Series R4PSQ/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.

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) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **34** प्रश्न हैं ।

Please check that this question paper contains **34** questions.

(iii) 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.

(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.

व्यावसायिक अध्ययन

BUSINESS STUDIES

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

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

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 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. पिछले काफ़ी वर्षों से एक बहुराष्ट्रीय कम्पनी मिठाइयों एवं नाश्ते के खान-पान व्यवसाय में है । दीर्घ अवधि में अपनी संभावनाओं में वृद्धि एवं विकास के लिए यह अपनी विक्रय मात्रा, उत्पादों की संख्या तथा पूँजी निवेश में वृद्धि करना चाहती है । **1**

   प्रबन्ध का वह संगठनात्मक उद्देश्य जिसे यह प्राप्त करना चाहते हैं :

   (A) जीवित रहना

   (B) लाभ

   (C) बढ़ोतरी

   (D) निगमित सामाजिक उत्तरदायित्व

2. निम्नलिखित में से प्रबन्ध के स्तरों के सम्बन्ध में गलत कथन का चयन कीजिए : **1**

   (A) प्रचालन स्तर प्रबंधन संगठन में सुरक्षा मानकों को बनाए रखने के लिए उत्तरदायी हैं ।

   (B) मध्य स्तरीय प्रबंधन पर प्रबन्धक अपने विभाग के लिए कर्मचारियों की पर्याप्त संख्या सुनिश्चित करते हैं ।

   (C) उच्च स्तरीय प्रबंधन पर मुख्य कार्यकारी अधिकारी प्रथम रेखीय प्रबन्धकों की सभी गतिविधियों के लिए उत्तरदायी होते हैं ।

   (D) उच्च स्तरीय प्रबंधन व्यवसाय की समस्त गतिविधियों एवं समाज पर उसके प्रभाव के लिए उत्तरदायी होते हैं ।

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 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. A multinational sweets and snacks company had been into catering business for the last many years. To add to its prospects and to grow in the long run, it wants to increase its sales volume, the number of products and capital investment.

   The organisational objective of management it seeks to achieve is : **1**

   (A) Survival

   (B) Profit

   (C) Growth

   (D) Corporate Social responsibility

2. With respect to levels of management choose the <u>incorrect</u> statement from the following : **1**

   (A) Operational level management is responsible for maintaining safety standards in the organisation.

   (B) At middle level management, managers ensure that their department has the necessary personnel.

   (C) Chief Executive officer at Top Level management is responsible for all activities of first line managers.

   (D) Top level management is responsible for all the activities of the business and for its impact on the society.

3. 'केवल कार्य का आबंटन मात्र ही पर्याप्त नहीं होता । प्रत्येक कर्मचारी को यह ज्ञात होना चाहिए कि उसे किससे आदेश प्राप्त करने हैं और वह किसके प्रति जवाबदेह है ।' 1

उपरोक्त कथन संगठन प्रक्रिया के एक चरण से सम्बन्धित है । निम्नलिखित में से चरण को पहचानिए :

(A) कार्य की पहचान तथा विभाजन
(B) विभागीकरण
(C) कर्त्तव्यों का निर्धारण
(D) प्राधिकार एवं रिपोर्टिंग संबंध स्थापन

4. ________ नियंत्रण प्रक्रिया का वह चरण है जहाँ यदि प्रबन्धकों के प्रयासों से विचलनों को ठीक न किया जा सकता हो तो मानकों को संशोधित करना चाहिए । 1

(A) निष्पादन मानकों का निर्धारण
(B) वास्तविक निष्पादन की माप
(C) वास्तविक निष्पादन की मानकों से तुलना तथा विचलन विश्लेषण
(D) सुधारात्मक कार्यवाही करना

5. निम्नलिखित कथनों को पढ़िए । ये अभिकथन (A) और कारण (R) हैं । नीचे दिए गए विकल्पों में से सही विकल्प का चयन कीजिए : 1

अभिकथन (A) : लाभ की मात्रा लाभांश निर्णय की मुख्य निर्धारक होती है ।

कारण (R) : लाभांश का भुगतान पूर्व एवं चालू लाभों में से किया जाता है ।

(A) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं तथा कारण (R) अभिकथन (A) की सही व्याख्या है ।
(B) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं, लेकिन कारण (R) अभिकथन (A) की सही व्याख्या नहीं है ।
(C) अभिकथन (A) सत्य है, लेकिन कारण (R) असत्य है ।
(D) अभिकथन (A) असत्य है, लेकिन कारण (R) सत्य है ।

3. 'Merely allocating work is not enough. Each individual should also know who be has to take orders from and to whom he is accountable'. **1**

The above statement is related to one of the steps of organising process. Identify the step from the following :

(A) Identification and division of work

(B) Departmentalisation

(C) Assignment of duties

(D) Establishing authority and reporting relationship

4. ________ is the step in the controlling process where standards may have to be revised in case the deviation can not be corrected through managerial action. **1**

(A) Setting Performance Standards

(B) Measurement of Actual performance

(C) Comparing Actual Performance with standards and analysing deviations

(D) Taking corrective action

5. Read the following statements Assertion (A) and Reason (R). Choose the correct option from the given options.

Assertion (A) : Amount of Earnings is a major determinant of the decision about dividend. **1**

Reason (R) : Dividends are paid out of current and past earnings.

(A) Both Assertion (A) and Reason (R) are true and Reason (R) is correct explanation of Assertion (A).

(B) Both Assertion (A) and Reason (R) are true but Reason (R) is not the correct explanation of Assertion (A).

(C) Assertion (A) is true but Reason (R) is false.

(D) Assertion (A) is false but Reason (R) is true.

6. 'यह वह प्रक्रिया है जो उपलब्ध निधियों को उनके सर्वाधिक उत्पादक निवेश अवसर में विनियोजित करती है।' यह जानी जाती है : 1

(A) वित्तीय नियोजन
(B) वित्तीय मध्यस्थता
(C) आवंटन कार्य
(D) पूँजी बजटिंग

7. निम्नलिखित में से कौन सी प्रबन्धन के 'निर्देशन' कार्य की विशेषता नहीं है ? 1

(A) निर्देशन क्रिया को प्रारंभ करता है।
(B) निर्देशन प्रबंधन के प्रत्येक स्तर पर निष्पादित होता है।
(C) निर्देशन यह सुनिश्चित करता है कि क्रियाओं का निष्पादन योजनानुसार हो रहा है।
(D) निर्देशन ऊपर से नीचे की ओर प्रवाहित होता है।

8. निम्नलिखित में से कौन सा अनौपचारिक संगठन का एक लाभ है ? 1

(A) यह संगठन को स्थायित्व प्रदान करता है क्योंकि कर्मचारियों के व्यवहार का आसानी से पूर्वानुमान लगाया जा सकता है चूँकि उनके मार्गदर्शन के लिए स्पष्ट नियम होते हैं।
(B) निष्पादित की जाने वाली क्रियाकलापों का एक ढाँचा प्रदान कर यह उद्देश्यों की प्रभावपूर्ण प्राप्ति की ओर ले जाता है।
(C) यह कर्मचारियों की कार्य संतुष्टि में वृद्धि करता है, चूँकि इससे उनमें संगठन में अपनत्व की भावना जागृत होती है तथा उन्हें एक जैसी सोच वाले लोग ढूँढ़ने की अनुमति प्रदान करता है।
(D) इससे प्रयासों की पुनरावृत्ति पर रोक लगती है क्योंकि प्रत्येक सदस्य की भूमिका में कोई अस्पष्टता नहीं होती।

9. 'मरबरी बिस्कुट्स' ने तीन किस्मों के ओट्स के बिस्कुटों की एक नई शृंखला का शुभारंभ किया है। अपने प्रवर्तन (संवर्धनात्मक) अभियान के एक भाग के रूप में उन्होंने विद्यालयों में अपने बिस्कुटों के मुफ्त नमूने बाँटने का निर्णय लिया। 1

'मरबरी बिस्कुट्स' द्वारा उपयोग में लाई गई प्रवर्तन तकनीक को पहचानिए :

(A) विज्ञापन
(B) वैयक्तिक विक्रय
(C) विक्रय संवर्धन
(D) जन सम्पर्क

6. 'It is a process that allocates or directs funds available for investment into their most productive instrument opportunity'. **1**

This is known as :

(A) Financial planning (B) Financial Intermediation

(C) Allocative function (D) Capital budgeting

7. Which of the following is NOT a feature of 'Directing' function of management ? **1**

(A) Directing initiates Action.

(B) Directing takes place at every level of management.

(C) Directing ensures that activities are performed as per plans.

(D) Directing flows from top to bottom.

8. Which of the following is an advantage of Informal organisation ? **1**

(A) It provides stability to the organisation because behaviour of employees can be fairly predicted since there are specific rules to guide them.

(B) It leads to effective accomplishment of goals by providing a framework for the operations to be performed.

(C) It enhances the employee's job satisfaction since it gives them a sense of belongingness in the organisation and allows them to find like minded people.

(D) It helps in avoiding duplication of efforts as there is no ambiguity in the role that each member has to play.

9. 'Marbury biscuits' launched its new range of oat cookies in three varieties. They decided to distribute free samples of their biscuits in schools as a part of their promotional campaign.

Identify the tool of promotion used by 'Marbury Biscuits' : **1**

(A) Advertising (B) Personal Selling

(C) Sales Promotion (D) Public Relations

10. ________ वह प्रक्रिया है जिसके द्वारा एक प्रबन्धक विभिन्न विभागों की गतिविधियों में एकात्मकता लाता है । 1

(A) प्रबन्धन (B) नियोजन

(C) समन्वय (D) निर्देशन

11. कॉलम-I में दिए गए भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड के कार्यों का कॉलम-II में दिए गए उनके शीर्षकों से मिलान कीजिए : 1

	कॉलम-I		**कॉलम-II**
A.	प्रतिभूति बाज़ार के मध्यस्थों का प्रशिक्षण	(i)	नियमनकर्त्ता कार्य
B.	कम्पनी की अधिग्रहण बोलियों पर नियमन	(ii)	सुरक्षात्मक कार्य
C.	आंतरिक व्यापार पर नियंत्रण तथा ऐसे व्यवहारों के ऊपर दंड लगाना	(iii)	विकासपूर्ण कार्य

सही विकल्प का चयन कीजिए :

(A) A(ii); B(iii); C(i) (B) A(i); B(ii); C(iii)

(C) A(iii); B(i); C(ii) (D) A(iii); B(ii); C(i)

12. वर्ष के प्रारंभ में ल्याका लिमिटेड ने अपने हर्बल शैम्पू की एक नई शृंखला का शुभारंभ किया । कानूनी ढाँचे के अनुसार ल्याका लिमिटेड ने हर्बल शैम्पू के पैकेज़ और लेबल पर निर्माता का नाम एवं पता, वज़न, उत्पादन तिथि, समाप्ति तिथि, अधिकतम खुदरा मूल्य आदि प्रदान किया है । 1

उपरोक्त में जिस उपभोक्ता अधिकार पर प्रकाश डाला गया है, वह है :

(A) चयन का अधिकार (B) सूचना का अधिकार

(C) उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार (D) सुरक्षा का अधिकार

13. **कथन – I :** व्यावसायिक पर्यावरण गतिशील होता है क्योंकि यह भिन्न-भिन्न देशों में भिन्न-भिन्न होता है । 1

कथन – II : व्यावसायिक पर्यावरण अधिकांशत: अनिश्चित होता है क्योंकि भविष्य की घटनाओं का पूर्वानुमान लगाना बहुत कठिन होता है ।

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

(A) कथन I सत्य है तथा कथन II असत्य है ।

(B) कथन II सत्य है तथा कथन I असत्य है ।

(C) दोनों कथन सत्य हैं ।

(D) दोनों कथन असत्य हैं ।

10. ________ is the process by which a manager synchronises the activities of different departments. **1**

(A) Management (B) Planning

(C) Co-ordination (D) Directing

11. Match the functions of Securities and Exchange Board of India given in Column-I with their headings given in Column-II : **1**

	Column-I		Column-II
A.	Training of intermediaries of securities markets	(i)	Regulatory function
B.	Regulation of takeover bids by companies	(ii)	Protective function
C.	Controlling insider trading and imposing penalties for such practices	(iii)	Development function

Choose the correct alternative :

(A) A(ii); B(iii); C(i) (B) A(i); B(ii); C(iii)

(C) A(iii); B(i); C(ii) (D) A(iii); B(ii); C(i)

12. Lyka Ltd. launched its new range of herbal shampoos at the beginning of the year. As per legal framework, Lyka Ltd. provided the name and address of the manufacturer, the weight, manufacturing date, expiry date, maximum retail price etc. on the package and label of the herbal shampoo. **1**

The consumer right highlighted above is :

(A) Right to choose (B) Right to be informed

(C) Right to consumer education (D) Right to safety

13. **Statement – I :** Business Environment is dynamic as it differs from country to country. **1**

Statement – II : Business Environment is largely uncertain as it is very difficult to predict future happenings.

Choose the correct option from the following :

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

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

(C) Both the statements are true.

(D) Both the statements are false.

14. निम्नलिखित में से कौन सी विमुद्रीकरण की विशेषता नहीं है ? **1**

(A) यह कम रोकड़ अथवा नकदी रहित अर्थव्यवस्था की ओर ले जाता है अर्थात् अधिक बचतों को औपचारिक वित्तीय प्रणाली की ओर दिशा प्रदान करना तथा कर अनुपालन में सुधार करना ।

(B) इसकी व्याख्या सरकार द्वारा किए गए उस उपाय के रूप में की जाती है जो यह संकेत करता है कि कर चोरी को लंबे समय तक सहन अथवा स्वीकार नहीं किया जा सकता ।

(C) इसे कर प्रशासन उपाय के रूप में देखा जाता है ।

(D) कर–प्रशासन ने इसके द्वारा बचतों को औपचारिक वित्तीय प्रणाली से दूर दिशा प्रदान की है ।

15. सप्ताहांत में समाइरा अपनी मित्र सना के साथ एक पिक्चर देखना चाहती थी । उन्होंने एक बटन दबाकर ऑनलाइन अपने इच्छित सिनेमाघर पर अपनी टिकटें आरक्षित कर ली और अपनी प्राथमिकता के अनुसार सीटों का चयन किया । अब टिकटें आरक्षित करने के लिए सिनेमाघर जाना आवश्यक नहीं है । **1**

उपरोक्त अनुच्छेद में प्रतिबिंबित व्यावसायिक पर्यावरण का आयाम है :

(A) राजनैतिक पर्यावरण (B) सामाजिक पर्यावरण

(C) विधिक पर्यावरण (D) प्रौद्योगिकीय पर्यावरण

16. पायल एक बहुराष्ट्रीय कम्पनी में कार्यरत थी । उसके पिताजी ने उसे जन्मदिन पर ₹ 40,500 का एक स्मार्टफोन उपहार में दिया । यह मोबाइल फोन उसके पिताजी ने अपने एक मित्र की दुकान से खरीदा था । कुछ माह पश्चात् मोबाइल फोन में समस्याएँ उत्पन्न होने लगीं । पायल ने निर्माता से सम्पर्क स्थापित करने का बहुत बार प्रयास किया लेकिन उसने कोई जवाब नहीं दिया । अन्ततः पायल ने निर्माता के विरुद्ध शिकायत करने का निर्णय लिया । शिकायत निवारण का वह उपयुक्त तंत्र जहाँ पायल शिकायत कर सकती है, वह है : **1**

(A) जिला फोरम/कमीशन (B) राज्य कमीशन

(C) राष्ट्रीय कमीशन (D) उच्चतम न्यायालय

17. प्रतिभूतियों को इलेक्ट्रॉनिक रूप में रखने की प्रक्रिया ________ है । **1**

(A) वित्तीय मध्यस्थता (B) विभौतिकीकरण

(C) आबंटन कार्य (D) प्रतिभूतियों का संग्रहण

14. Which of the following is <u>NOT</u> a feature of demonetisation ? **1**

(A) It leads to creation of a less-cash or cash-less (free) economy i.e. channeling more savings through the formal financial system and improving tax compliance.

(B) It is interpreted as a shift on the part of the government indicating that tax evasion will no longer be tolerated or accepted.

(C) It is viewed as a tax administration measure.

(D) It led to tax administration channelising savings away from the formal financial system.

15. Samaira and her friend, Sana wanted to watch a movie over the weekend. They booked the movie tickets online and chose the seats as per their preference at the click of a button at the desired movie hall. Now going to theatre for booking of tickets is no longer required.

The dimension of business environment reflected in the above para is : **1**

(A) Political environment (B) Social environment

(C) Legal environment (D) Technological environment

16. Payal was working in a Multinational company. Her father gifted her a smart phone worth ₹ 40,500 on her birthday. The mobile phone was purchased by her father from his friend's shop. After few months, the mobile phone started creating problems. Payal tried to contact the manufacturer many times but he did not respond. Ultimately Payal decided to file a complaint against the manufacturer. The appropriate grievance redressal machinery where Payal can file a complaint is : **1**

(A) District Forum/Commission (B) State Commission

(C) National Commission (D) Supreme Court

17. ________ is the process of holding securities in electronic form. **1**

(A) Financial Intermediation (B) Dematerialisation

(C) Allocative function (D) Mobilisation of securities

18. रजत प्लास्टिक के उपयोग करके फैंकने वाली वस्तुओं जैसे प्लास्टिक प्लेट, प्लास्टिक कप तथा प्लास्टिक स्ट्रॉ के निर्माणी व्यवसाय को चला रहा था । उसने एकल उपयोग प्लास्टिक पर लगने वाले आगामी प्रतिबंध के बारे में सुना । वह बाह्य पर्यावरण की इस प्रवृत्ति को पहचानने में सक्षम था जो उसकी फर्म के निष्पादन में बाधा पहुँचा सकती थी । अत: उसने तुरंत कार्यवाही की और बाँस व ताड़ के पत्तों से प्लेटें, कप तथा स्ट्रॉ विनिर्माण करने के व्यवसाय में स्थानांतरित हो गया । इसके परिणामस्वरूप उसका व्यवसाय न केवल जीवित रहा अपितु लाभ उत्पन्न करने के योग्य हो गया । **1**

उपरोक्त में व्यावसायिक पर्यावरण के महत्त्व के जिस बिन्दु पर प्रकाश डाला गया है वह है :

(A) यह फर्म को अवसरों की पहचान करने एवं पहल करने के लाभ को प्राप्त करने के योग्य बनाता है ।

(B) यह फर्म को खतरों की पहचान एवं समय से पहले चेतावनी देने में सहायता करता है ।

(C) यह उपयोगी संसाधनों का दोहन करने में सहायता करता है ।

(D) यह नियोजन एवं नीति निर्धारण में सहायता करने में मदद करता है ।

19. **कथन – I :** ब्राण्ड का वह भाग जिसे बोला जा सकता है ब्रांड नाम कहलाता है । **1**

कथन – II : ब्राण्ड का वह भाग जिसे कानूनी संरक्षण दिया जाता है ट्रेड मार्क कहलाता है ।

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

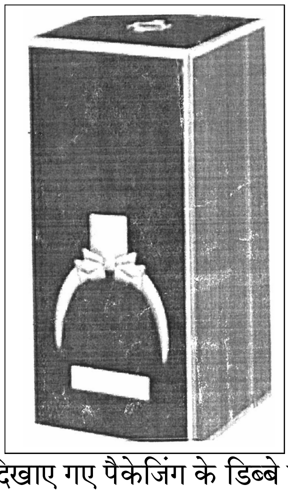
(A) कथन I सत्य है तथा कथन II असत्य है ।

(B) कथन II सत्य है तथा कथन I असत्य है ।

(C) दोनों कथन सत्य हैं ।

(D) दोनों कथन असत्य हैं ।

20. नीचे दिया गया चित्र एक परफ्यूम की बोतल का पैकेज है : **1**



ऊपर दिखाए गए पैकेजिंग के डिब्बे के स्तर की पहचान कीजिए :

(A) प्राथमिक पैकेज़

(B) द्वितीयक पैकेजिंग

(C) परिवहन के लिए पैकेजिंग

(D) (A) तथा (B) दोनों

18. Rajat was carrying on a business of manufacturing plastic disposables like plastic plates, plastic cups and plastic straws. He heard about the upcoming ban on single use plastics. He was able to identify this external environmental trend which could hinder his firm's performance. So he took action and shifted to manufacturing the plates, cups and straws from bamboo and palm leaves. As a result, his business not only survived but was able to generate profit.

The point of importance of Business Environment highlighted above is : **1**

(A) It enables the firm to identify opportunities and getting the first mover advantage.
(B) It helps the firm to identify threats and early warning signals.
(C) It helps in tapping useful resources.
(D) It helps in assisting in planning and policy formulation.

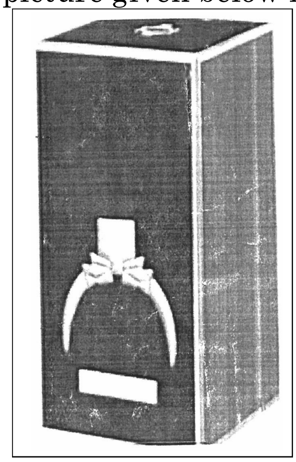
19. **Statement – I :** That part of a brand which can be spoken is called a brand name. **1**

Statement – II : That part of the brand which is given legal protection is called Trademark.

Choose the correct option from the following :

(A) Statement I is true and Statement II is false.
(B) Statement II is true and Statement I is false.
(C) Both the statements are true.
(D) Both the statements are false.

20. The picture given below is the package of a perfume bottle : **1**



Identify the level of packaging of the box shown above :

(A) Primary package
(B) Secondary packaging
(C) Transportation packaging
(D) Both (A) and (B)

21. अमन, आशीष एवं आशी तीन मित्रों ने एक प्रसिद्ध प्रबन्ध संस्थान से अपनी एम.बी.ए. पूरी करने के बाद 'सोल्यूशन्स' नाम से एक 'स्टार्ट अप' बनाया । स्टार्ट अप का लक्ष्य अपनी सेवाओं के माध्यम से सामाजिक एवं पर्यावरणीय प्रभाव डालना था । 'सोल्यूशन्स' मुम्बई की स्लम बस्तियों में रहने वाले लोगों की स्थिति में सुधार करने वाले सामाजिक व्यावसायिक विचारों का समर्थन करता था । चूँकि तीनों मित्रों ने सामाजिक कार्यों में विशिष्टता प्राप्त की हुई थी अत: उन्होंने मुम्बई की तीन अलग-अलग स्लम बस्तियों को अपनाया और अपने-अपने सृजनात्मक तरीकों से स्लम बस्तियों में रहने वाले लोगों को शिक्षित करना आरम्भ कर दिया । अमन ने 'खेल-खेल में सीखना' पद्धति का प्रयोग किया, आशीष ने 'संगीत' को एक सीखने की विधि के रूप में प्रयोग किया जबकि आशी ने 'गतिविधि आधारित सीखना विधि' का प्रयोग किया । उन्होंने आधारभूत ज्ञान का उपयोग अपने-अपने अनोखे तरीकों से किया और स्लम बस्तियों में रहने वाले लोगों को शिक्षित करने में सफल रहे । **3**

इसका यह तात्पर्य है कि इच्छित परिणामों को प्राप्त करने के लिए प्राप्त ज्ञान का दक्षतापूर्ण एवं व्यक्तिगत उपयोग प्रत्येक व्यक्ति में भिन्न-भिन्न होता है ।

(a) उपरोक्त स्थिति में चर्चित प्रबन्धन की प्रकृति को पहचानिए एवं उसका उल्लेख कीजिए ।

(b) उपरोक्त अनुच्छेद से पंक्तियों को उद्धृत करते हुए उपरोक्त (a) में पहचानी गई प्रबन्धन की प्रकृति की किन्हीं दो विशेषताओं का उल्लेख कीजिए ।

22. (a) निम्नलिखित को 'वित्तीयन सम्बन्धी निर्णय' को प्रभावित करने वाले घटकों के रूप में समझाइए : **3**

(i) स्थायी संचालन लागत

(ii) कम्पनी की रोकड़ प्रवाह स्थिति

अथवा

(b) 'प्राथमिक बाज़ार' एवं 'द्वितीयक बाज़ार' में अंतर के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए । **3**

23. समाज में तेज़ी से होने वाले परिवर्तनों ने संगठनों पर दबाव बनाया है कि वे अपने उत्पादों, कार्य अपेक्षाओं के प्रकार तथा कार्यों को पूरा करने के लिए आवश्यक कौशल के प्रकारों को पुन: अपने अनुकूल बनाएँ । इस तेज़ी से बदलते हुए व्यावसायिक पर्यावरण के साथ गति को बनाए रखने के लिए एक ऑटोमोबाइल विनिर्माणी कम्पनी 'सुजोन कार्स' जो पिछले तीस वर्षों से इस व्यवसाय में है, ने आर्टिफिशियल इंटेलिजैंस तकनीक के माध्यम से इलेक्ट्रिक कारों का विनिर्माण आरंभ करने का निर्णय लिया । आर्टिफिशियल इंटेलिजैंस के आरंभ होने के साथ ही कम्पनी को अपने कर्मचारियों के ज्ञान तथा कौशल में सुधार करना था । वे चाहते थे कि उनके सभी कर्मचारी वर्तमान कार्य पर अपने निष्पादन में सुधार करें और भविष्य में किसी भी नए कार्य के लिए तैयार हो जाएँ । इस प्रकार वे न केवल अपने ज्ञान एवं कौशल को बढ़ाने में सफल होंगे अपितु अपने निष्पादन में भी सुधार कर सकेंगे । ऐसे करने से संगठन को भी बहुत से लाभ प्राप्त होंगे । **3**

(a) उपरोक्त में चर्चित अवधारणा को पहचानिए जो कर्मचारियों को आर्टिफिशियल इंटेलिजैंस तकनीक का उपयोग करते हुए अपना कार्य बेहतर ढंग से करने में सहायता करेगी ।

(b) उपरोक्त (a) में पहचानी गई अवधारणा से संगठन को होने वाले किन्हीं पाँच लाभों का उल्लेख कीजिए ।

21. Three friends, Aman, Ashish and Ashi after completing their MBA from a reputed management institute, formed a start up named 'Solutions'. The goal of the start up was to make a social and environmental impact through its services. 'Solutions' supports social business ideas to improve living conditions in slums of Mumbai. As all the three friends are specialised in social work, they adopted three different slums of Mumbai and started educating the slum dwellers in their own creative manner. Aman used 'playway method', Ashish used 'music' as a method of learning while Ashi used 'activity based method of learning'. They used basic knowledge in their unique manner and were able to educate the slum dwellers.

It implies that skillful and personal application of acquired knowledge varies from individual to individual in achieving desired results. **3**

(a) Identify and state the nature of management discussed in the above case.

(b) Quoting lines from the above para, state any two features of nature of management identified in (a) above.

22. (a) Explain the following as factors affecting 'Financing Decision' : **3**

(i) Fixed operating costs and

(ii) Cash flow position of the company

OR

(b) State any three points of difference between 'Primary Market' and 'Secondary Market'. **3**

23. The rapid changes having taken place in the society have created pressure on organisations to readapt its products, type of jobs required and type of skills necessary to complete these jobs. To keep up pace with the rapid changes in the business environment, 'Suzon cars', a company manufacturing automobiles for the last thirty years decided to start manufacturing electric cars with Artificial Intelligence technology. With the introduction of Artificial Intelligence, the company had to improve the knowledge and skills of its employees. They wanted that all their employees improve their performance on the current job and are prepared for any intended job in future. This way they would not only be able to increase their knowledge and skills but would also improve their performance. By doing this, the organisation too would get various benefits. **3**

(a) Identify the concept discussed above which would help the employees to do the job in a better way using Artificial Intelligence Technology.

(b) State any five benefits of the concept identified in (a) above to the organisation.

