SET-1

Series BVM/3

कोड नं.
Code No. **66/3/1**

रोल नं.
Roll No.

परीक्षार्थी कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।

Candidates must write the Code on the title page of the answer-book.

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **15** हैं ।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **25** प्रश्न हैं ।
- **कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।**
- 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 ।
- Please check that this question paper contains **15** printed pages.
- Code number given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.
- Please check that this question paper contains **25** questions.
- **Please write down the Serial Number of the question before attempting it.**
- 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.

StudentSuvidha.com
downloaded from

व्यावसायिक अध्ययन

BUSINESS STUDIES

निर्धारित समय : 3 घण्टे *अधिकतम अंक : 80*

Time allowed : 3 hours *Maximum Marks : 80*

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

सामान्य निर्देश :

(i) इस प्रश्न-पत्र में पाँच खण्ड हैं : अ, ब, स, द तथा य ।

(ii) खण्ड अ में 1 अंक वाले प्रश्न 1 से 8 तक हैं । जिनका उत्तर **एक** शब्द अथवा **एक** वाक्य में हो ।

(iii) खण्ड ब में 3 अंक वाले प्रश्न 9 से 13 तक हैं । जिनका उत्तर 50 – 75 शब्दों में हो ।

(iv) खण्ड स में 4 अंक वाले प्रश्न 14 से 19 तक हैं । जिनका उत्तर लगभग 120 शब्दों में हो ।

(v) खण्ड द में 5 अंक वाले प्रश्न 20 से 22 तक हैं । जिनका उत्तर लगभग 150 शब्दों में हो ।

(vi) खण्ड य में 6 अंक वाले प्रश्न 23 से 25 तक हैं । जिनका उत्तर लगभग 200 शब्दों में हो ।

(vii) प्रश्न-पत्र में कोई समग्र-चयन-विकल्प उपलब्ध नहीं है, तथापि एक अंक वाले 3 प्रश्नों में, तीन अंक वाले 2 प्रश्नों में, चार अंक वाले 2 प्रश्नों में, पाँच अंक वाले 1 प्रश्न में तथा छ: अंक वाले 1 प्रश्न में विकल्प उपलब्ध हैं । ऐसे प्रश्नों में आपको केवल एक विकल्प का ही उत्तर देना है ।

downloaded from StudentSuvidha.com

General Instructions :

(i) *This question paper contains five Sections : A, B, C, D and E.*

(ii) *Section A contains questions **1** to **8** carrying **one** mark each. Answers to these questions may be given in **one** word or **a** sentence.*

(iii) *Section B contains questions **9** to **13** carrying **three** marks each. Answers to these questions may be given in **50 – 75** words.*

(iv) *Section C contains questions **14** to **19** carrying **four** marks each. Answers to these questions may be given in about **120** words.*

(v) *Section D contains questions **20** to **22** carrying **five** marks each. Answers to these questions may be given in about **150** words.*

(vi) *Section E contains questions **23** to **25** carrying **six** marks each. Answers to these questions may be given in about **200** words.*

(vii) *There is no over-all-choice in the question paper, however an internal choice has been provided in **3** questions of one mark, **2** questions of three marks, **2** questions of four marks, **1** question of five marks and **1** question of six marks. You have to attempt only one of the choices in such questions.*

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

खण्ड अ
SECTION A

1. 'कुशलता' को परिभाषित कीजिए । *1*

अथवा

पर्यवेक्षण स्तर पर प्रबंध के किन्हीं दो कार्यों का उल्लेख कीजिए । *1*

Define 'Efficiency'.

OR

State any two functions to be performed at supervisory level of management.

2. 'प्रकृति' के आधार पर 'औपचारिक संगठन' तथा 'अनौपचारिक संगठन' में अन्तर स्पष्ट कीजिए । *1*

अथवा

'एकल उपयोगी योजना' तथा 'स्थायी योजना' में 'अर्थ' के आधार पर अन्तर स्पष्ट कीजिए । *1*

Differentiate between 'Formal Organisation' and 'Informal Organisation' on the basis of 'Nature'.

OR

Differentiate between 'Single Use Plan' and 'Standing Plan' on the basis of 'Meaning' .

3. एक संगठन अपने कर्मचारियों की 'मान-सम्मान (प्रतिष्ठा) आवश्यकताओं' को कैसे संतुष्ट करता है ? उल्लेख कीजिए । *1*

How does an organisation satisfy 'Esteem Needs' of its employees ? State.

