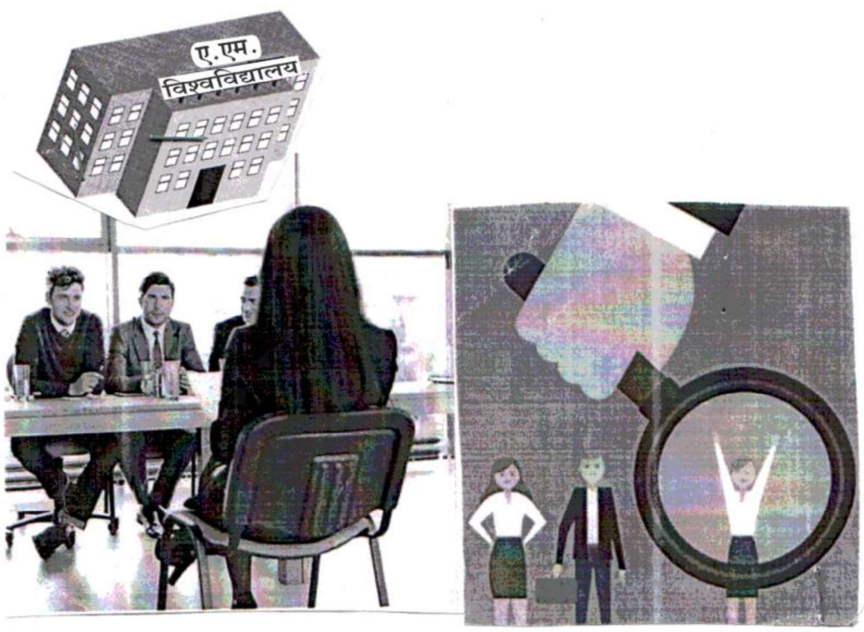
(a) नियोजन गतिशील पर्यावरण में काम नहीं करता

(b) नियोजन सफलता का आश्वासन नहीं देता

(c) नियोजन दृढ़ता उत्पन्न करता है

(d) नियोजन समय नष्ट करता है

3. नीचे दिए गए चित्र द्वारा भर्ती के जिस बाह्य स्रोत की व्याख्या की गई है, उसकी पहचान कीजिए ।



(a) कर्मचारियों द्वारा अनुशंसा (b) जॉबर एवं ठेकेदार

(c) महाविद्यालय/विश्वविद्यालय से भर्ती (d) रोज़गार कार्यालय

General Instructions :

Read the following instructions very carefully and strictly follow them :

(i) *This question paper contains **34** questions. **All** questions are **compulsory**.*

(ii) *Marks are indicated against each question.*

(iii) *Answers should be brief and to the point.*

(iv) *Answers to questions carrying **3** marks may be from 50 to 75 words.*

(v) *Answers to questions carrying **4** marks may be in about 150 words.*

(vi) *Answers to questions carrying **6** marks may be in about 200 words.*

(vii) *Attempt all parts of a question together.*

*Questions **1** to **20** are Multiple Choice Questions (MCQs), carrying **1** mark each.* *20×1=20*

1. The next step in the process of selection after 'Job offer' is :

(a) Medical examination (b) Selection decision

(c) Employment interview (d) Contract of employment

2. In planning, generally managers have to follow pre-determined plans and they are not in a position to change it. This statement highlights the following limitation of planning :

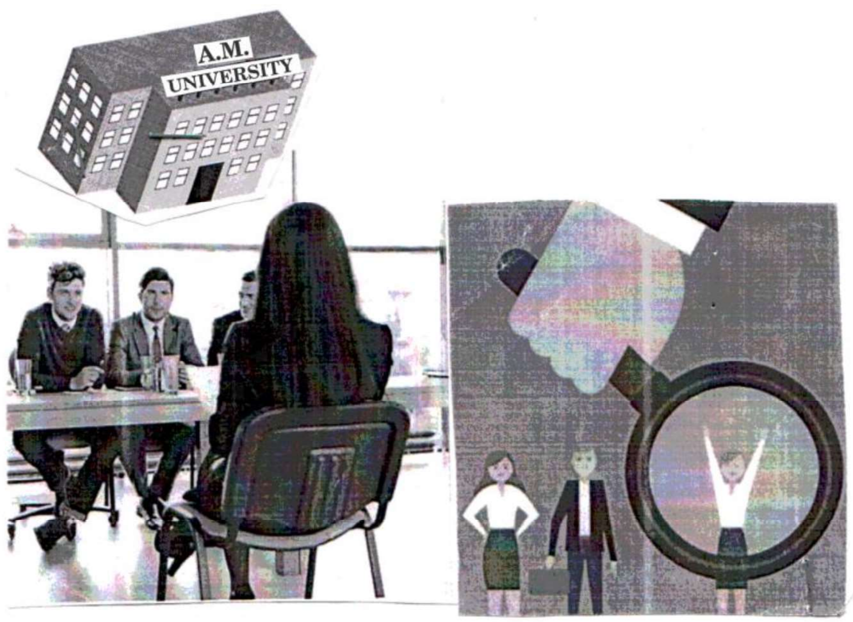
(a) Planning may not work in a dynamic environment

(b) Planning does not guarantee success

(c) Planning leads to rigidity

(d) Planning is time-consuming

3. Identify the external source of recruitment illustrated by the picture given below :



(a) Recommendation of Employees (b) Labour Contractors

(c) Campus Recruitment (d) Employment Exchange

4. दिवाली के अवसर पर सेक्टर 15 नोएडा की आवास कल्याण संस्था (आर.डब्ल्यू.ए.) ने दिवाली मेला आयोजित करने का निर्णय लिया । उन्होंने आयोजित की जाने वाली सभी गतिविधियों की सूची बनाई, प्रकृति के अनुसार उनको वर्गीकृत किया तथा गतिविधियों/कर्तव्यों को संस्था के विभिन्न लोगों को सौंप दिया । मेला समाप्त होने के पश्चात् देखा गया कि यह सफल नहीं हुआ । इसके कारणों का विश्लेषण करने पर आर.डब्ल्यू.ए. के अध्यक्ष को पता चला कि संगठन में केवल कार्य को सौंपना ही पर्याप्त नहीं था । उसने देखा कि संगठन प्रक्रिया का एक महत्त्वपूर्ण चरण अनुपस्थित था । निम्नलिखित में से उस चरण की पहचान कीजिए :

(a) कर्तव्यों का निर्धारण

(b) अधिकार एवं वृतांत (रिपोर्टिंग) संबंध स्थापन

(c) कार्य की पहचान तथा विभाजन

(d) विभागीकरण

5. प्रबंध अच्छे गुणों वाले उत्पादों तथा सेवाओं को प्रदान करने में सहायता प्रदान करता है, रोज़गार के अवसरों का सृजन करता है, लोगों के भले के लिए नई प्रौद्योगिकी अपनाता है तथा वृद्धि एवं विकास के मार्ग की ओर ले जाता है ।

यह प्रबंध के महत्त्व के निम्नलिखित बिन्दु पर प्रकाश डालता है :

(a) प्रबंध समूह लक्ष्यों को प्राप्त करने में सहायता करता है ।

(b) प्रबंध एक गतिशील संगठन का सृजन करता है ।

(c) प्रबंध समाज के विकास में सहायता करता है ।

(d) प्रबंध व्यक्तिगत लक्ष्यों की प्राप्ति में सहायता करता है ।

6. हितेष तथा रीना उद्यमी हैं । उन्होंने ध्यान दिया कि प्रत्येक वर्ष भारत की राजधानी दिल्ली में अक्टूबर तथा नवम्बर के महीनों में वायु की खराब गुणवत्ता तथा प्रदूषण स्तर में बढ़ोतरी देखी जाती है । उन्होंने यह भी देखा कि आजकल लोग जीवन की गुणवत्ता के विषय में अधिक चिन्ता करते हैं । इस आवश्यकता का अनुभव करते हुए, उन्होंने एक नया 'प्रदूषण-विरोधी W-98 मास्क' बाज़ार में उतारा । यह न केवल प्रदूषण से लड़ने में सहायक था अपितु लोगों की जीवन प्रत्याशा को भी बढ़ा रहा था । उनका यह उद्यम बहुत सफल हुआ क्योंकि कोई प्रतियोगी नहीं था ।

निम्नलिखित में से उपर्युक्त में प्रकाशित व्यावसायिक पर्यावरण के महत्त्व की पहचान कीजिए :

(a) व्यावसायिक पर्यावरण खतरों की पहचान एवं समय से पहले चेतावनी में सहायक है ।

(b) व्यावसायिक पर्यावरण उपयोगी संसाधनों के दोहन में सहायक है ।

(c) व्यावसायिक पर्यावरण निष्पादन सुधार में सहायक है ।

(d) व्यावसायिक पर्यावरण संभावनाओं/अवसरों की पहचान करने एवं पहल करने के लिए फर्म को योग्य बनाता है ।

4. Resident Welfare Association (RWA) of Noida, Sector 15 decided to organise Diwali mela on the eve of Diwali. They listed all the activities to be done, grouped them as per their nature and assigned the activities/duties to different people of their association. After completion of the mela they found that it was not a success. While analysing the reasons the President of RWA found that mere allocation of work was not enough in the organisation. He found that an important step in the organising process was missing. Identify the step from the following :

(a) Assignment of duties

(b) Establishing authority and reporting relationships

(c) Identification and division of work

(d) Departmentalisation

5. Management helps in providing good quality products and services, creating employment opportunities, adopting new technology for the greater good of the people and leads the path towards growth and development.

This highlights the following point of importance of management :

(a) Management helps in achieving group goals.

(b) Management creates a dynamic organisation.

(c) Management helps in the development of society.

(d) Management helps in achieving personal objectives.

6. Hitesh and Reena are entrepreneurs. They noticed that every year in the months of November and December, Delhi, the capital city of India, witnesses poor air quality and rise in pollution levels. They also observed that nowadays people are more concerned about quality of life. Sensing the need, they were the first to bring into the market a new 'Anti-Pollution W-98 Mask' which was not only helpful in combating the pollution but also in increasing the life expectancy of people. Their venture saw a massive success as there was no competitor.

From the following, identify the importance of Business Environment highlighted above :

(a) Business Environment helps the firm to identify threats and early warning signals.

(b) Business Environment helps in tapping useful resources.

(c) Business Environment helps in improving performance.

(d) Business Environment enables the firm to identify the opportunities and in getting the first mover advantage.

7. नीरज 'ट्यूलिप पब्लिक स्कूल' का निदेशक है जिसमें 2000 विद्यार्थी हैं । विद्यालय में दो मुख्य-अध्यापक हैं — एक वरिष्ठ कक्षाओं के लिए तथा दूसरा कनिष्ठ कक्षाओं के लिए । वरिष्ठ मुख्य-अध्यापक के पर्यवेक्षण में 50 अध्यापक हैं तथा कनिष्ठ मुख्य-अध्यापक के पर्यवेक्षण में 60 अध्यापक हैं । वरिष्ठ मुख्य-अध्यापक के पर्यवेक्षण में कार्य करने वाला कोई भी अध्यापक खुश एवं संतुष्ट नहीं है जिससे वरिष्ठ कक्षाओं का परीक्षा परिणाम प्रभावित होता है । दूसरी तरफ कनिष्ठ मुख्य-अध्यापक के पर्यवेक्षण में कार्य करने वाले अध्यापक अपने कर्तव्यों का निष्पादन स्वेच्छापूर्वक करते हैं तथा अपने उद्देश्यों को प्राप्त करते हैं । सभी अध्यापक प्रसन्न तथा संतुष्ट हैं । निदेशक, नीरज ने अनुभव किया कि कितनी अच्छी तरह से कनिष्ठ मुख्य-अध्यापक अपनी कक्षाओं का प्रबंधन कर रहा था ।

उपर्युक्त में चर्चित प्रबंध की विशेषता है :

(a) प्रबंध एक उद्देश्यपूर्ण प्रक्रिया है

(b) प्रबंध एक गतिशील कार्य है

(c) प्रबंध एक अमूर्त शक्ति है

(d) प्रबंध एक निरन्तर चलने वाली प्रक्रिया है

8. प्लास्टिक के बर्तनों का उपयोग व्यवसाय अथवा व्यक्तिगत उपयोग के लिए अधिकतर कम लागत तथा सुविधाजनक विकल्प के रूप में किया जाता है । ये बर्तन कम वजनी तथा परिवहन के लिए सरल होते हैं एवं इन्हें साफ करने व पुन: उपयोग के बजाय आसानी से खत्म किया जा सकता है । लेकिन स्वास्थ्य के दृष्टिकोण से प्लास्टिक के बर्तन हानिकारक हैं तथा विभिन्न पर्यावरणीय मुद्दे (समस्याएँ) उत्पन्न करते हैं । आजकल स्वास्थ्य तथा तंदुरुस्ती प्रवृत्ति लोकप्रिय हो रही है । लोग विभिन्न विकल्पों को खोज रहे हैं तथा कागज के बने, स्टील तथा ग्लास के बने बर्तनों को अपना रहे हैं जिससे इन उत्पादों की माँग अत्यधिक बढ़ गई है ।

उपर्युक्त अनुच्छेद में व्यावसायिक पर्यावरण के एक महत्त्वपूर्ण आयाम की चर्चा की गई है, जो है :

(a) आर्थिक पर्यावरण

(b) सामाजिक पर्यावरण

(c) प्रौद्योगिकीय पर्यावरण

(d) राजनीतिक पर्यावरण

7. Neeraj is the Director of 'Tulip Public School' having 2000 students. There are two Headmasters — one for Senior classes and another for Junior classes. 50 teachers are under the supervision of the Senior Headmaster and 60 teachers under the supervision of the Junior Headmaster. No teacher working under the supervision of the Senior Headmaster is happy and satisfied, which is affecting the result of the Senior classes. On the other hand the teachers working under the supervision of the Junior Headmaster are performing their duties willingly and achieving their objectives. All the teachers are happy and satisfied. The Director, Neeraj can feel how nicely the Junior Headmaster was managing his classes.

The characteristic of management discussed above is :

(a) Management is a goal-oriented process

(b) Management is a dynamic function

(c) Management is an intangible force

(d) Management is a continuous process

8. Plastic utensils are often used as a low cost, convenient option for business or personal use. These utensils are lightweight, easy to transport and can be disposed off easily instead of cleaned and reused. But plastic utensils are harmful from health point of view and create various environmental issues. Nowadays health and fitness trend is becoming popular. People are looking for different alternatives and have started opting for paper-made, steel or glass utensils which has tremendously increased the demand of these products.