24. (a) 'नियोजन' एवं 'नियन्त्रण' प्रबन्ध के दो अपृथक्करीय जुडवाँ हैं । किन्हीं तीन बिन्दुओं की सहायता से समझाइए । 3

अथवा

(b) नियन्त्रण प्रक्रिया में चर्चित 'जटिल बिंदु नियन्त्रण' तथा 'अपवाद द्वारा प्रबन्धन' को समझाइए । 3

25. (a) प्रबन्धन के निर्देशन कार्य की किन्हीं चार विशेषताओं का उल्लेख कीजिए । 4

अथवा

(b) सम्प्रेषण की निम्नलिखित 'सांकेतिक बाधाओं' को समझाइए : 4

(i) तकनीकी विशिष्ट शब्दावली

(ii) शारीरिक भाषा तथा हाव-भाव की अभिव्यक्ति की डिकोडिंग

26. (a) चयन प्रक्रिया के निम्नलिखित चरणों को समझाइए : 4

(i) चयन परीक्षाएँ

(ii) रोज़गार साक्षात्कार

अथवा

(b) प्रबन्धन के 'नियुक्तिकरण' कार्य के महत्त्व के किन्हीं चार बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए । 4

27. 'शान्ता एण्टरप्राइज़िज' पिछले पन्द्रह वर्षों से सौर पैनेल विनिर्माण के व्यवसाय में थी । अपनी विशेषज्ञता के साथ अब ये कम लागत पर अच्छी गुणवत्ता वाले सौर पैनेल निर्माण करने के योग्य थी । परिणामस्वरूप 'शान्ता एण्टरप्राइज़िज' को आदेशों की बाढ़ सी आ गई और वह एक अच्छा लाभ उपांत उत्पन्न करने के योग्य हो गयी ।

कम्पनी के कर्मचारियों को अभिप्रेरित करने के लिए कम्पनी ने उनमें से कुछ को उनकी कड़ी मेहनत का मुआवजा देने का निर्णय लिया । अरविन्द और योगेश को, जो अनुबन्ध के आधार पर कम्पनी में कार्यरत थे, कम्पनी में स्थायी रूप से रख लिया गया । दोनों बहुत खुश थे क्योंकि अब उन्हें अपनी भावी आय के बारे में स्थिरता थी । एकता, जो कि कम्पनी की एक नियमित कर्मचारी थी, और शोध एवं विकास विभाग के अध्यक्ष के रूप में कार्यरत थी, को 'वर्ष का सर्वश्रेष्ठ कर्मचारी पुरस्कार' से पुरस्कृत किया गया । 4

(a) शान्ता एण्टरप्राइज़िज द्वारा इसके कर्मचारियों को दिए गए प्रोत्साहनों को पहचानिए एवं समझाइए ।

(b) मॉस्लो के आवश्यकता क्रम सिद्धान्त के अनुसार इन प्रोत्साहनों से कर्मचारियों की किन आवश्यकताओं की संतुष्टि होती है उनका उल्लेख कीजिए ।

24. (a) 'Planning and controlling are inseparable twins of management'. Explain with the help of any three points. **3**

OR

(b) Explain 'Critical point control' and 'Management by exception' as discussed in the controlling process. **3**

25. (a) State any four features of directing function of management. **4**

OR

(b) Explain the following 'Semantic barriers' to communication : **4**

(i) Technical jargon

(ii) Body language and gesture decoding

26. (a) Explain the following steps of the selection process : **4**

(i) Selection Tests

(ii) Employment Interview

OR

(b) State any four points of importance of 'Staffing' function of management. **4**

27. 'Shanta Enterprises' was in the business of manufacturing solar panels for the last fifteen years. With their expertise now they were able to manufacture good quality solar panels at lower cost. As a result 'Shanta Enterprises' was flooded with orders and was able to generate a good profit margin.

To motivate the employees the company decided to compensate some of them for their hard work. Arvind and Yogesh, who were working on contract basis, were absorbed permanently in the company. Both were happy as now there was stability about their future income. Ekta, a regular employee of the company, working as Research and Development Head, was awarded the 'Best Employee of the year Award'. **4**

(a) Identify and explain the incentives given by Shanta Enterprises to its employees.

(b) State the needs of the employees being met by such incentives as per Maslow's Need Hierarchy Theory.

28. एक कम्पनी की कार्यशील पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले निम्नलिखित कारकों को समझाइए : 4

(a) प्रतियोगिता का स्तर

(b) मुद्रास्फीति

29. अपने दिन–प्रतिदिन के क्रय के लिए निशि एक किराना स्टोर पर गई । घर पहुँचकर जैसे ही उसने अपने बेटे को देने के लिए अपने थैले से बिन्क्सि टोमेटो चिप्स का पैकेट निकाला तो उसने महसूस किया कि उसका वजन कम था । अपनी रसोईघर की तराजू पर उसने उसके वज़न की जाँच की तो पाया कि उसका वज़न 60 ग्राम था जबकि चिप्स के पैकेट पर लगे लेबल के अनुसार इसका वज़न 100 ग्राम था । उसने निर्माता से संपर्क किया और इसके बारे में शिकायत की । निर्माता ने उसे एक गिफ्ट हैम्पर दिया और प्रार्थना की, कि वह किसी को भी इसके बारे में न बताए । निशि ने गिफ्ट हैम्पर स्वीकार करने से मना कर दिया और इस विषय को शिकायत निवारण ऐजेंसी के पास ले गई । 4

(a) उपरोक्त स्थिति में एक उपभोक्ता के रूप में निशि ने जिन दो उत्तरदायित्वों का निर्वहन किया उनका उल्लेख कीजिए ।

(b) ऐसी किन्हीं दो राहतों का उल्लेख कीजिए जो निशि को दी जा सकती हैं, यदि उपभोक्ता अदालत शिकायत की यथार्थता से संतुष्ट है ।

30. केसन्स लिमिटेड इलेक्ट्रिक वाहनों के लिए स्वचालित पुर्जे विनिर्माण की एक प्रसिद्ध कम्पनी थी । चूँकि इलेक्ट्रिक वाहनों की माँग बढ़ रही थी अत: स्वचालित पुर्जों की माँग को पूरा करने के लिए केसन्स लिमिटेड को अधिक पूँजी की आवश्यकता थी । केसन्स लिमिटेड के वित्त प्रबन्धक अतुल ने सलाह दी कि चूँकि शेयर बाज़ार तेज़ी पर था । अत: जनता से अंशों के सार्वजनिक निर्गमन द्वारा कोष एकत्रित किए जाएँ । मुख्य कार्यकारी अधिकारी भली भाँति समझता था कि कोष एकत्रित करने की इस प्रक्रिया से न केवल कम्पनी पर प्रबन्धन का नियन्त्रण कम होगा अपितु इसके लिए काफ़ी खर्चे की भी आवश्यकता होगी । फिर भी वह वित्त प्रबन्धक के साथ सहमत हो गया और भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड के दिशा निर्देशों का अनुपालन करते हुए अंशों को सार्वजनिक रूप से निर्गमित कर दिया गया ।

उपरोक्त में चर्चित पूँजी ढाँचे के चयन को प्रभावित करने वाले चार कारकों को पहचानिए एवं उनका उल्लेख कीजिए । 4

28. Explain the following factors affecting the working capital requirements of a company : 4

(a) Level of competition

(b) Inflation

29. Nishi had gone to a grocery store to make routine purchases. On reaching home, as she took out Binx tomato chips packet from the bag to give it to her son, she felt that it was underweight. She checked its weight on the kitchen weighing scale and found that it weighed 60 grams whereas the label on the chips packet mentioned the weight of the packet as 100 grams. She approached the manufacturer and complained about it. The manufacturer offered her a gift hamper and requested her not to disclose this to anyone. Nishi refused to accept the gift hamper and took the issue to a redressal agency.

(a) State two responsibilities discharged by Nishi, as a consumer, in the above case.

(b) State any two reliefs which can be granted to Nishi, if the consumer court is satisfied with the genuineness of the complaint. 4

30. Kaysons Ltd. was a reputed company manufacturing automotive parts for electric vehicles. As the demand for the electric vehicles grew, Kaysons Ltd. needed more capital to keep up with the demand for automotive parts. Atul, the Finance Manager of Kaysons Ltd. suggested that the company should raise funds through a public issue of shares as the stock market was bullish. The Chief Executive Officer fully understood that this process of raising funds would not only reduce the managements' holding in the company but would also require considerable expenditure. Even then he agreed with the Finance Manager and the public issue of shares was made complying with the guidelines of Securities and Exchange Board of India.

Identify and state four factors affecting choice of capital structure being discussed above. 4

31. (a) योजना के निम्नलिखित प्रकारों को समझाइए : **6**

(i) व्यूहरचना

(ii) विधि

(iii) बज़ट

अथवा

(b) प्रबन्धन के नियोजन कार्य की निम्नलिखित सीमाओं को समझाइए : **6**

(i) परिवर्तनशील वातावरण में नियोजन प्रभावी नहीं रहता ।

(ii) नियोजन दृढ़ता उत्पन्न करता है ।

(iii) नियोजन समय नष्ट करने वाली प्रक्रिया है ।

32. अंकुर सचदेवा ने आई टी बी विश्वविद्यालय से अपनी एम बी ए की है । वह वैज्ञानिक प्रबन्धन के अपने ज्ञान को उसके द्वारा स्थापित फास्ट फूड रेस्टरां 'कॉफी बीन' में उपयोग में लाना चाहता था । यह रेस्टरां मेन्यू के एक भाग के रूप में बर्गरस्, फ्राइस और शेक्स इत्यादि परोस रहा था । **6**

आजकल लोग गुणवत्ता के बारे में बहुत सचेत हैं अत: वह मानकीकृत कच्चा माल, प्रक्रियाएँ, विधियाँ, कार्य दशाएँ, मशीन इत्यादि का उपयोग कर रहा था । उद्देश्य था उत्कृष्टता के मानक स्थापित करना । ऐसा करके वह न केवल लागत में कमी करने में सफल रहा अपितु बर्गरस्, फ्राइस तथा शेक्स की नई किस्में प्रदान करने में भी सफल रहा और इस प्रकार व्यापार की मात्रा बढ़ गई ।

अंकुर सचदेवा इस बात में विश्वास रखता था कि कुशलता को बढ़ाने के लिए केवल एक सर्वश्रेष्ठ विधि होती है । जिसके परिणामस्वरूप उसने बर्गरस् को ग्रिल करने, फ्राइस को पकाने तथा शेक्स तैयार करने की सर्वश्रेष्ठ विधियाँ विकसित कीं । उसका मुख्य उद्देश्य था ग्राहकों की संतुष्टि को अधिकतम करना, जो उसने प्राप्त कर लिया ।

न केवल अपने कार्य को सर्वश्रेष्ठ तरीके से करना सीखना अपितु कुशलतापूर्वक अपने कार्यों का निष्पादन करने के लिए 'कॉफी बीन्स्' नियमित रूप से प्रशिक्षण एवं विकास कार्यों में विनियोजित करती है ताकि कर्मचारियों को आवश्यक ज्ञान एवं कौशल से सुसज्जित किया जा सके । 'कॉफी बीन्स' विश्वास करती है कि कुशल कर्मचारी अधिक उत्पादन करेंगे और अधिक आय अर्जित करेंगे । इससे कम्पनी एवं कर्मचारी दोनों के लिए अधिकतम कार्यकुशलता एवं समृद्धि सुनिश्चित होगी ।

उपरोक्त स्थिति में 'कॉफी बीन्स्' द्वारा उपयोग में लाए गए वैज्ञानिक प्रबन्धन के सिद्धान्तों एवं तकनीकों पर प्रकाश डाला गया है । ऐसे किसी एक सिद्धान्त एवं दो तकनीकों को समझाइए ।

31. (a) Explain the following types of plans : **6**

(i) Strategy

(ii) Method

(iii) Budget

OR

(b) Explain the following limitations of planning function of management : **6**

(i) Planning may not work in a dynamic environment.

(ii) Planning leads to rigidity.

(iii) Planning is time consuming.

32. Ankur Sachdeva did his MBA from ITB University. He decided to apply his knowledge of scientific management in the fast food restaurant chain 'Coffee Bean' set up by him. This restaurant was providing burgers, fries, shakes etc. as a part of its menu. **6**

Now a days people are quality conscious, so he was using standardised raw materials, processes, methods, working conditions, machinery etc. The objective was to establish standards of excellence. By doing this he was not only able to reduce the cost but was also able to provide new varieties of burgers, fries and shakes leading to increased turnover.

Ankur Sachdeva also believed that there was only one best method to maximise efficiency. As a result he developed best way of grilling burgers, cooking fries and preparing shakes. His main objective was to maximise the satisfaction of customers, which he was able to achieve.

Not only to learn the best way of doing a job, but to perform their tasks efficiently, 'Coffee Bean' regularly invests in training and development programmes to equip employees with the necessary skill and knowledge. 'Coffee Bean' believed that efficient employees will produce more and earn more. This will ensure their greatest efficiency and prosperity for both company and workers.

The above case highlights the use of Scientific principles and techniques by 'Coffee Bean'. Explain any one such principle and two techniques.

33. (a) विपणन के निम्नलिखित कार्यों को समझाइए : 6

(i) विपणन नियोजन

(ii) ब्राण्डिंग

(iii) मूल्य निर्धारण

अथवा

(b) प्रवर्तन मिश्र के तत्त्वों के रूप में 'विज्ञापन', 'विक्रय संवर्धन' एवं 'जन सम्पर्क' को समझाइए । 6

34. प्रीति ने यू ट्यूब पर अपना खाना पकाने का चैनेल 'मूड आर्ट' प्रारम्भ किया । चूँकि उसके अभिदाताओं की संख्या बढ़ रही थी, अत: वह स्वयं सब कुछ संभालने की स्थिति में नहीं थी । उसने राहुल और रिया को फिल्म बनाने, संपादन करने, प्रकाशन तथा सामग्री अनुसंधान में सहायता करने के लिए काम पर रखा । उसने उन्हें निश्चित सीमाओं के अन्तर्गत कार्य करने का अधिकार प्रदान किया । इस प्रकार वह अपना समय उच्च प्राथमिकता वाले कार्यों जैसे नई खाना बनाने की विधियाँ विकसित करना तथा विषयवस्तु विकसित करना आदि में प्रयोग कर सकती थी । परिणामस्वरूप राहुल तथा रिया को अपने विकास तथा पहल क्षमता का उपयोग करने के अवसर मिल गए । प्रीति अब उद्देश्यों पर अपना ध्यान केन्द्रित कर सकी और छ: माह के अन्दर ही उसने दस लाख अभिदाता आधार का लक्ष्य प्राप्त कर लिया । 6

(a) प्रीति द्वारा अपने व्यवसाय के उद्देश्यों पर ध्यान केन्द्रित करने और अपने लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए उपयोग में लाई गई प्रबन्धन की अवधारणा को पहचानिए ।

(b) उपरोक्त (a) में पहचानी गई अवधारणा के महत्त्व के किन्हीं पाँच बिन्दुओं को समझाइए ।

---

33. (a) Explain the following functions of marketing : **6**

(i) Marketing Planning

(ii) Branding

(iii) Pricing

OR

(b) Explain 'Advertising', 'Sales Promotion' and 'Public Relations' as elements of promotion mix. **6**

34. Preeti started her own cooking channel on Youtube 'Mood Art'. As her subscribers increased, she was not in a position to manage everything on her own. She hired Rahul and Riya to help her with filming, editing, lighting and content research. She granted authority to them to operate within prescribed limits. She was thus, able to use her time on high priority activities like developing new recipes and content development etc. As a result, Rahul and Riya were given opportunities to develop and exercise initiative. Preeti was now able to focus on objectives and meet the target of achieving a subscriber base of one million in six months.

(a) Identify the concept of management used by Preeti to focus on objectives of her business and meet her targets.

(b) Explain any five point of importance of the concept identified in (a) above. **6**

Series RR5SP/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.

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

(iii) 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.

(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.

व्यावसायिक अध्ययन
BUSINESS STUDIES

निर्धारित समय : 3 घण्टे | *अधिकतम अंक : 80*
Time allowed : 3 hours | *Maximum Marks : 80*

ENGLISH VERSION

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 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. 'Vanguard Inc.', a company manufacturing footwear for men, women and children has been earning consistent profits for the last many years. It has a democratic style of working. Workers are encouraged to develop and carry out plans for improvement in the organisation. Varun who is working in the production department gave a suggestion which resulted in 10% reduction in the cost of production of shoes. He was rewarded for his suggestion. Identify the principle of management followed by 'Vanguard Inc.' in the above case : 1

   (A) Esprit De Corps

   (B) Subordination of Individual Interest to General Interest

   (C) Initiative

   (D) Equity

2. 'Child-O' is a garment manufacturing company which makes clothes with unique and stylish designs for children. Naisha was working as the Human Resource Manager with 'Child-O'. Inspite of good pay and many other benefits offered, the company is facing problem of high turnover of its employees. Naisha tried to find out the reason but could not. She appointed a person with the permission of the Chief Executive Officer to find out the reason. It was found that other organisations were giving more autonomy and authority to their employees which made them feel that their jobs were important.

This was attracting the employees of 'Child-O' to other organisations. The incentive which attracted the employees of 'Child-O' to other organisations is : 1

(A) Employee Recognition programmes
(B) Employee Participation
(C) Career Advancement Opportunity
(D) Employee Empowerment

3. 'Since business environment consists of numerous interrelated and dynamic conditions or forces which arise from different sources, it becomes difficult to comprehend at once what exactly constitutes a given environment'. Thus it is relatively easier to understand the environment in parts but difficult to grasp in its totality. Identify the feature of business environment highlighted above : 1

(A) Uncertainty (B) Complexity
(C) Relativity (D) Dynamic nature

4. Naman and Vineet were childhood friends and both were working in 'Sunshine Crockery.' Naman was working as the Chief Executive Officer while Vineet was the Production Manager. They would generally discuss company related issues over lunch-time or while travelling together.

The company had recently received an order for supply of 5,000 dinner sets from Shaurya Hotel. It was an unexpected order and would increase the revenue of the company. This order was communicated by Naman to Vineet over intercom. Vineet executed the order within the given time period. For this, he was appreciated by Naman.

The type of communication used by Naman to communicate the order to Vineet was : 1

(A) Formal Communication (B) Informal Communication
(C) Online Communication (D) Visual Communication

5. **Statement-I :** The basic function of a Stock Exchange is the creation of a continuous market where securities are bought and sold.

Statement-II : The Stock Exchange provides both liquidity and easy marketability to already existing securities in the market.

Choose the correct option from the following : 1

(A) Statement-I is true and Statement-II is false.
(B) Statement-II is true and Statement-I is false.
(C) Both the Statements are true.
(D) Both the Statements are false.

6. As per Plastic Waste Management Rule 2022, single use plastic items were prohibited in Delhi from 1st July, 2022. The dimension of business environment referred to here is ________. **1**

(A) Economic environment (B) Legal environment

(C) Technological environment (D) Political environment

7. **Statement-I :** Motivation can be either positive or negative.

Statement-II : Motivation is a complex process as the individuals are heterogeneous in their expectations, perceptions and reactions.

Choose the correct option from the following : **1**

(A) Statement-I is true and Statement-II is false.

(B) Statement-II is true and Statement-I is false.

(C) Both the Statements are true.

(D) Both the Statements are false.

8. Navya went to a supermarket for grocery shopping. She bought one kg of bajra flour from the supermarket. On reaching home when she opened the packet she found worms inside it. She was disappointed and told her son about the same. Her son asked her to check the label. When she checked the label of the packet, she found that bajra flour was stale and beyond the expiry date. She approached the sales-person at the supermarket who replaced the bajra flour immediately. When she thanked the sales-person, she was told that it was the policy of the supermarket to satisfy the customers. He further told that satisfied customers not only lead to repeat sales but they also provide good feedback to prospective customers which helps in increasing the customer base of business. Identify the point of importance of consumer protection from the point of view of the supermarket which is helping them to increase the customer base : **1**

(A) Long term interest of the business (B) Moral justification

(C) Social responsibility (D) Government intervention

9. Which of the following is not an element of social environment ? **1**

(A) Composition of family

(B) Consumption habits

(C) Rates of saving and investment

(D) Educational system and literacy rates

10. Read the following statements :

Assertion (A) and Reason (R). Choose the correct alternative from those given below :

Assertion (A) : Availability of leasing facilities may reduce the funds required to be invested in fixed assets thereby reducing the fixed capital requirements.

Reason (R) : When an asset is taken on lease, the firm pays lease rentals to use it and avoids to invest huge sums required to purchase it. **1**

(A) Both Assertion (A) and Reason (R) are true and Reason (R) is the correct explanation of Assertion (A).

(B) Both Assertion (A) and Reason (R) are true but Reason (R) is not the correct explanation of Assertion (A).

(C) Assertion (A) is true but Reason (R) is false.

(D) Assertion (A) is false but Reason (R) is true.

11. Match the terms given in Column-I with their meaning in Column-II.

	Column-I		**Column-II**
a.	Trademark	(i)	A name, term, sign, symbol, design or some combination of them used to identify the products and differentiate them from the competitors.
b.	Brand name	(ii)	A brand or a part of the brand that is given legal protection.
c.	Brand	(iii)	That part of the brand which can be recognised but which is not utterable.
d.	Brand mark	(iv)	That part of the brand which can be spoken.

Choose the correct option from the following : **1**

	a	**b**	**c**	**d**
(A)	(i)	(ii)	(iii)	(iv)
(B)	(ii)	(iii)	(i)	(iv)
(C)	(ii)	(iv)	(i)	(iii)
(D)	(ii)	(i)	(iv)	(iii)

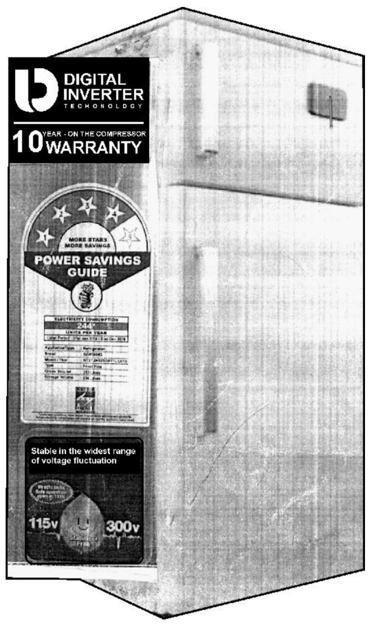
12. 'Kanand Ltd.' is an automobile manufacturing company started in 2014 under 'Make in India' initiative of the Government of India. Expecting higher growth in future, it developed higher capacity in the current year taking advantage of the subsidies provided by the government. This would enable 'Kanand Ltd.' to meet anticipated higher demand quickly, For this, 'Kanand Ltd.' invested large amounts in fixed assets leading to higher requirements of fixed capital. Identify the factor affecting fixed capital requirements which 'Kanand Ltd.' kept in mind to meet higher anticipated demand quicker. **1**

(A) Scale of operations (B) Nature of business
(C) Diversification (D) Growth prospects

13. Many reputed business organisations keep a database of unsolicited applicants in their offices. Such job seekers can be a valuable source of manpower. A list of such job seekers can be prepared and can be screened to fill the vacancies as they arise. The source of recruitment discussed above is : **1**

(A) Direct recruitment (B) Casual callers
(C) Labour contractors (D) Campus recruitment

14. Identify from the following – what is shown in the picture of refrigerator given below ? **1**



Refrigerator

(A) Brand name (B) Brand mark
(C) Trademark (D) Label

15. Which of the following is NOT a factor affecting 'financing decision' ? **1**

(A) Fixed operating costs
(B) Cash flow position
(C) Control considerations
(D) Diversification

16. For holding securities in an electronic form, the investor has to open a demat account with an organisation called _________. **1**

(A) Depository
(B) Securities and Exchange Board of India
(C) Stock Exchange
(D) Mutual Fund

17. __________ means doing the task correctly and with minimum cost. **1**

(A) Efficiency
(B) Effectiveness
(C) Management
(D) Coordination

18. Which of the following is the function of Top level management ? **1**

(A) They ensure that their department has the necessary personnel.
(B) They interact with the actual work force and pass on instructions of the middle management to the workers.
(C) They co-operate with other departments for smooth functioning of the organisation.
(D) They analyse the business environment and its implications for the survival of the firm.

19. The activities involved in managing the enterprise are common to all organisations whether economic, political or social. Identify the feature of management : **1**

(A) Management is multidimensional.
(B) Management is all pervasive.
(C) Management is a continuous process.
(D) Management is a dynamic function.

20. Choose the **incorrect** statement about 'Money market' : **1**

(A) The main instruments traded in this market are Treasury bills, Trade bills, Commercial paper and Certificates of deposit.
(B) In this market, transactions entail huge sums of money as the instruments are quite expensive.
(C) Participation in this market is by and large undertaken by institutional participants such as the Reserve Bank of India, banks, financial institutions and finance companies.
(D) It deals in medium and long term securities.

21. 'Cortico Fabrics' was started by Ashish in 2001 to sell bed sheets, towels, comforters, pillows, cushions, bath mats etc. It is now a famous name and its branches are across India. To manage the work all over India, it has eight teams-two each for North, South, East and West India. Ashish spends a considerable amount of time to develop an orderly pattern of group efforts among different teams and to secure unity of action in pursuit of a common purpose.

To ensure suitable allocation of tasks to the various members of the teams and to see that the tasks are performed with harmony among the members, he tries to balance the different teams at different locations.

(a) Identify and explain the concept of management discussed in the above para.

(b) Also, explain any one point of importance of the concept identified in (a) above. **3**

22. State any three points of importance of staffing function of management. **3**

23. 'Caro', a car manufacturing company was manufacturing high cost, good quality luxury cars. For the last few years, the company was not earning good profits as the demand for the cars was very low.

Chief Executive Officer of the company, Piyush had a meeting with the Production and Sales Managers to discuss how to increase the revenue of the company. They found that nowadays instead of purchasing luxury cars people prefer to have such cars on rental basis. So they decided to start 'Car rental service'. The Production Manager also suggested that as these cars were sophisticated and each spare part was very costly it would be better to provide these cars for rental service along with trained drivers so that there would be less wear and tear. Piyush agreed and a training unit was started. Two of the available cars were used for training the drivers. People were very happy as they were getting these cars on rental basis with trained drivers. The idea was a big hit and the company was able to surpass its profit targets of the last 20 years.

(a) Identify and explain the method of training given by 'Caro' to its drivers.

(b) Also, state any two advantages the drivers will get after this training. **3**

24. State any three protective functions of 'Securities and Exchange Board of India'. **3**

25. Kewalram started a sweets shop 'Karamati Sweets' in 1950. The sweets were famous all over India for their good quality and people would come from far and wide to purchase sweets from him. As he grew old, he could no longer run the shop. So, he sold the shop to one of his neighbours 'Bholaram'. After a few months, to further increase the revenue, 'Bholaram' started engaging in unfair trade practices like using adulterated khoya and paneer. He thought that no one would know about it as 'Karamati Sweets' had a good image in the eyes of the people.

Slowly, people started falling sick after consuming sweets purchased from 'Karamati Sweets' but they did not know where to go and to whom to complain. Raghav, a resident of the village had recently completed his studies. He was also a member of a non-governmental organisation. 'Meri Voice'. He felt that the villagers should be made aware about the rights and reliefs available to them. He started creating awareness about consumer rights among the villagers to protect their interest through a series of talks and presentations in the village.

(a) Identify and explain the consumer right discussed in the above para.

(b) Also, identify and explain the consumer right violated by 'Bholaram' in the above case. **4**

26. A Business Process Outsourcing centre, 'Chromosome' which deals in conversion of voice reports dictated by physicians and other healthcare providers into text format has 40 employees. They ensure that their employees are well versed in at least one foreign language and one Indian language. The employees are also given the required training to ensure that the reports are processed correctly as they are the backbone of the patients' medical history. On frequent complaints about some of its employees, it was observed that they were facing problems in decoding the message as they were not very proficient with the language in which the voice message was received. As a result, they would make mistakes causing different meaning to the message. Not only this, sometimes there were technical words used in voice reports, the actual meaning of which was also not understood by the employees. Due to this, 'Chromosome' was slowly losing its business to competitors.

The above case highlights two communication barriers. Identify and explain these barriers. **4**

27. (a) State any four limitations of planning. 4

OR

(b) Explain the following types of plans :

(i) Strategy

(ii) Procedure 4

28. Differentiate between 'Production concept' and 'Marketing concept' of marketing management philosophies on the basis of :

(a) Meaning (b) Main focus

(c) Means (d) Ends 4

29. Inspired by the success of Chandrayaan-3, the Chief Scientist at 'Space Rover' a private research group, decided to send some innovative ideas regarding the mission to the Chief Scientist of Chandrayaan-3.

The Chief Scientist at 'Space Rover' formed four groups for the same. As it was an intellectual activity of thinking rather than doing, these four groups started` interacting with each other and friendships developed. On the basis of their interaction and friendship, some members from each group formed 'Entertainment Through Reading' group which showed conformity in terms of their interest. 'Entertainment Through Reading' group had no written rules, was unstable in form and scope and had no fixed lines of communication. The members of this group enhanced the morale of each other, enjoyed drinking coffee together, read books, served different issues of their work areas and provided support to each other. Ultimately this group developed some innovative ideas which were sent by 'Space Rover' to the Chief Scientist of Chandrayaan-3. Though this group was formed for recreation but it contributed towards fulfillment of organisational objectives.

(a) Identify and explain the type of organization which emerged as 'Entertainment Through Reading'.