4. लोग सोचते हैं कि केवल 'उत्पाद' का ही विपणन हो सकता है । परन्तु इसके अतिरिक्त किसी और का विपणन भी हो सकता है, जैसे 'स्वास्थ्य पर्यटन के लिए केरल पधारिए' । पहचानिए, यहाँ किसका विपणन हो रहा है । *1*

People think that it is the 'Product' only that can be marketed. But something else can also be marketed, e.g. 'Visit Kerala for Health Tourism'. Identify what is being marketed here.

downloaded from StudentSuvidha.com

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

5. विपणन मिश्र के एक तत्त्व के रूप में ‘मूल्य’ का अर्थ दीजिए । *1*

अथवा

‘जन सम्पर्क’ का क्या अर्थ है ? *1*

Give the meaning of ‘Price’ as an element of marketing mix.

OR

What is meant by ‘Public Relations’ ?

6. पूँजी संरचना के एक भाग के रूप में ‘वीनस लिमिटेड’ के पास ₹ 50 लाख की समता अंश पूँजी तथा ₹ 20 लाख का नीऑन बैंक से ऋण है । अच्छा लाभ अर्जित करने पर ‘वीनस लिमिटेड’ ने अपने समता अंशधारकों को लाभांश देने का निर्णय किया परन्तु उन्हें आश्चर्य हुआ जब नीऑन बैंक ने लाभांश भुगतान पर प्रतिबंध लगा दिया ।

लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले उस कारक की पहचान कीजिए जिसके द्वारा निऑन बैंक को ‘वीनस लिमिटेड’ द्वारा लाभांश भुगतान पर प्रतिबंध लगाने की अनुमति प्रदान की गई । *1*

As a part of its capital structure, ‘Venus Ltd.’ had ₹ 50 lakhs as Equity Share Capital and a loan of ₹ 20 lakhs from Neon Bank. On earning a good profit, ‘Venus Ltd.’ decided to give dividend to the equity shareholders but were surprised when the Neon Bank imposed restrictions on the payment of dividend.

Identify the factor affecting dividend decision that allows Neon Bank to impose restrictions on the payment of dividend by ‘Venus Ltd.’

7. एक लेटिन अमेरिकन मार्क नार, जब एक स्पेन के व्यवसायी के साथ व्यावसायिक समझौते को पूर्ण कर रहा था तो उसने एक ऐसे शब्द का उपयोग किया जिसका अनुवाद स्पेनिश में अपमानजनक माना जाता था । इसने स्पेन के व्यवसायी को परेशान कर दिया तथा वह समझौते से पीछे हट गया ।

प्रभावी संप्रेषण में भाषागत रुकावट का उल्लेख कीजिए । *1*

Mark Nar, a Latin American, while closing a business deal with a businessman from Spain, used a word which was considered offensive in Spanish when translated. This made the Spanish businessman upset and he backed away.

State the semantic barrier to effective communication.

downloaded from StudentSuvidha.com

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

8. अपनी व्यापक योजना के एक भाग के रूप में 'नीरजा लिमिटेड' ने यह निर्णय लिया कि वह अपने वर्तमान जूतों के व्यवसाय के साथ क्रियाओं (गतिविधि) की एक नई पंक्ति जोड़ेगी । योजना के प्रकार को पहचानिए । *1*

As a part of its comprehensive plan 'Neerja Ltd.' decided to combine a new line of activity with its existing footwear business.

Identify the type of plan.

खण्ड ब

SECTION B

9. प्रबंध के निर्देशन कार्य की किन्हीं तीन विशेषताओं का उल्लेख कीजिए । *3*

अथवा

संप्रेषण की प्रभावपूर्णता में सुधार के किन्हीं तीन उपायों का उल्लेख कीजिए । *3*

State any three features of directing function of management.

OR

State any three measures to improve communication effectiveness.