The above para discusses an important dimension of Business Environment which is :

(a) Economic Environment

(b) Social Environment

(c) Technological Environment

(d) Political Environment

9. निम्नलिखित में से कौन-सा प्रबंध का कार्य लक्ष्यों की प्रगति का मापन करता है तथा संगठन को सही मार्ग पर प्रशस्त करता है ताकि संगठनात्मक लक्ष्यों को प्राप्त किया जा सके ?

(a) नियोजन (b) नियुक्तिकरण

(c) निर्देशन (d) नियंत्रण

10. 'ए.एन. स्टेशनरी लिमिटेड' स्टेशनरी की विभिन्न वस्तुओं जैसे पेंसिल, रबड़, जेल-पेन, बाल-पेन, आदि के निर्माता हैं । उत्पादक प्रबंधक, घनश्याम उत्पादन की कुशलता के विषय में बहुत रुचि रखता है जिसका मापन वह उत्पादित इकाइयों तथा एक बैच में दोषपूर्ण इकाइयों की गणना करके करता है । ऐसा करके वह प्रबंध के एक महत्त्वपूर्ण कार्य का निष्पादन कर रहा है, जो है :

(a) निर्देशन (b) नियंत्रण

(c) संगठन (d) नियोजन

11. प्रशिक्षण की वह विधि जिसमें कक्षा में वास्तविक कार्य पर्यावरण का सृजन किया जाता है तथा कर्मचारी उन्हीं सामग्रियों, फाइलों तथा उपकरणों का उपयोग करते हैं जिनकी आवश्यकता उन्हें अपने दैनिक कार्यों में उपयोग के लिए होती है, यह है :

(a) प्रकोष्ठ प्रशिक्षण (b) स्थानबद्ध प्रशिक्षण

(c) परिचय प्रशिक्षण (d) प्रशिक्षणार्थी प्रशिक्षण

12. *कथन I :* किसी भी विनिमय के लिए कम-से-कम दो पक्षों का होना आवश्यक है — क्रेता तथा विक्रेता ।

कथन II : विनिमय क्रेता तथा विक्रेता का एक-दूसरे से संप्रेषण न होने पर भी हो सकता है ।

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

(a) दोनों कथन I तथा कथन II सही हैं ।

(b) दोनों कथन I तथा कथन II गलत हैं ।

(c) कथन I सही तथा कथन II गलत है ।

(d) कथन I गलत तथा कथन II सही है ।

9. Which of the following function of management measures the progress of objectives and guides the organisation to keep it on the right track so that organisational goals might be achieved ?

(a) Planning (b) Staffing

(c) Directing (d) Controlling

10. 'AN Stationery Ltd.' is manufacturing various items of stationery like pencils, erasers, gel-pens, ball-pens, etc. The Production Manager, Ghanshyam is very particular about the efficiency of production, which he measures by counting the number of pieces produced and number of defective pieces in a batch. By doing this he is performing an important function of management which is :

(a) Directing (b) Controlling

(c) Organising (d) Planning

11. The method of training in which actual work environment is created in a classroom and employees use the same materials, files and equipment that are required to be used by them in their day-to-day working is :

(a) Vestibule Training (b) Internship Training

(c) Induction Training (d) Apprenticeship Training

12. *Statement I :* For any exchange to take place it is important that there must be at least two parties — a buyer and a seller.

Statement II : Exchange can take place even if the buyers and sellers are not able to communicate with each other.

Choose the correct option from the following :

(a) Both Statement I and Statement II are correct.

(b) Both Statement I and Statement II are incorrect.

(c) Statement I is correct and Statement II is incorrect.

(d) Statement I is incorrect and Statement II is correct.

13. स्तंभ I में दिए गए विभिन्न विपणन दर्शनों का स्तंभ II में दिए गए उनके सही अर्थ के साथ मिलान कीजिए ।

	स्तंभ I		*स्तंभ II*
P.	उत्पाद अवधारणा	(i)	यह आक्रामक विक्रय तकनीकों का उपयोग करके विक्रय मात्रा को बढ़ाकर लाभ में बढ़ोतरी पर बल देती है
Q.	उत्पादन अवधारणा	(ii)	यह गुणवत्तापूर्ण निष्पादन तथा उत्पाद की विशेषताओं पर बल देकर उत्पाद सुधार के माध्यम से अधिकतम लाभ अर्जन पर बल देती है
R.	विक्रय अवधारणा	(iii)	यह उत्पादन की मात्रा तथा इससे उत्पादन लागत में कमी करके अधिकतम लाभ अर्जन पर बल देती है
S.	विपणन अवधारणा	(iv)	यह ग्राहक संतुष्टि के माध्यम से अधिकतम लाभ अर्जन पर बल देती है, अर्थात् वर्तमान तथा संभावित क्रेताओं की आवश्यकताओं को पहचानकर प्रभावपूर्ण ढंग से उनकी संतुष्टि करना

(a) P–(ii), Q–(iii), R–(i), S–(iv)

(b) P–(i), Q–(ii), R–(iv), S–(iii)

(c) P–(iii), Q–(i), R–(ii), S–(iv)

(d) P–(iv), Q–(iii), R–(i), S–(ii)

14. शेयर बाज़ार का वह कार्य जो प्रतिभूतियों के क्रय तथा विक्रय के लिए एक सतत बाज़ार सृजन में सहायता करता है, है :

(a) लेनदेनों की सुरक्षा

(b) प्रतिभूतियों का मूल्य-निर्धारण

(c) वर्तमान प्रतिभूतियों को तरलता तथा विपणन योग्यता प्रदान करना

(d) आर्थिक विकास में योगदान

15. विपणन का वह कार्य जिसमें उत्पादन स्तर में बढ़ोतरी, उत्पादों का संवर्धन, आदि सम्मिलित हैं तथा इन उद्देश्यों की प्राप्ति हेतु क्रियात्मक कार्यक्रमों को निर्दिष्ट करता है, है :

(a) बाज़ार सूचना का एकत्रीकरण तथा विश्लेषण

(b) विपणन नियोजन

(c) उत्पाद रूपांकन तथा विकास

(d) उत्पाद का मूल्य-निर्धारण

13. Match the following marketing philosophies given in Column I with their respective meaning given in Column II.

	Column I		*Column II*
P.	The Product concept	(i)	It emphasises on increasing the profit through increased sales volumes by adopting aggressive selling techniques
Q.	The Production concept	(ii)	It emphasises on quality performance and features of product and thus profit maximisation through product improvement
R.	The Selling concept	(iii)	It emphasises on profit maximisation through volume of production, thereby reducing the cost of production
S.	The Marketing concept	(iv)	It emphasises on profit maximisation through customer satisfaction, i.e. identifying the needs of its present and prospective buyers and satisfying them in an effective manner

(a) P–(ii), Q–(iii), R– (i), S–(iv)

(b) P–(i), Q–(ii), R–(iv), S–(iii)

(c) P–(iii), Q–(i), R–(ii), S–(iv)

(d) P–(iv), Q–(iii), R–(i), S–(ii)

14. The function of Stock Exchange which helps in creating a continuous market where securities are bought and sold is :

(a) Safety of transactions

(b) Pricing of securities

(c) Providing liquidity and marketability to existing securities

(d) Contribution to economic growth

15. The marketing function which includes plan for increasing the level of production, promotion of the products, etc. and specifies the action programmes to achieve these objectives is :

(a) Gathering and analysing market information

(b) Marketing planning

(c) Product designing and development

(d) Pricing of the product

16. निम्नलिखित में से कौन-सा कथन *ग़लत* है ?

(a) भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड के सुरक्षात्मक कार्यों में अधिनियम के उद्देश्यों को लागू करने के लिए फीस तथा अन्य प्रभार लगाना सम्मिलित है ।

(b) भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड के विकासपूर्ण कार्यों में प्रतिभूति बाज़ार के मध्यस्थों का प्रशिक्षण सम्मिलित है ।

(c) भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड के नियामक कार्यों में सामूहिक निवेश योजनाओं तथा म्युचुवल कोषों का पंजीकरण सम्मिलित है ।

(d) भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड के उद्देश्यों में निवेशकों के अधिकारों एवं हितों की रक्षा करना, विशेष रूप से वैयक्तिक निवेशक तथा उन्हें निर्देश देना तथा शिक्षा प्रदान करना सम्मिलित हैं ।

17. 'ऋण का उपयोग व्यवसाय के वित्तीय जोखिम में वृद्धि करता है ।' उपर्युक्त कथन में उजागर उपयुक्त पूँजी संरचना के चयन को निर्धारित करने वाला कारक है :

(a) ऋण सेवा आवरण अनुपात

(b) जोखिम का ध्यान

(c) ऋण की लागत

(d) लचीलापन

18. 'एक सामाजिक प्रक्रिया जिसके अनुसार लोगों के समूह आवश्यकता तथा माँग के अनुसार उत्पादों का सृजन कर उन वस्तुओं को प्राप्त करते हैं तथा उन वस्तुओं एवं सेवाओं का स्वतंत्रता से विनिमय करते हैं जिनका कोई मूल्य है', जानी जाती है :

(a) विपणन

(b) विपणन मिश्र

(c) ब्रांडिंग

(d) पैकेजिंग

19. विक्रय संवर्धन के विषय में निम्नलिखित में से कौन-सा कथन *ग़लत* है ?

(a) इसमें ऐसे अल्पावधि प्रोत्साहन सम्मिलित हैं जो क्रेताओं को उत्पाद तथा सेवाओं को तुरन्त क्रय करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं ।

(b) इसमें विज्ञापन, व्यक्तिगत विक्रय तथा जनसंपर्क को छोड़कर सभी प्रवर्तन प्रयास सम्मिलित हैं ।

(c) इसमें केवल वह गतिविधियाँ सम्मिलित हैं जिनका उपयोग एक फर्म की बिक्री को बढ़ाने के लिए दीर्घकालीन प्रोत्साहन प्रदान करने के लिए किया जाता है ।

(d) इसमें वे गतिविधियाँ सम्मिलित हैं जो अन्य प्रवर्तन प्रयासों की पूरक हैं जैसे विज्ञापन तथा व्यक्तिगत विक्रय ।

16. Which of the following statements is *incorrect* ?

(a) The protective functions of the Securities and Exchange Board of India include levying fee or other charges for carrying out the purposes of the Act.

(b) The development functions of the Securities and Exchange Board of India include training of intermediaries of the securities market.

(c) The regulatory functions of the Securities and Exchange Board of India include registration of collective investment schemes and mutual funds.

(d) The objectives of the Securities and Exchange Board of India include protecting the rights and interests of investors, particularly individual investors and to guide and educate them.

17. 'The use of debt increases the financial risk of a business.' The factor determining the choice of an appropriate capital structure of a company highlighted in the above statement is :

(a) Debt Service Coverage Ratio (b) Risk consideration

(c) Cost of debt (d) Flexibility

18. 'A social process by which individual groups obtain what they need and want through creating offerings and freely exchanging products and services of value with others' is known as :

(a) Marketing (b) Marketing mix

(c) Branding (d) Packaging

19. Which of the following statements is *incorrect* about Sales Promotion ?

(a) It includes short-term incentives which are designed to encourage the buyers to make immediate purchase of a product or services.

(b) It includes all promotional efforts other than advertising, personal selling and public relations.

(c) It includes only those activities that are used to provide long-term incentives to boost the sales of a firm.

(d) It includes the activities which are undertaken to supplement other promotional efforts such as advertising and personal selling.

20. निम्नलिखित में से कौन-सा कारक एक कम्पनी के 'वित्तीयन निर्णय' को प्रभावित ***नहीं*** करता है :

(a) लागत

(b) जोखिम

(c) एक कम्पनी की रोकड़ प्रवाह स्थिति

(d) विकास के अवसर

21. अपनी एम.बी.ए. की डिग्री पूरी करने के पश्चात्, अमन ने एक बहुराष्ट्रीय कम्पनी 'ज़ियोव्या लिमिटेड' में कार्यभार ग्रहण किया । अधिक घण्टे तथा संगठन के प्रति प्रतिबद्धता उसके कार्य की माँग है । वह व्यवसाय की सभी गतिविधियों को एकीकृत तथा समन्वित करने तथा समाज पर उनके प्रभाव के लिए उत्तरदायी है । उसका कार्य जटिल तथा तनावपूर्ण है ।

(क) प्रबंध के उस स्तर की पहचान कीजिए जिस पर अमन ने संगठन में कार्यभार ग्रहण किया ।

(ख) अनुच्छेद में चर्चित कार्यों के अतिरिक्त अमन द्वारा उसी स्तर पर निष्पादित किए जाने वाले किन्हीं दो कार्यों का उल्लेख कीजिए । *3*

22. 'येलो पंपकिन' दिल्ली में स्थित एक इटैलियन भोजनालय है, जो पास्ता, पीज़्ज़ा, आदि सहित अपने ताजा तथा प्रामाणिक भोजन के लिए जाना जाता है । यह पिछले 20 वर्षों से अपने ग्राहकों को सेवा प्रदान कर रहा है । अपनी सेवाओं के लिए इसने विभिन्न पुरस्कार जीते हैं तथा पहचान बनाई है ।

कोविड-19 के दौरान, इसे अत्यधिक हानि हुई । जैसे ही कोविड का प्रभाव कम हुआ तथा व्यवसाय ने अपनी गति पकड़नी आरंभ की, 'येलो पंपकिन' के प्रबंधन ने अपनी सेवाओं के लिए घर-सुपुर्दगी सेवा का भी निर्णय लिया ताकि विक्रय एवं लाभ बढ़ सके । इसके लिए उन्हें अपने कामगारों द्वारा अधिक समय तक कार्य करने के लिए सहयोग की आवश्यकता थी । 'येलो पंपकिन' ने बिना अतिरिक्त भुगतान के अतिरिक्त समय काम करने के लिए अपने कामगारों के साथ एक अनुबंध किया ताकि वह हानि से बाहर निकल सके । इसके बदले में लक्ष्य के पूरा होने पर इन्होंने कामगारों की मज़दूरी बढ़ाने का वायदा किया । अपने वायदे के अनुसार कामगारों ने अतिरिक्त घण्टे कार्य किया तथा केवल तीन ही महीनों में भोजनालय के व्यवसाय में परिवर्तन हुआ तथा यह पुन: लाभदायक हो गया । 'येलो पंपकिन' ने अपना वायदा निभाया तथा न केवल कामगारों की मज़दूरी बढ़ाई बल्कि उन्हें अतिरिक्त प्रोत्साहन के रूप में बोनस भी दिया ।

'येलो पंपकिन' द्वारा अपनाए गए प्रबंध के सिद्धांत की पहचान कीजिए तथा समझाइए । *3*

20. Which of the following is ***not*** a factor affecting 'Financing Decision' of a Company :

(a) Cost

(b) Risk

(c) Cash flow position of a company

(d) Growth opportunities

21. After completing his MBA degree, Aman joined a multinational company 'Zeyovya Ltd.' His job demands long hours and commitment to the organisation. He is responsible for integrating diverse elements and coordinating all the activities of the business and for its impact on society. His job is complex and stressful.