(b) State any three advantages of the type of organisation identified in (a) above. 4

30. (a) Explain the following functions of marketing :

(i) Product Designing and Development.

(ii) Standardisation and Grading **4**

OR

(b) Explain the four important elements of marketing mix. **4**

31. (a) Explain the following characteristics of Principles of Management :

(i) General guidelines

(ii) Flexible

(iii) Cause and effect relationship **6**

OR

(b) Explain the following techniques of Scientific Management :

(i) Method Study

(ii) Differential Piece Wage System

(iii) Fatigue Study **6**

32. (a) Explain the following factors affecting the working capital requirements of a business :

(i) Operating efficiency

(ii) Credit availed

(iii) Level of competition **6**

OR

(b) Explain the following factors affecting the dividend decision of a company :

(i) Stability of dividends

(ii) Contractual constraints

(iii) Stock market reaction **6**

33. The G20 Summit was organised in India. The government left no stone unturned to make G20 summit a success.

At the higher level, the work to be performed was identified and grouped to enable people to work most effectively together for accomplishing objectives. This involved building infrastructure, beautification of the city, hospitality, security arrangements etc. Duties were assigned to different job positions which led to establishment of clear relationships. This helped in creating a hierarchical structure and in co-ordination amongst all working for the summit.

(a) Identify and explain the function of management discussed in the above para.

(b) Explain any four points of importance of the function identified in (a) above. **6**

34. 'Memo Builders' was constructing a five star hotel for a leading hotel chain. The hotel had to be given possession by next year but the construction of the hotel was running six months behind schedule. The Chief Executive Officer of 'Memo Builders' was concerned as Memo Builders was known for its quality and timely completion of projects. He asked Nitin, the senior of the Project Head for a thorough investigation. Nitin investigated and reported to the Chief Executive Officer that inspite of huge absenteeism of workers, additional workers were not called. Nitin also reported to the Chief Executive Officer that three of the ten machines being used by the workers were defective. Nitin ordered for repair of the machines and asked the Project Head to appoint additional workers with attractive wages to ensure that the deadline is met.

(a) Identify the function of management. Quoting the lines from the above para, explain the steps of the process of the function of management discussed.

(b) Also explain any two points of importance of the function of management identified in (a) above. **6**

Series RR5SP/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.

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) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **34** प्रश्न हैं ।

Please check that this question paper contains **34** questions.

(iii) 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.

(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.

व्यावसायिक अध्ययन
BUSINESS STUDIES

*निर्धारित समय : **3** घण्टे*
*Time allowed : **3** hours*

*अधिकतम अंक : **80***
*Maximum Marks : **80***

HINDI VERSION

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 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. 'वेनगार्ड इंक' पुरुषों, महिलाओं एवं बच्चों के लिए फुटवियर बनाने वाली एक कम्पनी है और पिछले कुछ वर्षों से लगातार लाभ अर्जित कर रही है । इसकी कार्य करने की शैली लोकतांत्रिक है । संगठन में सुधार के लिए कर्मचारियों को योजनाएँ विकसित करने एवं उन्हें कार्यान्वित करने के लिए उत्साहित किया जाता है । वरुण, जो उत्पादन विभाग में कार्यरत है, ने एक सुझाव दिया जिससे जूतों की उत्पादन लागत में 10% कमी आ गई । उसे उसके सुझाव के लिए पुरस्कृत किया गया ।

उपरोक्त स्थिति में 'वेनगार्ड इंक' द्वारा पालन किए गए प्रबन्ध के सिद्धान्त को पहचानिए : **1**

(A) सहयोग की भावना

(B) सामूहिक हितों के लिए व्यक्तिगत हितों का समर्पण

(C) पहल-क्षमता

(D) समता

2. 'चाइल्ड-ओ' एक वस्त्र निर्माणी कम्पनी है जो बच्चों के अद्वितीय एवं सजीले डिज़ाइन वाले कपड़े बनाती है । नायशा 'चाइल्ड-ओ' के साथ एक मानव संसाधन प्रबंधक के रूप में कार्यरत थी । अच्छे वेतन एवं अन्य बहुत प्रकार के लाभों को देने के बाद भी कम्पनी कर्मचारियों की बहुत ऊँची आवर्त समस्या का सामना कर रही है । नायशा ने इसका कारण जानने का प्रयास किया लेकिन वह उसको ढूँढ नहीं पायी । मुख्य कार्यकारी अधिकारी की अनुमति से नायशा ने इसका कारण ढूँढ़ने के लिए एक व्यक्ति की नियुक्ति की । यह पाया गया कि 'चाइल्ड-ओ' की अपेक्षा अन्य संगठन अपने कर्मचारियों को अधिक स्वायत्तता एवं अधिकार प्रदान कर रहे थे जिससे कर्मचारी यह अनुभव करते थे कि उनका कार्य महत्वपूर्ण था । इससे 'चाइल्ड-ओ' के कर्मचारी इन संगठनों की ओर आकर्षित हो रहे थे ।

वह प्रोत्साहन, जिसके कारण 'चाइल्ड-ओ' के कर्मचारी अन्य संगठनों की ओर आकर्षित हो रहे थे, हैं : 1

(A) कर्मचारियों को पहचान देने सम्बन्धी कार्यक्रम

(B) कर्मचारियों की भागीदारी

(C) जीवनवृत्ति विकास के सुअवसर

(D) कर्मचारियों का सशक्तिकरण

3. 'चूँकि व्यावसायिक पर्यावरण में विभिन्न स्रोतों से उत्पन्न होने वाली अनेक पारस्परिक सम्बन्धित एवं गतिशील स्थितियाँ अथवा शक्तियाँ सम्मिलित होती हैं, इसलिए तुरंत यह समझना कठिन हो जाता है कि दिया गया पर्यावरण किन तत्त्वों से बना है ? अत: पर्यावरण को अलग-अलग भागों में समझना अपेक्षाकृत सरल है परन्तु समग्र रूप से समझना कठिन है ।' उपरोक्त में प्रकाशित व्यावसायिक पर्यावरण की विशेषता की पहचान कीजिए : 1

(A) अनिश्चितता (B) जटिलता

(C) आपेक्षिकता/सापेक्षता (D) गतिशील प्रकृति

4. नमन तथा विनीत बचपन के दोस्त थे और दोनों 'सनशाइन क्रोकरी' में कार्यरत थे । नमन मुख्य कार्यकारी अधिकारी के रूप में कार्यरत था तथा विनीत उत्पादन प्रबन्धक था । वे अधिकांशत: कम्पनी सम्बन्धी मुद्दों पर दोपहर के भोजन के समय या इकट्ठे यात्रा करते समय चर्चा करते थे ।

हाल ही में कम्पनी को शौर्य होटल से 5000 डिनर सैट की पूर्ति का आदेश मिला । यह एक अनपेक्षित आदेश था तथा इससे कम्पनी के आगम में वृद्धि होनी थी । इस आदेश की सूचना नमन ने इंटरकॉम द्वारा विनीत को दी । विनीत ने दी गई समय अवधि में इस आदेश को निष्पादित कर दिया । इसके लिए नमन द्वारा उसकी प्रशंसा की गई ।

सम्प्रेषण का वह प्रकार जिसका प्रयोग नमन द्वारा विनीत को आदेश सम्प्रेषित करने के लिए किया गया था, वह था : 1

(A) औपचारिक सम्प्रेषण (B) अनौपचारिक सम्प्रेषण

(C) ऑनलाइन सम्प्रेषण (D) दृश्य-सम्प्रेषण

5. **कथन – I :** शेयर बाज़ार का आधारभूत कार्य एक ऐसे सतत् बाज़ार का सृजन करना है जहाँ प्रतिभूतियों को खरीदा और बेचा जाता है ।

कथन – II : शेयर बाज़ार विद्यमान प्रतिभूतियों को द्रवता एवं आसान विनियोग दोनों ही उपलब्ध कराता है ।

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए : 1

(A) कथन I सत्य है तथा कथन II असत्य है । (B) कथन II सत्य है तथा कथन I असत्य है ।

(C) दोनों कथन सत्य हैं । (D) दोनों कथन असत्य हैं ।

6. प्लास्टिक अपशिष्ट प्रबंधन नियम 2022 के अनुसार 1 जुलाई, 2022 से दिल्ली में एकल उपयोग प्लास्टिक की वस्तुएँ प्रतिबंधित थी । यहाँ संदर्भित व्यावसायिक पर्यावरण का आयाम है ________ । 1

(A) आर्थिक पर्यावरण
(B) विधिक पर्यावरण
(C) प्रौद्योगिकीय पर्यावरण
(D) राजनैतिक पर्यावरण

7. **कथन – I :** अभिप्रेरणा सकारात्मक अथवा नकारात्मक हो सकती है ।

कथन – II : अभिप्रेरणा एक जटिल प्रक्रिया है क्योंकि मनुष्यों की अपेक्षाओं, उनके अवबोधन तथा प्रतिक्रियाओं में भिन्नता होती है ।

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए : 1

(A) कथन I सत्य है तथा कथन II असत्य है ।
(B) कथन II सत्य है तथा कथन I असत्य है ।
(C) दोनों कथन सत्य हैं ।
(D) दोनों कथन असत्य हैं ।

8. नव्या किराने का सामान खरीदने के लिए सुपर बाज़ार गई । उसने सुपर बाज़ार से बाजरे का एक किलो आटा खरीदा । घर पहुँचकर जब उसने पैकेट खोला, तो उसने पाया कि उसमें कीड़े थे । वह बहुत निराश हुई और इस बारे में उसने अपने बेटे को बताया । उसके बेटे ने उसे लेबल की जाँच करने को कहा । जब उसने पैकेट पर लगे हुए लेबल को जाँचा तो उसने पाया कि बाजरे का आटा पुराना था और उसकी उपयोग तिथि निकल चुकी थी । उसने सुपर बाज़ार के विक्रयकर्ता से सम्पर्क किया जिसने तुरंत बाजरे का आटा बदल कर दे दिया । जब उसने विक्रयकर्ता का धन्यवाद किया तो उसे बताया गया कि उपभोक्ताओं को संतुष्ट रखना सुपर बाज़ार की नीति थी । उसने पुन: बताया कि संतुष्ट उपभोक्ताओं से न केवल बार-बार विक्रय को बढ़ावा मिलता है, अपितु वे संभावित उपभोक्ताओं को भी अच्छी प्रतिक्रिया देते हैं जिससे व्यवसाय को अपना उपभोक्ता-आधार बढ़ाने में सहायता मिलती है । सुपर बाज़ार के दृष्टिकोण से उपभोक्ता संरक्षण के महत्त्व के बिन्दु की पहचान कीजिए जो उन्हें उपभोक्ता-आधार को बढ़ाने में सहायता कर रहा है । 1

(A) व्यवसाय का दीर्घ अवधिक हित
(B) नैतिक औचित्य
(C) सामाजिक उत्तरदायित्व
(D) सरकारी हस्तक्षेप

9. निम्नलिखित में से कौन सा सामाजिक पर्यावरण का एक घटक नहीं है ? 1

(A) परिवार की संरचना
(B) उपभोग की आदतें
(C) बचतों एवं विनियोग की दरें
(D) शैक्षणिक पद्धति एवं साक्षरता दर

10. निम्नलिखित कथनों को पढ़िए :

अभिकथन (A) और कारण (R) हैं । नीचे दिए गए विकल्पों में से सही का चयन कीजिए :

अभिकथन (A) : पट्टेदारी सुविधाओं की उपलब्धता स्थायी परिसम्पत्तियों में निधियों के निवेश की आवश्यकता को कम कर सकती है और इस प्रकार स्थायी पूँजी की आवश्यकता कम हो जाती है ।

कारण (R) : जब एक सम्पत्ति पट्टे पर ली जाती है तो क्रेता फर्म इसके उपयोग के लिए विक्रेता को पट्टेदारी किराया देती है तथा इसे क्रय करने के लिए आवश्यक बड़ी राशि निवेश करने से बच जाती है । **1**

(A) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं तथा कारण (R) अभिकथन (A) की सही व्याख्या है ।

(B) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं, परंतु कारण (R) अभिकथन (A) की सही व्याख्या नहीं है ।

(C) अभिकथन (A) सत्य है, परन्तु कारण (R) असत्य है ।

(D) अभिकथन (A) असत्य है, परन्तु कारण (R) सत्य है ।

11. कॉलम-I में दी गई शब्दावली का कॉलम-II में दिए गए उनके अर्थ से मिलान कीजिए :

	कॉलम-I		कॉलम-II
a.	ट्रेड मार्क	(i)	एक नाम, शब्द, चिह्न, प्रतीक, डिज़ाइन या इनमें से कुछ का मिश्रण जिसका प्रयोग उत्पाद की पहचान तथा प्रतियोगियों के उत्पाद से भिन्नता प्रदान करता है ।
b.	ब्राण्ड नाम	(ii)	एक ब्राण्ड अथवा उसका कोई भाग जिसे कानूनी संरक्षण दिया गया है ।
c.	ब्राण्ड	(iii)	ब्राण्ड का वह भाग जिसे पहचाना जा सकता है, लेकिन पुकारा नहीं जा सकता ।
d.	ब्राण्ड मार्क	(iv)	ब्राण्ड का वह भाग जिसे बोला जा सकता है ।

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए : **1**

	a	**b**	**c**	**d**
(A)	(i)	(ii)	(iii)	(iv)
(B)	(ii)	(iii)	(i)	(iv)
(C)	(ii)	(iv)	(i)	(iii)
(D)	(ii)	(i)	(iv)	(iii)

12. ‘कानन्द लिमिटेड’ भारत सरकार की ‘मेक इन इंडिया’ पहल के अन्तर्गत वर्ष 2014 से आरम्भ की गई एक ऑटोमोबाइल निर्माणी कम्पनी है । भविष्य में अधिक विकास की संभावना के कारण इसने सरकार द्वारा प्रदान की गई आर्थिक सहायता का लाभ उठाते हुए वर्तमान वर्ष में उच्च क्षमता का विकास किया । इससे ‘कानन्द लिमिटेड’ को संभावित अधिक माँग को शीघ्रता से पूरा करने में मदद मिलेगी । इसके लिए ‘कानन्द लिमिटेड’ ने स्थायी सम्पत्तियों में अधिक मात्रा में निवेश किया फलस्वरूप अधिक मात्रा में स्थायी पूँजी की आवश्यकता हुई ।

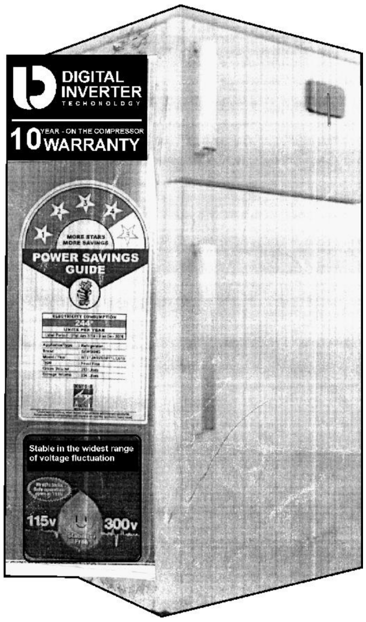
‘कानन्द लिमिटेड’ द्वारा संभावित अधिक माँग को शीघ्रता से पूरा करने के लिए स्थायी पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले जिस घटक को ध्यान में रखा गया था उसे पहचानिए । 1

(A) संचालन का स्तर
(B) व्यवसाय की प्रकृति
(C) विविधीकरण
(D) विकास प्रत्याशा

13. बहुत से प्रसिद्ध व्यावसायिक संगठन आवेदकों से प्राप्त आवेदनों के लिए अपने कार्यालयों में अनियमित आवेदकों को एक डेटाबेस में रखते हैं । नौकरी के इच्छुक ऐसे व्यक्ति मानव–शक्ति के महत्वपूर्ण स्रोत हो सकते हैं । नौकरी के इच्छुक ऐसे लोगों की एक सूची तैयार की जा सकती है तथा जाँच परख करके किसी भी पद के रिक्त होने पर उसे भरा जा सकता है । उपरोक्त में चर्चित भर्ती का स्रोत है : 1

(A) प्रत्यक्ष भर्ती
(B) अनियत (कैज़ुअल) कॉलर
(C) श्रमिक ठेकेदार
(D) महाविद्यालय / विश्वविद्यालय से भर्ती

14. निम्नलिखित में से पहचानिए कि नीचे दिए गए रेफ्रिजरेटर के चित्र में क्या दिखाया गया है : 1



रेफ्रिजरेटर

(A) ब्राण्ड नाम
(B) ब्राण्ड मार्क
(C) ट्रेड मार्क
(D) लेबल

15. निम्नलिखित में से कौन सा घटक 'वित्तीयन–निर्णय' को प्रभावित नहीं करता ? 1

(A) स्थायी संचालन लागत (B) रोकड़ प्रवाह स्थिति

(C) नियंत्रण प्रतिफल (D) विविधीकरण

16. प्रतिभूतियों को इलेक्ट्रॉनिक रूप में रखने के लिए निवेशकर्त्ता को एक संगठन के साथ डीमैट खाता खोलना होता है, जिसे कहते हैं : 1

(A) डिपोसिटरी (B) भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड

(C) शेयर बाज़ार (D) म्युच्युअल फंड

17. __________ का अर्थ है न्यूनतम लागत के साथ कार्य को सही ढंग से करना । 1

(A) कुशलता (B) प्रभावपूर्णता

(C) प्रबन्धन (D) समन्वयन

18. निम्नलिखित में से कौन सा कार्य उच्च–स्तरीय प्रबन्धन का है ? 1

(A) वे सुनिश्चित करते हैं कि उनके विभाग में आवश्यक कर्मचारी हैं ।

(B) वे वास्तविक कार्यबल से संवाद करते हैं एवं मध्य स्तरीय प्रबंधकों के दिशा निर्देशों को कर्मचारियों तक पहुँचाते हैं ।

(C) वे संगठन के सुचारु कामकाज के लिए अन्य विभागों के साथ सहयोग करते हैं ।

(D) वे फर्म के जीवन के लिए व्यवसाय के पर्यावरण एवं उसके प्रभाव का विश्लेषण करते हैं ।

19. संगठन चाहे आर्थिक हो, राजनैतिक या सामाजिक उद्यम की प्रबंधन क्रियाएँ सभी में समान होती हैं । प्रबन्ध की विशेषता को पहचानिए : 1

(A) प्रबन्धन बहु आयामी है ।

(B) प्रबन्धन सर्वव्यापी है ।

(C) प्रबन्धन एक निरन्तर चलने वाली प्रक्रिया है ।

(D) प्रबन्धन एक गतिशील कार्य है ।

20. 'मुद्रा बाज़ार' के सम्बन्ध में **गलत कथन** का चयन कीजिए : 1

(A) जिन मुख्य प्रलेखों में यह बाज़ार व्यापार करता है वह है ट्रेजरी बिल, व्यापार बिल, वाणिज्यिक पत्र एवं जमा प्रमाण पत्र ।

(B) चूँकि प्रलेख बहुत महँगे होते हैं अत: इस बाज़ार में लेन–देनों के लिए बड़ी मात्रा में धन की आवश्यकता होती है ।

(C) इस बाज़ार में भाग लेने वाले अधिकांशत: वित्तीय संस्थान होते हैं जैसे रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया, बैंक तथा वित्तीय कम्पनियाँ ।

(D) यह मध्य एवं दीर्घ अवधि प्रतिभूतियों में व्यापार करता है ।

21. आशीष ने चादरें, तौलिए, रज़ाइयाँ, तकिये, कुशन, बाथ मैट्स आदि बेचने के लिए 2001 में 'कोर्टिको फैब्रिक्स' आरंभ की । आज यह एक सुप्रसिद्ध नाम है और सम्पूर्ण भारत में इसकी शाखाएँ उपलब्ध हैं । संपूर्ण भारत में कार्य के प्रबंध के लिए इसने आठ समूह बनाए – उत्तर, दक्षिण, पूर्व तथा पश्चिम भारत प्रत्येक के लिए दो समूह । विभिन्न समूहों के बीच सामूहिक प्रयासों का एक व्यवस्थित स्वरूप विकसित करने तथा उद्देश्यों की प्राप्ति एवं कार्यों में एकात्मकता लाने के लिए आशीष काफ़ी समय लगाता है ।

समूह के भिन्न-भिन्न सदस्यों को कार्यों का उपयुक्त विभाजन सुनिश्चित करने तथा यह देखने के लिए कि सभी सदस्यों के बीच कार्य का निष्पादन सामंजस्य के साथ हो रहा है, वह अलग-अलग स्थानों पर अलग-अलग समूहों के बीच संतुलन बनाने का प्रयास करता है ।

(a) उपरोक्त अनुच्छेद में चर्चित प्रबंधन की अवधारणा को पहचानिए एवं समझाइए ।

(b) उपरोक्त (a) में पहचानी गई अवधारणा के महत्त्व का कोई एक बिन्दु भी समझाइए । 3

22. प्रबन्धन के नियुक्तीकरण कार्य के महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए । 3

23. 'कारो' एक कार निर्माणी कम्पनी ऊँची लागत व अच्छी गुणवत्ता वाली लक्सरी कारों का निर्माण कर रही थी । पिछले कुछ वर्षों से, कम्पनी अच्छे लाभ अर्जित नहीं कर रही थी क्योंकि कारों की माँग बहुत कम थी ।

कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी पियूष ने कम्पनी के आगम को कैसे बढ़ाया जाए पर चर्चा करने के लिए उत्पादन प्रबन्धक व विक्रय प्रबन्धक के साथ एक बैठक की । उन्होंने पाया कि आजकल लोग लक्सरी कारों को खरीदने की अपेक्षा इन कारों को किराए पर लेना पसंद करते हैं । अत: उन्होंने 'कार किराया सेवा' प्रारंभ करने का निर्णय लिया । उत्पादन प्रबन्धक ने यह भी सुझाव दिया कि चूँकि ये कार अत्यधिक परिष्कृत थी तथा इसका प्रत्येक अतिरिक्त पुर्जा बहुत महँगा था अत: यह बेहतर होगा कि इस कार किराया सेवा को प्रशिक्षित चालकों के साथ प्रदान किया जाए जिससे कम टूटफूट हो । पियूष सहमत हो गया और एक प्रशिक्षण इकाई आरंभ कर दी गई । उपलब्ध कारों में से दो कारों का उपयोग चालकों को प्रशिक्षण देने के लिए किया जाने लगा । लोग बहुत खुश थे क्योंकि उन्हें प्रशिक्षित चालकों के साथ ये कार किराए पर मिल रही थीं । इस विचार को बहुत बड़ी सफलता मिली और कम्पनी पिछले 20 वर्षों के लाभ लक्ष्यों से आगे निकलने में सफल हो गयी ।

(a) 'कारो' द्वारा अपने चालकों को दी जाने वाली प्रशिक्षण विधि को पहचानिए एवं समझाइए ।

(b) इस प्रशिक्षण के पश्चात् चालकों को होने वाले किन्हीं दो लाभों का भी उल्लेख कीजिए । 3

24. 'भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड' के किन्हीं तीन सुरक्षात्मक कार्यों का उल्लेख कीजिए । 3

25. केवलराम ने 1950 में राजस्थान में एक मिठाई की दुकान 'करामाती स्वीट्स' आरंभ की । इसकी अच्छी गुणवत्ता के कारण मिठाइयाँ सम्पूर्ण भारत में प्रसिद्ध थीं और लोग दूर-दूर से इसकी मिठाइयाँ खरीदने आते थे । जैसे-जैसे वह वृद्ध होने लगा, वह दुकान को अधिक समय तक नहीं चला सकता था । अत: उसने दुकान अपने एक पड़ोसी 'भोलाराम' को बेच दी । कुछ महीनों बाद आगम को और अधिक बढ़ाने के लिए 'भोलाराम' मिलावटी खोया एवं पनीर जैसे अनुचित व्यापार प्रथाओं में संलग्न होने लगा । उसने सोचा इस बारे में कोई नहीं जान पाएगा क्योंकि 'करामाती स्वीट्स' की लोगों की नज़रों में अच्छी छवि थी ।

धीरे-धीरे 'करामाती स्वीट्स' से खरीदी गई मिठाइयों का उपभोग करने के बाद लोग बीमार होने लगे, लेकिन उन्हें यह नहीं पता था कि वे कहाँ जाए और किसको इसकी शिकायत करें । राघव ने, जो इस गाँव का एक निवासी था, अभी-अभी अपनी पढ़ाई पूरी की थी । वह एक गैर-सरकारी संगठन 'मेरी वॉयस' का सदस्य भी था । उसने महसूस किया कि गाँव वालों को उन्हें उपलब्ध अधिकारों एवं राहतों के बारे में जागरूक किया जाना चाहिए । उसने गाँव वालों के मध्य वार्तालाप व व्याख्यानों की एक श्रृंखला के माध्यम से उनके हितों के संरक्षण के लिए उपभोक्ता अधिकारों के बारे में जागरूक करना शुरू किया ।

(a) उपरोक्त अनुच्छेद में चर्चित उपभोक्ता अधिकार को पहचानिए एवं समझाइए ।

(b) उपरोक्त स्थिति में 'भोलाराम' द्वारा जिस उपभोक्ता अधिकार का उल्लंघन किया गया है, उसे भी पहचानिए एवं समझाइए । 4

26. क्रोमोज़ोम बाह्य स्त्रोतीकरण से व्यापारिक सेवाएँ प्रदान करने वाला केन्द्र है, जिसके पास 40 कर्मचारी हैं और जो चिकित्सकों व अन्य स्वास्थ्य रक्षक सुविधाएँ प्रदान करने वालों द्वारा बोलकर लिखी गई रिपोर्ट्स को पाठ स्वरूप में परिवर्तित करने का व्यापार करती है । वे यह सुनिश्चित करते हैं कि उनके कर्मचारी कम से कम एक विदेशी भाषा तथा एक भारतीय भाषा में अच्छी तरह अनुभवी हों । यह सुनिश्चित करने के लिए कि जिन रिपोर्ट्स का वह प्रसंस्करण कर रहे हैं वह सही हो, क्योंकि ये रिपोर्ट्स रोगियों की मेडिकल हिस्ट्री का आधार होती हैं, कर्मचारियों को भी आवश्यक प्रशिक्षण दिया जाता है । अपने कुछ कर्मचारियों के बारे में जल्दी-जल्दी शिकायत मिलने पर यह देखा गया कि वे संदेश को डिकोड करने में समस्या का सामना कर रहे थे क्योंकि वे उस भाषा में बहुत अधिक कुशल नहीं थे जिसमें सूचना प्राप्त हो रही थी । परिणामस्वरूप वे गलतियाँ करते थे जिससे संदेश का भिन्न अर्थ लगाया जाता था । इतना ही नहीं कभी-कभी बोलकर दी गई इन रिपोर्ट्स में कुछ तकनीकी शब्द भी होते हैं जिनका वास्तविक अर्थ भी कर्मचारी नहीं समझ पाते । इस कारण 'क्रोमोज़ोम' धीरे-धीरे प्रतिस्पर्धियों के हाथों अपना व्यवसाय खो रहा था ।

उपरोक्त स्थिति सम्प्रेषण की किन्हीं दो बाधाओं पर प्रकाश डाल रही है । इन बाधाओं को पहचानिए एवं समझाइए । 4

27. (a) नियोजन की किन्हीं चार सीमाओं का उल्लेख कीजिए । 4

अथवा

(b) योजना के निम्नलिखित प्रकारों को समझाइए :

(i) व्यूह–रचना

(ii) प्रक्रिया 4

28. निम्नलिखित आधारों पर 'विपणन प्रबंधन दर्शन' की 'उत्पादन अवधारणा' तथा 'विपणन अवधारणा' में अन्तर्भेद कीजिए :

(a) अर्थ

(b) मुख्य केन्द्र बिंदु

(c) साधन

(d) समाप्ति 4

29. चन्द्रयान-3 की सफलता से प्रेरित होकर एक निजी अनुसंधान समूह 'स्पेस रोवर' के मुख्य वैज्ञानिक ने इस मिशन से सम्बन्धी कुछ नवीन विचारों को चन्द्रयान-3 के मुख्य वैज्ञानिक को भेजने का निर्णय लिया ।