(a) Identify the level of management at which Aman joined the organisation.

(b) State any two functions to be performed by Aman at this level other than those discussed in the para. *3*

22. 'Yellow Pumpkin' is an Italian restaurant in Delhi, well known for its fresh and authentic dishes including pasta, pizza, etc. It has been serving its customers for the last 20 years. It had been winning various awards and recognition for its services.

During Covid-19, it suffered huge losses. As the effect of Covid reduced and the business started picking up, the management of 'Yellow Pumpkin' also decided to go in for home delivery service to increase its revenue and profit. For this they needed support of their workers to work overtime. 'Yellow Pumpkin' entered into an agreement with its workers to put in extra hours without additional payment to revive it out of losses. In return, they promised to increase the wages of the workers when the mission is accomplished. The workers put in extra hours as committed and in just three months, the restaurant's business turned around and it became profitable again. 'Yellow Pumpkin' honoured its commitment and not only increased the wages of the workers but also gave them bonus as an additional incentive.

Identify and explain the principle of management followed by 'Yellow Pumpkin'. *3*

23. (क) प्रबंध के 'निर्देशन' कार्य की किन्हीं दो विशेषताओं को समझाइए । *3*

अथवा

(ख) निर्देशन के एक तत्त्व के रूप में 'अभिप्रेरणा' की किन्हीं दो विशेषताओं को समझाइए । *3*

24. (क) वित्तीय नियोजन के महत्त्व पर प्रकाश डालने वाले किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए । *3*

अथवा

(ख) उल्लेख कीजिए कि निम्नलिखित कारक कैसे एक कम्पनी की कार्यशील पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करते हैं : *3*

(i) मौसमी कारक

(ii) उत्पादन चक्र

(iii) प्रचालन कुशलता

25. (क) (i) संभावित उम्मीदवारों के समुच्चय से सर्वश्रेष्ठ व्यक्ति के चयन की प्रक्रिया की पहचान कीजिए । पहचान की गई प्रक्रिया के प्रथम चरण का उल्लेख कीजिए ।

(ii) सभी स्थितियों में, जिसमें अति विशिष्ट कार्य भी सम्मिलित हैं, जहाँ चयन करना बहुत सीमित है, उपर्युक्त (i) में पहचान की गई प्रक्रिया दो महत्त्वपूर्ण उद्देश्यों के लिए कार्य करती है । इन उद्देश्यों का उल्लेख कीजिए । *4*

अथवा

(ख) निम्नलिखित की पहचान कीजिए तथा समझाइए : *4*

(i) कार्य-उन्मुखी प्रक्रिया जो ज्ञान तथा कौशल को बढ़ाती है तथा कर्मचारी को अच्छी तरह से कार्य करने के योग्य बनाती है ।

(ii) आजीविका-उन्मुखी सीखने तथा विकास की प्रक्रिया जिससे कर्मचारी का चहुँमुखी विकास होता है ।

23. (a) Explain any two features of 'Directing' function of management. *3*

OR

(b) Explain any two features of 'Motivation' as an element of Directing. *3*

24. (a) State any three points that highlight the importance of financial planning. *3*

OR

(b) State how the following factors affect the working capital requirements of a company : *3*

(i) Seasonal Factors

(ii) Production Cycle

(iii) Operating Efficiency

25. (a) (i) Identify the process of choosing the best person from among the pool of the prospective candidates. State the first step in the process identified.

(ii) In all cases, including highly specialised jobs, where the choice is very narrow, the process identified in (i) above serves two important purposes. State these purposes. *4*

OR

(b) Identify and explain the following : *4*

(i) The job-oriented process that increases knowledge and skills and enables the employee to do the job better.

(ii) The career-oriented process of learning and growth that enables the overall growth of the employee.

26. (क) 'नेतृत्व' की किन्हीं चार विशेषताओं का उल्लेख कीजिए । *4*

अथवा

(ख) नेतृत्व की 'एकतंत्रीय' तथा 'लोकतंत्रीय' शैली का अर्थ दीजिए । *4*

27. रोज़गार के अपर्याप्त अवसरों तथा रोज़गार चाहने वालों की अत्यधिक संख्या के कारण, 'एलन प्राइवेट लिमिटेड' ने अपने कर्मचारियों को भविष्य की आय तथा कार्य के विषय में स्थायित्व देने का निर्णय किया जिससे वे इन पहलुओं पर चिंता का अनुभव न करें । इसके परिणामस्वरूप 'एलन प्राइवेट लिमिटेड' के कर्मचारी अब अधिक उत्साह से कार्य कर रहे हैं ।

उपर्युक्त पंक्तियों में चर्चित प्रोत्साहन की पहचान कीजिए तथा उसी प्रकार के किन्हीं तीन अन्य प्रोत्साहनों का उल्लेख कीजिए । *4*

28. 'पूँजी बाज़ार' का अर्थ दीजिए । निम्नलिखित के आधार पर 'पूँजी बाज़ार' तथा 'मुद्रा बाज़ार' में अन्तर्भेद कीजिए : *4*

(क) प्रतिभागी

(ख) निवेश बजट

(ग) अवधि

29. 1999 से 'हितेष लिमिटेड' सीमेंट उद्योग की एक जानी-मानी कम्पनी है । कम्पनी की अधिकृत पूँजी ₹ 100 करोड़ है तथा यह एक लोकप्रिय शेयर बाज़ार के साथ सूचीबद्ध है । सीमेंट की माँग में वृद्धि के कारण इसके अंशों के मूल्यों में दिन-प्रतिदिन वृद्धि हो रही है ।

अब कम्पनी कार उत्पादन व्यवसाय में प्रवेश करना चाहती है । इसके लिए इसे ₹ 200 करोड़ की आवश्यकता है । कम्पनी के वित्तीय प्रबंधक ने इसे जनता निर्गमन के माध्यम से एकत्रित करने का निर्णय लिया है ।

(क) उस बाज़ार की पहचान कीजिए जिसमें कम्पनी की वर्तमान प्रतिभूतियों का कारोबार हो रहा है ।

(ख) उस बाज़ार का नाम दीजिए जिसके माध्यम से कम्पनी अपने नए व्यवसाय के लिए ₹ 200 करोड़ की पूँजी एकत्रित करना चाहती है ।

(ग) किन्हीं दो बिन्दुओं के आधार पर उपर्युक्त (क) तथा (ख) में पहचाने गए बाज़ारों के मध्य अन्तर्भेद कीजिए । *4*

26. (a) State any four features of 'Leadership'. *4*

OR

(b) Give the meaning of 'Autocratic' and 'Democratic' style of Leadership. *4*

27. Considering the inadequate job opportunities and too many aspirants for jobs, 'Alen Pvt. Ltd.' decided to give its employees certain stability about future income and work so that they do not feel worried on these aspects. As a result, the employees of 'Alen Pvt. Ltd.' are now working with greater zeal.

Identify the incentive discussed in the above lines and state three more incentives of the same type. *4*

28. Give the meaning of 'Capital Market'. Differentiate between 'Capital Market' and 'Money Market' on the basis of the following : *4*

(a) Participants

(b) Investment Outlay

(c) Duration

29. 'Hitesh Ltd.' is a well-known company in the cement industry since 1999. The company has an authorised capital of ₹ 100 crore and is listed with a reputed stock exchange. The value of its shares is increasing day-by-day due to increase in the demand for cement.

Now the company wants to enter into car manufacturing business. For this it requires ₹ 200 crore. The Finance Manager of the company decides to raise this capital by a public issue.

(a) Identify the market in which the company's existing securities are being traded.

(b) Name the market through which the company wants to raise its capital of ₹ 200 crore for its new business.

(c) Distinguish between the markets identified in (a) and (b) above on the basis of any two points. *4*

30. 'स्मार्ट वॉच लिमिटेड' एक घड़ी बनाने वाली कम्पनी है तथा वयस्कों के लिए स्मार्ट-घड़ियों का विपणन करती है । कम्पनी अब बच्चों के लिए भी स्मार्ट-घड़ियों का उत्पादन करना चाहती है । इसके लिए इसने बाज़ार सूचना एकत्रित की तथा इसका विश्लेषण किया, विपणन नियोजन किया, उत्पाद का रूपांकन तथा विकास किया, मानकीकरण किया तथा साथ ही इन स्मार्ट-घड़ियों की पैकेजिंग, लेबलिंग, ब्रांडिंग, मूल्य-निर्धारण, भंडारण, परिवहन तथा वितरण का निर्णय लिया । उपर्युक्त वर्णित इन सभी गतिविधियों के निष्पादन के पश्चात् भी इसके विक्रय में बढ़ोतरी नहीं हो रही थी ।

कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी ने विपणन प्रबंधक से इसका कारण पता लगाने के लिए कहा । विपणन प्रबंधक ने मामले की जाँच की तथा पता लगाया कि उसकी विपणन टीम ने विपणन के दो महत्त्वपूर्ण कार्यों का निष्पादन नहीं किया था जिससे न केवल विक्रय में बढ़ोतरी में सहायता मिल सकती थी अपितु बार-बार विक्रय में भी सहायता मिलती ।

विपणन के उन कार्यों को पहचानिए तथा समझाइए जिनका निष्पादन विपणन टीम द्वारा नहीं किया गया । *4*

31. (क) प्रबंध की निम्नलिखित विशेषताओं को समझाइए : *6*

(i) प्रबंध एक उद्देश्यपूर्ण प्रक्रिया है

(ii) प्रबंध एक निरन्तर चलने वाली प्रक्रिया है

(iii) प्रबंध सर्वव्यापी है

अथवा

(ख) प्रबंध के सिद्धांतों की प्रकृति के रूप में निम्नलिखित को समझाइए : *6*

(i) सर्व प्रयुक्त

(ii) लोच (लचीलापन)

(iii) मुख्यत: व्यावहारिक

32. (क) प्रबंध के 'संगठन' कार्य के महत्त्व के निम्नलिखित बिन्दुओं को समझाइए : *6*

(i) विशिष्टीकरण के लाभ

(ii) कार्य करने के सम्बन्धों का स्पष्टीकरण

(iii) परिवर्तनों का अनुकूलन

अथवा

(ख) 'अंतरण' के महत्त्व के निम्नलिखित बिन्दुओं को समझाइए : *6*

(i) प्रभावी प्रबंध

(ii) कर्मचारियों का विकास

(iii) उत्तम सामंजस्य

30. 'Smart Watch Ltd.' is a watch manufacturing company marketing smart-watches for adults. The company now wants to manufacture smart-watches for children also. For this it gathered and analysed market information, did marketing planning, product designing and development, standardisation and also decided about the packaging, labelling, branding, pricing, warehousing, transportation and distribution of these smart-watches. Even after doing all the above stated activities the company is not picking up the sales.

The Chief Executive Officer of the company asked the Marketing Manager to find out the reason. The Marketing Manager investigated the matter and found out that his marketing team had not performed the two important functions of marketing which may help the company not only in boosting the sales but also in getting repeat sales.

Identify and explain the functions of marketing which were not performed by the marketing team. *4*

31. (a) Explain the following characteristics of management : *6*

(i) Management is a goal-oriented process

(ii) Management is a continuous process

(iii) Management is all pervasive

OR

(b) Explain the following as nature of principles of management : *6*

(i) Universal applicability

(ii) Flexible

(iii) Mainly behavioural

32. (a) Explain the following points of importance of 'Organising' function of management : *6*

(i) Benefits of specialisation

(ii) Clarity in working relationships

(iii) Adaptation to change

OR

(b) Explain the following points of importance of 'Delegation' : *6*

(i) Effective management

(ii) Employee development

(iii) Better coordination

33. निम्नलिखित स्थितियों में योजना के प्रकारों को पहचानिए तथा समझाइए : *6*

(क) 'अनन्ता ट्रैवल तथा टूरिज़्म प्राइवेट लिमिटेड' अपने ग्राहकों को पर्यटन तथा सत्कार सेवाएँ प्रदान करती है । अपने उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए कम्पनी ने व्यावसायिक पर्यावरण को ध्यान में रखते हुए एक विस्तृत योजना तैयार की ।

(ख) अमित 'मन्नत राज इंडस्ट्रीज़' का मुख्य कार्यकारी अधिकारी है । उसने ऐसे विस्तृत मानकों का विकास किया जिनके अन्तर्गत प्रबंधक कार्य कर सकते हैं । ऐसा करके उसने व्यूहरचना के विश्लेषण का एक आधार प्रदान किया है जिसका उल्लेख सामान्य शर्तों में किया गया था ।

34. कार्तिक स्मार्ट टेलीविजनों का व्यापार करता है । उसने इन टेलीविजनों का क्रय उत्पादक 'विवेक इलेक्ट्रॉनिक्स' से किया है । ये सभी टेलीविजन 'भारतीय मानक ब्यूरो' द्वारा प्रमाणित हैं । दीपावली के समय 'विवेक इलेक्ट्रॉनिक्स' ने कार्तिक को कुछ दोषपूर्ण टेलीविजनों की आपूर्ति कर दी । कार्तिक को लगभग सभी ग्राहकों से टेलीविजनों के बारे में शिकायत मिल रही है ।

(क) निम्नलिखित में से कौन व किसके विरुद्ध अपने 'अधिकारों' का प्रयोग कर सकता है ?

(i) कार्तिक

(ii) विवेक इलेक्ट्रॉनिक्स

(iii) उपभोक्ता

(ख) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों के अनुसार 'उपभोक्ता' को परिभाषित कीजिए ।

(ग) उस 'अधिकार' का उल्लेख कीजिए जिसका प्रयोग राहत पाने के लिए किया जा सकता है । *6*

33. Identify and explain the type of plans in the following cases : *6*

(a) 'Ananta Travel and Tourism Pvt. Ltd.' is providing tourism and hospitality services to its customers. To achieve its objectives the company prepares a comprehensive plan taking into consideration the business environment.

(b) Amit is Chief Executive Officer of 'Mannat Raj Industries'. He developed the broad parameters within which the managers may function. By doing so he tried to provide a base for interpreting strategy which was stated in general terms.

34. Kartik is engaged in trading of Smart Televisions. He purchases these televisions from 'Vivek Electronics', the manufacturer. All the televisions are certified by 'Bureau of Indian Standards'. During Deepawali season, 'Vivek Electronics' supplied some defective television sets to Kartik. Kartik is getting complaints about the televisions from almost all the customers.