इसके लिए 'स्पेस रोवर' के मुख्य वैज्ञानिक ने चार समूह बनाए । चूँकि यह कार्य करने की बजाय सोच–विचार की एक बौद्धिक क्रिया थी, अत: इन चारों समूहों ने आपस में बातचीत करना आरंभ कर दिया और उन सभी में मित्रता हो गयी । उनके आपस में बातचीत करने व मित्रता के कारण प्रत्येक समूह के कुछ सदस्यों ने मिलकर एक समूह 'एण्टरटेनमैंट थ्रू रीडिंग' बनाया जो उनके आपसी हितों की अनुरूपता को प्रकट कर रहा था । 'एण्टरटेनमैंट थ्रू रीडिंग' समूह के अपने कोई लिखित नियम नहीं थे । इनका क्षेत्र तथा रूप भी अस्थिर था तथा इनकी सम्प्रेषण की कोई निश्चित रूपरेखा भी नहीं थी । इस समूह के सदस्य एक–दूसरे के मनोबल को बढ़ाते थे, इकट्ठे कॉफी पीने का आनंद लेते थे तथा अपने कार्य क्षेत्र की समस्याओं को हल करते थे और एक–दूसरे की सहायता करते थे । अंतत: समूह ने कुछ नवीन विचार विकसित किए जिन्हें 'स्पेस रोवर' द्वारा चन्द्रयान-3 के मुख्य वैज्ञानिक को भेज दिया गया । यद्यपि यह समूह मनोरंजन के लिए बना था लेकिन इसने संगठनात्मक उद्देश्यों की प्राप्ति में अपना योगदान दिया ।

(a) 'एण्टरटेनमैंट थ्रू रीडिंग' के रूप में प्रकट होने वाले संगठन के प्रकार को पहचानिए एवं समझाइए ।

(b) उपरोक्त (a) में पहचाने गए संगठन के प्रकार के किन्हीं तीन लाभों का उल्लेख कीजिए । 4

30. (a) विपणन के निम्नलिखित कार्यों को समझाइए :

(i) उत्पाद का रूपांकन एवं विकास

(ii) मानकीकरण एवं ग्रेड तय करना 4

अथवा

(b) विपणन मिश्र के चार महत्त्वपूर्ण घटकों को समझाइए। 4

31. (a) प्रबन्ध के सिद्धान्तों की निम्नलिखित विशेषताओं को समझाइए :

(i) सामान्य मार्गदर्शन

(ii) लोच

(iii) कारण एवं परिणाम का सम्बन्ध 6

अथवा

(b) वैज्ञानिक प्रबन्धन की निम्नलिखित तकनीकों को समझाइए :

(i) कार्यपद्धति अध्ययन

(ii) विभेदात्मक पारिश्रमिक प्रणाली

(iii) थकान अध्ययन 6

32. (a) एक व्यवसाय की कार्यशील पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले निम्नलिखित कारकों को समझाइए :

(i) संचालन कार्यकुशलता

(ii) उधारक्रय सुविधा

(iii) प्रतियोगिता का स्तर 6

अथवा

(b) एक कम्पनी के लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले निम्नलिखित कारकों को समझाइए :

(i) लाभांश का स्थायित्व

(ii) संविदात्मक प्रतिबंध

(iii) शेयर–बाज़ार प्रतिक्रिया 6

33. भारत में G20 शिखर सम्मेलन का आयोजन किया गया । सरकार ने G20 शिखर सम्मेलन की सफलता के लिए कोई कसर नहीं छोड़ी ।

निष्पादित किए जाने वाले कार्यों को उच्च स्तर पर पहचाना गया, उनका समूहीकरण किया गया ताकि उद्देश्यों की कुशलतापूर्वक प्राप्ति के लिए लोग मिलजुल कर कार्य कर सकें । इसमें आधारभूत संरचना का निर्माण, शहर का सौन्दर्यीकरण, मेहमान–नवाज़ी, सुरक्षा प्रबंध इत्यादि सम्मिलित थे । विभिन्न कार्य–पदों पर कर्त्तव्यों को सौंपा गया जिससे स्पष्ट सम्बन्धों की स्थापना हो सकी । इससे एक सोपानिक ढाँचे के निर्माण तथा शिखर–सम्मेलन के लिए कार्य कर रहे लोगों में समन्वय स्थापित करने में सहायता मिली ।

(a) उपरोक्त अनुच्छेद में चर्चित प्रबन्धन के कार्य को पहचानिए एवं समझाइए ।

(b) उपरोक्त (a) में पहचाने गए कार्य के महत्त्व के चार बिन्दुओं को समझाइए । **6**

34. 'मीमो बिल्डर्स' एक प्रसिद्ध होटल श्रृंखला के लिए एक पाँच सितारा होटल का निर्माण कर रहा था । अगले वर्ष तक होटल की सुपुर्दगी दी जानी थी लेकिन निर्माणी कार्य निर्धारित कार्यक्रम से छः महीने पीछे चल रहा था । 'मीमो बिल्डर्स' का मुख्य कार्यकारी अधिकारी चिंतित था क्योंकि 'मीमो बिल्डर्स' अपनी गुणवत्ता व समय पर परियोजनाओं को पूरा करने के लिए जाना जाता था । परियोजना के वरिष्ठ अध्यक्ष, नितिन, से उसने जाँच पड़ताल करने के लिए कहा । नितिन ने जाँच करके मुख्य कार्यकारी अधिकारी को सूचना दी कि मजदूरों की अत्यधिक अनुपस्थिति होने पर भी अतिरिक्त मजदूरों को नहीं बुलाया गया । नितिन ने मुख्य कार्यकारी अधिकारी को यह भी सूचित किया कि मजदूरों द्वारा प्रयोग में लाई जाने वाली दस मशीनों में से तीन मशीन खराब थीं । नितिन ने मशीनों की मरम्मत का आदेश दिया और परियोजना अध्यक्ष को आकर्षक मज़दूरी पर अतिरिक्त मज़दूरों की नियुक्ति करने के लिए कहा ताकि निर्धारित समय सीमा में कार्य पूरा हो सके ।

(a) प्रबन्धन के कार्य की पहचान कीजिए । उपरोक्त अनुच्छेद से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए प्रबन्धन के उस कार्य की प्रक्रिया के चरणों को समझाइए ।

(b) उपरोक्त (a) में पहचाने गए प्रबन्धन के कार्य के महत्त्व के किन्हीं दो बिन्दुओं को भी समझाइए । **6**

Series R1PQS/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.

नोट / NOTE :

(i) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **27** हैं ।
Please check that this question paper contains **27** printed pages.

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

(iii) 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.

(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.

व्यावसायिक अध्ययन

BUSINESS STUDIES

निर्धारित समय : 3 घण्टे *अधिकतम अंक : 80*

Time allowed : 3 hours *Maximum Marks : 80*

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 **1** का अंक है ।* *20×1=20*

1. कम्पनी को हानि से बाहर निकालने के लिए रवि कुमार ने संघर्षरत 'वोवा वॉच कम्पनी' में प्रबंध निदेशक के रूप में जनवरी 2020 में कार्यभार ग्रहण किया । जैसे ही उन्होंने कार्यभार संभाला, उन्होंने कम्पनी द्वारा अच्छा प्रदर्शन न करने का कारण ज्ञात करने की कोशिश की । उन्हें पता चला कि कर्मचारियों को निर्णय लेने में सम्मिलित नहीं किया जाता था तथा उन्हें केवल आदेशों का अनुपालन करना था, परिणामस्वरूप कर्मचारियों का मनोबल कम हो गया ।

परिवर्तन की आवश्यकता को पहचानते हुए रवि कुमार ने कर्मचारियों के उत्साह तथा अभिप्रेरणा को वापस लाने के लिए कार्य आरम्भ किया । उन्होंने खुले वार्तालाप को आरम्भ किया तथा उन्हें निर्णय लेने में सक्रिय रूप से सम्मिलित होने के लिए उत्साहित किया । पुराने डिज़ाइन तथा प्रभावहीन उत्पादन प्रक्रियाओं आदि से संबंधित कम्पनी की चुनौतियों का सामना करने के लिए उन्होंने एक साथ कार्य योजनाएँ तैयार कीं ।

समय व्यतीत होने पर 'वोवा वॉच कम्पनी' एक संघर्षरत कम्पनी से लाभ अर्जित कम्पनी में परिवर्तित हो गई । रवि कुमार की नेतृत्व शैली की पहचान कीजिए :

(A) एकतंत्रीय नेतृत्व शैली (B) लोकतंत्रीय नेतृत्व शैली

(C) अबंध नेतृत्व शैली (D) (A) और (B) दोनों

2. निम्नलिखित में से कौन-सा एक तत्त्व 'सामाजिक पर्यावरण' का है ?

(A) बचत एवं निवेश दर

(B) कार्यबल से अपेक्षाएँ

(C) हमारे देश के विदेशों से संबंधों की प्रकृति

(D) सार्वजनिक तथा निजी क्षेत्र में नियोजित परिव्यय

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 no. ***1*** *to* ***20*** *are Multiple Choice Questions (MCQs), carrying* ***1*** *mark each.* *20×1=20*

1. For taking the company out of losses, Ravi Kumar took over as the Managing Director of the struggling 'Vova Watch Company' in January 2020. As soon as he joined, he tried to find out the reason for the company not doing well. He found that the employees were not involved in decision-making and they had to just follow orders, resulting in low morale of employees.

Recognising the need for change, Ravi Kumar started on a journey to bring back the enthusiasm and motivation of the employees. He initiated open dialogues and encouraged them to actively participate in decision-making. Together, they developed action plans to address the company's challenges regarding outdated designs and inefficient production processes etc.

As time passed, 'Vova Watch Company' transformed from a struggling enterprise to a profit making enterprise. Identify the leadership style of Ravi Kumar :

(A) Autocratic leadership style (B) Democratic leadership style

(C) Free-rein leadership style (D) Both (A) and (B)

2. Which of the following is an element of 'Social Environment' ?

(A) Rates of saving and investment

(B) Expectations from the workforce

(C) The nature of relationship of our country with foreign countries

(D) Planned outlay in public and private sectors

3. *कथन I :* अंतरण दूसरे को दायित्व तथा अधिकार देना तथा निष्पादन के लिए उत्तरदेयता का सृजन करना होता है ।

कथन II : अंतरण किए गए अधिकार की सीमा को ध्यान में रखे बिना प्रबंधक का दायित्व अंतरण से पूर्व जैसा ही होगा ।

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

(A) कथन I सत्य है तथा कथन II असत्य है ।

(B) कथन II सत्य है तथा कथन I असत्य है ।

(C) दोनों कथन सत्य हैं ।

(D) दोनों कथन असत्य हैं ।

4. ______________ का संदर्भ कार्य को सही ढंग से तथा न्यूनतम लागत से करना है ।

(A) प्रभावपूर्णता (B) समन्वयता

(C) प्रक्रिया (D) कुशलता

5. 'डोवेक्स' एक बड़ी कम्पनी है जिसका स्वास्थ्य सेवा उद्योग में एक प्रसिद्ध नाम है, यह जीवन रक्षक दवाओं एवं चिकित्सा उपकरणों के विकास तथा उत्पादन में विशेषज्ञता रखती है । नैतिक व्यवहारों के लिए अत्यधिक प्रतिष्ठा के साथ 'डोवेक्स' ने बड़ी संख्या में निवेशक आकर्षित किए जिनकी कम्पनी के भविष्य में अत्यधिक आस्था थी । इसके परिणामस्वरूप जब भी विस्तार अथवा नई परियोजनाओं के लिए 'डोवेक्स' को बाज़ार से पूँजी एकत्रित करने की आवश्यकता हुई वह यह आसानी से कर पाई । परिणामस्वरूप, यह अंशधारकों को उच्च लाभांश का भुगतान कर सकी । उपर्युक्त में चर्चित लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाला कारक जिसके कारण 'डोवेक्स' अंशधारकों को उच्च लाभांश दे पाई है, वह है :

(A) रोकड़ प्रवाह स्थिति (B) शेयर बाज़ार प्रतिक्रिया

(C) कानूनी बाध्यताएँ (D) पूँजी बाज़ार तक पहुँच

6. "यह एक आजीविका उन्मुख प्रक्रिया है जिसको कर्मचारियों की परिपक्वता तथा संभावित योग्यताओं के वास्तविकीकरण की ओर उन्नति के लिए डिज़ाइन किया गया है ।" प्रक्रिया की पहचान कीजिए :

(A) नियुक्तिकरण (B) चयन

(C) विकास (D) प्रशिक्षण

3. *Statement I :* Delegation is the entrustment of responsibility and authority to another, and the creation of accountability for performance.

Statement II : Irrespective of the extent of delegated authority, the manager shall still be accountable to the same extent as before delegation.

Choose the correct option from the following :

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

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

(C) Both the Statements are true.

(D) Both the Statements are false.

4. ____________ refers to doing the task correctly and with minimum cost.

(A) Effectiveness (B) Coordination

(C) Process (D) Efficiency

5. 'Dovex' was a large company with a renowned name in healthcare industry, specialising in the development and production of life saving medications and medical devices. With a strong reputation for ethical practices, 'Dovex' attracted a large number of investors who had great faith in the company's future. This allowed 'Dovex' to raise capital easily from the market whenever expansion or new projects were to be undertaken. As a result, it could pay high dividends to the shareholders. The factor affecting dividend decision discussed above, which allowed 'Dovex' to pay high dividends to the shareholders is :

(A) Cash flow position (B) Stock market reaction

(C) Legal constraints (D) Access to capital market

6. "It is a career oriented process designed to help the employees in the progress towards maturity and actualization of their potential capabilities." Identify the process :

(A) Staffing (B) Selection

(C) Development (D) Training

7. 'एस के बिल्डर्स' डिज़ाइनर हाउस खण्ड के बाज़ार अग्रणी बन गए क्योंकि इसने सर्वप्रथम घरों को डिज़ाइन करने के लिए प्रौद्योगिकीय उन्नति के परिवर्तनशील पर्यावरण में कृत्रिम बुद्धि के उपयोग की आवश्यकता का अनुभव किया । यह व्यावसायिक पर्यावरण के महत्त्व के निम्नलिखित बिन्दु पर प्रकाश डाल रहा है :

(A) यह ख़तरों की पहचान करने तथा समय से पहले चेतावनी देने में सहायक है ।

(B) यह फर्म को संभावनाओं/अवसरों की पहचान करने एवं पहल करने के लाभ के योग्य बनाता है ।

(C) यह उपयोगी संसाधनों का दोहन करने में उपयोगी है ।

(D) यह निष्पादन सुधार में सहायता करता है ।

8. ____________बाज़ार में मूल्यों का निर्धारण तथा निर्णयन कम्पनी के प्रबंधन द्वारा किया जाता है ।

(A) प्राथमिक (B) द्वितीयक

(C) मुद्रा (D) शेयर

9. एक व्यवसाय की कोष आवश्यकताओं का अनुमान लगाने तथा कोष के स्रोतों को निर्दिष्ट करने की प्रक्रिया कहलाती है :

(A) पूँजी संरचना (B) वित्तीय नियोजन

(C) वित्तीय प्रबंध (D) पूँजीगत बजटिंग (पूँजी बजटिंग निर्णय)

10. *कथन I :* एक वित्तीय बाज़ार बचतों को बचत करने वालों से निवेशकों को हस्तांतरित करने में सुविधा प्रदान करता है ।

कथन II : यह बचत करने वालों को विभिन्न निवेशों के विकल्प प्रदान करता है तथा अतिरिक्त कोषों को सर्वोत्तम उत्पादनकारी उपयोग के लिए दिशा देता है ।

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

(A) कथन I सत्य है तथा कथन II असत्य है ।

(B) कथन II सत्य है तथा कथन I असत्य है ।

(C) दोनों कथन सत्य हैं ।

(D) दोनों कथन असत्य हैं ।

11. निम्नलिखित में से शेयर बाज़ार कार्यों से संबंधित ***ग़लत*** कथन का चयन कीजिए :

(A) नई प्रतिभूतियों को तरलता तथा विक्रेयता प्रदान करता है

(B) लेनदेनों की सुरक्षा सुनिश्चित करता है

(C) आर्थिक विकास में योगदान देता है

(D) सट्टे के लिए अवसर प्रदान करता है

7. 'SK Builders' became the market leader in the designer house segment as it was the first to recognize the need of using Artificial Intelligence in designing houses in the changing environment of technological advancement. This highlights the following point of importance of business environment :

(A) It helps to identify threats and early warning signals.

(B) It enables the firm to identify opportunities and getting the first mover advantage.

(C) It helps in tapping useful resources.

(D) It helps in improving performance.

8. In the ____________ market, prices are determined and decided by the management of the company.

(A) Primary (B) Secondary

(C) Money (D) Stock

9. The process of estimating fund requirements of a business and specifying the sources of funds is called :

(A) Capital structure (B) Financial planning

(C) Financial management (D) Capital budgeting

10. *Statement I :* A financial market facilitates the transfer of savings from savers to investors.

Statement II : It gives savers the choice of different investments and helps to channelise surplus funds into the most productive use.

Choose the correct option from the following :

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

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

(C) Both the Statements are true.

(D) Both the Statements are false.

11. Choose the ***incorrect*** statement from the following about functions of a Stock Exchange :

(A) Provides liquidity and marketability to new securities

(B) Ensures safety of transactions

(C) Contributes to economic growth

(D) Provides scope for speculation

12. ऑनलाइन फुटकर विक्रेता 'बिज़न' ई-कॉमर्स के क्षेत्र में विश्व के सबसे बड़े प्रदाता के रूप में आगे बढ़ा है । इसके आगम वर्ष दर वर्ष लगातार बढ़ रहे हैं । यह इसकी सफलता का श्रेय डिजिटाइज़ेशन की तेज़ गति तथा इसकी संगठनात्मक संरचना को देता है । 'बिज़न' का प्रबंध निदेशक, मोहित रणनीतिगत निर्णय लेता है तथा पूरे संगठन पर उसका नियन्त्रण है । 'बिज़न' में एक प्रकार की प्रकृति के कार्यों को मानव संसाधन विभाग, विपणन विभाग, क्रय विभाग तथा शोध एवं विकास विभाग के समूहों में एक साथ रखा जाता है । इन विभागों को आगे अनुभागों में बाँटा जाता है तथा सभी विभागीय प्रमुख मोहित को रिपोर्ट करते हैं जो समन्वय प्रमुख हैं । यह मानव संसाधन के उपयोग में कार्यकुशलता सुनिश्चित करता है तथा प्रयासों की पुनरावृत्ति को न्यूनतम करता है । 'बिज़न' के संगठनात्मक ढाँचे का प्रकार है :

(A) अनौपचारिक संगठनात्मक ढाँचा

(B) प्रभागीय संगठनात्मक ढाँचा

(C) कार्यात्मक संगठनात्मक ढाँचा

(D) (B) तथा (C) दोनों

13. कॉलम I में दी गई मदों का कॉलम II में दिए गए उनके अर्थों से मिलान कीजिए :

कॉलम I	*कॉलम II*
1. अनुस्थापन	(i) चयनित कर्मचारियों का अन्य कर्मचारियों से परिचय कराना तथा उन्हें संगठन के नियमों तथा नीतियों से अवगत कराना
2. भर्ती	(ii) इसका संदर्भ कर्मचारी द्वारा उस स्थान अथवा पद को ग्रहण करना है जिसके लिए उसका चयन हुआ है
3. अभिविन्यास	(iii) पूर्व-निर्धारित मानकों से कर्मचारी के वर्तमान तथा/अथवा भूतकाल के निष्पादन का मूल्यांकन करना
4. निष्पादन मूल्यांकन	(iv) संभावित कर्मचारियों को ढूँढ़ने तथा उन्हें संगठन के पदों पर आवेदन करने के लिए प्रोत्साहित करने की प्रक्रिया

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

(A) 1-(i), 2-(ii), 3-(iii), 4-(iv)

(B) 1-(ii), 2-(iii), 3-(i), 4-(iv)

(C) 1-(ii), 2-(iv), 3-(i), 4-(iii)

(D) 1-(ii), 2-(i), 3-(iv), 4-(iii)

12. Online retailer 'Bizen' has grown to be the biggest provider worldwide in the field of e-commerce. Its revenues are growing steadily year after year. It owes its success to the rapid rate of digitisation and its organisational structure. 'Bizen's Managing Director, Mohit makes strategic decisions and has control over the entire organisation. In 'Bizen', jobs of similar nature are grouped together into Human Resource Department, Marketing Department, Purchase Department and Research and Development Department. These departments are further divided into sections and all departmental heads report to Mohit who is the co-ordinating head. This ensures efficiency in the utilization of manpower and minimizes duplication of efforts. The type of organizational structure of 'Bizen' is :

(A) Informal organisational structure
(B) Divisional organisational structure
(C) Functional organisational structure
(D) Both (B) and (C)

13. Match the terms given in Column I with their meanings in Column II :

	Column I		*Column II*
1.	Placement	(i)	Introducing the selected employee to other employees and familiarising him with the rules and policies of the organisation
2.	Recruitment	(ii)	It refers to the employee occupying the position or post for which he/she has been selected
3.	Orientation	(iii)	Evaluating an employee's current and/or past performance as against certain predetermined standards
4.	Performance Appraisal	(iv)	The process of searching for prospective employees and stimulating them to apply for jobs in the organization

Choose the correct option from the following :

(A) 1-(i), 2-(ii), 3-(iii), 4-(iv)
(B) 1-(ii), 2-(iii), 3-(i), 4-(iv)
(C) 1-(ii), 2-(iv), 3-(i), 4-(iii)
(D) 1-(ii), 2-(i), 3-(iv), 4-(iii)

14. योजनाएँ एक विशिष्ट कालावधि के लिए तैयार की जाती हैं जैसे कि एक माह, तिमाही या एक वर्ष । इस अवधि के समाप्त होने के पश्चात नई आवश्यकताओं तथा भविष्य की परिस्थितियों के अनुसार नई योजना तैयार करने की आवश्यकता होती है । उपर्युक्त पंक्तियों में संदर्भित नियोजन की विशेषता है :

(A) नियोजन भविष्यवादी है
(B) नियोजन अविरत है
(C) नियोजन सर्वव्यापी है
(D) नियोजन एक मानसिक अभ्यास है

15. विपणन प्रबंध का वह दर्शन जो उपलब्धता तथा सामर्थ्यता को उद्देश्य प्राप्ति के तरीके के रूप में प्रयोग करता है, है :

(A) विपणन की अवधारणा
(B) विक्रय की अवधारणा
(C) उत्पाद की अवधारणा
(D) उत्पादन की अवधारणा

16. 'मेहता संस गारमेंट्स' द्वारा अपने विक्रय को बढ़ाने के लिए उपयोग किए गए संवर्धन के तरीके की पहचान कीजिए :

(A) विज्ञापन
(B) व्यक्तिगत विक्रय
(C) विक्रय संवर्धन
(D) जन-संपर्क

14. Plans are prepared for a specific period of time, may be for a month, a quarter or a year. At the end of that period, there is a need for a new plan to be drawn on the basis of new requirements and future conditions. The feature of planning reflected in the above lines is :

(A) Planning is futuristic
(B) Planning is continuous
(C) Planning is pervasive
(D) Planning is a mental exercise

15. The marketing management philosophy which uses availability and affordability as a means to achieve the objectives is :

(A) Marketing concept
(B) Selling concept
(C) Product concept
(D) Production concept

16. Identify the tool of promotion used by 'Mehta Sons Garments' to boost its sales :

(A) Advertising
(B) Personal selling
(C) Sales promotion
(D) Public relations

17. निम्नलिखित कथनों को पढ़िए : अभिकथन (A) तथा कारण (R)। नीचे दिए गए विकल्पों में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

अभिकथन (A) : बहुत सी प्रबुद्ध व्यावसायिक फर्मों ने अपने उपभोक्ता सेवा तथा शिकायत केन्द्रों की स्थापना की है ।

कारण (R) : उपभोक्ता को एक वस्तु एवं सेवा से असंतुष्ट होने की स्थिति में शिकायत दर्ज कराने तथा सुनवाई का अधिकार है ।

(A) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं तथा कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या है ।

(B) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं, परन्तु कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या ***नहीं*** है ।

(C) अभिकथन (A) सत्य है, परन्तु कारण (R) असत्य है ।

(D) अभिकथन (A) असत्य है, परन्तु कारण (R) सत्य है ।

18. निम्नलिखित में से कौन-सा 'भौतिक वितरण' का एक घटक ***नहीं*** है ?

(A) इंवेंट्री नियन्त्रण (B) मानकीकरण तथा ग्रेड तय करना

(C) आदेश प्रक्रियण (D) परिवहन

19. बीनू का साबाद में 'बुक-मार्क' नाम से एक बुक स्टोर था । वर्षों तक बुक स्टोर यथोचित अच्छा व्यवसाय कर रहा था परन्तु डिजिटल पुस्तकों तथा ऑनलाइन फुटकर विक्रेताओं के उदय के कारण उसके विक्रय में कमी आ गई । बीनू की बेटी, जिसने हाल ही में विपणन में विशिष्टता के साथ एम.बी.ए. पूरी की है, ने बुक स्टोर के पुनर्जीवन के लिए एक विपणन अभियान शुरू करने का निर्णय लिया । अभियान का केन्द्र-बिन्दु भौतिक रूप में पुस्तक पठन से आनंद प्राप्त करना, पृष्ठों को पलटने का आनंद तथा बुक स्टोर का उष्ण वातावरण था । प्रत्येक सप्ताहांत में उसने कहानी कहना तथा अन्य प्रतियोगिताओं का आयोजन किया । इसकी सूचना अभिभावकों तथा बच्चों को टेलीविज़न, रेडियो, बच्चों की पत्रिकाओं, आदि के माध्यम से दी गई । जीतने वालों को आकर्षक पुरस्कार दिए गए । इससे बच्चों तथा उनके अभिभावकों की बुक स्टोर में आने की संख्या में वृद्धि हुई तथा बहुत जल्द ही बुक स्टोर लोकप्रिय हो गया ।

बीनू की बेटी के द्वारा बुक स्टोर के पुनर्जीवन के लिए उपयोग किया गया संप्रेषण का तरीका था :

(A) विज्ञापन (B) व्यक्तिगत विक्रय

(C) विक्रय संवर्धन (D) जन-संपर्क

17. Read the following statements : Assertion (A) and Reason (R). Choose the correct alternative from the options given below :

Assertion (A) : Many enlightened business firms have set up their own consumer service and grievance cells.

Reason (R) : The consumer has a right to file a complaint and to be heard in case of dissatisfaction with a good or service.

(A) Both Assertion (A) and Reason (R) are true and Reason (R) is the correct explanation of Assertion (A).

(B) Both Assertion (A) and Reason (R) are true, but Reason (R) is ***not*** the correct explanation of Assertion (A).

(C) Assertion (A) is true, but Reason (R) is false.

(D) Assertion (A) is false, but Reason (R) is true.

18. Which of the following is ***not*** a component of 'Physical Distribution' ?

(A) Inventory control
(B) Standardisation and grading
(C) Order processing
(D) Transportation

19. Beenu had a bookstore in Sabad called 'Book-mark'. For years, the bookstore was doing reasonably well but with the rise of digital books and online retailers, her sales had declined. Beenu's daughter, who had just completed her MBA with a specialisation in marketing decided to launch a marketing campaign to revive the bookstore. The campaign's focus was on the joy of reading books in physical form, the joy of turning pages and the warm atmosphere of the bookstore. She organised story writing and other competitions every weekend. The information of these was given to the parents and children through television, radio, children's magazines, etc. Attractive prizes were offered to the winners. This increased the footfall of the children and their parents and the bookstore soon became popular.