(a) Who amongst the following can exercise his/her 'Right' and against whom ?

(i) Kartik

(ii) Vivek Electronics

(iii) Consumers

(b) Define 'Consumer' as per the provisions of the Consumer Protection Act, 2019.

(c) State the 'Right' which can be exercised to get relief. *6*

Series EF1GH/5

SET~1

प्रश्न-पत्र कोड
Q.P. Code **66/5/1**

रोल नं.
Roll No.

परीक्षार्थी प्रश्न-पत्र कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।
Candidates must write the Q.P. Code on the title page of the answer-book.

व्यावसायिक अध्ययन (सैद्धान्तिक)

BUSINESS STUDIES (Theory)

निर्धारित समय : 3 घण्टे | *अधिकतम अंक : 80*

Time allowed : 3 hours | *Maximum Marks : 80*

नोट / NOTE :

(i) *कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 23 हैं ।*
*Please check that this question paper contains **23** printed pages.*

(ii) *प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।*
Q.P. Code given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.

(iii) *कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में 34 प्रश्न हैं ।*
*Please check that this question paper contains **34** questions.*

(iv) ***कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।***
Please write down the serial number of the question in the answer-book before attempting it.

(v) *इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है । प्रश्न-पत्र का वितरण पूर्वाह्न में 10.15 बजे किया जाएगा । 10.15 बजे से 10.30 बजे तक परीक्षार्थी केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे ।*
15 minute time has been allotted to read this question paper. The question paper will be distributed at 10.15 a.m. From 10.15 a.m. to 10.30 a.m., the candidates will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

सामान्य निर्देश :

निम्नलिखित निर्देशों को बहुत सावधानी से पढ़िए और उनका पालन कीजिए :

(i) *इस प्रश्न-पत्र में* ***34*** *प्रश्न हैं ।* ***सभी*** *प्रश्न अनिवार्य हैं ।*

(ii) *सभी प्रश्नों के अंक उनके सामने अंकित हैं ।*

(iii) *उत्तर संक्षिप्त तथा बिंदुवार होने चाहिए ।*

(iv) ***3*** *अंकों के प्रश्नों के उत्तर* ***50*** *से* ***75*** *शब्दों में लिखे जाने चाहिए ।*

(v) ***4*** *अंकों के प्रश्नों के उत्तर लगभग* ***150*** *शब्दों में लिखे जाने चाहिए ।*

(vi) ***6*** *अंकों के प्रश्नों के उत्तर लगभग* ***200*** *शब्दों में लिखे जाने चाहिए ।*

(vii) *प्रत्येक प्रश्न के सभी भागों के उत्तर एक साथ लिखे जाने चाहिए ।*

1. 'चयन निर्णय' के पश्चात् चयन प्रक्रिया का अगला चरण है : **1**

(A) पद प्रस्ताव (B) शारीरिक एवं डॉक्टरी परीक्षण

(C) चयन परीक्षण (D) रोज़गार समझौता

2. 'नियोजन का उद्देश्य संगठन के सर्वोत्तम लाभ के लिए भविष्य की घटनाओं का प्रभावी रूप से सामना करना है ।' यह कथन निम्न में से नियोजन की कौन सी प्रकृति का उल्लेख करता है ? **1**

(A) नियोजन का केन्द्र बिन्दु लक्ष्य प्राप्ति होता है ।

(B) नियोजन में निर्णय रचना निहित है ।

(C) नियोजन प्रबंधन का प्राथमिक कार्य है ।

(D) नियोजन भविष्यवादी है ।

General Instructions :

Read the following instructions carefully and follow them :

*(i) This Question Paper contains **34** questions. **All** questions are compulsory.*

(ii) Marks are indicated against each question.

(iii) Answers should be brief and to the point.

*(iv) Answers to the questions carrying **3** marks may be from **50** to **75** words.*

*(v) Answers to the questions carrying **4** marks may be in about **150** words.*

*(vi) Answers to the questions carrying **6** marks may be in about **200** words.*

(vii) Attempt all parts of a question together.

1. The next step in the 'Selection Process' after 'Selection Decision' is **1**

(A) Job Offer (B) Medical Examination

(C) Selection Tests (D) Contract of Employment

2. 'The purpose of planning is to meet future events effectively to the best advantage of an organisation.' This statement highlights which of the following features of planning ? **1**

(A) Planning focuses on achieving objectives.

(B) Planning involves decision-making.

(C) Planning is the primary function of management.

(D) Planning is futuristic.

3. नीचे दिए गए चित्र के आधार पर भर्ती के बाह्य स्रोत की पहचान कीजिए : **1**

Factory Gate

(A) प्रत्यक्ष भर्ती (B) प्रतीक्षा सूची
(C) विज्ञापन (D) श्रमिक ठेकेदार

4. 'कार्टूनी प्लेनेट' नोएडा में एक विख्यात अन्त: खेल मैदान है जहाँ बच्चों के लिए पार्टी आयोजित की जाती हैं । इसके पास बहुत सारे प्ले स्टेशन हैं तथा बच्चों के मनोरंजन के लिये ये बहुत से कार्यक्रम आयोजित करते हैं । 'कार्टूनी प्लेनेट' में आने वाले बच्चों की बढ़ती हुई संख्या को देखते हुए, 'कार्टूनी प्लेनेट' के पास 'टाइनी–टॉट्स हाऊस' नाम का एक नया अन्त: खेल मैदान आ गया, जिसमें आधुनिक झूले, प्ले स्टेशन तथा मनोरंजन गतिविधियाँ थीं । नए आरंभ किए गए अन्त: खेल मैदान से प्रतिस्पर्धा करने के लिए 'कार्टूनी प्लेनेट' ने भी अधिक बच्चों को आकर्षित करने के लिए कुछ आधुनिक झूले तथा मनोरंजन गतिविधियाँ जोड़ दीं ।

उपरोक्त सूचना 'व्यावसायिक पर्यावरण' की किसी एक विशेषता पर प्रकाश डालती है । निम्न में से इस विशेषता की पहचान कीजिए : **1**

(A) अनिश्चितता (B) गतिशील प्रकृति
(C) तुलनात्मकता (D) आंतरिक संबंध

5. एक अधीनस्थ द्वारा दिए गए कार्य का भली–भाँति निष्पादन करना कहलाता है : **1**

(A) अधिकार (B) उत्तरदायित्व
(C) उत्तरदेयता (D) विकेन्द्रीकरण

3. Identify the External Source of Recruitment illustrated by the picture given below : **1**

Factory Gate

(A) Direct Recruitment (B) Casual Callers
(C) Advertisement (D) Labour Contractor

4. 'Cartoony Planet' is a well-known indoor playground for organising parties for children in Noida. It has many play-stations and it organises various activities for the kids to enjoy. Looking at the increasing number of children visiting 'Cartoony Planet', a new indoor playground in the name of 'Tiny-Tots House' came up with advanced swings, play stations and entertainment activities near 'Cartoony Planet'.

To compete with the newly opened indoor playground, 'Cartoony Planet' also added some advanced swings and entertainment activities to attract more children.

The above information highlights one of the features of 'Business Environment'. Identify the feature from the following : **1**

(A) Uncertainty (B) Dynamic Nature
(C) Relativity (D) Interrelatedness

5. The obligation of a subordinate to properly perform the assigned duty is called : **1**

(A) Authority (B) Responsibility
(C) Accountability (D) Decentralisation

6. ‘डोलमा’ तथा ‘उना’ दशकों के व्यावहारिक व क्रियाशील अनुभव वाले माली हैं । सर्वप्रथम उन्होंने पौधा-प्रेमियों विशेषकर अपार्टमेंट्स में रहने वाले, के लिए इनडोर बागवानी की आवश्यकता को पहचाना । उन्होंने इस अवसर का लाभ उठाया तथा अपने अभिनव उद्यम ‘माई स्पेस’ के माध्यम से इनडोर बागवानी डिज़ाइनों के अति सुन्दर विचारों को प्रस्तावित करने का निर्णय लिया ।

‘माई स्पेस’ ने ‘गार्डन वॉल’, ‘हेंगिंग गार्डन’, ‘विंडो गार्डन’, ‘बुक-शेल्फ गार्डन’ तथा अन्य बहुत से सृजनात्मक विचार प्रस्तावित किए । वे बहुत जल्दी ही इस क्षेत्र के बाजार प्रमुख बन गए क्योंकि इनके कोई प्रतियोगी नहीं थे ।

निम्न बिन्दुओं में से उपरोक्त में प्रकाशित व्यावसायिक पर्यावरण के महत्त्व की पहचान कीजिए : 1

(A) व्यावसायिक पर्यावरण खतरे की पहचान एवं समय से पहले चेतावनी में सहायक है ।

(B) व्यावसायिक पर्यावरण उपयोगी संसाधनों का दोहन करने में सहायक है ।

(C) व्यावसायिक पर्यावरण फर्म को संभावनाओं/अवसरों की पहचान करने एवं पहल का लाभ प्राप्त करने में सहायक है ।

(D) व्यावसायिक पर्यावरण नियोजन एवं नीति निर्माण में सहायक है ।

7. ‘डी.जी. लॉकर’ भारत सरकार के ‘इलेक्ट्रॉनिक्स तथा सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय’ की एक प्रमुख पहल है । इसका उद्देश्य प्रामाणिक डिजिटल दस्तावेजों जैसे विभिन्न शिक्षा बोर्डों द्वारा जारी किए गए शैक्षिक प्रमाणपत्रों, वाहन चालन लाइसेंसों, वाहन पंजीकरणों आदि की पहुँच डिजिटल रूप से प्रदान कर नागरिकों को डिजिटल रूप से सशक्त करना है ।

उपरोक्त अनुच्छेद व्यावसायिक पर्यावरण के कुछ आयामों पर चर्चा कर रहा है । निम्न में से सही आयामों की पहचान कीजिए : 1

(A) आर्थिक पर्यावरण एवं प्रौद्योगिकीय पर्यावरण

(B) सामाजिक पर्यावरण एवं आर्थिक पर्यावरण

(C) सामाजिक पर्यावरण एवं राजनैतिक पर्यावरण

(D) राजनैतिक पर्यावरण एवं प्रौद्योगिकीय पर्यावरण

6. 'Dolma' and 'Una' were gardeners with decades of hands-on experience. They were the first ones to recognise the need of indoor gardens specially for plant-lovers living in apartments. They took advantage of this opportunity and decided to offer beautiful designing ideas for indoor gardening through their innovative venture 'My Space'.

'My Space' offered creative ideas like 'Garden wall', 'Hanging Garden', 'Window Garden', 'Book-shelf garden' and many more. Since there were no competitors they soon became the market leaders in the field.

From the following points, identify the importance of Business-Environment highlighted above : **1**

(A) Business Environment helps the firm to identify threats and early warning signals.

(B) Business Environment helps in tapping useful resources.

(C) Business Environment enables the firm to identify opportunities and getting the first mover advantage.

(D) Business Environment helps in assisting in planning and policy formulation.

7. 'Digilocker' is a flagship initiative of 'Ministry of Electronics and IT', Government of India. It aims at digital empowerment of the citizens by providing access to authentic digital documents such as academic certificates issued by different Examination Boards, Driving Licenses, Vehicle registrations etc. in a digital fromat.

The above para discusses a few dimensions of Business Environment. Identify the correct dimensions from the following : **1**

(A) Economic Environment and Technological Environment

(B) Social Environment and Economic Environment

(C) Social Environment and Political Environment

(D) Political Environment and Technological Environment

8. विभिन्न संगठनों के भिन्न-भिन्न उद्देश्य होते हैं । 'जीपो' अपने ग्राहकों को घर तक उपभोक्ता वस्तुएँ प्रदान करने वाली एक आगामी फुटकर शृंखला है । इस संगठन का उद्देश्य विक्रय बढ़ाना है । 'ऐली' एक शैक्षणिक संगठन है जिसका उद्देश्य समाज के वंचित बच्चों को शिक्षा प्रदान करना है । इन प्रत्येक संगठनों का प्रबंधन अपने कर्मचारियों के प्रयासों को संगठन के उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए एकजुट करता है ।

उपरोक्त में चर्चित प्रबंध की विशेषता है : 1

(A) प्रबंध एक उद्देश्यपूर्ण प्रक्रिया है । (B) प्रबंध एक निरंतर चलने वाली प्रक्रिया है ।

(C) प्रबंध एक गतिशील कार्य है । (D) प्रबंध एक अमूर्त शक्ति है ।

9. 'लिए गए निर्णय वांछित क्रियाओं में हस्तान्तरित हुए हैं अथवा नहीं', की पुष्टि निम्न में से प्रबंध के कौन से कार्य के निष्पादन द्वारा की जा सकती है ? 1

(A) नियोजन (B) संगठन

(C) निर्देशन (D) नियंत्रण

10. एयर कंडिशनर्स के एक विख्यात ब्राण्ड 'सुविदित एयर कंडिशनर्स' में हिमांशु 'विपणन प्रबंधक' के रूप में कार्यरत है । पिछले माह तक कंपनी अपने विक्रय लक्ष्य सफलतापूर्वक सिद्ध कर रही थी । परन्तु इस माह से हिमांशु ने देखा कि विक्रय लक्ष्य सिद्ध नहीं हो पाए थे तथा बेचे गए एयर कंडिशनर्स की संख्या कम हो रही थी । उसने इस स्थिति का विश्लेषण किया तथा यह जाना कि पिछले माह नियुक्त किया गया नया विक्रयकर्ता कार्य निपुण नहीं है तथा इस विषय में उसने आवश्यक कार्यवाही की । निम्नांकित में से प्रबंध के किस कार्य ने विक्रय में कमी की पहचान करने में हिमांशु की सहायता की ? 1

(A) नियोजन (B) संगठन

(C) निर्देशन (D) नियंत्रण

11. वे गतिविधियाँ जिनका परिणाम न केवल कार्य निष्पादन में सुधार लाना है अपितु व्यक्तियों की परिपक्वता तथा संभावित क्षमताओं के अर्जन की प्रगति में सहायता देना है, जानी जाती हैं : 1

(A) प्रशिक्षण (B) शिक्षा

(C) विकास (D) निष्पादन मूल्यांकन

8. Different organisations have different goals. 'Zeepo' is an upcoming retail chain for providing consumer goods door-to-door, the objective of this organisation is to increase sales. 'Allie' is an educational organisation working with an objective of providing education to under privileged children of the society. Management of each of these organisations unite the efforts of their employees towards achieving organisational goals.

The characteristic of management discussed above is : **1**

(A) Management is goal-oriented.

(B) Management is a continuous process.

(C) Management is a dynamic function.

(D) Management is an intangible force.

9. 'Whether the decisions have been translated into desired actions or not' can be confirmed by performing which of the following function of management ? **1**

(A) Planning (B) Organising

(C) Directing (D) Controlling

10. Himanshu is working as a 'Marketing Manager' in 'Suvidit-Air-Conditioners', a well known brand in the field of air-conditioners. Till last month the company was able to achieve its sales targets. But this month Himanshu observed that targets were not being met and the number of air-conditioners sold was decreasing. He analysed the situation and found that the new salesman appointed last month was not good and for this he took necessary action.

Which of the following function of management helped Himanshu to identify the decrease in sale ? **1**

(A) Planning (B) Organising

(C) Directing (D) Controlling

11. The activities whose outcome not only improves the job performance but also help individuals in the progress towards maturity and actualisation of their potential capacities is known as **1**

(A) training. (B) education.

(C) development. (D) performance appraisal.

12. **कथन–I :** उत्पाद की अवधारणा न केवल भौतिक उत्पाद से संबंधित है, अपितु इसके द्वारा ग्राहकों के दृष्टिकोण से प्रस्तावित लाभ से भी है ।

कथन–II : उत्पाद अवधारणा में विस्तारित उत्पाद जैसे विक्रय उपरांत सेवाएँ, अतिरिक्त पुर्जों की उपलब्धता, शिकायतों का निवारण आदि सम्मिलित नहीं हैं ।

निम्न में से सही विकल्प की पहचान कीजिए : **1**

(A) कथन–I तथा कथन–II दोनों सही हैं । (B) कथन–I तथा कथन–II दोनों गलत हैं ।

(C) कथन–I सही तथा कथन–II गलत है । (D) कथन–I गलत तथा कथन–II सही है ।

13. स्तम्भ–I में दिए गए स्थायी पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले तत्त्वों का मिलान स्तम्भ–II में दी गई उनकी व्याख्या के साथ कीजिए : **1**

	स्तम्भ – I		**स्तम्भ – II**
a.	व्यवसाय की प्रकृति	i.	एक निर्माणी संगठन की तुलना में एक व्यापारिक संगठन को स्थायी सम्पत्तियों में कम निवेश की आवश्यकता होती है ।
b.	तकनीकी उत्थान	ii.	एक कपड़ा निर्माण कम्पनी, एक सीमेंट उत्पादन संयंत्र स्थापित कर रही है, अत: स्थायी सम्पत्तियों में इसका निवेश बढ़ रहा है ।
c.	विविधीकरण	iii.	एक पूँजी-प्रधान संगठन को एक श्रम-प्रधान संगठन की अपेक्षाकृत स्थायी सम्पत्तियों में अधिक निवेश की आवश्यकता होती है ।
d.	तकनीक का विकल्प	iv.	मोबाइल फोन फर्नीचर तथा अन्य बहुत सी सम्पत्तियों की तुलना में शीघ्र अप्रचलित होते हैं और बदले जाते हैं । अत: इस प्रकार के व्यवसायों में अधिक स्थायी पूँजी की आवश्यकता होती है ।

	a	**b**	**c**	**d**
(A)	i	iv	ii	iii
(B)	ii	iii	iv	i
(C)	iii	ii	i	iv
(D)	iv	i	iii	ii

12. **Statement-I :** The concept of product relates to not only the physical product but also the benefits offered by it from customer's point of view.

Statement-II : The concept of product does not include the extended product by way of after sale services, availability of spare parts, handling complaints etc.

Choose the correct option from the following : **1**

(A) Both Statement-I and Statement-II are correct.

(B) Both Statement-I and Statement-II are incorrect.

(C) Statement-I is correct and Statement-II is incorrect

(D) Statement-I is incorrect and Statement-II is correct.

13. Match the factors affecting fixed capital requirements given in the Column-I with their explanations given in Column-II : **1**

	Column-I		**Column-II**
a.	Nature of Business	i.	A trading organisation needs lower investments in fixed assets as compared to a manufacturing organisation.
b.	Technology upgradation	ii.	A textile manufacturing company is installing a cement manufacturing plant and thus its investments in fixed assets is increasing.
c.	Diversification	iii.	A capital-intensive organisation requires higher investments in fixed assets as compared to labour-intensive organisation.
d.	Choice of Technique	iv.	Mobile phones became obsolete faster and are replaced much sooner than furniture or many other assets. Hence these type of businesses require more fixed capital.

	a	**b**	**c**	**d**
(A)	i	iv	ii	iii
(B)	ii	iii	iv	i
(C)	iii	ii	i	iv
(D)	iv	i	iii	ii

14. _____ से आशय समता अंशधारियों द्वारा अर्जित लाभ में वृद्धि का होना है जिसका कारण स्थायी वित्त व्यय जैसे ब्याज की उपस्थिति है। 1

(A) पूँजी संरचना
(B) प्रति अंश अर्जन
(C) समता पर व्यापार
(D) निवेश पर प्रत्याय

15. प्रवर्तन का सर्वाधिक प्रयुक्त होने वाला माध्यम जो संप्रेषण का वह स्वरूप है जिसके लिए भुगतान किया जाता है तथा जिसमें प्रायोजक जनता के साथ संप्रेषण की लागत का वहन करता है, वह है : 1

(A) विज्ञापन
(B) व्यक्तिगत विक्रय
(C) विक्रय संवर्धन
(D) जन–सम्पर्क

16. निम्न में से कौन सा कथन गलत है ? 1

(A) पूँजी बाज़ार सुसाध्यता और सांस्थानिक व्यवस्था को संदर्भित करता है जिसके माध्यम से दीर्घकालिक निधि, ऋण एवं समता दोनों ही एकत्रित तथा निवेशित किए जाते हैं।

(B) द्वितीयक बाज़ार वह बाज़ार है जिसमें प्रतिभूतियों का विक्रय कम्पनी द्वारा निवेशकों को सीधे अथवा किसी मध्यस्थ के माध्यम से किया जाता है।

(C) प्राथमिक बाज़ार वह बाज़ार है जिसमें केवल प्रतिभूतियों का क्रय होता है। यहाँ पर प्रतिभूतियों को बेचा नहीं जा सकता।

(D) मुद्रा बाज़ार लघुकालीन निधियों का बाज़ार है जो मौद्रिक परिसम्पत्तियों में व्यवहार करता है जिसकी परिपक्वता अवधि एक वर्ष तक होती है।

17. एक नाम, शब्द, चिह्न, प्रतीक, डिजाइन अथवा इनमें से कुछ का मिश्रण जिसका प्रयोग किसी भी विक्रेता अथवा विक्रेता समूह के उत्पादों, वस्तु एवं सेवाओं की पहचान बनाने के लिए किया जाता है तथा इसमें इन वस्तुओं एवं सेवाओं का प्रतियोगियों के उत्पादों से अन्तर किया जा सकता है, जाना जाता है 1

(A) ब्राण्ड
(B) ब्राण्ड चिह्न (मार्क)
(C) ब्राण्ड नाम
(D) ट्रेड मार्क

18. निम्नलिखित में से उस वितरण माध्यम को पहचानिए जिसमें वस्तुओं को निर्माता से फुटकर व्यापारियों तक भेजा जाता है जो आगे उन्हें अंतिम उपभोक्ता को बेच देते हैं। 1

(A) एक स्तरीय माध्यम
(B) द्विस्तरीय माध्यम
(C) तीन स्तरीय माध्यम
(D) शून्य स्तरीय माध्यम

14. ___________ refers to the increase in profit earned by the equity shareholders due to the presence of fixed financial charges like interest. **1**

(A) Capital structure (B) Earning per share

(C) Trading on equity (D) Return on investment

15. The most commonly used tool of promotion which is a paid form of communication and in which the sponsor bears the cost of communicating with the prospects is **1**

(A) advertising. (B) personal selling.

(C) sales promotion. (D) public relations.

16. Which of the following statements is <u>incorrect</u> ? **1**

(A) Capital Market refers to facilities and institutional arrangements through which long-term funds, both debt and equity are raised and invested.

(B) Secondary market is the market where securities are sold by the company to the investor directly or through an intermediary.

(C) Primary Market is the Market where only buying of securities takes place. Securities can not be sold there.

(D) Money Market is a market for short term funds which deals in monetary assets whose period of maturity is upto one year.

17. A name, term, sign, symbol, design or some combination of them used to identify the products – goods or services of one seller or group of sellers and to differentiate them from those of the competitors is known as **1**

(A) brand. (B) brand mark.

(C) brand name. (D) trade mark.

18. From the following, identify the channel of distribution in which goods pass from the manufacturer to the retailers who, in turn, sell them to the final users. **1**

(A) One level channel (B) Two level channel

(C) Three level channel (D) Zero level channel

19. वैयक्तिक विक्रय के विषय में निम्न में से कौन सा कथन गलत है ? **1**

(A) इसमें आमने-सामने बातचीत होती है जिसमें विक्रेता एवं क्रेता के बीच पारस्परिक संबंध बनते हैं ।

(B) यह लघुकालीन प्रोत्साहनों को संदर्भित करता है जिनको क्रेताओं को एक उत्पाद अथवा सेवा तात्कालिक क्रय करने के लिए प्रेरित करने हेतु डिज़ाइन किया जाता है ।

(C) यह एक विक्रेता को संभावित ग्राहकों से व्यक्तिगत संबंधों का विकास करने की अनुमति देता है ।

(D) इसमें ग्राहकों से सीधे प्रतिक्रिया लेना संभव है तथा प्रस्तुति को संभावित ग्राहकों की आवश्यकतानुसार अपनाया जा सकता है ।

20. निम्न में से कौन सा एक कंपनी की पूँजी संरचना को प्रभावित करने वाला कारक नहीं है ? **1**

(A) ऋण की लागत

(B) विकास के अवसर

(C) रोकड़ प्रवाह स्थिति

(D) ब्याज आवरण अनुपात

21. मोनिका, रश्मि तथा गरिमा बचपन के दोस्त हैं । अपनी शिक्षा समाप्ति के पश्चात् मोनिका ने एक विद्यालय में शिक्षक के रूप में पद ग्रहण किया । रश्मि ने एक फर्म में चार्टर्ड लेखपाल के रूप में तथा गरिमा ने एक बहु राष्ट्रीय कम्पनी में महाप्रबंधक के रूप में पद ग्रहण किया । लम्बे समय के पश्चात् विद्यालय के एक पुनर्मिलन समारोह में वे एक दूसरे से मिले । रश्मि ने कहा अब वे सभी पेशेवर हैं । गरिमा ने रश्मि से कहा कि यह वह मोनिका एवं अपने बारे में कह सकती है परन्तु उसके बारे में नहीं क्योंकि प्रबंधक को पूर्ण रूप से पेशेवर नहीं माना जाता है ।

गरिमा ने यह क्यों कहा कि वह पेशेवर नहीं है ? अपने उत्तर के समर्थन में किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए । **3**

22. कारों का उत्पादन करने वाली एक फर्म 'मेगा मारूत लिमिटेड' में विभू ने 'मुख्य कार्यकारी अधिकारी' के रूप में कार्यभार ग्रहण किया । पहले दिन उसने अपने अधीनस्थों को संबोधित किया तथा कहा कि संगठन में एक अधिकार एवं सम्प्रेषण शृंखला होनी चाहिए जो ऊपर से नीचे तक कार्यरत हो तथा उसी के अनुसार प्रबन्धक एवं अधीनस्थ उसका पालन करें । उसने यह भी जोड़ा कि सामान्य कार्यों के लिए कोई कामगार सीधे मुख्य कार्यकारी अधिकारी से संपर्क नहीं कर सकता परन्तु आपात् स्थिति में वह उनसे सीधे संपर्क कर सकता है ।

विभू ने प्रबंध के एक महत्वपूर्ण सिद्धान्त की चर्चा की । उस सिद्धांत की पहचान कीजिए तथा उसे एक उदाहरण के द्वारा समझाइए । **3**

19. Which of the following statements is incorrect about Personal Selling ? **1**

(A) It is a direct face to face dialogue that involves an interactive relationship between the seller and buyer.

(B) It refers to short-term incentives designed to encourage the buyers to make immediate purchase of a product or service.

(C) It allows a sales-person to develop personal relationship with the prospective customers.

(D) In this it is possible to take a direct feedback from the customer and to adopt the presentation according to the needs of the prospects.

20. Which of the following is NOT a factor affecting capital structure of a company ? **1**

(A) Cost of Debt

(B) Growth Opportunities

(C) Cash Flow Position

(D) Interest Coverage Ratio

21. Monika, Rashmi and Garima are childhood friends. After completing their education, Monika joined a school as a teacher. Rashmi joined a firm as a Chartered Accountant and Garima as a General Manager in a Multi-National Company. After a long time in a re-union function of the school, they met each other. Rashmi said that they were all professionals now. Garima told Rashmi that she can say this about Monika and herself, but not about her since Manager is not considered a full fledged professional.

Why did Garima say that she was not a professional ? State any three points in support of your answer. **3**

22. Vibhu joined as a Chief Executive Officer (CEO) of 'Mega Marut Ltd.', a firm manufacturing cars. On the first day he addressed his subordinates saying that organisations should have a chain of authority and communication that runs from top to bottom and should be followed by managers and the subordinates. He also added that for routine matters a worker can not directly contact the CEO but in an emergency he/she may contact directly.

Vibhu discussed an important principle of management. Identify and explain the principle with the help of an example. **3**

23. (a) प्रबंध के नियंत्रण कार्य के महत्त्व के रूप में (i) संगठनात्मक लक्ष्यों की प्राप्ति तथा (ii) मानकों की यथार्थता को आंकना, को समझाइए। 3

अथवा

(b) निम्न को नियंत्रण प्रक्रिया के चरणों के रूप में समझाइए :

(i) निष्पादन मानकों का निर्धारण; तथा

(ii) वास्तविक निष्पादन का मापन

24. (a) भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड के किन्हीं तीन विकास कार्यों का उल्लेख कीजिए। 3

अथवा

(b) एक कम्पनी की कार्यशील पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले किन्हीं तीन कारकों का उल्लेख कीजिए।

25. (a) संगठन के अन्दर से विभिन्न पदों की भर्ती के बहुत लाभ होते हैं। ऐसे किन्हीं चार लाभों का उल्लेख कीजिए। 4

अथवा

(b) नियुक्तिकरण न केवल विभिन्न पदों के लिए योग्य व्यक्तियों की खोज तथा उन्हें प्राप्त करने में सहायता करता है अपितु यह संगठन के लिए कुछ अन्य लाभ भी सुनिश्चित करता है। ऐसे किन्हीं चार लाभों का उल्लेख कीजिए।

26. (a) संप्रेषण प्रक्रिया में सन्निहित किन्हीं चार तत्त्वों का उल्लेख कीजिए। 4

अथवा

(b) संप्रेषण के किन्हीं चार भाषागत (सांकेतिक) अवरोधों का उल्लेख कीजिए।

27. महामना एंटरप्राइज़ेज अपने कर्मचारियों को न केवल वेतन देती है अपितु वेतन के अतिरिक्त यह उन्हें बोनस भी प्रस्तावित करती है। कर्मचारियों को और अधिक प्रोत्साहित करने के लिए इसने उनके साथ कम्पनी के लाभ में हिस्सा देने की भी घोषणा की। ये प्रोत्साहन कर्मचारियों की क्रयशक्ति बढ़ाने में सहायक होते हैं।

उपरोक्त अनुच्छेद में चर्चित किए गए प्रोत्साहनों के प्रकार में से किन्हीं चार अन्य प्रोत्साहनों का उल्लेख कीजिए। 4

23. (a) Explain – (i) Accomplishing organisational goals and (ii) Judging accuracy of standards as importance of controlling function of management. **3**

OR

(b) Explain the following as steps in the process of controlling :

(i) Setting performance Standards

(ii) Measurement of actual performance

24. (a) State any three Development functions of Securities and Exchange Board of India. **3**

OR

(b) State any three factors that affect the working capital requirements of a company.