The tool of communication used by Beenu's daughter to revive the bookstore was :

(A) Advertising
(B) Personal selling
(C) Sales promotion
(D) Public relations

20. 'बेस्ट इलेक्ट्रॉनिक्स' का नेतृत्व इसके स्वप्नदर्शी मुख्य कार्यकारी अधिकारी, निखिल करते हैं। यह गुणवत्ता वाले उत्पादों तथा ग्राहक सेवाओं के लिए प्रतिष्ठित है। निखिल ने ग्राहकों को निरंतर अभिप्रेरित करने तथा उन्हें नवीनतम उत्पाद प्रदान करने की आवश्यकता का अनुभव किया। वह कम्पनी को इलेक्ट्रॉनिक्स के क्षेत्र में बाज़ार में अग्रणी बनाना चाहता था।

निखिल को पता था कि उसकी महत्त्वाकांक्षी परिकल्पना को प्राप्त करने के लिए उसे एक सुस्पष्ट तथा पूर्णतः स्पष्ट योजना की आवश्यकता थी जो कम्पनी के व्यवसाय की विस्तृत रूपरेखा प्रदान करे। उसकी टीम ने उभरती प्रवृत्तियों, ग्राहकों की पसंद तथा संभावित प्रतियोगियों को उजागर करने के लिए विस्तृत बाज़ार सर्वेक्षण किया। इसके आधार पर दीर्घकाल में कम्पनी की दिशा तथा सीमा को परिभाषित करने के लिए एक योजना तैयार की गई। योजना के क्रियान्वयन पर 'बेस्ट इलेक्ट्रॉनिक्स' दो वर्षों में ही बाज़ार का नेतृत्व करने लग गई। वह योजना जिसने 'बेस्ट इलेक्ट्रॉनिक्स' को बाज़ार में अग्रणी बनने में सहायता की थी, वह है :

(A) नीति　　(B) नियम

(C) रणनीति　　(D) कार्यविधि

21. (क) व्यावसायिक पर्यावरण की किन्हीं तीन विशेषताओं का उल्लेख कीजिए। *3*

अथवा

(ख) 'विमुद्रीकरण' की किन्हीं तीन विशेषताओं का उल्लेख कीजिए। *3*

22. महाविद्यालय की पढ़ाई अक्षय ऊर्जा में विशिष्टता के साथ पूरी करने के पश्चात कनव एक सौर-ऊर्जा संयंत्र शुरू करने के लिए दृढ़-निश्चयी था। उद्यम को संयंत्र एवं मशीनरी के लिए बड़ी मात्रा में निवेश की तथा कम मज़दूरों की आवश्यकता थी। कनव ने आधुनिकतम सौर पैनल प्रौद्योगिकी तथा आधारभूत संरचना में निवेश किया तथा आधुनिकतम सौर पैनल्स, इन्वर्टर्स तथा बैटरी स्टोरेज प्रणाली क्रय की।

अत्यधिक जोखिम तथा बहुत अधिक निवेश के बावजूद, कनव के व्यवसाय के विस्तार की अच्छी संभावनाएँ थी। विश्व स्वच्छ ऊर्जा समाधान की तरफ बढ़ रहा था तथा टिकाऊ पावर स्रोतों की माँग बढ़ रही थी। अत: अनुमानित माँग को जल्दी से पूरा करने के लिए कनव ने उच्च क्षमता का सृजन करने का निर्णय किया। इसके लिए स्थायी परिसम्पत्तियों में और निवेश की आवश्यकता हुई जिसका प्रबंध कनव ने कर लिया।

वर्ष व्यतीत होने पर सौर-ऊर्जा संयंत्र ने बहुत अच्छा निष्पादन किया तथा शहर के हरित एवं टिकाऊ भविष्य की तरफ पारगमन में केन्द्रीय भूमिका का निर्वहन किया।

उपर्युक्त स्थिति में चर्चित स्थायी पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले दो कारकों की पहचान कीजिए तथा समझाइए। *3*

20. 'Best Electronics' is led by its visionary Chief Executive Officer, Nikhil. It has a reputation for good quality products and customer service. Nikhil recognised the need to continually innovate and provide customers with the latest products. He wanted the company to be the market leader in electronics.

Nikhil knew that to realise his ambitious vision, he needed a clear and well-defined plan that would provide broad contours of the company's business. His team conducted extensive market research to uncover emerging trends, customer preferences, and potential competitors. On its basis, a plan was prepared defining the company's direction and scope in the long run. On the implementation of the plan 'Best Electronics' became the market leader in two years. The type of plan which helped 'Best Electronics' to become the market leader was :

(A) Policy
(B) Rule
(C) Strategy
(D) Procedure

21. (a) State any three features of business environment. *3*

OR

(b) State any three features of 'Demonetization'. *3*

22. Kanav, after passing out of college with specialization in renewable energy, was determined to start a solar power plant. The venture required heavy investment in plant and machinery and less on manual labour. Kanav invested in the latest solar panel technology and infrastructure and purchased the latest solar panels, inverters and battery storage systems.

Despite the high risk and substantial investment, Kanav's business had good expansion possibilities. The world was increasingly moving towards clean energy solutions, and there was a growing demand for sustainable power sources. So, Kanav decided to create a higher capacity to meet the anticipated demand quickly. This entailed further investment in fixed assets which Kanav was able to arrange.

As the years passed, the solar power plant did very well and played a pivotal role in the city's transition towards a greener and more sustainable future.

Identify and explain the two factors affecting the fixed capital requirements discussed in the above case. *3*

23. ‘बी बी मोटर्स’ नाम की एक प्रतिष्ठित कार कम्पनी उच्च-निष्पादन वाली कारों के उत्पादन के लिए विख्यात थी । वह यह सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध थी कि उसके कर्मचारियों के पास नवप्रवर्तन उच्च-निष्पादन वाली कारों का निर्माण करने के लिए कौशल तथा ज्ञान था । इसे प्राप्त करने के लिए उन्होंने प्रशिक्षण का एक अद्वितीय दृष्टिकोण क्रियान्वित किया । कम्पनी ने कारखाने के एक अनुभाग को ‘सीखने वाली मंज़िल’ कहा जाने वाले एक अनुभाग में परिवर्तित किया । एक विशिष्ट स्थान के आबंटन द्वारा वास्तविक कार्य पर्यावरण का निर्माण किया गया । उस स्थान को जहाँ कम्पनी के कर्मचारी प्रशिक्षण प्राप्त करेंगे कारों के वैसे ही घटकों, औज़ारों और परिष्कृत कार उपकरणों की शृंखला से सुसज्जित किया गया, जिनका उपयोग फैक्टरी की मंज़िल पर किया जाता था ।

‘बी बी मोटर्स’ द्वारा उपयोग की गई प्रशिक्षण की उस विधि की पहचान कीजिए तथा समझाइए जिसके द्वारा यह सुनिश्चित किया गया कि कर्मचारियों के पास नवप्रवर्तन उच्च-निष्पादन वाली कारों के निर्माण के लिए आवश्यक कौशल तथा ज्ञान था । *3*

24. (क) भारतीय प्रतिभूति तथा विनिमय बोर्ड के किन्हीं तीन सुरक्षात्मक कार्यों का उल्लेख कीजिए । *3*

अथवा

(ख) किन्हीं तीन आधारों पर ‘मुद्रा बाज़ार’ तथा ‘पूँजी बाज़ार’ में अन्तर स्पष्ट कीजिए । *3*

25. ‘वेरफेब’ एक पोशाक निर्माणी कम्पनी थी जो अपने उच्च गुणवत्ता वाले फैशनेबल परिधानों के लिए जानी जाती थी । वे पिछले 23 वर्षों से फैशनेबल परिधानों के व्यवसाय में कार्यरत थे । कम्पनी पर्याप्त लाभ अर्जित कर रही थी तथा इसके फैशनेबल परिधानों की माँग अत्यधिक बढ़ रही थी । कम्पनी विस्तार कर रही थी तथा बढ़ती हुई माँग को पूरा करने के लिए इसे नई प्रतिभा को नियुक्त करने की आवश्यकता थी । उन्होंने यह सुनिश्चित करने के लिए कि वे सर्वश्रेष्ठ उम्मीदवारों को नियुक्त करते हैं, एक व्यापक प्रक्रिया का अनुसरण किया ।

23. A renowned car company named 'BB Motors' was known for producing high performance cars. They were committed to ensure that its employees had the skills and knowledge to build these innovative high-performance cars. To achieve this, they implemented a unique approach for training. The company transformed a section of its factory into what they called the 'Learning Floor'. Actual work environment was created by allotting a specialized space. The space was equipped with a range of car components, tools and sophisticated car equipment identical to those used on the factory floor, where the company's employees would undergo their training.

Identify and explain the method of training used by 'BB Motors' to ensure that its employees had the skills and knowledge to build innovative high-performance cars. *3*

24. (a) State any three protective functions of Securities and Exchange Board of India. *3*

OR

(b) Differentiate between 'Money Market' and 'Capital Market' on any three bases. *3*

25. 'Verfab' was a garment manufacturing company known for its high quality fashionable clothing. They had been in the fashionable clothing business for the last 23 years. The company was earning enough profit and the demand for their fashionable clothing was rising tremendously. The company was expanding and needed to hire new talent to meet the growing demand. They followed a comprehensive process to ensure that they brought in the best candidates.

प्रक्रिया का आरम्भ आवेदनों के प्रथम चरण के मूल्यांकन से हुआ । मानव संसाधन टीम ने उपलब्ध पदों के लिए सावधानीपूर्वक प्रत्येक उम्मीदवार की योग्यताओं, अनुभव तथा उपयुक्तता की समीक्षा की । इसके द्वारा आवेदन-पत्र में दी गई सूचना के आधार पर रोज़गार चाहने वाले अयोग्य अथवा अनुपयुक्त उम्मीदवारों को निकाल दिया गया तथा 21 ऐसे उम्मीदवारों की संक्षिप्त सूची तैयार की गई जो बुनियादी आवश्यकताओं को पूरा करते थे ।

इसके पश्चात संक्षिप्त सूची वाले उम्मीदवारों को कुछ परीक्षाएँ पास करने के लिए कहा गया जो शारीरिक निपुणता से लेकर बुद्धि या व्यक्तित्व तक कुछ विशेषताओं को मापने का प्रयास करती है । इन परीक्षाओं में उनके सिलाई कौशल, विवरण के प्रति ध्यान, तथा परिधान उत्पादन संबंधी प्रक्रियाओं का आकलन सम्मिलित था ।

इनमें से ऐसे 15 उम्मीदवारों को, जिन्होंने इन परीक्षाओं में अच्छा प्रदर्शन किया, डिज़ाइन टीम के वरिष्ठ स्टाफ के साथ एक विस्तृत औपचारिक चर्चा के लिए आमन्त्रित किया गया । इसके पश्चात, उपलब्ध रोजगार पदों के लिए 10 उम्मीदवार उपयुक्त पाए गए ।

क्योंकि इन 10 उम्मीदवारों ने उपर्युक्त सभी चरणों को पूरा कर लिया था, 'वेरफेब' ने उम्मीदवारों द्वारा प्रदान किए गए विवरणों की पुष्टि के लिए पूर्व नियोक्ताओं से सम्पर्क करके उनका सत्यापन किया ।

इसके पश्चात ऐसे 8 उम्मीदवार, जो भूमिकाओं के लिए सबसे उपयुक्त थे, के चयन का निर्णय लिया ।

उपर्युक्त में चर्चित विस्तृत प्रक्रिया के चरणों को सत्यापन की अवस्था तक समझाइए, जिससे यह सुनिश्चित किया जा सके कि कम्पनी ने फैशनेबल परिधानों की बढ़ती माँग को पूरा करने के लिए सर्वोत्तम उम्मीदवारों को रोज़गार दिया । *4*

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

अथवा

(ख) उच्च स्तरीय प्रबंध द्वारा निष्पादित किए जाने वाले किन्हीं चार कार्यों का उल्लेख कीजिए । *4*

27. किन्हीं चार आधारों पर 'अंतरण' तथा 'विकेन्द्रीकरण' में अन्तर स्पष्ट कीजिए । *4*

The process began with a first-round evaluation of applications. The Human Resources team carefully reviewed each candidate's qualifications, experience and suitability for the available positions. It eliminated unqualified or unfit job seekers based on the information supplied in the application forms and shortlisted 21 candidates who met the basic requirements.

The shortlisted candidates were then asked to take a series of tests that attempted to measure certain characteristics of individuals, ranging from manual dexterity to intelligence to personality. These tests included assessments of their sewing skills, attention to detail, and knowledge of garment manufacturing processes.

15 candidates who performed well in the tests were invited for a formal in-depth conversation with the senior staff from the design team. Thereafter, 10 candidates were found suitable for the job position available.

Since these 10 candidates had cleared all the above steps, 'Verfab' conducted verification by contacting their previous employers to confirm the details the candidates had provided.

Thereafter, a decision was made to choose 8 candidates who were best fitted for the roles.

Explain the steps of the comprehensive process discussed above till the verification stage, to ensure that the company brought in the best candidates to meet the growing demand for fashionable clothing. *4*

26. (a) State any four characteristics of management. *4*

OR

(b) State any four functions performed by Top Level Management. *4*

27. Differentiate between 'Delegation' and 'Decentralisation' on any four bases. *4*

28. (क) समझाइए कि निम्नलिखित कारक एक व्यवसाय की कार्यशील पूँजी की आवश्यकता को कैसे प्रभावित करते हैं : *4*

(i) प्रचालन कार्यकुशलता

(ii) लिया गया उधार

अथवा

(ख) समझाइए कि निम्नलिखित कारक एक कम्पनी की पूँजी संरचना के चयन को कैसे प्रभावित करते हैं : *4*

(i) लचीलापन

(ii) समता की लागत

29. पीयूष, जूता बनाने वाली एक कम्पनी 'कमफर्टी' का उत्पादन प्रबंधक है । उसके अधीन उसके विभाग में 1000 कामगार कार्यरत हैं । पीयूष ने 300 जोड़ी पुरुष जूतों का ₹ 500 प्रति जोड़ा अनुमानित लागत मूल्य जमा 20% लाभ उपांत पर एक विशिष्ट आदेश बुक किया । इस आदेश की पूर्ति 10 दिनों के अंदर करनी थी । आदेश पूरा होने के पश्चात, पीयूष को ज्ञात हुआ कि जूतों के एक जोड़े की उत्पादन लागत ₹ 700 थी । उसने इसका कारण पता लगाने की कोशिश की परन्तु वह पता नहीं लगा पाया । उसने इसकी सूचना मुख्य कार्यकारी अधिकारी को दी । इसके लिए मुख्य कार्यकारी अधिकारी ने अभय, जो न केवल एक विशिष्ट लागत लेखापाल था, अपितु एक योग्य मानव संसाधन प्रबंधक भी था, की नियुक्ति की । दो दिनों के पश्चात, अभय ने रिपोर्ट दी कि निर्धारित लक्ष्य की प्राप्ति केवल 800 कामगारों द्वारा की जा सकती थी । इससे यह प्रकट हुआ कि संगठन में कर्मचारियों की अधिकता थी । संगठन मानव संसाधनों का अनुकूलतम उपयोग नहीं कर रहा था जिसके कारण मज़दूरी लागत बढ़ गई ।

उपर्युक्त स्थिति प्रबंध के एक महत्त्वपूर्ण कार्य पर प्रकाश डाल रही है । *4*

(i) उपर्युक्त में चर्चित प्रबंध के कार्य की पहचान कीजिए ।

(ii) उपर्युक्त (i) में पहचाने गए कार्य के महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए ।

28. (a) Explain how the following factors affect the working capital requirement of a business : *4*

(i) Operating efficiency

(ii) Credit availed

OR

(b) Explain how the following factors affect the choice of capital structure of a company : *4*

(i) Flexibility

(ii) Cost of equity

29. Piyush is the Production Manager of a shoe company 'Comforty'. He has 1000 workers under him in his department. Piyush booked a special order for 300 pairs of gents shoes at an estimated cost price of ₹ 500 per pair plus a 20% profit margin. This order is to be completed within 10 days. After completion of the order, Piyush found out that the production cost of one pair of shoes was ₹ 700. He tried to find out the reason but he couldn't. He reported it to the Chief Executive Officer. For this the Chief Executive Officer appointed Abhay, who was not only a specialized Cost Accountant, but also a qualified Human Resource Manager. After two days, Abhay reported that the set target could have been completed by only 800 workers. This revealed that there was overmanning in the organization. The organization was not utilizing the human resources optimally which had led to high labour cost.

The above case highlights an important function of management. *4*

(i) Identify the function of management discussed above.

(ii) State any three points of importance of the function identified in (i) above.

30. बहुत शोध के पश्चात अनुज ने अपने लिए एक भव्य/आलीशान घर बनाने के लिए 'एस एस डेवलपर्स' को ₹ 2 करोड़ का अग्रिम भुगतान किया । उन्होंने 18 महीनों में प्रोपर्टी सौंपने का वादा किया । 18 महीनों के पश्चात, अनुज ने डेवलपर को बहुत बार प्रोपर्टी सौंपने के लिए कहा परन्तु उसने कोई प्रतिक्रिया नहीं दी । अनुज को ज्ञात हुआ कि 'एस एस डेवलपर्स' उसे प्रोपर्टी सौंपने की स्थिति में नहीं था । अनुज ने ब्याज सहित अपना धन वापस करने के लिए कहा, जिसे 'एस एस डेवलपर्स' ने मना कर दिया । अनुज अपनी शिकायत के साथ उपभोक्ता न्यायालय गया ।

(i) अनुज किस शिकायत निवारण एजेंसी के पास गया ?

(ii) ऐसी किन्हीं तीन राहतों का उल्लेख कीजिए जो अनुज को प्राप्त हो सकती हैं, यदि उपभोक्ता न्यायालय शिकायत से संतुष्ट है । *4*

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

(i) समय अध्ययन

(ii) विभेदात्मक पारिश्रमिक प्रणाली

(iii) गति अध्ययन

अथवा

(ख) प्रबन्ध के सिद्धान्तों की निम्नलिखित विशेषताओं को समझाइए : *6*

(i) सामान्य मार्गदर्शन

(ii) मुख्यत: व्यावहारिक

(iii) व्यवहार एवं शोध द्वारा निर्मित

30. Anuj, after a lot of research, paid 'SS Developers' an advance of ₹ 2 crore to build a lavish house for him. They promised to deliver the property within 18 months. At the end of 18 months, Anuj asked for the delivery of the property many times but the developer did not respond. Anuj realized that 'SS Developers' was not in a position to hand over the property to him. Anuj asked for a refund of the money with interest, which 'SS Developers' refused. Anuj approached the consumer court with his complaint.

(i) Which grievance redressal agency had Anuj approached ?

(ii) State any three reliefs Anuj is likely to get, if the consumer court is satisfied with the complaint. *4*

31. (a) Explain the following techniques of Scientific Management : *6*

(i) Time study

(ii) Differential piece wage system

(iii) Motion study

OR

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

(i) General guidelines

(ii) Mainly behavioural

(iii) Formed by practice and experimentation

32. अतुल शर्मा एक फुटवियर कम्पनी 'स्टेपवन फुटवियर' का मुख्य कार्यकारी अधिकारी था। कम्पनी सभी आयु वर्गों के लिए नवीन तथा आरामदायक फुटवियर का उत्पादन करती थी। अतुल शर्मा सूक्ष्म नियोजन के लिए जाना जाता था। वह यह सुनिश्चित करता था कि कम्पनी के लक्ष्य तथा उद्देश्यों का स्पष्टता से उल्लेख हो ताकि वे क्या कार्य करना है तथा किस दिशा में करना है, के विषय में दिशा-निर्देश दे सके। प्रत्येक मौसम से पूर्व, 'स्टेपवन फुटवियर' बाज़ार प्रवृत्तियों, ग्राहक पसंद तथा उत्पादन कार्यक्रमों का सावधानीपूर्वक विश्लेषण करती है। यह विश्लेषण कम्पनी को आगे देखने, परिवर्तनों का पूर्व अनुमान लगाने तथा, जहाँ आवश्यक हो, प्रबंधकीय प्रतिक्रियाओं का विकास करने के योग्य बनाता है। परिणामस्वरूप, वे बाज़ार को नियमित रूप से नवीन एवं आरामदायक जूतों का वितरण करने योग्य बने रहे।

एक मौसम में अचानक पर्यावरण-हितैषी जूतों की माँग में उछाल आया। 'स्टेपवन फुटवियर' ने वर्ष के लिए अपने उत्पादन की योजना पहले से ही तैयार कर ली थी ताकि विशिष्ट लक्ष्यों को विशिष्ट समय सीमा में प्राप्त किया जा सके। परिवर्तित परिस्थितियों के अनुसार योजना में परिवर्तन के लिए 'स्टेपवन फुटवियर' के प्रबंधकों के पास लचीलापन नहीं था। जूतों की एक अन्य कम्पनी 'इको स्टेप' ने तुरन्त इसे अपनाया तथा आरामदायक पर्यावरण-हितैषी जूतों का उत्पादन आरम्भ किया। शीघ्रता से परिवर्तित हुए बाज़ार के अनुसार समायोजित न होने के कारण, 'स्टेपवन फुटवियर' को इंवेंट्री आधिक्य का सामना करना पड़ा जबकि 'इको स्टेप' टिकाऊ पर्यावरण-हितैषी फुटवियर में एक बाज़ार अग्रणी के रूप में उभरा।

उपर्युक्त अनुच्छेद से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए, उपर्युक्त स्थिति में चर्चित प्रबंध के 'नियोजन' कार्य के दो लाभ तथा दो सीमाओं को पहचानिए एवं समझाइए। *6*

32. Atul Sharma was the Chief Executive Officer of a footwear company, 'Stepone Footwear'. The company manufactured innovative and comfortable footwear for all age groups. Atul Sharma was known for meticulous planning. He ensured that the goals and objectives of the company are clearly stated so that they act as a guide for deciding what action should be taken and in which direction. Before each season, 'Stepone Footwear' carefully analysed market trends, customer preferences and production schedules. This analysis enabled the company to look ahead and anticipate changes and develop managerial responses, wherever necessary. As a result, they were able to consistently deliver innovative and comfortable shoes to the market.

During one season, there was a sudden surge in demand for eco-friendly shoes. 'Stepone Footwear' had already planned their production for the year with specific goals to be achieved within a specific time frame. The managers of 'Stepone Footwear' did not have the flexibility to change the plan to cope with the changed circumstances. Another shoe company 'Eco Step' quickly adapted and started manufacturing comfortable eco-friendly shoes. By not being able to adjust to the rapidly changing market, 'Stepone Footwear' faced inventory surplus while 'Eco Step' emerged as a market leader in sustainable eco-friendly footwear.

Quoting lines from the above paragraph, identify and explain two benefits and two limitations of 'Planning' function of management discussed in the above case. *6*

33. आयूष तथा रिआ टिकाऊ कृषि तथा स्वस्थ रहन-सहन के प्रति भावुक थे । वे जैविक उत्पाद बेचने वाला एक व्यवसाय शुरू करना चाहते थे । उनके पास ग्रामीण क्षेत्र में एक छोटा-सा फार्म था जहाँ उन्होंने ताज़े जैविक उत्पाद तथा जड़ी-बूटियाँ उगाना आरंभ किया ।

शुरू में उन्हें अपने जैविक उत्पादों के विपणन में चुनौतियों का सामना करना पड़ा । उन्होंने अनुभव किया कि एक प्रतियोगी बाज़ार में उपस्थिति बनाए रखने के लिए एक बेहतर प्रस्तुति तथा दृढ़ पहचान की आवश्यकता थी ।

उन्होंने व्यवसाय को 'अर्दी स्टोर' का नाम दिया, जो उत्पादों के लाभों तथा गुणवत्ता की ओर संकेत करता था तथा व्यावसायिक टिकाऊपन के मूल्यों तथा स्वास्थ्य के विषय में प्रतिबिंबित करता था । उन्होंने एक 'लोगो' का चयन किया जिसमें प्रकृति के तत्त्व सम्मिलित थे तथा उन्होंने अपनी जैविक प्रतिबद्धता दर्शाने के लिए प्राकृतिक रंगों का उपयोग किया । अपने उत्पादों को कूरियर द्वारा ग्राहकों को भेजने के लिए उन्होंने पर्यावरण-हितैषी प्राकृतिक तरीके से जैव-निम्नीकरणीय थैले तथा पुन: प्रयोग योग्य पात्र डिज़ाइन तथा विकसित किए । उन्होंने प्रत्येक थैले में हस्तलिखित टिप्पणियाँ सम्मिलित करके व्यक्तिगत भाव/स्पर्श भी जोड़े ।

उन्होंने प्रत्येक वस्तु के जैविक प्रमाण-पत्र, पोषण लाभों, उत्पादन तिथि, समाप्ति तिथि, आदि से संबंधित विस्तृत जानकारी के लिए भी उत्पाद नाम-पत्र (स्टिकर) डिज़ाइन एवं विकसित किए । उपभोक्ताओं की सुविधा के लिए इस प्रकार विकसित किए गए नाम-पत्रों को थैलों तथा पुन: प्रयोग योग्य पात्रों पर लगा दिया गया ।

संभावित ग्राहकों को अपने उत्पादों के बारे में सूचित करने तथा इन्हें खरीदने के लिए प्रेरित करने के लिए 'अर्दी स्टोर' ने एक उपयोगकर्ता-हितैषी वेबसाइट का सृजन किया एवं मीडिया में प्रबल उपस्थिति स्थापित की । कुछ महीनों में ही उन्होंने एक निष्ठावान ग्राहक आधार का निर्माण कर लिया जिसके कारण प्रतियोगी पर्यावरण में भी वे लाभ कमा पाए । एक वर्ष में ही, वे स्थानीय किराना स्टोर तथा जलपानग्रहों से अनुबंध करने में सफल हुए ।

उपर्युक्त अनुच्छेद से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए, उपर्युक्त स्थिति में चर्चित विपणन के तीन कार्यों को पहचानिए एवं समझाइए । *6*

34. (क) 'प्रशिक्षण' का अर्थ बताइए । प्रशिक्षण की निम्नलिखित विधियों को समझाइए : (i) प्रशिक्षणार्थी प्रशिक्षण, (ii) स्थानबद्ध प्रशिक्षण *6*

अथवा

(ख) प्रबंध के 'निदेशन' कार्य के महत्त्व के किन्हीं चार बिन्दुओं को समझाइए । *6*

33. Ayush and Rhea were passionate about sustainable agriculture and healthy living. They wanted to start a business selling organic produce. They had a small farm in a rural area where they began growing fresh organic produce and herbs.

In the beginning, they faced challenges in marketing their organic products. They realized that their high quality produce needed better presentation and a strong identity to stand out in a competitive market.

They named the business 'Earthy Store' which indicated the products' benefits and qualities and reflected the values of the business — sustainablility and health. They chose a 'logo' that incorporated elements of nature and used earthy colours to convey their organic commitment. They designed and developed eco-friendly biodegradable bags and reusable containers to courier their products to the customers. They also added personal touch by including handwritten notes in each bag.

They also designed and developed product stickers with detailed information about organic certification, nutritional benefits, date of manufacture, date of expiry, etc. The stickers so developed were put on the bags and reusable containers for customers convenience.

'Earthy Store' created a user-friendly website and established strong media presence to inform potential customers about their products and persuading them to buy the same. Within a couple of months, they had built a loyal customer base which made them earn profits even in a competitive environment. In a year, they were able to secure contracts with local grocery stores and restaurants.

Quoting lines from the above paragraph, identify and explain the three functions of marketing discussed in the above case. *6*

34. (a) Give the meaning of 'Training'. Explain the following methods of training : (i) Apprenticeship Training, (ii) Internship Training *6*

OR

(b) Explain any four points of importance of 'Directing' function of management. *6*

Series R2PQS/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.

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

(iii) 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.

(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.

व्यावसायिक अध्ययन
BUSINESS STUDIES

निर्धारित समय : 3 घण्टे *अधिकतम अंक : 80*

Time allowed : 3 hours *Maximum Marks : 80*

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. एक निर्माणी कम्पनी 'विशेष कन्स्ट्रक्शन्स' ने 'हेलमेट नहीं, प्रवेश नहीं' को सख्ती से लागू करने का निर्णय लिया और निम्नलिखित चिह्न को अपने निर्माण स्थल पर लगा दिया :

उपर्युक्त चिह्न द्वारा इंगित योजना के प्रकार की पहचान कीजिए :

(A) नीति (B) नियम

(C) विधि (D) कार्यक्रम

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 no. **1** to **20** are Multiple Choice Questions (MCQs), carrying **1** mark each.* *20×1=20*

1. 'Vishesh Constructions', a construction company, decided to strictly implement 'No Helmet, No Entry' and put the following sign at their construction sites :

Identify the type of plan indicated by the above sign :

(A) Policy

(B) Rule

(C) Method

(D) Programme

2. आकाश मेहरा 'केदान्ता एन्टरप्राइज़ेज़' का विपणन प्रबन्धक है । वह आदेश देता है और यह उम्मीद करता है कि उसके अधीनस्थ उनका पालन करें । अधीनस्थों के साथ उसका केवल एक-मार्गीय सम्प्रेषण है तथा वे केवल उसके द्वारा दिए गए आदेश अनुसार ही कार्य करते हैं ।

आकाश मेहरा की नेतृत्व शैली की पहचान कीजिए :

(A) सत्तावादी

(B) सहभागी

(C) स्वतंत्रात्मक

(D) व्यावहारिक

3. प्रबन्ध के 'निर्देशन' कार्य के महत्त्व के बारे में निम्नलिखित में से ***ग़लत*** कथन का चयन कीजिए :

(A) वांछित उद्देश्यों की प्राप्ति में संगठन के व्यक्तियों के कार्य को प्रारंभ करने में निर्देशन सहायता करता है ।

(B) निर्देशन संगठन में कर्मचारियों के व्यक्तिगत प्रयासों को इस प्रकार समन्वित करता है कि प्रत्येक व्यक्ति के कार्य का योगदान संगठन के निष्पादन में होता है ।

(C) निर्देशन संगठन में आवश्यक परिवर्तनों को प्रारंभ करने में मदद करता है ।

(D) निर्देशन संगठन में मानव-शक्ति आवश्यकताओं का अनुमान लगाने में सहायता करता है ।

4. संगठन में भावी कर्मचारियों को ढूँढ़ने और उन्हें संगठन में पदों के लिए आवेदन करने के लिए प्रेरित करने की प्रक्रिया को ______________ कहते हैं ।

(A) प्रशिक्षण | (B) चयन

(C) विकास | (D) भर्ती

5. प्रतिभूतियों को इलेक्ट्रॉनिक रूप में रखने की प्रक्रिया को ________________ कहते हैं ।

(A) रोलिंग सेटलमेंट

(B) पंजीकरण

(C) विभौतिकीकरण

(D) निक्षेपागार

2. Akash Mehra is the Marketing Manager of 'Kedanta Enterprises'. He gives orders and expects his subordinates to obey those orders. Communication is only one-way with the subordinates only acting according to the command given by him.