25. (a) Filling vacancies for various job positions from within the organisations has many benefits. State any four such benefits. **4**

OR

(b) Staffing not only helps in discovering and obtaining competent personnel for various jobs but also ensures some more benefits to the organisation. State any four such benefits.

26. (a) State any four elements involved in the communication process. **4**

OR

(b) State any four semantic barriers of communication.

27. Mahamana Enterprises is not only giving salary to its employees but it also offers bonus to them over and above the salary. To further encourage the employees, it announced that it will provide a share in the profits of the company to them. These incentives are helpful in increasing the purchasing power of the employees.

State four other incentives of the type of incentive discussed in the above para. **4**

28. उस निर्णय को प्रभावित करने वाले चार कारकों का उल्लेख कीजिए जो एक उद्यम की पूँजी की सम्पूर्ण लागत तथा वित्तीय जोखिम को प्रभावित करते हैं । 4

29. हरीश 'काज़ी सॉफ्टवेयर्स लिमिटेड' में एक वित्त प्रबंधक के रूप में कार्यरत है । उसे उसकी दूरदर्शिता के लिए 'वर्ष के सर्वोत्तम कर्मचारी का पुरस्कार' दिया गया । कोष की आवश्यकता तथा उपलब्धता के विषय में लिए गए वित्तीय निर्णयों के प्रकाश में उसका लक्ष्य सदैव सभी वित्तीय गतिविधियों का सुचारु प्रचालन है । वह एक निश्चित अवधि के लिए विकास, निष्पादन, निवेश तथा कोष की आवश्यकता को ध्यान में रखता है ताकि वित्तीय संसाधन निष्क्रिय न रहे तथा इनसे अनावश्यक रूप से लागत न बढ़े ।

यह सब करके हरीश वित्तीय प्रबंध की एक महत्वपूर्ण अवधारणा के दो मुख्य उद्देश्यों को प्राप्त करने का प्रयास कर रहा है ।

इस अवधारणा की पहचान कीजिए तथा इसके दो उद्देश्यों को समझाइए । 4

30. समीक्षा अपने एक विषय के रूप में व्यवसाय अध्ययन के साथ कक्षा-XII की छात्रा है । व्यवसाय अध्ययन के 'उपभोक्ता संरक्षण' पर पाठ का अध्ययन करने के पश्चात् उसने इससे प्राप्त ज्ञान का प्रयोग, वस्तुओं के क्रय एवं उपयोग में करने का प्रयत्न किया । वह खाना पकाने की बहुत शौकीन है तथा हमेशा खाना बनाने की नई विधि का प्रयोग करती है । इस बार वह घर पर ब्रैड तैयार करने के लिए 'ब्रैड मेकर' का क्रय करना चाहती है । उसने बाज़ार में उपलब्ध विभिन्न ब्राण्ड के 'ब्रैड मेकर' की ऑनलाइन जाँच की तथा उनके मूल्य की तुलना की ताकि एक बुद्धिमान एवं विवेकी चयन किया जा सके । इसके पश्चात् वह एक नज़दीक के बाजार में इसे क्रय करने के लिए गई । एक सूचित ग्राहक होने के कारण उसने मानकीकृत चिह्न देखा, लेबल पर छपे मूल्य का मोलभाव किया, उत्पादन तिथि की जाँच की तथा उत्पाद पर दी जानेवाली गारंटी अथवा वारंटी के विषय में पूछताछ की ।

सभी सम्बन्धित सूचना से संतुष्ट होकर उसने 'ब्रैड मेकर' का क्रय किया तथा एक उत्तरदायी उपभोक्ता के नाते नकद रसीद की माँग की । घर पहुँचने के पश्चात् उसने 'ब्रैड मेकर' की पैकेजिंग खोली तथा उसने इसके अन्दर एक निर्देशन पुस्तिका प्राप्त की । उसने सभी निर्देशों को ध्यानपूर्वक पढ़ा तथा चरणबद्ध रूप से 'ब्रैड मेकर' को चलाया तथा वह अपने परिवार के लिए एक अच्छी 'आटा ब्रैड' बनाने में सफल रही ।

समीक्षा ने 'ब्रैड मेकर' का क्रय एवं उपयोग करके एक उपभोक्ता के बहुत से दायित्वों का निर्वहन किया ।

नकद रसीद माँगने के अतिरिक्त समीक्षा द्वारा निर्वहन किए गए किन्हीं चार दायित्वों का उल्लेख कीजिए । 4

28. State any four factors affecting the decision that determines the overall cost of capital and the financial risk of the enterprise. **4**

29. Harish is working as a finance manager in 'Kozee Softwares Ltd.' He has been awarded 'Best employee of the year Award' because of his foresightedness. He always aims at smooth operations of all the financial activities by focusing on fund requirements and their availability in the light of financial decisions. He takes into consideration the growth, performance, investments and requirement of funds for a given period so that financial resources are not left idle and don't unnecessarily add to the cost.

    By doing all this Harish strives to achieve the two main objectives of an important concept of financial management. Identify the concept and explain its two objectives. **4**

30. Sameeksha is a Class-XII student having Business Studies as one of her subjects. After studying 'Consumer Protection' as one of the chapters in Business-Studies, she tried to apply the acquired knowledge while purchasing and using the goods. She is very fond of cooking and always tries new recipies. This time she wants to purchase a 'Bread Maker' to prepare homemade bread. She checked online about the various brands of 'Bread Maker' available in the market and compared their price, so that an intelligent and wise choice can be made. Then she went to a near by market to buy it. Being an informed consumer she looked for the Standardization Mark, negotiated the price printed on the label, checked the date of manufacturing and asked for guarantee or warranty of the product.

    After satisfying with all the concerned information she purchased the 'Bread Maker' and as a responsible consumer asked for the cash-memo. After coming back home she opened the packaging of the 'Bread Maker' and found an instruction booklet inside. She carefully read all the instructions and operated the Bread Maker step-by-step and succeeded in making nice 'Atta Bread' for her family.

    Sameeksha has fulfilled many responsibilities of a consumer while purchasing and using the 'Bread Maker'.

    State any four responsibilities fulfilled by Sameeksha besides asking for a cash-memo. **4**

31. (a) वैज्ञानिक प्रबंध के एक सिद्धान्त के रूप में (i) विज्ञान न कि अँगूठा टेक नियम तथा (ii) एक तकनीक के रूप में 'विधि अध्ययन' एवं 'समय अध्ययन' को समझाइए। **6**

अथवा

(b) प्रबन्ध के सिद्धान्तों की एक विशेषता के रूप में (i) सामान्य मार्गदर्शन व महत्त्व के रूप में (ii) प्रबंधकों को वास्तविकता के विषय में उपयोगी अंतर्दृष्टि प्रदान करना, एवं सामाजिक उत्तरदायित्व को पूरा करना, को समझाइए।

32. (a) नियोजन के प्रकार के रूप में 'उद्देश्य' तथा 'बजट' को समझाइए। **6**

अथवा

(b) निम्न को नियोजन की सीमाओं के रूप में समझाइए :

(i) नियोजन दृढ़ता उत्पन्न करता है।

(ii) परिवर्तनशील वातावरण में नियोजन प्रभावी नहीं रहता।

33. 'बेस्ट इलेक्ट्रॉनिक्स' ने 'अमेज़' ब्रान्ड नाम के अन्तर्गत कपड़े धोने की मशीनों का उत्पादन आरम्भ किया। एक बार जब कपड़े धोने की मशीनों का उत्पादन, पैकेजिंग, ब्रान्डीकरण, मूल्य निर्धारण एवं प्रवर्तन हो गया तो इनको सही स्थान पर, सही मात्रा में एवं सही समय पर ग्राहकों को उपलब्ध कराना आवश्यक होता है।'

'बेस्ट इलेक्ट्रॉनिक्स' ने आदेश की सटीक एवं शीघ्र पूर्ति प्रदान की ताकि कपड़े धोने की मशीनें ग्राहकों तक समय पर, उचित मात्रा में तथा विशिष्ट विवरणों सहित पहुँच जाएँ। वह यह भी सुनिश्चित करते थे कि कपड़े धोने की मशीनें ग्राहकों के पास भौतिक रूप से पहुँच जाएँ। इसके अतिरिक्त 'बेस्ट इलेक्ट्रॉनिक्स' परिवहन व्ययों को कम करने के लिए कपड़े धोने की मशीनों के भंडारण के लिए बाज़ार के समीप स्थित विभिन्न स्थानों की व्यवस्था करता है।

उपरोक्त स्थिति में चर्चित भौतिक वितरण के किन्हीं तीन घटकों को समझाइए। **6**

31. (a) Explain : (i) 'Science not Rule of Thumb' as a principle of management and (ii) 'Method Study' and 'Time Study' as techniques of Scientific Management. **6**

OR

(b) Explain : (i) 'General Guidelines' as a feature of principles of management, (ii) Providing managers with useful insights into reality and fulfilling social responsibilities as significance of principles of management.

32. (a) Explain 'Objectives' and 'Budget' as type of plans. **6**

OR

(b) Explain the following as limitations of planning :

(i) Planning leads to rigidity.

(ii) Planning may not work in a dynamic environment.

33. 'Best Electronics' started manufacturing washing machines under the brand name 'Amaze'. Once the washing machines were manufactured, packaged, branded, priced and promoted, they had to be made available to the customers at the right place, in the right quantity and at the right time.

'Best Electronics' provided for accurate and speedy processing of orders so that the washing machines reach the customers in time, in the right quantity and specifications. They also ensured that the washing machines are physically made available to the customers. Further, 'Best Electronics' arranged for facilities to store the washing machines at different locations near the market to minimize the charges on transportation. Explain any three components of physical distribution discussed in the above case. **6**

34. कोविड–19 महामारी के कारण लगभग सभी कंपनियों के कर्मचारी अपने घरों से ऑनलाईन काम कर रहे थे । 2022 में जब सभी कम्पनियों ने अपने कर्मचारियों को कार्यालय वापिस बुलाया तथा ऑफलाईन काम शुरू किया, 'टेटी सॉफ्टवेयर लिमिटेड' ने अभी भी अपने कर्मचारियों को घर से काम करने के लिए कहा । इसके कारण 'टेटी सॉफ्टवेयर लिमिटेड' के कर्मचारी ऊब गए । अत: मनोरंजन के लिए उन्होंने एक क्रिकेट क्लब बनाया । प्रत्येक शनिवार तथा रविवार को उन्होंने अपने कार्यालय भवन के समीप एक मैदान में मिलना आरम्भ किया ।

(i) 'टेटी सॉफ्टवेयर लिमिटेड' के कर्मचारियों द्वारा बनाए गए संगठन के प्रकार की पहचान तथा उल्लेख कीजिए ।

(ii) उपरोक्त (i) में पहचान किए गए संगठन के प्रकार की किन्हीं दो विशेषताओं तथा किन्हीं दो सीमाओं का उल्लेख भी कीजिए । **6**

34. Due to spread of COVID-19 pandemic, employees of almost all the companies were working online from their homes. In 2022 when most of the companies called them back to their office and started working offline, 'Taty Software Ltd.' still asked their employees to work from home. Because of this, employees of 'Taty Software Ltd.' were feeling bored, hence for recreation they formed a cricket-club. They started meeting every Saturday and Sunday on a ground near their office building.

(i) Identify and state the type of organisation formed by the employees of 'Taty Software Ltd.'

(ii) Also, state any two advantages and two limitations of the type of organisation identified in (i) above. **6**

Series EF1GH/5

SET~1

Q.P. کوڈ
Q.P. Code **263/5/1**

رول نمبر
Roll No.

امیدوار Q.P. کوڈ کو جوابی کاپی کے سرورق پر ضرور لکھیں۔
Candidates must write the Q.P. Code on the title page of the answer-book.

کاروباری علوم (علم تجارت) (تھیوری)
BUSINESS STUDIES (Theory)
(Urdu Version)

مقررہ وقت : 3 گھنٹے
Time allowed : 3 hours

کل نمبر : 80
Maximum Marks : 80

نوٹ/NOTE :

(i) آپ جانچ لیجیے کہ اس سوالنامے میں چھپے صفحات کی تعداد 12 ہے۔
Please check that this question paper contains 12 printed pages.

(ii) پرچہ کے داہنی طرف چھپا Q.P. کوڈ نمبر طالب علم کو اپنی جوابی کاپی کے ٹائٹل صفحہ پر لکھنا ہے۔
Q.P. Code given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.

(iii) آپ دیکھ لیجیے کہ سوالنامے میں چھپے سوالات کی تعداد 34 ہے۔
Please check that this question paper contains 34 questions.

(iv) **کسی بھی سوال کا جواب لکھنے سے پہلے سوال کا نمبر ضرور جوابی کاپی میں لکھیں۔**
Please write down the Serial Number of the question in the answer-book before attempting it.