Identify the leadership style of Akash Mehra :

(A) Authoritative

(B) Participative

(C) Free-rein

(D) Pragmatic

3. From the following, choose the ***incorrect*** statement about the importance of 'Directing' function of management :

(A) Directing helps to initiate action by people in the organization towards attainment of desired objectives.

(B) Directing integrates employees' efforts in the organization in such a way that every individual effort contributes to the organization's performance.

(C) Directing facilitates introduction of needed changes in the organization.

(D) Directing helps in estimating manpower requirements for the organization.

4. ____________ is the process of searching for prospective employees and stimulating them to apply for jobs in the organization.

(A) Training (B) Selection

(C) Development (D) Recruitment

5. ____________ is the process of holding securities in an electronic form.

(A) Rolling Settlement

(B) Registration

(C) Dematerialization

(D) Depository

6. सुधा और श्वेता जुड़वाँ बहनें थीं । महाविद्यालय से अपनी शिक्षा पूर्ण करने के बाद उन्होंने व्यवसाय प्रारंभ करने का निर्णय लिया । चूँकि वे वाणिज्य की विद्यार्थी थीं अत: वे 'क्या करना है' तथा 'कैसे करना है' के निर्णयन के महत्त्व को जानती थीं । यह उनके लिए बहुत चुनौतीपूर्ण था क्योंकि इस निर्णय से उनकी सभी भावी क्रियाएँ मार्गदर्शित होनी थीं । इसकी चर्चा अपनी माताजी के साथ करते समय उन्हें 'क्लाउड किचन' आरम्भ करने का एक नया विचार आया । दोनों बहनें इसे आरंभ करने के लिए बहुत अधिक उत्साहित थीं । इस विचार ने एक ठोस योजना का रूप लिया और एक माह में ही वे अपनी 'क्लाउड किचन' आरम्भ करने में सफल हो गईं ।

उपर्युक्त स्थिति में नियोजन के महत्त्व के जिस बिन्दु पर प्रकाश डाला गया है, उसे पहचानिए :

(A) नियोजन अनिश्चितता के जोखिम को कम करता है ।

(B) नियोजन नव-प्रवर्तन विचारों को प्रोत्साहित करता है ।

(C) नियोजन नियंत्रण के मानकों का निर्धारण करता है ।

(D) नियोजन अतिव्याप्ति तथा अपव्ययी क्रियाओं को कम करता है ।

7. कॉलम I में दी गई विपणन प्रबंध दर्शन का कॉलम II में दिए गए उनके मुख्य केन्द्र-बिन्दु से मिलान कीजिए :

कॉलम I	*कॉलम II*
1. उत्पादन अवधारणा	(i) उपभोक्ताओं की आवश्यकताएँ
2. उत्पाद अवधारणा	(ii) उत्पाद की गुणवत्ता, निष्पादन तथा विशेषताएँ
3. विपणन अवधारणा	(iii) उपभोक्ताओं की आवश्यकताएँ तथा सामाजिक कल्याण
4. विपणन की सामाजिक अवधारणा	(iv) उत्पाद की मात्रा

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

(A) 1-(i), 2-(ii), 3-(iii), 4-(iv)

(B) 1-(ii), 2-(iii), 3-(i), 4-(iv)

(C) 1-(iv), 2-(ii), 3-(i), 4-(iii)

(D) 1-(ii), 2-(iv), 3-(i), 4-(iii)

6. Sudha and Shweta were twin sisters. After completing their education from college, they decided to start a business. As they were Commerce students, they knew the importance of deciding in advance 'what to do' and 'how to do'. It was very challenging for them as this decision was to guide all their future actions. While discussing the same with their mother, they got a new idea of starting a 'Cloud Kitchen'. Both the sisters were very excited to start this. The idea took the shape of a concrete plan and within a month, they were successful in starting their 'Cloud Kitchen.'

Identify the point of importance of planning highlighted in the above case :

(A) Planning reduces the risk of uncertainty.

(B) Planning promotes innovative ideas.

(C) Planning establishes standards for controlling.

(D) Planning reduces overlapping and wasteful activities.

7. Match the Marketing Management philosophies given in Column I with their main focus given in Column II :

	Column I		*Column II*
1.	Production concept	(i)	Customers' needs
2.	Product concept	(ii)	Quality, performance and features of product
3.	Marketing concept	(iii)	Customers' needs and societal well-being
4.	Societal marketing concept	(iv)	Quantity of product

Choose the correct option from the following :

(A) 1-(i), 2-(ii), 3-(iii), 4-(iv)

(B) 1-(ii), 2-(iii), 3-(i), 4-(iv)

(C) 1-(iv), 2-(ii), 3-(i), 4-(iii)

(D) 1-(ii), 2-(iv), 3-(i), 4-(iii)

8. निम्नलिखित कथनों को पढ़िए : अभिकथन (A) तथा कारण (R)। नीचे दिए गए विकल्पों में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

अभिकथन (A) : विकेन्द्रीकरण एक ऐच्छिक नीति निर्णय है ।

कारण (R) : यह शीर्ष प्रबन्ध के विवेकानुसार किया जाता है ।

विकल्प :

(A) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं तथा कारण (R), अभिकथन (A) का सही स्पष्टीकरण है ।

(B) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं, परन्तु कारण (R), अभिकथन (A) का सही स्पष्टीकरण ***नहीं*** है ।

(C) अभिकथन (A) सत्य है, परन्तु कारण (R) असत्य है ।

(D) अभिकथन (A) असत्य है, परन्तु कारण (R) सत्य है ।

9. सुशांत 'कायरो लिमिटेड' का एक योग्य परियोजना प्रबंधक था । सुशांत के प्रमुख नवीन ने सुशांत को एक नई परियोजना सौंपी । सुशांत के पास पहले से ही बहुत काम था । अत: सुशांत ने अपने तीन अधीनस्थों के बीच इस कार्य को बाँटने का निर्णय लिया । उसने अपने पास कार्य के उस भाग को रखा है जिसे वह स्वयं प्रभावपूर्ण ढंग से कर सकता है और जो बच गया, उसमें उसने अपने अधीनस्थों से सहायता ली है । इस कारण परियोजना समय पर पूर्ण हो गई ।

परियोजना को पूर्ण करने के लिए सुशांत द्वारा उपयोग में लाई गई प्रबन्ध की अवधारणा थी :

(A) अंतरण

(B) विकेन्द्रीकरण

(C) उत्तरदेयता

(D) अधिकार

10. 'अधिकारी का अपने अधीनस्थों में विश्वास का अभाव' सम्प्रेषण की बाधाओं में से एक है । सम्प्रेषण की बाधा को पहचानिए :

(A) व्यक्तिगत बाधा

(B) मनोवैज्ञानिक बाधा

(C) संकेतिक बाधा

(D) संगठनिक बाधा

8. Read the following statements : Assertion (A) and Reason (R). Choose the correct alternative from those given below :

Assertion (A) : Decentralization is an optional policy decision.

Reason (R) : It is done at the discretion of the top management.

Alternatives :

(A) Both Assertion (A) and Reason (R) are true and Reason (R) is the correct explanation of Assertion (A).

(B) Both Assertion (A) and Reason (R) are true, but Reason (R) is ***not*** the correct explanation of Assertion (A).

(C) Assertion (A) is true, but Reason (R) is false.

(D) Assertion (A) is false, but Reason (R) is true.

9. Sushant was an able Project Manager at 'Keiro Ltd.' Sushant's Head, Naveen handed over a new project to Sushant. Sushant already had enough work in hand. So, Sushant decided to divide the work assigned to him, among three of his subordinates. He himself kept that part of the work which he himself could perform effectively and got his subordinates to help him with what remained. The project got completed well in time because of this.
The concept of management used by Sushant to complete the project was :

(A) Delegation

(B) Decentralization

(C) Accountability

(D) Authority

10. 'Lack of confidence of superior in his subordinates' is one of the barriers of communication. Identify the communication barrier :

(A) Personal barrier

(B) Psychological barrier

(C) Semantic barrier

(D) Organizational barrier

11. 'एक कम्पनी के समता अंशों में सार्वजनिक निर्गमन कम्पनी में प्रबन्ध की पकड़ को कमज़ोर करता है तथा इसे अपने अधिकार में लेने के लिए असुरक्षित बनाता है । यह कारक ऋण और समता के मध्य चयन को भी प्रभावित करता है विशेषकर उन कम्पनियों में जहाँ वर्तमान में प्रबन्ध की पकड़ कमज़ोर हालत में होती है ।'

उपर्युक्त स्थिति में चर्चित पूँजी ढाँचे के चयन को प्रभावित करने वाला कारक है :

(A) लचीलापन
(B) ऋण की लागत
(C) समता की लागत
(D) नियंत्रण

12. *कथन I :* नियंत्रण एक संगठन में योजनानुसार क्रियाओं का निष्पादन सुनिश्चित करता है ।
कथन II : एक प्रबंधक का नियंत्रण कार्य सर्वव्यापी कार्य है ।

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

(A) कथन I सत्य है तथा कथन II असत्य है ।
(B) कथन II सत्य है तथा कथन I असत्य है ।
(C) दोनों कथन सत्य हैं ।
(D) दोनों कथन असत्य हैं ।

13. 'लेंस-ओ' का आरम्भ आँखों के चश्मे व कॉन्टेक्ट लेंस की एक ऑनलाइन कम्पनी जो अपनी वेबसाइट पर विक्रय करती है, के रूप में किया गया । हाल ही में इसने एक विशेष रूप से डिज़ाइन किया गया ऑफ़लाइन स्टोर आरम्भ किया है ताकि उपभोक्ता कम्पनी के शोरूम से भी उनके उत्पादों को क्रय कर सकें ।

कम्पनी द्वारा वितरण के किस माध्यम का उपयोग किया गया है :

(A) शून्य स्तरीय माध्यम
(B) एक स्तरीय माध्यम
(C) द्वि स्तरीय माध्यम
(D) तीन स्तरीय माध्यम

14. जुलाई, 2023 में सुनीता ने 'सुनीता ट्रेवल्स' नाम से अपनी एक ट्रेवल एजेंसी खोली । उसने आरक्षण, होटल बुकिंग, ऑनलाइन पूछताछ तथा भुगतान प्रबंधन के लिए अलग-अलग विभाग बनाए । सुनीता द्वारा किस संगठन ढाँचे को उपयोग में लाया गया है :

(A) कार्यात्मक ढाँचा
(B) प्रभागीय ढाँचा
(C) अनौपचारिक ढाँचा
(D) लंबरूप (ऊर्ध्व) ढाँचा

11. 'A public issue of equity may reduce the management holding in the company and make it vulnerable to takeover. This factor also influences the choice between debt and equity, especially in companies in which the current holding of management is on a lower side.'

The factor affecting choice of capital structure discussed in the above case is :

(A) Flexibility
(B) Cost of debt
(C) Cost of equity
(D) Control

12. *Statement I :* Controlling ensures that activities in an organization are performed as per the plans.

Statement II : Controlling function of a manager is a pervasive function.

Choose the correct option from the options given below :

(A) Statement I is true and Statement II is false.
(B) Statement II is true and Statement I is false.
(C) Both the Statements are true.
(D) Both the Statements are false.

13. 'Lens-o' was started as an online eyewear company selling glasses and contact lenses on their website. Recently, it set up a uniquely designed offline store, so that customers can also buy their products from the company showroom.

Which channel of distribution is used by the company :

(A) Zero level channel
(B) One level channel
(C) Two level channel
(D) Three level channel

14. Sunita opened her travel agency named 'Sunita Travels' in July, 2023. She created separate departments for reservations, hotel bookings, online queries and payment handling. Which organisation structure is used by Sunita :

(A) Functional structure
(B) Divisional structure
(C) Informal structure
(D) Vertical structure

15. ‘जेकेएसडी इंडिया लिमिटेड’ ने हाल ही में ‘रसोई से ताज़ा’ जैम, चटनी, सलाद मसाला तथा मूँगफली का मक्खन आदि की एक नई रेंज प्रस्तुत की है । बिक्री के उद्देश्य से इन्होंने विक्रयकर्ताओं की नियुक्ति की ताकि वे अग्रणी मॉल में भावी उपभोक्ताओं से सम्पर्क स्थापित कर उनके उत्पादों के संबंध में जागरूकता उत्पन्न कर सकें व उत्पाद की प्राथमिकता विकसित कर सकें ।

‘जेकेएसडी इंडिया लिमिटेड’ द्वारा अपने उत्पादों के विपणन के लिए प्रवर्तन की किस तकनीक का उपयोग किया गया है :

(A) विज्ञापन (B) वैयक्तिक विक्रय

(C) विक्रय संवर्धन (D) जन संपर्क

16. वे चयन परीक्षाएँ जिनका उपयोग व्यक्ति के नए कौशल को सीखने की संभावित कुशलता को मापने के लिए किया जाता है, कहलाती हैं :

(A) कौशल परीक्षाएँ (B) बुद्धि परीक्षाएँ

(C) व्यक्तित्व परीक्षाएँ (D) अभिरुचि परीक्षाएँ

17. वित्तीय बाज़ार निवेश के लिए उपलब्ध निधियों का आबंटन अथवा निर्देशन उनके सर्वाधिक उत्पादक निवेश अवसर में करता है । ऐसा करने पर वह ______________ कार्य निष्पादित करता है ।

(A) सृजनात्मक (B) विनिमय

(C) आबंटनीय (D) उत्पादक

18. एक नाम, शब्द, चिह्न, प्रतीक अथवा इनमें से कुछ का मिश्रण, जिसका प्रयोग उत्पादों, वस्तुओं अथवा सेवाओं की पहचान बनाने के लिए तथा एक विक्रेता अथवा विक्रेताओं के एक समूह की वस्तुओं अथवा सेवाओं का प्रतियोगियों के उत्पादों से अन्तर्भेद करने के लिए किया जाता है, जाना जाता है :

(A) ब्राण्ड (B) ट्रेड मार्क

(C) ब्राण्ड नाम (D) ब्राण्ड मार्क

19. ‘स्थायी वित्त व्यय जैसे ब्याज की उपस्थिति के कारण समता अंशधारियों द्वारा अर्जित लाभ में वृद्धि’ को उल्लिखित किया जाता है :

(A) पूँजी ढाँचा (B) वित्तीयन संबंधी निर्णय

(C) निवेश पर प्रतिफल (D) समता पर व्यापार

15. 'JKSD India Ltd.' recently introduced a new range of 'fresh from kitchen' jams, ketchups, salad dressings and peanut butter, etc. They appointed salespersons to contact prospective customers in leading malls to create awareness about their products and develop product preferences with the aim of making sales.

Which tool of promotion is being used by 'JKSD India Ltd.' to market its products :

(A) Advertising (B) Personal Selling

(C) Sales Promotion (D) Public Relations

16. The selection tests which are used to measure individual's potential for learning new skills are called :

(A) Aptitude Tests (B) Intelligence Tests

(C) Personality Tests (D) Interest Tests

17. Financial market allocates or directs funds available for investment into the most productive investment opportunity. In doing so, it performs the ____________ function.

(A) Creative (B) Exchange

(C) Allocative (D) Productive

18. A name, term, symbol, design, or some combination of these, 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 :

(A) Brand (B) Trade Mark

(C) Brand Name (D) Brand Mark

19. 'Increase in profit earned by equity shareholders due to the presence of fixed financial charges like interest' is referred to as :

(A) Capital structure (B) Financing decision

(C) Return on Investment (D) Trading on equity

20. निम्नलिखित में से कौन-सी विपणन की एक विशेषता ***नहीं*** है :

(A) अपेक्षा एवं आवश्यकता

(B) संग्रहण एवं भंडारण

(C) ग्राहक के योग्य मूल्य

(D) उत्पाद का सृजन

21. पीयूष एक जूता बनाने वाली कम्पनी 'कम्फर्टी' का उत्पादन प्रबन्धक है । उसके विभाग में उसके अधीन 1000 कर्मचारी कार्यरत हैं । पीयूष ने 300 जोड़ी पुरुष जूतों का एक विशेष आदेश ₹ 500 प्रति जोड़े की अनुमानित लागत जमा 20% लाभ उपांत पर पंजीकृत किया । आदेश की पूर्ति 10 दिनों में की जानी है । आदेश के पूरा होने के बाद पीयूष ने पाया कि एक जोड़ी जूते की उत्पादन लागत ₹ 600 थी । उसने कारण का पता लगाने की कोशिश की लेकिन वह कारण नहीं पता लगा सका । उसने इसकी सूचना मुख्य कार्यकारी अधिकारी को दी । मुख्य कार्यकारी अधिकारी ने कारण का पता लगाने के लिए अभय को नियुक्त किया । अभय न केवल एक विशिष्ट लागत लेखाकार था अपितु एक योग्य मानव संसाधन प्रबन्धक भी था । दो दिन के बाद अभय ने सूचित किया कि निश्चित लक्ष्यों को केवल 800 कर्मचारियों की सहायता से पूरा किया जा सकता था, जिससे यह परिलक्षित हुआ कि संगठन में कर्मचारियों का आधिक्य था । संगठन मानव संसाधन का अनुकूलतम उपयोग नहीं कर पा रहा था जिससे श्रम लागत बढ़ गई ।

उपर्युक्त स्थिति प्रबन्ध के एक महत्त्वपूर्ण कार्य के महत्त्व के एक बिन्दु पर प्रकाश डाल रही है ।

(i) प्रबन्ध के कार्य की पहचान कीजिए ।

(ii) उपर्युक्त स्थिति में चर्चित महत्त्व के बिन्दु के अतिरिक्त भाग (i) में पहचाने गए प्रबन्ध के कार्य के महत्त्व के किन्हीं दो बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए । *3*

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

अथवा

(ख) किन्हीं तीन बिन्दुओं की सहायता से प्रबन्ध के 'नियोजन' एवं 'नियंत्रण' कार्यों के बीच संबंध को समझाइए । *3*

20. Which of the following is ***not*** a feature of marketing :

(A) Needs and wants

(B) Storage and warehousing

(C) Customer value

(D) Creating a market offering

21. Piyush is the Production Manager of a shoe company called 'Comforty'. He has 1000 workers working under him in his department. Piyush booked a special order for 300 pairs of gents shoes at an estimated cost price of ₹ 500 per pair plus 20% profit margin. The order is to be completed within 10 days. After completion of the order, Piyush found out that the production cost of one pair of shoes was ₹ 600. He tried to find out the reason, but he couldn't. He reported it to the Chief Executive Officer. The Chief Executive Officer appointed Abhay to find out the cause. Abhay was not only a specialized Cost Accountant, but also a qualified Human Resource Manager. After two days, Abhay reported that the set targets could be completed with the help of only 800 workers, which revealed that there was overmanning in the organization. The organization was not utilizing the human resources optimally, which had led to higher labour cost.

The above case highlights one of the points of importance of an important function of management.

(i) Identify the function of management.

(ii) State any two points of importance of the function of management identified in part (i), except the one discussed in the above case. *3*

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

OR

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

23. (क) भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड के किन्हीं तीन 'नियामक कार्यों' का उल्लेख कीजिए । *3*

अथवा

(ख) भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड के किन्हीं तीन उद्देश्यों का उल्लेख कीजिए । *3*

24. कक्षा XII में उद्यमिता की पढ़ाई करने के बाद नील ने बेकरी का एक पाठ्यक्रम पूरा किया और 'केक्स एंड बेक्स' एक बेकरी की दुकान प्रारंभ की । उसने पहले वर्ष में निवेश पर 10% प्रतिफल प्राप्ति का एक साधारण लक्ष्य निर्धारित किया । चूँकि वह बेकरी स्वास्थ्यवर्धक उत्पाद की आपूर्ति कर रही थी, अत: माँग लगातार बढ़ रही थी । एक ही वर्ष में 'केक्स एंड बेक्स' एक प्रसिद्ध बेकरी बन गई । अब वह दीर्घ अवधि के लिए 'केक्स एंड बेक्स' की दिशा एवं सीमा परिभाषित करने के लिए योजना विकसित करना चाहता था । यह निर्णय लेने के लिए कि क्या वह निवेश पर प्रतिफल को बढ़ाने के लिए ऊँचे मूल्य ले सकता है, तथा उत्पादों का विज्ञापन किस प्रकार किया जाए, आदि के लिए उसने एक विपणन योजना बनाई ।

उपर्युक्त अनुच्छेद से पंक्तियों को उद्धृत करते हुए उपर्युक्त स्थिति में चर्चित दो प्रकार की योजनाओं को पहचानिए एवं समझाइए । *3*

25. 'इनाया लिमिटेड' एक बहुराष्ट्रीय तकनीकी कम्पनी है जिसका केन्द्र-बिन्दु कृत्रिम बुद्धिमता (आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस), ऑनलाइन विज्ञापन व सर्च इंजन तकनीक है । कम्पनी अच्छे लाभ अर्जित कर रही है और अपने स्टॉफ का भली-भाँति ध्यान रखती है ।

कम्पनी प्रबन्धक स्तर के ऊपर के सभी कर्मचारियों को कार भत्ता, चिकित्सा सहायता व बच्चों की शिक्षा के लिए भत्ता जैसे लाभ प्रस्तावित करती है । वह अपने कर्मचारियों की भविष्य निधि में नियमित रूप से अंशदान करती है तथा उनकी सेवानिवृत्ति पर आनुतोषिक (ग्रेच्युटी) का भुगतान करती है । एक विशेष प्रोत्साहन योजना के अन्तर्गत इसके कर्मचारियों को एक निश्चित मूल्य पर, जो कि बाज़ार मूल्य से कम होता है, 'इनाया लिमिटेड' के अंश भी प्रस्तावित करती है । प्रति वर्ष कम्पनी अपने कोषों का एक भाग अलग रखती है ताकि कर्मचारियों को आधारभूत वेतन के एक प्रतिशत का बोनस के रूप में भुगतान कर सके । कोई आश्चर्य की बात नहीं है कि 90% कर्मचारी किसी मित्र को 'इनाया लिमिटेड' में कार्य करने के लिए सिफारिश करेंगे ।

अच्छे निष्पादन के लिए अपने कर्मचारियों को प्रोत्साहित करने के लिए 'इनाया लिमिटेड' द्वारा प्रदान किए जाने वाले चार प्रोत्साहनों को समझाइए । *4*

23. (a) State any three 'regulatory functions' of Securities and Exchange Board of India. *3*

OR

(b) State any three objectives of Securities and Exchange Board of India. *3*

24. After studying Entrepreneurship in Class XII, Neel completed a baking course and started a bakery, 'Cakes and Bakes'. He set a target of earning a modest 10% return on investment in the first year. As he was supplying healthy bakery products, the demand kept increasing. 'Cakes and Bakes' became a famous bakery in a year. He now wanted to develop a plan to define the direction and scope of 'Cakes and Bakes' for the long run. He made a marketing plan to decide if he could charge higher price to improve his return on investment, how to advertise the products, etc.

Quoting lines from the above paragraph, identify and explain two types of plans discussed in the above case. *3*

25. 'Inaya Ltd.' is a multinational technology company focusing on artificial intelligence, online advertising and search engine technology. The company is generating good profits and takes care of the well-being of its staff.

The company offers benefits like car allowance, medical aid and allowance for children's education to all employees above the Manager's level. It regularly contributes towards the Employees' Provident Fund and pays gratuity on retirement to its employees. Under a special incentive scheme, the employees are offered shares of 'Inaya Ltd.' at a set price which is lower than the market price. Each year, the company keeps aside funds to pay one percent of base salary as bonus to its employees. No wonder 90% of the employees would recommend working at 'Inaya Ltd.' to a friend.

Explain four incentives being provided by 'Inaya Ltd.' to motivate their employees for better performance. *4*

26. (क) 'प्रकोष्ठ प्रशिक्षण' एवं 'प्रशिक्षणार्थी कार्यक्रम' को प्रशिक्षण की विधियों के रूप में समझाइए । *4*

अथवा

(ख) भर्ती के आन्तरिक स्रोतों के किन्हीं चार लाभों का उल्लेख कीजिए । *4*

27. (क) स्थाई पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले निम्नलिखित कारकों को समझाइए : *4*

(i) प्रचालन स्तर (संक्रिया का मापदंड)

(ii) वित्तीय विकल्प

अथवा

(ख) लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले निम्नलिखित कारकों को समझाइए : *4*

(i) रोकड़ प्रवाह स्थिति

(ii) संवृद्धि सुयोग

28. किन्हीं चार आधारों पर प्राथमिक बाज़ार एवं द्वितीयक बाज़ार में अन्तर्भेद कीजिए । *4*

29. अश्विन एक फैशन डिज़ाइनर था । अपनी नौकरी छूट जाने पर उसने ब्राण्ड नाम 'कोग' के अन्तर्गत ऑनलाइन डिज़ाइनर कपड़े बेचने का निर्णय लिया । वस्त्र अच्छी गुणवत्ता वाले कपड़ों के साथ जटिल डिज़ाइनों एवं कुशल शिल्प कौशल के कारण उत्पादित करने में बहुत महँगे पड़ रहे थे । यह अनुभव करने के बाद कि ऑनलाइन बाज़ार अत्यधिक प्रतियोगी है, उसने निर्णय लिया कि वह वस्त्रों के लिए एक उचित मूल्य वसूल करेगा । यह मूल्य वस्त्रों की उत्पादन एवं विक्रय लागत पूरी करेगा और साथ ही उसे इस लागत के अतिरिक्त 10% उपांत भी देगा ।

उपर्युक्त स्थिति में चर्चित मूल्य निर्धारण को प्रभावित करने वाले दो कारकों को पहचानिए एवं समझाइए । *4*

26. (a) Explain 'Vestibule Training' and 'Apprenticeship Programme' as methods of training. *4*

OR

(b) State any four advantages of internal sources of recruitment. *4*

27. (a) Explain the following factors affecting the requirements of fixed capital : *4*

(i) Scale of operations

(ii) Financing alternatives

OR

(b) Explain the following factors affecting dividend decision : *4*

(i) Cash flow position

(ii) Growth opportunities

28. Distinguish between Primary Market and Secondary Market on any four bases. *4*

29. Ashwin was a fashion designer. On losing his job, he decided to sell the designer clothes online under the brand name 'Kogue'. The garments were made of good quality fabric with intricate designs and skilled craftsmanship, making them expensive to produce. Realizing that the online market is very competitive, he decided to charge a reasonable price for the garments. The price would cover the cost of production and sale of garments as well as give him 10% margin over and above the cost.

Identify and explain two factors affecting the price determination discussed in the above case. *4*

30. 'वी.बी.आर. सिनेमा,' एक भारतीय मल्टीप्लेक्स सिनेमा हॉल था जिसने पहली बार लोगों की उपभोग प्रवृत्तियों में परिवर्तन की पहचान की । इसने अपने भोजन के मेन्यू में से बर्गर, पिज़्ज़ा, शीतल पेय आदि को सलाद, स्मूदीस्, सूप और अंजीर-आधारित मिठाइयों जैसे स्वास्थ्यप्रद विकल्पों में बदल दिया । एक ही माह में खाद्य वस्तुओं की बिक्री से मल्टीप्लेक्स का आगम दुगुना हो गया ।

'वी.बी.आर. सिनेमा' ने निरन्तर पर्यावरण की निगरानी करके एवं उपयुक्त व्यावसायिक प्रथाओं को अपनाकर अपने आगम एवं लाभों में सुधार किया और उसे इस बात की आशा थी कि दीर्घकाल में भी वह बाज़ार में निरन्तर सफल होगा ।

उपर्युक्त स्थिति में व्यावसायिक पर्यावरण के एक आयाम तथा व्यावसायिक पर्यावरण की समझ के महत्त्व के जिस बिन्दु पर प्रकाश डाला गया है, उसे पहचानिए एवं समझाइए । *4*

31. नलिनी का फूलों एवं उपहारों का एक ऑनलाइन फुटकर व्यवसाय है । भारत के चार शहरों में इसके आठ विक्रय-केन्द्र हैं । नवम्बर से फरवरी तक, शादी के मौसम में माँग बहुत अधिक बढ़ जाती है । वह जून के महीने में ही अपने कर्मचारियों के प्रयासों को ध्यानपूर्वक एवं सोच-समझकर समन्वित करती है और शादी के मौसम की माँग के बारे में योजनाएँ बना लेती हैं । वह यह सुनिश्चित करती है कि उसके पास पर्याप्त कार्यबल हो और निरन्तर इस बात पर नज़र रखती है कि कार्य योजनाओं के अनुरूप आगे बढ़ रहा है । वह विपणन विभाग को इस बात का संक्षिप्त वृत्तांत देती है कि वे समय पर अपने प्रवर्तन एवं विज्ञापन अभियान तैयार कर लें । अत: संगठन के सभी विभागों के साथ उसका समन्वय नियोजन स्तर पर आरम्भ हो जाता है और नियंत्रण तक निरन्तर चलता रहता है । यह विभिन्न विभागों को जोड़ने की शक्ति का कार्य करता है और यह सुनिश्चित करता है कि सभी क्रियाएँ संगठन के लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए की जाएँ । परिणामस्वरूप, नलिनी समूह के प्रयासों को एक केन्द्र-बिन्दु प्रदान करती है और यह सुनिश्चित करती है कि वर्ष-दर-वर्ष व्यवसाय का निष्पादन योजनानुसार हो ।

उपर्युक्त अनुच्छेद से पंक्तियों को उद्धृत करते हुए, उपर्युक्त स्थिति में दर्शाई गई प्रबन्ध की एक महत्त्वपूर्ण अवधारणा की चार विशेषताओं को पहचानिए एवं समझाइए । *6*

32. (क) वैज्ञानिक प्रबन्ध के निम्नलिखित सिद्धान्तों को समझाइए : *6*

(i) विज्ञान, न कि अँगूठा टेक नियम

(ii) सहयोग, न कि टकराव

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

अथवा

(ख) प्रबन्ध के सिद्धान्तों के महत्त्व के निम्नलिखित बिन्दुओं को समझाइए : *6*

(i) प्रबन्धकों को वास्तविकता का उपयोगी सूक्ष्म ज्ञान प्रदान करना

(ii) वैज्ञानिक निर्णय

(iii) सामाजिक उत्तरदायित्वों को पूरा करना

30. 'VBR Cinema', an Indian multiplex cinema hall was the first to recognize the change in consumption habits of people. It changed its food menu from burgers, pizza, soft drinks, etc. and switched over to healthier options like salads and smoothies, soups and anjeer-based sweets. Within a month, the revenue of the multiplex from sale of food items doubled.

'VBR Cinema', by continuously monitoring the environment and adopting suitable business practices, was able to improve its revenues and profits and was hopeful that it will continue to succeed in the market in the long run too.

Identify and explain one dimension of business environment and one point of importance of understanding the business environment highlighted in the above case. *4*

31. Nalini has an online flower and gifts retail business. She has eight outlets in four cities of India. From November to February, during the wedding season, the demand shoots up. She coordinates the efforts of her staff in a conscious and deliberate manner and plans for the wedding season demand in the month of June itself. She ensures that there is adequate workforce and continuously monitors whether work is proceeding according to plans. She also briefs the marketing department in time to prepare their promotional and advertising campaigns. Thus, her coordination with all departments of the organization begins at the planning stage and continues till controlling. This acts as a binding force between the departments and ensures that all action is aimed at achieving organizational goals. As a result, Nalini is able to give a common focus to group effort to ensure that the business is performing as planned, year after year.

Quoting lines from the above paragraph, identify and explain four features of an important concept of management highlighted in the above case. *6*

32. (a) Explain the following principles of Scientific Management : *6*

(i) Science, Not Rule of Thumb

(ii) Harmony, Not Discord

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

OR

(b) Explain the following points of significance of principles of management : *6*

(i) Providing managers with useful insights into reality

(ii) Scientific decisions

(iii) Fulfilling social responsibility

33. (क) किन्हीं छ: आधारों पर 'औपचारिक संगठन' एवं 'अनौपचारिक संगठन' में अन्तर्भेद कीजिए । *6*

अथवा

(ख) प्रबन्ध के 'नियोजन' कार्य के महत्त्व के किन्हीं चार बिन्दुओं को समझाइए । *6*

34. आशीष अपने घर के लिए एक एलसीडी टेलीविज़न खरीदना चाहता था । उसने निर्णय लिया कि वह इलेक्ट्रॉनिक वस्तुओं की बिक्री करने वाले विभिन्न स्टोर्स पर जाएगा और विभिन्न ब्राण्ड्स की उपलब्ध प्रकारों की जाँच करेगा । उसका एक मित्र उसे एक निर्माता के पास लेकर गया जो एलसीडी टेलीविज़न लगभग आधे मूल्य पर बेच रहा था । निर्माता ने एलसीडी टेलीविज़न की विभिन्न विशेषताओं का वर्णन किया और इस बात पर ज़ोर दिया कि आशीष उससे ही एलसीडी टेलीविज़न खरीदे । आशीष ने टेलीविज़न उसी से खरीदने का निर्णय लिया जबकि टेलीविज़न पर कोई मानक चिह्न भी नहीं था । जब आशीष ने कैश मीमो के बारे में पूछा तो निर्माता ने उसे यह कहकर हतोत्साहित कर दिया कि इससे उसे अतिरिक्त कर देना होगा । उसने आशीष से यह भी कहा कि चिन्ता करने की आवश्यकता नहीं है और यदि टेलीविज़न में कोई समस्या होगी तो वह उसे तुरन्त बदल देगा । एक ही माह में टेलीविज़न में खराबी आ गई और आशीष ने उसे बदलने की बात कही । निर्माता ने एलसीडी टेलीविज़न बदलने के लिए यह कहकर मना कर दिया कि यह समस्या टेलीविज़न का लापरवाही से उपयोग करने के कारण है । आशीष ने निर्माता के विरुद्ध उपभोक्ता अदालत में शिकायत दर्ज़ कराने का निर्णय लिया ।

(i) उपर्युक्त स्थिति में चर्चित दो उपभोक्ता अधिकारों को पहचानिए एवं समझाइए ।

(ii) दो उपभोक्ता उत्तरदायित्वों का उल्लेख कीजिए जिनका एलसीडी टेलीविज़न खरीदते समय आशीष ने पालन नहीं किया । *6*

33. (a) Differentiate between 'Formal Organization' and 'Informal Organization' on any six bases. *6*

OR

(b) Explain any four points of importance of 'Planning' function of management. *6*

34. Ashish wanted to purchase one LCD TV for his home. He decided to go to various stores selling electronic items to check the available varieties of different brands. One of his friends took him to a manufacturer selling LCD TV at almost half the price. The manufacturer described its various features and insisted that Ashish buys the LCD TV from him. Seeing the features, Ashish decided to buy the TV from him, even when the TV was not having any standardisation mark on it. When Ashish asked for the cash memo, the manufacturer discouraged him, saying that it will attract additional tax. He further told Ashish not to worry and promised that if there would be any problem with the TV, he would replace it immediately. The TV started malfunctioning within a month and Ashish asked for its replacement. The manufacturer refused to replace the LCD TV, telling him that the problem is due to mishandling of the TV. Ashish decided to file a complaint in the Consumer Court against the manufacturer.

(i) Identify and explain two consumer rights discussed in the above case.

(ii) State two consumer responsibilities that Ashish did not fulfil while buying the LCD TV. *6*

Series R3PQS/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.

नोट / NOTE :

(i) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **27** हैं ।
Please check that this question paper contains **27** printed pages.

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

(iii) 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.

(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.

व्यावसायिक अध्ययन

BUSINESS STUDIES

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

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

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. 'बोनफास्ट सीमेंट लिमिटेड' 7 गाँवों को घरों की सुविधा, विद्यालय, सुरक्षित पेयजल, स्वास्थ्य तथा स्वच्छता में सहयोग करती है । सहायता प्रदान करने तथा यह देखने के लिए कि प्रदान की गई सुविधाएँ धरातल पर कार्यान्वित हो रही हैं अथवा नहीं, कम्पनी अपने कर्मचारियों को हर 15 दिनों में पास के एक गाँव में भेजती है । जिस उद्देश्य को 'बोनफास्ट सीमेंट लिमिटेड' प्राप्त करने का प्रयास कर रही है, वह है :

(A) व्यक्तिगत उद्देश्य

(B) सामाजिक उद्देश्य

(C) संगठनात्मक उद्देश्य

(D) आर्थिक उद्देश्य

2. ______________ का सम्बन्ध उन कार्यों की रूपरेखा तैयार करना है जिसमें विविध प्रकार के कार्य तत्त्व सम्मिलित हैं, उच्च स्तरीय ज्ञान तथा कौशल की आवश्यकता है, जो कर्मचारियों को अधिक स्वायत्तता देती है तथा व्यक्तिगत विकास के लिए उत्तरदायित्व सौंपती है ताकि वे अर्थपूर्ण कार्य अनुभव प्राप्त कर सकें ।

(A) पद सुरक्षा

(B) अनुलाभ

(C) कर्मचारियों को पहचान देने संबंधित कार्यक्रम

(D) पद संवर्धन

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 no. **1** to **20** are Multiple Choice Questions (MCQs), carrying **1** mark each.* *20×1=20*

1. 'Bonfast Cement Ltd.' supports 7 villages with housing facilities, schools, safe drinking water, health and hygiene. The company sends its employees to visit a nearby village every 15 days to provide support and to see whether the facilities provided are being implemented on ground. The objective which 'Bonfast Cement Ltd.' is trying to achieve is :

(A) Personal objective

(B) Social objective

(C) Organizational objective

(D) Economic objective

2. _______________ is concerned with designing jobs that include greater variety of work content, require higher level of knowledge and skill, and give workers more autonomy and providing them opportunity for personal growth and a meaningful work experience.

(A) Job security

(B) Perquisites

(C) Employee recognition programme

(D) Job enrichment

3. कार्यबल में महिलाओं की बढ़ती हुई उपस्थिति के कारण 'किसान मार्ट' प्रत्येक शुक्रवार को ऑफिस जाने वाली महिलाओं को सप्ताह के अंत में दैनिक उपयोग की वस्तुओं की खरीददारी के प्रति आकर्षित करने के लिए अत्यधिक छूट वाले प्रस्ताव लाता है ।

उपर्युक्त स्थिति में व्यावसायिक पर्यावरण के किस आयाम पर प्रकाश डाला गया है ?

(A) सामाजिक पर्यावरण
(B) विधिक पर्यावरण
(C) राजनैतिक पर्यावरण
(D) प्रौद्योगिकीय पर्यावरण

4. 'हर्षिता पर्लस' जहाँ एक ओर अपने कर्मचारियों को अभिप्रेरित करने के लिए वेतन वृद्धि, पदोन्नति, पहचान आदि से पुरस्कृत करती है, वहीं दूसरी ओर कर्मचारियों को एक वांछित तरीके से कार्य के प्रति प्रेरित करने के लिए वेतन-वृद्धि को रोकना, सज़ा देना, धमकी देने आदि का भी प्रयोग करती है ।

उपर्युक्त स्थिति में अभिप्रेरणा की किस विशेषता पर प्रकाश डाला गया है ?

(A) अभिप्रेरणा एक जटिल प्रक्रिया है ।
(B) अभिप्रेरणा एक आंतरिक अनुभव है ।
(C) अभिप्रेरणा या तो सकारात्मक या नकारात्मक हो सकती है ।
(D) अभिप्रेरणा एक लक्ष्य-आधारित व्यवहार को जन्म देती है ।

5. 'मुद्रो इन्फ्राटैक' को एक बड़ी राशि के लाभ की संभावना के साथ दस माह में दो बड़े घर बनाने का एक लघु-अवधि अनुबन्ध प्राप्त हुआ । कार्य प्रबंधक ने इस चुनौती को स्वीकार किया और दी गई समय अवधि में कार्य पूरा कर दिया । इस अस्थाई आदेश के कारण कम्पनी का लाभ 40% बढ़ गया । वित्तीय प्रबंधक इस बात से अवगत था कि निकट भविष्य में कम्पनी इतना अधिक लाभ अर्जित नहीं कर सकेगी । अत: उसने निर्णय लिया कि वह प्रति अंश लाभांश में वृद्धि नहीं करेगा क्योंकि कम्पनी के इस वर्ष के लाभ में तो वृद्धि हुई है लेकिन कम्पनी की आय-अर्जन संभावना में वृद्धि नहीं हुई है । वह यह भी जानता था कि आय में यह वृद्धि अस्थाई प्रकृति की थी ।

उपर्युक्त में लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले जिस घटक पर प्रकाश डाला गया है, वह है :

(A) रोकड़ प्रवाह स्थिति
(B) अंशधारियों की प्राथमिकता
(C) संवृद्धि सुयोग
(D) लाभांश का स्थायित्व

3. Due to increasing presence of women in the workforce, 'Kisan Mart' comes out every Friday with big discount offers on daily use items to attract office-going women to shop on weekends.
Which dimension of business environment is being highlighted in the above case ?

(A) Social environment
(B) Legal environment
(C) Political environment
(D) Technological environment

4. To motivate its employees on one side, 'Harshita Pearls' rewards them with increase in pay, promotion, recognition, etc. whereas on the other side it stops increments, gives punishment, threatens employees so that they may act in a desired manner.

Which feature of motivation is being highlighted in the above case ?

(A) Motivation is a complex process.

(B) Motivation is an internal feeling.

(C) Motivation can be either positive or negative.

(D) Motivation produces goal-directed behaviour.

5. 'Mudro Infratech' got a short-term contract for building two villas within a period of ten months with the expectation to earn a huge amount of profit. The Works Manager accepted this challenge and completed the work within the given time period. The profit of the company went up by 40% due to this temporary order. The Finance Manager was aware that the company would not earn this huge profit in the near future. So, he decided not to increase dividend per share as earnings for the year had gone up, but not the earning potential of the company. He also knew that this increase in earnings was temporary in nature.
The factor affecting Dividend Decision being highlighted above is :

(A) Cash flow position

(B) Shareholders' preference

(C) Growth opportunities

(D) Stability of dividends

6. विश्वविद्यालय में अध्ययन करते समय रौनक ने अनुभव किया कि छात्रों को चौबीसों घंटे जलपान उपलब्ध कराने के लिए विश्वविद्यालय परिसर में एक जलपानगृह होना चाहिए । महाविद्यालय से पास होने के पश्चात् उसने विश्वविद्यालय परिसर में 'हंगर पॉइंट' नाम के एक जलपानगृह की स्थापना बर्गर, पिज़्ज़ा, स्ट्रीट फूड तथा और विभिन्न प्रकार के मेन्यू के साथ की । इसके लिए उसने विश्वविद्यालय प्रशासन से आवश्यक अनुमति प्राप्त की । क्योंकि ऐसे पर्यावरण में जहाँ छात्र दिन-रात अध्ययन करते हैं, वह पहला व्यक्ति था जिसने सभी छात्रों के लिए एक जलपानगृह की आवश्यकता को पहचाना, अतिशीघ्र यह एक लोकप्रिय जलपानगृह बन गया । छः माह में 'हंगर पॉइंट' ने अच्छा लाभ अर्जित करना आरम्भ कर दिया ।

उपर्युक्त स्थिति में चर्चित व्यावसायिक पर्यावरण के महत्त्व के बिन्दु की पहचान कीजिए :

(A) यह फ़र्म को अवसरों की पहचान करने एवं पहल करने के योग्य बनाता है ।

(B) यह फ़र्म को खतरों की पहचान एवं समय से पहले चेतावनी में सहायता करता है ।

(C) यह नियोजन एवं नीति निर्धारण में सहायता करता है ।

(D) यह निष्पादन में सुधार में सहायता करता है ।

7. 'मास्लो का आवश्यकता अनुक्रम सिद्धान्त' कुछ संकल्पनाओं पर आधारित है । इन संकल्पनाओं के सम्बन्ध में ***ग़लत*** कथन को पहचानिए :

(A) व्यक्तियों का व्यवहार उनकी आवश्यकताओं पर निर्भर करता है ।

(B) एक आवश्यकता की संतुष्टि होते ही उस व्यक्ति को वह और प्रेरित नहीं कर सकती है ।

(C) आधारभूत आवश्यकताओं से प्रारम्भ होकर अन्य उच्च स्तरीय आवश्यकताओं तक लोगों की आवश्यकताएँ एक क्रम शृंखला में होती हैं ।

(D) एक व्यक्ति केवल तभी निम्न स्तरीय आवश्यकताओं की ओर बढ़ता है जब एक उच्च स्तरीय आवश्यकता की संतुष्टि हो जाती है ।

6. Raunaq, while studying at the university, felt that there should be a food joint in the university campus to provide food to students round the clock. After passing out of college, he set up 'Hunger Point', a food joint with a varied menu ranging from burgers, pizzas, street food and much more, in the university campus. For this, he obtained necessary permissions from the university administration. Since he was the first one to recognize the need for a food joint for all the students in an environment where students study day and night, it soon became a popular eating joint. Within six months, 'Hunger Point' started earning good profits.

Identify the point of importance of business environment discussed in the above case :

(A) It enables the firm to identify opportunities and get the first mover advantage.

(B) It helps the firm to identify threats and early warning signals.

(C) It helps in assisting in planning and policy formulation.

(D) It helps in improving performance.

7. 'Maslow's Need Hierarchy theory' is based on certain assumptions. Identify the ***incorrect*** statement with respect to these assumptions :

(A) People's behaviour is based on their needs.

(B) A satisfied need can no longer motivate a person.

(C) People's needs are in a hierarchical order, starting from basic needs to higher level needs.

(D) A person moves to lower level of need only when a higher level need is satisfied.

8. नियति मानसरोवर गार्डन के एक विद्यालय में अध्यापिका के रूप में कार्यरत है । वह विद्यालय में बच्चों को सदैव यह बताती है कि वातावरण को प्रदूषित न करें, एवं चिप्स एवं चॉकलेट के रैपर्स को इधर-उधर न फेंकें । वह सदैव अपने साथ एक थैला रखती है और उसमें रैपर्स को इकट्ठा करती है और उन्हें कूड़ेदान में डाल देती है ।

ऐसा करके वह उपभोक्ता के किस उत्तरदायित्व का निर्वहन कर रही है :

(A) लेबल को ध्यानपूर्वक पढ़ना

(B) यह सुनिश्चित करना कि एक संतोषजनक सौदा प्राप्त हो

(C) पर्यावरण का सम्मान करना

(D) लेन-देन में ईमानदार रहना

9. विमुद्रीकरण के सम्बन्ध में ***ग़लत*** कथन का चयन कीजिए :

(A) सम्पत्ति खरीदने को छोड़कर वैध मुद्रा के दो सर्वाधिक मूल्यवर्ग, ₹ 500 तथा ₹ 1000 के नोट तत्काल प्रभाव से विमुद्रित कर दिए गए ।

(B) इसका उद्देश्य भ्रष्टाचार तथा काले धन के संचय को रोकना था ।

(C) इसके द्वारा कर प्रशासन ने बचतों को सही वित्तीय प्रणाली की तरफ आगे बढ़ाया ।

(D) घरेलू मुद्रा की परिवर्तनीयता तथा बैंक जमा पर प्रतिबंध लगाए गए ।

10. निम्नलिखित कथनों को पढ़िए : अभिकथन (A) तथा कारण (R) । नीचे दिए गए विकल्पों में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

अभिकथन (A) : जब विनियोजन कार्य का निष्पादन सही ढंग से होता है तो दुर्लभ संसाधनों का आबंटन उन फर्मों को होता है जो अर्थव्यवस्था के लिए उच्चतम उत्पादकता रखते हैं ।

कारण (R) : विनियोजन कार्य निधियों को उनके सर्वाधिक उत्पादक निवेश अवसरों में विनियोजित या प्रवर्तित करते हैं ।

(A) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं तथा कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या है ।

(B) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं, परन्तु कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या ***नहीं*** है ।

(C) अभिकथन (A) सत्य है, परन्तु कारण (R) असत्य है ।

(D) अभिकथन (A) असत्य है, परन्तु कारण (R) सत्य है ।

8. Niyati is working as a teacher in a school in Mansarovar Garden. She always tells the children at the school not to pollute the environment, and not to throw wrappers of chips and chocolates here and there. She always carries a bag with her to collect the wrappers and put them in the dustbin.

By doing this, which responsibility of a consumer is she discharging :

(A) Reading labels carefully

(B) Asserting to get a fair deal

(C) Respecting the environment

(D) Being honest in the dealings

9. Choose the ***incorrect*** statement with respect to demonetization :

(A) The two largest denomination notes of ₹ 500 and ₹ 1000 were demonetized with immediate effect, ceasing to be legal tender except for buying properties.

(B) The aim of this step was to curb corruption and accumulation of black money.

(C) It led to the tax administration channelizing savings into the formal financial system.

(D) Restrictions were placed on the convertibility of domestic money and bank deposits.

10. Read the following statements : Assertion (A) and Reason (R). Choose the correct alternative from the options given below :

Assertion (A) : When the allocative function is performed well, scarce resources are allocated to those firms which have the highest productivity for the economy.

Reason (R) : Allocative function allocates or directs funds into their most productive investment opportunity.

(A) Both Assertion (A) and Reason (R) are true and Reason (R) is the correct explanation of Assertion (A).

(B) Both Assertion (A) and Reason (R) are true, but Reason (R) is ***not*** the correct explanation of Assertion (A).

(C) Assertion (A) is true, but Reason (R) is false.

(D) Assertion (A) is false, but Reason (R) is true.

11. भारत में कानूनी ढाँचे के अनुसार यह आवश्यक है कि निर्माता उत्पाद के लेबल पर उत्पाद के घटक, निर्माण तिथि, मात्रा, मूल्य, उपयोग के लिए दिशा-निर्देश आदि के बारे में सूचना प्रदान करें ।

निम्नलिखित में से उस उपभोक्ता अधिकार की पहचान कीजिए जिसे फ़र्म इस आवश्यकता की पूर्ति से संतुष्ट करती है :

(A) सुरक्षा का अधिकार

(B) सूचना का अधिकार

(C) आश्वस्त होने का अधिकार

(D) शिकायत का अधिकार

12. निम्नलिखित में से उस एक की पहचान कीजिए जो शेयर बाज़ार का कार्य ***नहीं*** है :

(A) विद्यमान प्रतिभूतियों को द्रवता एवं विक्रेयता उपलब्ध कराना

(B) इक्विटी संप्रदाय का प्रसार करना

(C) लेन-देन की सुरक्षा सुनिश्चित करना

(D) यह सुनिश्चित करना कि यहाँ सट्टेबाज़ी के लिए कोई अवसर उपलब्ध नहीं है

13. *कथन I :* नेतृत्व एक व्यक्ति की उस योग्यता की ओर संकेत करता है जिससे वह अन्य व्यक्तियों के व्यवहार को प्रभावित करता है ।

कथन II : नेतृत्व का प्रयोग नेता द्वारा व्यक्तिगत उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए किया जाता है ।

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

(A) कथन I सत्य है तथा कथन II असत्य है ।

(B) कथन II सत्य है तथा कथन I असत्य है ।

(C) दोनों कथन सत्य हैं ।

(D) दोनों कथन असत्य हैं ।

11. The legal framework in India requires the manufacturers to provide information about ingredients, date of manufacture, quantity, price, directions for use, etc., on the label of the product.

From the following, identify the consumer right that is satisfied by the firm by fulfilling the requirement :

(A) Right to safety

(B) Right to be informed

(C) Right to be assured

(D) Right to be heard

12. From the following, identify the one which is ***not*** a function of stock exchange :

(A) Providing liquidity and marketability to existing securities

(B) Spreading of equity cult

(C) Ensuring safety of transactions

(D) Ensuring that there is no scope for speculation

13. *Statement I :* Leadership indicates the ability of an individual which influences the behaviour of others.

Statement II : Leadership is exercised to achieve personal goals of the leader.

Choose the correct option from the following :

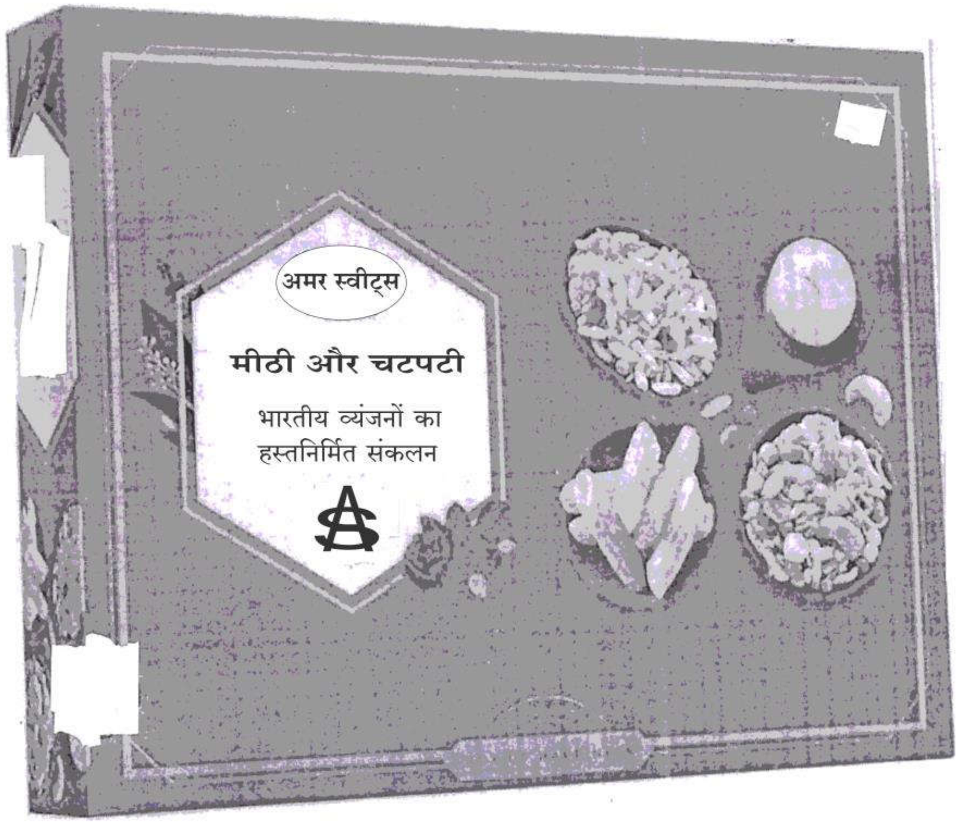
(A) Statement I is true and Statement II is false.

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

(C) Both the Statements are true.

(D) Both the Statements are false.