(v) سوالنامہ پڑھنے کے لیے 15 منٹ کا وقت دیا گیا ہے۔ سوالنامہ صبح 10.15 بجے تقسیم کیا جائے گا۔ 10.15 سے 10.30 بجے تک طلباء صرف سوالنامہ پڑھیں گے اور اس وقفے کے دوران وہ جوابی کاپی پر کچھ نہیں لکھیں گے۔
15 minute time has been allotted to read this question paper. The question paper will be distributed at 10.15 a.m. From 10.15 a.m. to 10.30 a.m., the candidates will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

عام ہدایات:

درج ذیل ہدایات کو غور سے پڑھیے اور ان پر عمل کیجیے:

(i) اس سوال نامے میں 34 سوالات ہیں۔ **تمام** سوالات لازمی ہیں۔

(ii) ہر سوال کے سامنے اُن پر دیے گئے نمبر ظاہر کیے گئے ہیں۔

(iii) وجوہات مختصر اور مدلل ہوں۔

(iv) 3 نمبروں والے سوالات کے جوابات 50 سے 75 الفاظ میں لکھے جانے ہیں۔

(v) 4 نمبروں والے سوالات کے جوابات 150 الفاظ میں لکھے جانے ہیں۔

(vi) 6 نمبروں والے سوالات کے جوابات 200 الفاظ میں لکھے جانے ہیں۔

(vii) کسی سوال کے **تمام** حصوں کا جواب ایک ساتھ لکھیں۔

.1 'انتخاب کے فیصلے' کے بعد انتخاب کے عمل کا اگلا قدم ہے: 1

(A) ملازمت کی پیشکش (B) جسمانی اور طبّی معائنہ

(C) انتخابی جانچ (D) ملازمت کا معاہدہ

.2 'منصوبہ بندی کا مقصد کسی تنظیم کے بہترین مفاد کے پیشِ نظر مستقبل کے واقعات کا موئثر طور پر سامنا کرنا ہے'۔ یہ بیان منصوبہ بندی کی کس خصوصیت کو اجاگر کرتا ہے؟ 1

(A) منصوبہ بندی اغراض و مقاصد کے حصول پر مرکوز ہوتی ہے۔

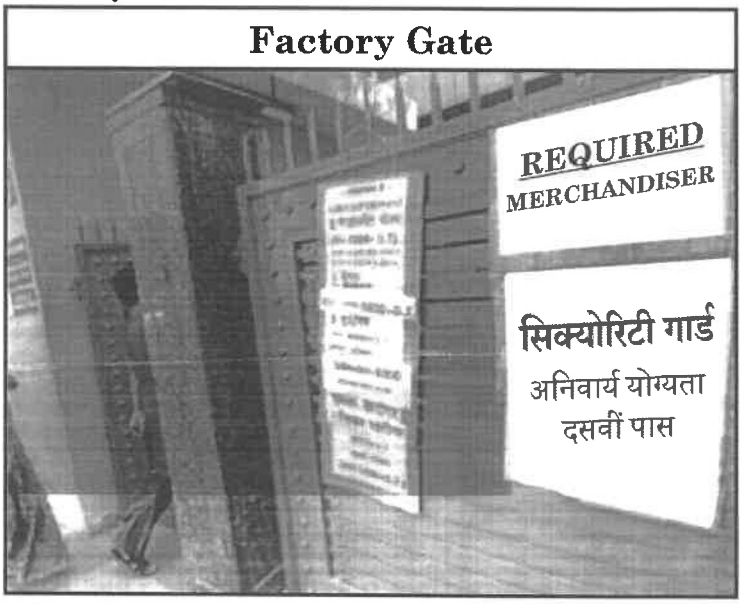
(B) منصوبہ بندی فیصلہ سازی کا تقاضا کرتی ہے۔

(C) منصوبہ بندی انتظامیہ کا اولین کام ہے۔

(D) منصوبہ بندی میں مستقبل پر نظر رکھی جاتی ہے۔

1

.3 ذیل میں دی گئی تصویر میں دکھائے گئے تقرری کے خارجی ذریعے کی پہچان کیجیے:



(A) براہ راست تقرری
(B) ویٹنگ لسٹ
(C) اشتہار
(D) لیبر ٹھیکے دار

.4 'کارٹونی پلانیٹ' نوئیڈا میں بچوں کی پارٹیاں کرنے کے لیے ایک معروف انڈور پلے گراؤنڈ ہے۔ اس میں کئی پلے اسٹیشن ہیں اور یہ بچوں کے لطف کے لیے مختلف سرگرمیوں کا انتظام کرتا ہے۔ بچوں کی مقدار کے بڑھنے کے پیشِ نظر 'کارٹونی پلانیٹ' کے پاس 'ٹائنی-ٹاٹس ہاؤس' نام کا ایک نیا انڈور کھیل میدان قائم ہو گیا، جس میں ماڈرن جھولے، پلے اسٹیشن اور تفریحی سرگرمیاں تھیں۔ نئے شروع کیے گئے انڈور کھیل میدان سے مسابقت کے لیے 'کارٹونی پلانیٹ' نے بھی زیادہ بچوں کو متوجہ کرنے کے لیے ترقی یافتہ جھولے اور تفریحی سرگرمیوں کا اضافہ کیا۔

1 مندرجہ بالا معلومات 'کاروباری ماحول' کی ایک خصوصیت کو اجاگر کرتی ہے۔ مندرجہ ذیل سے اس خصوصیت کی پہچان کیجیے:

(A) بے یقینی
(B) متحرک خراج (Dynamic Nature)
(C) تقابل پذیری
(D) داخلی ربط

1 .5 کسی ماتحت کے ذریعے اُسے تفویض کردہ کام موزوں طور پر انجام دئے جائے تو کہا جاتا ہے:

(A) اختیار
(B) ذمہ داری
(C) جواب دہی
(D) لامرکزیت

6. ’ڈولما‘ اور ’اُونا‘ دسیوں سال پُرانے عملی تجربہ رکھنے والے باغبان تھے۔ وہ ان سب سے پہلے افراد میں سے تھے جنہوں نے خصوصاً اپارٹمنٹس میں رہنے والے پودوں کے شائقین کے لیے درونِ خانہ باغیچے کی ضرورت کو محسوس کیا۔ اُنہوں نے اس موقع کا فائدہ اُٹھاتے ہوئے اپنے اختراعی مشغلے ’مائی اسپیس‘ کے ذریعے درون خانہ باغبانی کے خوبصورت تشکیلی تصورات پیش کیے۔

’مائی اسپیس‘ نے ’گارڈن وال‘، ’ہینگنگ گارڈن‘، ’ونڈو گارڈن‘، ’بک شیلف گارڈن‘ جیسے کئی تخلیقی تصورات پیش کیے۔ چوں کہ اُن کے مقابلے پر کوئی نہیں تھا وہ جلد ہی اس میدان میں بازار کے قائد بن گئے۔

1 مندرجہ ذیل نکات سے اُس کاروباری ماحول کی اہمیت کو جس پر روشنی ڈالی گئی ہے پہچان کیجیے:

(A) کاروباری ماحول خطرات اور شروعاتی انتباہی اشاروں کو پہچاننے میں فرم کی مدد کرتا ہے۔

(B) کاروباری ماحول مفید وسائل سے اشارے میں مدد کرتا ہے۔

(C) کاروباری ماحول مواقع کی پہچان اور first mover کا فائدہ حاصل کرنے میں فرم کی مدد کرتا ہے۔

(D) کاروباری ماحول منصوبہ بندی اور پالسی شائع کرنے میں مددگار ہوتا ہے۔

7. ’ڈجی لاکر‘ وزارت الیکٹرونکس و اطلاعاتی ٹیکنولوجی، حکومت ہند کی ایک فلیگ شپ مہم ہے۔ اس کا مقصد ڈجٹل فارمیٹ میں معتبر ڈجٹل دستاویزات مثلاً مختلف امتحانی بورڈوں کے جاری کردہ تعلیمی تصدیق نامے، ڈرائیونگ لائسنس، گاڑیوں کے رجسٹریشن تک رسائی فراہم کر کے شہریوں کو ڈجٹل طور پر بااختیار بنانا ہے۔

1 مندرجہ بالا پیراگراف میں کاروباری ماحول کے پہلوؤں پر روشنی ڈالی گئی ہے۔ مندرجہ ذیل سے صحیح پہلوؤں کی پہچان کیجیے:

(A) اقتصادی ماحول اور ٹیکنولوجکل ماحول
(B) سماجی ماحول اور اقتصادی ماحول
(C) سماجی ماحول اور سیاسی ماحول
(D) سیاسی ماحول اور ٹیکنولوجکل ماحول

8. مختلف تنظیمیں الگ الگ اہداف رکھتی ہیں۔ ’زیپو‘ گھر گھر اشیا صرف فراہم کرنے والی ترقی پذیر ریٹیل چین ہے۔ تنظیم کا مقصد فروخت میں اضافہ کرنا ہے۔ ’Allie‘ ایک تعلیمی تنظیم ہے جو سماج کے غیر مراعات یافتہ بچوں کو تعلیم کی فراہمی کے لیے کام کرتی ہے۔ دونوں تنظیموں کے انتظامیہ اپنے تنظیمی اہداف کے حصول کے لیے اپنے ملازمین کی کوششوں کو یکجا کر دیتی ہیں۔

1 زیر بحث انتظامیہ کی خصوصیت ہے:

(A) انتظامیہ ہدف مرکوز ہے۔
(B) انتظامیہ ایک مسلسل عمل ہے۔
(C) انتظامیہ ایک فعال عمل ہے۔
(D) انتظامیہ ایک غیر حرکی قوت ہے۔

9. انتظامیہ کے کس عمل میں سے اس کا تعین کیا جا سکتا ہے کہ 'منصوبوں کو مطلوبہ عملی شکل دی گئی ہے یا نہیں': 1

(A) منصوبہ بندی (B) تنظیم کاری

(C) ہدایت کاری (D) کنٹرولنگ

10. ہانشو ائیر کنڈیشنرز کے میدان میں ایک معروف برانڈ 'سوودیت ائیر کنڈیشنرز' میں 'مارکٹنگ منیجر' کی حیثیت سے کام کرتا ہے۔ گذشتہ ماہ تک کمپنی اپنی فروخت اہداف کے حصول کے قابل تھی۔ لیکن اس ماہ ہانشو کے مشاہدے میں آیا کہ اہداف پورے نہیں ہو پا رہے ہیں اور فروخت ہونے والے ائیر کنڈیشنرز کی تعداد کم ہو رہی ہے۔ صورت حال کا تجزیہ کرنے سے معلوم ہوا کہ گذشتہ ماہ جس نئے سیلز مین کی تقرری ہوئی وہ کام میں ماہر نہیں ہے اور اس کے لیے اُس نے ضروری کارروائی کی۔

فروخت میں کمی کی نشاندہی میں انتظامیہ کے مندرجہ ذیل میں سے کس عمل نے ہانشو کی مدد کی؟ 1

(A) منصوبہ بندی (B) تنظیم کاری

(C) ہدایت کاری (D) کنٹرولنگ

11. اُن سرگرمیوں کو جن کا نتیجہ صرف کام کی کارکردگی کو بہتر کرنا ہے بلکہ اپنی ممکنہ صلاحیتوں کو پختہ کرنے اور حقیقی شکل دینے میں افراد کی مدد بھی کرنا ہے انہیں کہا جاتا ہے: 1

(A) تربیت (B) تعلیم

(C) ترقی (D) جائزۂ کارکردگی

12. **بیان I :** پروڈکٹ کے تصور کا تعلق صرف مادی پروڈکٹ سے نہیں بلکہ اُن فوائد سے بھی ہے جو اُس سے گاہکوں کے نقطہ نظر سے حاصل ہوتے ہیں۔

بیان II : پروڈکٹ کے تصور میں بعد فروخت خدمات، فاضل پرزوں کی دستیابی، شکایات پر کارروائی وغیرہ کے تعلق سے توسیع شدہ پروڈکٹ شامل نہیں ہیں۔

مندرجہ ذیل سے درست متبادل کا انتخاب کیجیے: 1

(A) بیان I اور بیان II دونوں درست ہیں۔ (B) بیان I اور بیان II دونوں غلط ہیں۔

(C) بیان I درست اور بیان II غلط ہے۔ (D) بیان I غلط اور بیان II درست ہے۔

1

13. کالم-I میں دیے گئے فکسڈ کیپٹل کی ضرورت کا تقابل کالم-II میں دی گئی اُن کی وضاحتوں سے کیجیے:

	کالم-I		کالم-II
.a	کاروبار کی نوعیت	.i	کسی تجارتی تنظیم کو مصنوعات ساز تنظیم کے مقابلے میں فکسڈ اثاثوں کی نسبتاً کم سرمایہ کاری کی ضرورت ہوتی ہے۔
.b	ٹیکنولوجی کے معیار کی بہتری	.ii	کوئی کپڑا ساز تنظیم سمنٹ بنانے کا پلانٹ لگا رہی ہے اور اس طرح فکسڈ اثاثوں میں اُس کی سرمایہ کاری بڑھ رہی ہے۔
.c	کاروبار میں تنوع	.iii	کثیر سرمائے والی تنظیم کو محنت کشوں کی کثرت والی تنظیم کے مقابلے میں مستقل اثاثوں میں سرمایہ کاری کی زیادہ ضرورت ہوتی ہے۔
.d	تکنیک کا متبادل	.iv	موبائل فون، فرنیچر اور بہت سے اثاثوں کے مقابلے میں جلد ہی چلن سے باہر ہو جاتے اور بدلے جاتے ہیں۔ اس لیے اس طرح کے کاروباروں میں زیادہ مستقل سرمائے کی ضرورت ہوتی ہے۔

	a	b	c	d
(A)	i	iv	ii	iii
(B)	ii	iii	iv	i
(C)	iii	ii	i	iv
(D)	iv	i	iii	ii

1

14. ________ سے مراد اُس منافع میں اضافہ ہے جو حصص داروں نے سود جیسے فکسڈ مالی اخراجات کی وجہ سے کمائے ہوں۔

(A) سرمائے کا ڈھانچہ
(B) فی شیئر کمائی
(C) اکویٹی پر ٹریڈنگ
(D) سرمایہ کاری پر منافع

1

15. پروموشن کا سب سے زیادہ عام طور پر استعمال ہونے والا ذریعہ جو ترسیل کی ادائیگی شدہ شکل ہے اور جس میں اسپانسر عوام کے ساتھ ترسیل کرنے کا خرچ برداشت کرتا ہے، وہ ہے:

(A) اشتہار بازی
(B) ذاتی فروختگی
(C) سیلز پروموشن
(D) رابطۂ عامہ

16. مندرجہ ذیل میں سے کون سا بیان غلط ہے: 1

(A) سرمایہ بازار سے مراد وہ سہولتیں اور ادارہ جاتی انتظامات ہیں جن کے ذریعے قرض اور اکوٹی دونوں پر مشتمل طویل مدتی رقوم اگاہی جاتی ہیں اور اُن کی سرمایہ کاری کی جاتی ہے۔

(B) ثانوی بازار وہ بازار ہے جہاں کمپنیاں سکیورٹیز کو سرمایہ کار کے ہاتھوں براہ راست یا کسی وساطت کار کے ذریعے فروخت کرتی ہے۔