14. निम्नलिखित में से पहचानिए कि दिए गए चित्र में क्या दर्शाया गया है :



(A) केवल ट्रेड मार्क (B) केवल ब्राण्ड नाम

(C) केवल ब्राण्ड मार्क (D) ब्राण्ड नाम तथा ब्राण्ड मार्क दोनों

15. ____________ में प्रतिभूतियों का एक खाता खोला जा सकता है, सभी अंशों को इसमें जमा कराया जा सकता है । किसी भी समय इन्हें निकाला/बेचा जा सकता है तथा निवेशक की ओर से अंशों के वितरण अथवा उन्हें प्राप्त करने सम्बन्धी सूचना दी जा सकती है ।

(A) प्राथमिक बाज़ार (B) शेयर बाज़ार

(C) बैंक (D) निक्षेपागार

16. *कथन I :* वित्तीय प्रबंध का उद्देश्य अंशधारियों की धन-सम्पदा में अधिकतम वृद्धि करना है ।

कथन II : यदि बाज़ार में अंशों का मूल्य बढ़ता है, तो अंशधारियों को लाभ होता है ।

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

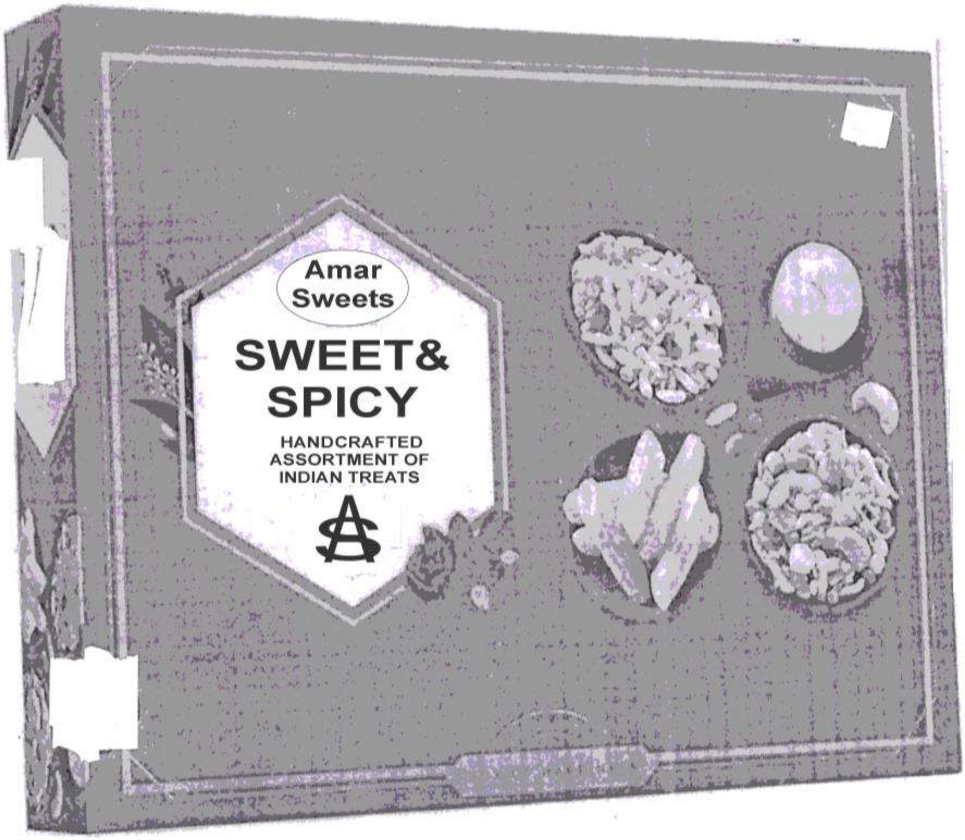
(A) कथन I सत्य है तथा कथन II असत्य है ।

(B) कथन II सत्य है तथा कथन I असत्य है ।

(C) दोनों कथन सत्य हैं ।

(D) दोनों कथन असत्य हैं ।

14. Identify from the following what is depicted in the given picture :



(A) Trade Mark only (B) Brand Name only

(C) Brand Mark only (D) Both Brand Name and Brand Mark

15. In the ___________ a securities account can be opened, all shares can be deposited in it. These can be withdrawn / sold at any time and instruction to deliver or receive shares on behalf of the investor can be given.

(A) Primary market (B) Stock exchange

(C) Bank (D) Depository

16. *Statement I :* The objective of financial management is to maximize shareholders' wealth.

Statement II : The shareholders gain if the value of shares in the market increases.

Choose the correct option from the following :

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

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

(C) Both the Statements are true.

(D) Both the Statements are false.

17. अधिकांश संगठनों ने आजकल अपने-आप को बदलते हुए पर्यावरण के अनुरूप अनुकूलित कर लिया है । अपने लक्षित उपभोक्ताओं तक पहुँचने तथा उनके साथ जुड़े रहने के लिए उन्होंने सोशल मीडिया जैसे फेसबुक, इंस्टाग्राम आदि पर अपनी मजबूत उपस्थिति आरम्भ कर दी है ।

निम्नलिखित में से प्रबन्ध की जिस विशेषता पर प्रकाश डाला गया है, उसे पहचानिए :

(A) प्रबन्ध एक सामूहिक क्रिया है ।

(B) प्रबन्ध एक निरन्तर चलने वाली प्रक्रिया है ।

(C) प्रबन्ध बहुआयामी है ।

(D) प्रबन्ध एक गतिशील कार्य है ।

18. कॉलम I में दिए गए प्रबन्ध के स्तरों का कॉलम II में दिए गए प्रत्येक स्तर पर निष्पादित किए जाने वाले कार्यों से मिलान कीजिए :

	कॉलम I		*कॉलम II*
1.	उच्च स्तरीय प्रबंध	(i)	ये कार्यबल के प्रयासों की प्रत्यक्ष देखरेख करते हैं ।
2.	मध्य स्तरीय प्रबंध	(ii)	ये यह सुनिश्चित करते हैं कि इनके विभाग में पर्याप्त संख्या में कर्मचारी हैं ।
3.	प्रचालन प्रबंध	(iii)	ये संगठन के कल्याण एवं निरंतरता के लिए उत्तरदायी होते हैं ।

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

(A) 1-(i), 2-(ii), 3-(iii)

(B) 1-(iii), 2-(ii), 3-(i)

(C) 1-(iii), 2-(i), 3-(ii)

(D) 1-(ii), 2-(iii), 3-(i)

17. Most of the organizations these days have adapted themselves to changing environment. To reach and engage with the target customers, they started to have a strong presence on social media like Facebook, Instagram, etc.

From the following, identify the feature of management being highlighted :

(A) Management is a group activity.

(B) Management is a continuous process.

(C) Management is multidimensional.

(D) Management is a dynamic function.

18. Match the Levels of Management given in Column I with the functions performed at each level given in Column II :

	Column I		*Column II*
1.	Top Level Management	(i)	They directly oversee the efforts of the workforce.
2.	Middle Level Management	(ii)	They ensure that their department has the necessary personnel.
3.	Operational Management	(iii)	They are responsible for the welfare and survival of the organisation.

Choose the correct option from the following :

(A) 1-(i), 2-(ii), 3-(iii)

(B) 1-(iii), 2-(ii), 3-(i)

(C) 1-(iii), 2-(i), 3-(ii)

(D) 1-(ii), 2-(iii), 3-(i)

19. 'पनमोल डेयरी' ने घी बनाने की पर्यावरण-हितैषी 'बिलोना' विधि का प्रयोग आरम्भ किया है, जबकि अन्य डेयरियाँ मशीनों एवं रसायनों को सम्मिलित कर आधुनिक विधियों का उपयोग कर रही हैं । ऐसा करके 'पनमोल डेयरी' ग्रामीण क्षेत्रों के सैकड़ों अनपढ़ लोगों को रोज़गार प्रदान कर रही है ।

'पनमोल डेयरी' प्रबन्ध के किस उद्देश्य को प्राप्त करना चाह रही है :

(A) राष्ट्रीय उद्देश्य
(B) व्यक्तिगत उद्देश्य
(C) सामाजिक उद्देश्य
(D) आर्थिक उद्देश्य

20. निम्नलिखित में से कौन-सा कथन वित्तीय नियोजन के महत्त्व पर प्रकाश ***नहीं*** डाल रहा है :

(A) यह विभिन्न व्यावसायिक परिस्थितियों में क्या घटित हो सकता है का पूर्वानुमान लगाने में सहायता करता है ।

(B) यह व्यावसायिक आकस्मिक परेशानियों तथा विस्मयों से बचने में सहायता करता है तथा कम्पनी के भविष्य निर्माण में भी सहायक होता है ।

(C) यह अनवरत आधार पर निवेश तथा वित्तीय निर्णयों में सम्पर्क स्थापित करता है ।

(D) वित्तीय नियोजन में कार्य की विस्तृत योजना तैयार करके अपव्यय, क्रियाओं की पुनरावृत्ति तथा नियोजन के अंतराल में वृद्धि होती है ।

21. नवप्रवर्तनशील जोश वाले दो महत्त्वाकांक्षी मित्रों सना तथा मिहिर जिन्हें नवप्रवर्तनशील सॉफ्टवेयर के एप्लीकेशन के सृजन का जुनून था, ने 'क्विक सॉल्यूशंस' नामक एक तकनीकी स्टार्टअप शुरू किया । उनके सॉफ्टवेयर का विकास इस प्रकार से किया गया था कि वह सभी वर्गों की आवश्यकताओं को पूरा कराता था । इसके आरम्भ से ही 'क्विक सॉल्यूशंस' लागत पूरी करने के लिए पर्याप्त आगम अर्जित कर रहा था । सुस्थापित तथा बड़ी कम्पनियों से उन्हें अनगिनत चुनौतियों का सामना करना पड़ा । परन्तु उन्होंने अपनी गलतियों से सीखा तथा लगातार अपने उत्पादों को सुधारा । बहुत शीघ्र ही उनके सॉफ्टवेयर को उसकी गुणवत्ता तथा विशिष्टता के लिए मान्यता प्राप्त हो गई तथा कम्पनी ने लाभ अर्जित करना शुरू कर दिया । उद्यम की लगातार सफलता सना तथा मिहिर के लिए एक बड़ा प्रेरक थी । दो वर्षों में उपभोक्ता आधार में कई गुना वृद्धि हो गई । अब सना तथा मिहिर ने अतिरिक्त पूँजी निवेश करने का निर्णय किया तथा अतिरिक्त कर्मचारियों की नियुक्ति की । उन्होंने अनुसंधान तथा अधिक विकास के लिए निवेश किया तथा उभरती बाज़ार माँग को पूरा करने के लिए उन्होंने अपनी उत्पाद लाइन का विस्तार किया । सना तथा मिहिर के अथक प्रयासों के कारण 'क्विक सॉल्यूशंस' अन्तत: इंडस्ट्री लीडर बन गया ।

पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए उपर्युक्त स्थिति में चर्चित प्रबन्ध के उद्देश्यों की पहचान कीजिए तथा उनका उल्लेख कीजिए जिन्हें 'क्विक सॉल्यूशंस' प्राप्त करना चाहता था । 3

19. 'Panmol Dairy' started using environment-friendly 'Bilona' method of making ghee, unlike other dairies which were using modern methods involving machines and chemicals. By doing this, 'Panmol Dairy' is providing employment to hundreds of illiterate people in the rural areas. Which objective of management is 'Panmol Dairy' trying to achieve :

(A) National objective
(B) Personal objective
(C) Social objective
(D) Economic objective

20. Which of the following statements is ***not*** highlighting the importance of financial planning :

(A) It helps in forecasting what may happen under different business situations.
(B) It helps in avoiding business shocks and surprises and helps the company in preparing for the future.
(C) It provides a link between investment and financing decisions on a continuous basis.
(D) Detailed plans of action prepared under financial planning increases waste, duplication of efforts and gaps in planning.

21. Two ambitious friends, Sana and Mihir, having passion for creating innovative software applications, established a tech startup named 'Quick Solutions'. Their software was developed in such a way that it caters to the needs of all sections. Since its inception, 'Quick Solutions' was earning enough revenue to cover the costs. They faced countless challenges from competing with large and well-established companies. But they learned from their mistakes and continuously improved their product. Slowly, their software gained recognition for its quality and uniqueness and the company started making profits. It was a big incentive for Sana and Mihir for the continued successful operation of the enterprise. Within two years, the customer base increased manifold. Now, Sana and Mihir decided to make additional capital investment and hired more employees. They invested in research and development and expanded their product line to meet emerging market demands. 'Quick Solutions' ultimately became the industry leader because of the tireless efforts of Sana and Mihir.

Quoting lines, identify and state the objectives of management discussed in the above case which 'Quick Solutions' seeks to achieve. *3*

22. (क) सम्प्रेषण की किन्हीं तीन मनोवैज्ञानिक बाधाओं को समझाइए । *3*

अथवा

(ख) 'निर्देशन संगठन के प्रभावपूर्ण एवं कुशल कार्यान्वयन में सहायता करता है ।' इस कथन को किन्हीं तीन बिन्दुओं की सहायता से समझाइए । *3*

23. अच्छी गुणवत्ता वाली वायु सेवाएँ प्रदान करने के लिए नीरज लिमिटेड ने एक विमान सेवा आरम्भ की । इसके लिए उसने दस वायुयान खरीदे । इसमें से दो विमानों का उपयोग विमान चालकों को प्रशिक्षण देने के लिए किया जाना था । इससे उड़ान से पहले उन्हें वायुयानों को वास्तविक रूप से कुशलतापूर्वक संभालने में सहायता मिलेगी ।

(i) उपर्युक्त में चर्चित प्रशिक्षण विधि को पहचानिए एवं समझाइए ।

(ii) इस प्रशिक्षण से विमान चालकों को प्राप्त होने वाले किन्हीं दो लाभों का उल्लेख कीजिए । *3*

24. (क) शेयर बाज़ार की व्यापार प्रक्रिया में 'अनुबन्ध नोट' तथा 'T+2' प्रणाली का अर्थ समझाइए । *3*

अथवा

(ख) भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड के किन्हीं तीन नियामक कार्यों का उल्लेख कीजिए । *3*

25. (क) विपणन के निम्नलिखित कार्यों को समझाइए : *4*

(i) ग्राहक समर्थन सेवाएँ

(ii) उत्पाद का रूपांकन एवं विकास

अथवा

(ख) 'विज्ञापन' एवं 'व्यक्तिगत विक्रय' को विपणनकर्ता द्वारा प्रयोग में लाए जाने वाली प्रवर्तन तकनीकों के रूप में समझाइए । *4*

22. (a) Explain any three psychological barriers to communication. *3*

OR

(b) 'Directing helps in effective and efficient functioning of the organization.' Explain this statement by giving any three points. *3*

23. Neeraj Ltd. started an airline to provide good quality air services. For the same, he purchased ten aircrafts. Out of these, two aircrafts would be used to train the pilots. It will help them to achieve proficiency in handling the aircrafts before they would actually fly them.

(i) Identify and explain the method of training discussed above.

(ii) State any two advantages the pilots would get from this training. *3*

24. (a) Give the meaning of 'Contract Note' and 'T+2' system in the trading procedure in a stock exchange. *3*

OR

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

25. (a) Explain the following functions of marketing : *4*

(i) Customer support services

(ii) Product designing and development

OR

(b) Explain 'Advertising' and 'Personal Selling' as tools of promotion used by the marketers. *4*

26. विभास ने हाल ही में 'बजंता एन्टरप्राइज़ेज़' के मानव संसाधन प्रबन्धक के रूप में पदभार संभाला है । कम्पनी ने एक विशेष परियोजना आरम्भ की जिसके लिए विभास ने बीस नए कर्मचारियों की नियुक्ति की । एक माह के कार्य पर प्रशिक्षण के पश्चात् तथा अपने पद पर कुछ समय कार्य करने के बाद अब आवश्यकता थी कि कुछ पूर्व-निर्धारित मानकों के अनुसार उनके निष्पादन का मूल्यांकन किया जाए । इतना ही नहीं, 'बजंता एन्टरप्राइज़ेज़' को अपने कर्मचारियों के आजीविका संबंधी मुद्दों तथा पदोन्नति के अवसरों का भी ध्यान रखना था । विभास अपने कर्मचारियों के दीर्घकालीन हितों की पूर्ति के लिए रूपरेखा बना रहा था । ऐसा करके 'बजंता एन्टरप्राइज़ेज़' ने नियुक्तिकरण प्रक्रिया के दो महत्त्वपूर्ण चरणों को पूरा किया था । इन चरणों को पहचानिए एवं समझाइए । *4*

27. (क) 'नियोजन' की किन्हीं चार सीमाओं को समझाइए । *4*

अथवा

(ख) 'संगठन' के महत्त्व के किन्हीं चार बिन्दुओं को समझाइए । *4*

28. उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण एवं संवर्धन के लिए उपभोक्ता संगठनों एवं ग़ैर-सरकारी संगठनों द्वारा किए जाने वाले किन्हीं चार कार्यों का उल्लेख कीजिए । *4*

29. 'लेनो' एक प्रसिद्ध कार निर्माता कम्पनी है जो अक्टूबर 2024 में अपने 75 वर्ष पूरे करने जा रही है । कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी ने कम्पनी को ऊँचे स्तर पर ले जाने का निर्णय लिया है । इसके लिए उसने कम्पनी के सभी विभागीय प्रमुखों की एक बैठक बुलाई । बैठक में कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी ने प्लैटिनम जयंती वर्ष में विक्रय को 10% तथा लाभों को 20% तक बढ़ाने का लक्ष्य प्रस्तावित किया ।

मानव संसाधन प्रबन्धक ने अनुमान लगाया कि इस लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए 500 कर्मचारियों की वृद्धि करने की आवश्यकता होगी । वित्तीय प्रबन्धक ने सुझाव दिया कि कम्पनी को विभिन्न उद्देश्यों के लिए पर्याप्त मात्रा में रोकड़ शेष रखना होगा तथा वह अनुमानित रोकड़ अन्तर्वाह तथा बहिर्वाह का अनुमान दर्शाते हुए इस अवधि के लिए एक विवरण तैयार करेगा ।

उपर्युक्त स्थिति में चर्चित दो प्रकार की योजनाओं को पहचानिए एवं समझाइए । *4*

26. Vibhas recently joined as a Human Resource Manager of 'Bajanta Enterprises'. The company had embarked on a special project for which Vibhas had appointed twenty new employees. After the employees underwent on-the-job training for a month and had been on the job for some time, there was a need to evaluate their performance against certain pre-determined standards. Not only this, 'Bajanta Enterprises' had to address the career related issues and promotional avenues for their employees. Vibhas was designing activities to serve their employees' long-term interests. By doing this, 'Bajanta Enterprises' had completed the two important steps of staffing process. Identify and explain those steps. *4*

27. (a) Explain any four limitations of 'Planning'. *4*

OR

(b) Explain any four points of importance of 'Organising'. *4*

28. State any four functions performed by consumer organizations and non-governmental organizations for protecting and promoting the interest of consumers. *4*

29. 'Leno' is a reputed car manufacturing company, which is going to complete its 75 years in October 2024. The Chief Executive Officer of the company decided to take the company to a higher level. For this he called a meeting of all departmental heads of the company. In the meeting, the Chief Executive Officer proposed a target to increase sales by 10% and profits by 20% in its Platinum Jubilee year.

The Human Resource Manager estimated that an increase of 500 workers would be required to achieve the target. The Finance Manager suggested that the company must hold adequate cash balances for various purposes, and he will prepare a statement showing the estimated cash inflows and outflows for this particular period.

Identify and explain two types of plans discussed in the above case. *4*

30. आरुषि 'चिल्ड्रन्स डिलाइट' नामक किताबों की एक दुकान सफलतापूर्वक चला रही है, जो 5 से 15 वर्ष की आयु वर्ग के बच्चों की आवश्यकताओं को ध्यान में रखती है । उनके पास बच्चों की पुस्तकों की पूरी शृंखला, जैसे क्रियाकलाप पुस्तकें, रंग करने वाली पुस्तकें, काल्पनिक कहानियों की पुस्तकें और बहुत कुछ है । पुस्तकें उच्च गुणवत्ता वाली हैं और विद्यालयों, अभिभावकों तथा बच्चों द्वारा इनकी बहुत अधिक प्रशंसा की जाती है । सम्पूर्ण भारत में इसकी 16 दुकानें हैं जहाँ से बच्चे न केवल इन पुस्तकों को खरीद सकते हैं, अपितु वहाँ आकर पुस्तकें पढ़ भी सकते हैं, प्रश्नोत्तरी प्रतियोगिता में भाग ले सकते हैं तथा पढ़ने के आनंद को अनुभव कर सकते हैं । इनका उचित रूप से प्रबंधित अपना सूची प्रबन्धन, संग्रहण तथा भंडारण है जिससे सम्पूर्ण भारत में सभी स्थानों पर पुस्तकों को पहुँचाया जाता है । किताबों की यह दुकान अपने लक्षित उपभोक्ताओं को नियमित रूप से पुस्तकों की उपलब्धता, इनकी विशेषताएँ, लाभों इत्यादि के बारे में सूचित करती रहती है तथा उन्हें पुस्तकें खरीदने के लिए तैयार करती है ।

उपर्युक्त स्थिति में पंक्तियों को उद्धृत करते हुए 'उत्पाद' के अतिरिक्त विपणन मिश्र के दो उल्लिखित तत्त्वों को पहचानिए एवं समझाइए । *4*

31. (क) वैज्ञानिक प्रबन्ध की निम्नलिखित तकनीकों को समझाइए : *6*

(i) समय अध्ययन

(ii) विधि/कार्यपद्धति अध्ययन

(iii) विभेदात्मक पारिश्रमिक प्रणाली

अथवा

(ख) प्रबन्ध के सिद्धान्तों की निम्नलिखित विशेषताओं को समझाइए : *6*

(i) सर्व प्रयुक्त

(ii) व्यवहार एवं शोध द्वारा निर्मित

(iii) लोच

30. Arushi successfully runs a bookstore 'Children's Delight' catering to children of the age group of 5 – 15 years. They have the complete range of children's books like activity books, colouring books, fiction and much more. The books are of good quality and are highly appreciated by schools, parents and children. They have 16 stores all over India, where children can not only purchase the books, but can also come and read, and participate in quiz competitions and experience the joy of reading. They have their own well-managed inventory management, storage, and warehousing to deliver books to locations all over India. The bookstore regularly communicates the availability, features, merits, etc. of the books to target customers and persuades them to buy the books.

Quoting lines in the situation, identify and explain the two elements of marketing mix in addition to 'Product' highlighted in the above case. *4*

31. (a) Explain the following techniques of Scientific Management : *6*

(i) Time study

(ii) Method study

(iii) Differential piece wage system

OR

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

(i) Universal applicability

(ii) Formed by practice and experimentation

(iii) Flexible

32. (क) एक कम्पनी की स्थाई पूँजी आवश्यकता को प्रभावित करने वाले निम्नलिखित घटकों को समझाइए : *6*

(i) तकनीक का चयन

(ii) वित्तीय विकल्प

(iii) विकास प्रत्याशा

अथवा

(ख) एक कम्पनी की पूँजी संरचना के चयन को प्रभावित करने वाले निम्नलिखित घटकों को समझाइए : *6*

(i) समता की लागत

(ii) नियंत्रण

(iii) शेयर बाज़ार की दशाएँ

33. 'रयूटन लिमिटेड' एक लोकप्रिय कंप्यूटर सॉफ्टवेयर कम्पनी संपूर्ण भारत में अपने अतिविशिष्ट सॉफ्टवेयर प्रदान करती है । कम्पनी का विक्रय (आवर्त) बहुत अधिक था जिसके परिणामस्वरूप अच्छे लाभ हो रहे थे । मुख्य कार्यकारी अधिकारी, विहान बहुत सख्त था तथा अनुशासन प्रिय था । उसने संगठन के लक्ष्यों को पूरा करने के लिए अधिकार एवं उत्तरदायित्व का निर्धारण किया । सभी गतिविधियों में व्यवस्थित समन्वय था तथा विभिन्न कार्य पदों में विशिष्ट संबंध था । कम्पनी ने अपने कर्मचारियों के लिए जलपानगृह, जिम, पुस्तकालय, संगीत कक्ष तथा विश्राम क्षेत्र की सुविधाएँ प्रदान की हुई थीं, जिनका उपयोग वे विश्राम काल के समय कर सकते थे । इन सुविधाओं का उपयोग करते हुए कर्मचारियों में मित्रता विकसित हुई तथा वे न केवल व्यक्तिगत, सामाजिक तथा भावनात्मक मुद्दों पर चर्चा करते थे परन्तु अधिकारिक मुद्दों पर भी ।

महाप्रबन्धक का दृष्टिकोण अलग था । उसने मुख्य कार्यकारी अधिकारी को कहा कि कर्मचारियों को ये सुविधाएँ प्रदान करने की कोई आवश्यकता नहीं थी क्योंकि यह न केवल संगठन पर अतिरिक्त वित्तीय भार था अपितु यह गुटबंदी को भी बढ़ावा दे रहा था तथा संगठन में जब भी किसी बदलाव की आवश्यकता होती है, ये सभी इसका विरोध करते हैं । उसने सुझाव दिया कि उन्हें इन सुविधाओं को बन्द कर देना चाहिए । परन्तु मुख्य कार्यकारी अधिकारी, विहान ने महाप्रबन्धक को समझाया कि इस प्रकार की सामाजिक अंत:क्रिया आवश्यक है और संगठन के सर्वोत्तम हित में थी । कार्यस्थल पर लोगों के मध्य ऐसी अंत:क्रियाएँ कर्मचारियों के मध्य सामाजिक संबंधों के एक जाल को उत्पन्न करता है तथा इसके बहुत लाभ हैं ।

(i) उस संगठन के प्रकार की पहचान कीजिए तथा समझाइए जिसकी उपस्थिति मुख्य कार्यकारी अधिकारी ने आवश्यक अनुभव की ।

(ii) उपर्युक्त (i) में पहचाने गए संगठन के प्रकार के किन्हीं दो लाभों तथा दो हानियों का उल्लेख कीजिए । *6*

32. (a) Explain the following factors affecting the requirement of fixed capital of a company : *6*

(i) Choice of technique

(ii) Financing alternatives

(iii) Growth prospects

OR

(b) Explain the following factors affecting choice of capital structure of a company : *6*

(i) Cost of equity

(ii) Control

(iii) Stock market conditions

33. 'Rewton Ltd.' was a reputed computer software company providing unique software all over India. The turnover of the company was very high resulting in good profits. The Chief Executive Officer, Vihaan, was very strict and disciplined. He specified the boundaries of authority and responsibility for achieving organizational goals. There was systematic coordination among the various activities and specific relationships among various job positions. The company provided facilities like a canteen, a gym, a library, a music room, and a rest area for its employees, which they could use during rest intervals. Using these facilities, the employees developed friendships and discussed not only their personal, social and emotional issues, but also the official ones.

The General Manager was of a different view. He told the Chief Executive Officer that there was no use providing these facilities to the employees as it is an extra financial burden on the organization on one hand and on the other hand, it encourages groupism and whenever any change is required in the organization, they all resist. He suggested that they should do away with these facilities. But the Chief Executive Officer, Vihaan, explained to the General Manager that this type of social interaction is necessary, and is in the best interest of the organization. These interactions among people at work give rise to a network of social relationships among employees and have many benefits.

(i) Identify and explain the type of organisation whose existence the Chief Executive Officer felt was necessary.

(ii) State any two advantages and two disadvantages of the type of organization identified in (i) above. *6*

34. निष्ठा दिल्ली के विभिन्न भागों में 'इंडियन किचन' नामक एक लोकप्रिय जलपानगृह की शृंखला का संचालन करती है । इस जलपानगृह शृंखला को अच्छी गुणवत्ता वाले खाने तथा त्वरित सेवा के लिए जाना जाता था । 'इंडियन किचन' अच्छी आगम पैदा कर रही थी तथा इसकी बाज़ार में ख्याति थी । निष्ठा साप्ताहिक आधार पर जलपानगृहों के सभी प्रबन्धकों से रिपोर्ट लेती थी तथा कोई समस्या होने पर उसका निदान करने के लिए आवश्यक कार्यवाही करती थी । एक जलपानगृह में निष्ठा ने अकस्मात् विक्रय में गिरावट का अनुभव किया । उसने जलपानगृह प्रबन्धक से यह प्रश्न किया तो उसने कहा कि जलपानगृह ग्राहकों की संख्या में धीरे-धीरे कमी देख रहा था परन्तु वह इसके लिए स्पष्ट रूप से समझा नहीं सका । अत: ग्राहकों में कमी के कारणों का पता लगाने के लिए निष्ठा ने एक टीम का गठन किया क्योंकि यह जलपानगृह व्यवसाय का मुख्य केन्द्र बिन्दु है तथा व्यवसाय की सफलता के लिए अत्यन्त महत्त्वपूर्ण है । ऐसा करके निष्ठा ने प्रबंध के एक कार्य की प्रक्रिया के एक चरण का निष्पादन किया ।

(i) उपर्युक्त में चर्चित प्रबंध के कार्य की पहचान कीजिए तथा इसे समझाइए ।

(ii) उपर्युक्त (i) में पहचान किए गए कार्य के चरण को समझाइए जिसका निष्ठा ने आगम में कमी के कारणों के कारणों का पता लगाने के लिए पालन किया ।

(iii) आगम में कमी के कारणों का पता लगाने वाली टीम से रिपोर्ट प्राप्त करने के पश्चात् निष्ठा द्वारा लिए जाने वाला अगला चरण समझाइए । *6*

34. Nishtha runs a chain of famous restaurants, 'Indian Kitchen', in different parts of Delhi. The restaurant chain was known for good quality food and quick service. 'Indian Kitchen' was generating good revenue and had goodwill in the market. Nishtha would take a weekly report from all the Restaurant Managers and take necessary action to resolve the problems, if any. Nishtha noticed a sudden decline in sales in one of the restaurants. She questioned the Restaurant Manager who mentioned that the restaurant is seeing a gradual decrease in the number of customers, but could not provide a clear explanation for it. So, Nishtha formed a team to find out the causes of the declining customers as this is the key area for restaurant business and is critical to the success of business. By doing this, Nishtha is performing a step of the process of a function of management.

(i) Identify and explain the function of management discussed above.

(ii) Explain the step of the function identified in (i) above, followed by Nishtha to find out the causes of declining revenue.

(iii) Explain the step Nishtha will take after she gets the report from the team formed to find out the causes of declining revenue. *6*