(C) پرائمری مارکٹ وہ بازار ہے جہاں سکیورٹیز کی صرف خریداری ہوتی ہے۔ وہاں سکیورٹیز فروخت نہیں کی جاسکتیں۔

(D) زر بازار قلیل مدتی رقوم کا ایک بازار ہے جو ایسے مالی اثاثوں کا کاروبار کرتا ہے جن کی ادائیگی کی مدت ایک سال تک کی ہوتی ہے۔

17. ایک فروشندہ یا فروشندگان کے گروہ کی معلومات کی پہچان کے لیے اور مسابقت کاروں کی مصنوعات سے اُنہیں ممتاز رکھنے کے لیے استعمال ہونے والا نام، اصطلاح، نشان، علامت، ڈیزائن یا اُن سب کی کوئی ملی جلی شکل کہلاتی ہے: 1

(A) برانڈ (B) برانڈ مارک

(C) برانڈ نام (D) ٹریڈ مارک

18. مندرجہ ذیل سے تقسیم کے اس چینل کی پہچان کیجیے جس میں اشیاء مصنوعات سازوں سے خوردہ فروشوں کو منتقل ہوتی ہیں جو نتیجتاً اُنہیں حتمی صارفین کے ہاتھوں فروخت کرتے ہیں۔ 1

(A) ون لیول چینل (B) ٹو لیول چینل

(C) تھری لیول چینل (D) زیرو لیول چینل

19. ذاتی فروختگی کے بارے میں مندرجہ ذیل میں سے کون سا بیان غلط ہے ؟ 1

(A) یہ ایک براہ راست روبرو مکالمہ ہے جو فروشندہ اور خریدار کے درمیان تعاملی رشتے کا تقاضہ کرتا ہے۔

(B) اس سے مراد وہ قلیل مدتی مراعات ہیں جو خریداروں کو کسی چیز یا خدمت کو فوراً خریدنے کی ترغیب دینے کے لیے وضع کی گئی ہوں۔

(C) یہ کسی سیلز پرسن کو متوقع گاہک سے ذاتی روابط استوار کرنے میں مددگار ہوتی ہے۔

(D) اس میں گاہک سے براہ راست جوابی تاثر حاصل کرنا ممکن ہوتا ہے اور پیشکش کو امکانی گاہکوں کی ضروریات کے مطابق ردوبدل کرنا ہوتا ہے۔

1 .20 مندرجہ ذیل میں سے کون سا عامل کمپنی کے سرمایہ کے ڈھانچے پر اثرانداز ہونے والا نہیں ہے؟

(A) قرض کی لاگت (B) نشوونما کے مواقع

(C) نقدی کے بہاؤ کی صورتِ حال (D) سود کے کوریج کا تناسب

.21 مونیکا، رشمی اور گرِما بچپن کی سہیلیاں ہیں۔ اپنی تعلیم مکمل کرنے کے بعد مونیکا نے اسکول میں ٹیچر کی ملازمت کر لی۔ رشمی ایک فرم میں چارٹرڈ اکاؤنٹنٹ بن گئی اور گرِما ایک کثیر قومی کمپنی میں جنرل منیجر ہو گئی۔ طویل عرصے کے بعد اسکول کی ری یونین تقریب میں وہ ایک دوسرے سے ملیں۔ رشمی نے کہا کہ اب وہ سب اپنے پیشوں کی ماہر بن چکی ہیں۔ گرِما نے رشمی سے کہا کہ یہ بات وہ مونیکا اور اُس کے بارے میں کہہ سکتی ہے لیکن خود اپنے لیے نہیں کیونکہ منیجر کو مکمل طور پر ماہر نہیں تصور کیا جاتا۔

3 گرِما نے یہ کیوں کہا کہ وہ ماہر کی حیثیت نہیں رکھتی؟ اپنے جواب کی تائید میں تین نکات بیان کیجیے۔

.22 وِبھو نے کار بنانے والی ایک فرم 'میگا ماروت لمٹیڈ' میں 'چیف ایگزیکوٹیو آفیسر' (سی ای او) کی حیثیت سے ملازمت سنبھالی۔ پہلے دن اُس نے اپنے ماتحتوں سے یہ کہہ کر خطاب کیا کہ تنظیموں میں اختیار اور تبادلۂ خیال کا سلسلہ ہونا چاہیے جو اوپر سے نیچے کی طرف چلتا ہے اور اُس پر منیجروں اور ماتحتوں دونوں کو عمل کرنا چاہیے۔ اُس نے یہ بھی کہا کہ معمول کے امور کے لیے کوئی کارکن سی ای او سے براہِ راست رابطہ نہیں کر سکتا لیکن ہنگامی صورتِ حال میں وہ ایسا کر سکتا/سکتی ہے۔

3 وِبھو نے انتظامیہ کے ایک اہم اصول سے بحث کی۔ مثال دے کر اُس اصول کی پہچان کیجیے اور اُس کی وضاحت کیجیے۔

.23 (a) وضاحت کیجیے : (i) تنظیمی اہداف کی تکمیل اور (ii) انتظامیہ کے عمل کی کنٹرولنگ کی اہمیت کے طور پر معیارات کی درستگی کو جانچنا۔ 3

یا

(b) کنٹرولنگ کے عمل کے مراحل کے طور پر مندرجہ ذیل کی وضاحت کیجیے :

(i) کارکردگی کے معیارات کا قیام؛ اور

(ii) حقیقی کارکردگی کی پیمائش

3 .24 (a) سکیورٹیز اینڈ ایکسچینج بورڈ آف انڈیا کے کسی تین ترقیاتی کاموں کو بیان کیجیے۔

یا

(b) کسی کمپنی کے کاروباری سرمائے کی ضروریات پر اثرانداز ہونے والے کوئی تین عوامل بیان کیجیے۔

.25 (a) تنظیم کے اندر سے مختلف عہدوں کی خالی اسامیاں بھرنے کے کئی فائدے ہیں۔ایسے کوئی چار فائدے بیان کیجیے۔ 4

یا

(b) عملہ بندی نہ صرف مختلف ملازمتوں کے لیے باصلاحیت کارکنان کی دریافت اور ان کے حصول میں مدد کرتی ہے بلکہ تنظیم کے لیے بھی مزید فوائد کو یقینی بناتی ہے۔
ایسے کوئی چار فائدے بیان کیجیے۔

.26 (a) ترسیل کے عمل کے لیے ضروری کوئی چار عوامل بیان کیجیے۔ 4

یا

(b) ترسیل کے کوئی چار معنیاتی (Semantic) رکاوٹیں بیان کیجیے۔

.27 مہامانا انٹرپرائزز اپنے ملازمین کو نہ صرف تنخواہ بلکہ تنخواہ کے علاوہ بونس بھی دیتی ہے۔ ملازمین کو مزید ترغیب دینے کے لیے اُس نے اعلان کیا کہ وہ اُنہیں کمپنی کے منافعوں میں ایک شیئر دی گے۔ یہ مراعات ملازمین کی قوتِ خرید کو بڑھانے میں مددگار ہوتی ہیں۔
اوپر کے پیراگراف میں زیرِ بحث مراعات جیسی چار دیگر مراعات بیان کیجیے۔ 4

.28 اس فیصلے پر اثرانداز ہونے والے چار عوامل بیان کیجیے جو سرمائے کی مجموعی لاگت اور کاروبار کے مالی جوکھم کا تعین کرتے ہیں۔ 4

.29 ہریش 'قاضی سافٹ ویئر لمٹیڈ' میں جنرل منیجر کی حیثیت سے کام کرتا ہے۔ اس کی دوراندیشی کی وجہ سے اُسے 'Best Employee of the Year Award' دیا جا چکا ہے۔ وہ ہمیشہ مالی فیصلوں کی روشنی میں رقوم کی ضروریات اور اُن کی دستیابی پر توجہ مرکوز کر کے تمام مالی سرگرمیوں کی ہموار عمل کاری کو اپنا مقصد بناتا ہے۔ وہ کسی مقررہ مدت کے لیے تنظیم کی نشوونما، کارکردگی، سرمایہ کاری اور رقوم کی ضروریات کو ملحوظ رکھتا ہے تاکہ مالی وسائل بیکار نہ پڑے رہ جائیں اور غیر ضروری طور پر لاگت میں اضافے کا سبب نہ بنیں۔
یہ تمام خدمات کر کے ہریش مالی انتظامیہ کے ایک اہم تصور کی دو خاص اغراض کی تکمیل کی کوشش کرتا ہے۔
تصور کی پہچان کیجیے اور اُس کے دو اغراض کی وضاحت کیجیے۔ 4

30. سمیکشا کلاس XII کی ایک طالبہ ہے جس کے مضامین میں ایک کاروباری مطالعات میں ایک باب کی حیثیت سے 'تحفظِ صارفین' کے مطالعے کے بعد اُس نے سامان خریدنے اور اُس کے استعمال پر حاصل ہونے والے علم کے اطلاق کی کوشش کی۔ وہ طباقی کی بہت شوقین ہے اور ہمیشہ نئے پکوانوں کو آزماتی ہے۔ اس بار وہ ایک 'بریڈ میکر' خریدنا چاہتی ہے جس سے گھر میں پکنے والی روٹی تیار کی جا سکے۔ اُس نے بازار میں دستیاب مختلف برانڈوں کے 'بریڈ میکر' کے بارے میں آن لائن دریافت کیا اور اُن کی قیمتوں کا موازنہ کیا تاکہ سمجھداری اور عقل مندی سے کسی کا انتخاب کر سکے۔ پھر وہ 'بریڈ میکر' خریدنے قریب کے بازار میں گئی۔ باخبر صارف کی حیثیت سے اُس نے معیار بندی کے نشان کو جانچا، باکس پر چھپی ہوئی قیمت پر مول بھاؤ کیا، 'بریڈ میکر' کی تیاری کی تاریخ کو جانچا اور پروڈکٹ کی گارنٹی یا وارنٹی کے بارے میں دریافت کیا۔

تمام متعلقہ معلومات کی طرف سے اطمینان کرنے کے بعد اُس نے 'بریڈ میکر' خرید لیا اور ایک ذمہ دار صارف کی حیثیت سے کیش میمو طلب کیا۔ گھر آ کر اُس نے 'بریڈ میکر' کا پیکنگ کھولا جس میں اسے ہدایات کا کتابچہ ملا۔ اُس نے 'بریڈ میکر' کو مرحلہ وار چلایا اور اپنے گھر والوں کے لیے عمدہ آٹے کی روٹی تیار کرنے میں کامیاب ہو گئی۔

سمیکشا نے 'بریڈ میکر' خریدنے اور اُسے استعمال کر کے ایک صارف کی کئی ذمہ داریاں نبھائی ہیں۔

کنہی چار ذمہ داریوں کو بیان کیجیے جو سمیکشا نے کیش میمو طلب کرنے کے علاوہ نبھائی ہیں۔ 4

31. (a) سائنٹفک انتظامیہ کے ایک اصول کے طور پر (i) 'سائنس نہ کہ انگوٹھا ٹیک اصول' (Science not Rule of Thumb) اور (ii) ایک تکنیک کے طور پر 'میتھڈ اسٹڈی' اور 'ٹائم اسٹڈی' کو سمجھائیے۔ 6

یا

(b) انتظام کے اُصول کی خصوصیت کے طور پر (i) عام رہنمائی اور اہمیت کے طور پر، (ii) منیجروں کو حقیقت کے بارے میں مفید معلومات فراہم کرنا، اور سماجی ذمہ داریوں کی تکمیل کرنا، کو سمجھائیے۔

32. (a) منصوبوں کی قسم کے طور پر 'اغراض اور مقاصد' اور 'بجٹ' کی وضاحت کیجیے۔ 6

یا

(b) مندرجہ ذیل کی وضاحت منصوبہ بندی کی حدود کے طور پر کیجیے:

(i) منصوبہ بندی سخت گری کا سبب بنتی ہے۔

(ii) منصوبہ بندی شاید فعال ماحول میں کارگر نہ ہو۔

33. 'بیسٹ الیکٹرانکس' نے 'آمیز' برانڈ کے نام سے واشنگ مشین بنانا شروع کیا۔ ایک بار جب واشنگ مشین تیار کی گئیں، پیک کی گئیں، برانڈنگ کی گئیں، قیمتوں کا تعین اور فروغ یا گیا تو انہیں صارفین کو صحیح جگہ، صحیح مقدار اور صحیح وقت پر دستیاب کرانا ضروری ہوتا ہے۔

'بیسٹ الیکٹرانکس' نے آرڈرز کی درست اور تیز رفتار پروسیسنگ فراہم کی تاکہ واشنگ مشینیں صارفین تک بروقت، صحیح مقدار اور خصوصی تفصیل کے ساتھ پہنچ جائیں۔ وہ یہ بھی یقینی بناتے تھے کہ واشنگ مشینیں فزیکل طور پر صارفین کے لیے دستیاب ہوں۔ مزید برآں، 'بیسٹ الیکٹرانکس' نے نقل و حمل کے اخراجات کو کم کرنے کے لیے مارکیٹ کے قریب مختلف مقامات پر واشنگ مشینوں کو ذخیرہ کرنے کی سہولیات کا بندوبست کیا۔

مندرجہ بالا صورت حال میں زیر بحث فزیکل تقسیم کے کسی بھی تین اجزائ کی وضاحت کریں۔ 6

34. کووڈ 19 وبا کی وجہ سے تقریباً تمام کمپنیوں کے ملازمین اپنے گھروں سے آن لائن کام کر رہے تھے۔ 2022 میں جب سبھی کمپنیوں نے اپنے ملازمین کو دفتروں میں واپس بلایا اور آف لائن کام شروع کیا تو 'ٹے ٹی سافٹ ویر لمٹیڈ' نے ابھی بھی اپنے ملازمین کو گھر سے کام کرنے کے لیے کہا۔ اس کے سبب 'ٹے ٹی سافٹ ویر لمٹیڈ' کے ملازمین اکتا گئے۔ اس لیے تفریح کے لیے اُنہوں نے ایک کرکٹ کلب بنایا۔ ہر سنیچر اور اتوار کو اُنہوں نے اپنے دفتر کی عمارت کے قریب ایک میدان میں ملنا شروع کیا۔

(i) 'ٹے ٹی سافٹ ویر لمٹیڈ' کے ملازمین کے ذریعے نبھائی گئی تنظیم کی نوعیت کی پہچان اور اس کا بیان کیجیے۔

(ii) مندرجہ بالا (i) میں شناخت کردہ تنظیم کی نوعیت کی کنہی دو خصوصیات اور کنہی دو حدود کو بھی بیان کیجیے۔ 6