10. रोस्टेड कॉफी कॉर्पोरेशन एक कॉफी हाउस शृंखला है जो भारत के सात राज्यों में कार्यशील है । राष्ट्रीय बाज़ार में प्रतियोगिता का दबाव होते हुए भी अपने प्रभावी संगठनात्मक ढाँचे के माध्यम से इसने विकास किया है । कम्पनी का एक क्रय तथा उत्पादन विभाग, आपूर्ति शृंखला प्रबंधन तथा संभार-तंत्र विभाग, ब्राण्ड प्रबंधन विभाग तथा विक्रय विभाग है । इस संरचना से क्रियात्मक कुशलता में सुधार हुआ है, क्योंकि कर्मचारी अपने कार्यक्षेत्र में विशेषज्ञ बन गए । उन्हें विशिष्ट प्रशिक्षण भी दिया जा सकता था क्योंकि यहाँ मुख्य केन्द्र बिन्दु सीमित श्रेणी के कौशलों पर था ।

रोस्टेड कॉफी कॉर्पोरेशन के संगठनात्मक ढांचे की पहचान कीजिए । साथ ही उपर्युक्त अनुच्छेद में चर्चित लाभों के अतिरिक्त इस ढाँचे के तीन अन्य लाभों का उल्लेख भी कीजिए । *3*

downloaded from StudentSuvidha.com
Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

Roasted Coffee Corporation is a coffeehouse chain operating in seven states of India. Through its effective organisational structure, it has grown despite pressure from competitors in the national market. The company has a Purchase and Production department, Supply chain management and logistics department, Brand management department and Sales department. This structure has facilitated operational efficiency, as employees became specialists within their own realm of expertise. They could be imparted specialised training as the focus was on limited range of skills.

Identify the organizational structure of Roasted Coffee Corporation. Also state the three advantages of this structure other than those discussed in the above paragraph.

11. एक कम्पनी के पूँजी बजटिंग निर्णय को प्रभावित करने वाले किन्हीं तीन कारकों को समझाइए । *3*

अथवा

वित्तीय नियोजन के दोहरे उद्देश्यों को समझाइए । *3*

Explain any three factors affecting capital budgeting decision of a company.

OR

Explain the twin objectives of financial planning.

12. किन्हीं तीन आधारों पर 'अंतरण' तथा 'विकेन्द्रीकरण' में अंतर्भेद कीजिए । *3*

Differentiate between 'Delegation' and 'Decentralisation' on any three bases.

13. स्टीलोन एन्टरप्राइज़ेज उच्च गुणवत्ता वाले स्टील के बर्तनों के निर्माता हैं । स्टील के बर्तनों की माँग बढ़ रही है क्योंकि लोग जागरूक हो रहे हैं कि प्लास्टिक स्वास्थ्य के लिए अच्छी नहीं है । इससे स्टील के बर्तनों के उत्पादन में वृद्धि हुई है । विक्रय को बढ़ावा देने के लिए स्टीलोन एन्टरप्राइज़ेज ने एक उदार साख (क्रेडिट) नीति की घोषणा की जो इसके थोक क्रेताओं को तीन माह की साख (क्रेडिट) देती है ।

उपर्युक्त के प्रकाश में स्टीलोन एन्टरप्राइज़ेज की कार्यशील पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले दो कारकों की पहचान कीजिए । कारण सहित उल्लेख कीजिए कि उपर्युक्त पहचाने गए कारकों के परिणामस्वरूप कार्यशील पूँजी की आवश्यकता अधिक होगी अथवा कम । *3*

downloaded from StudentSuvidha.com
Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

Steelone Enterprises is manufacturing high quality steel utensils. The demand for steel utensils is rising as people are getting aware that plastic is not good for health. This has led to increase in production of steel utensils. To encourage sales, Steelone Enterprises declared a liberal credit policy which allows three months credit to its wholesale buyers.

In the light of the above, identify the two factors affecting working capital requirements of Steelone Enterprises. State with reason, whether the factors as identified above, will result in high or low working capital requirement.

खण्ड स

SECTION C

14. दामिनी डीसूज़ा ने भारत में 'किनसा रिटेल' के प्रबंध निदेशक का कार्यभार संभाला । जापान स्थित मुख्यालय वाली 'किनसा रिटेल' पिछले 40 वर्षों से फुटकर व्यवसाय कर रही है । इसके विभिन्न देशों में क्षेत्रीय कार्यालय हैं, प्रत्येक क्षेत्रीय कार्यालय अपने क्षेत्र की दुकानों की देखभाल करता है । चूंकि यह एक बड़ा संगठन है, अत: क्षेत्रीय अधिकारियों को मुख्यालय द्वारा स्वीकृत कोषों को अपने क्षेत्र के ग्राहकों के कल्याण के लिए खर्च करने का निर्णय लेने का अधिकार दिया गया है ।

'किनसा रिटेल' नैतिक व्यवहार के सर्वश्रेष्ठ संभावित मानदंडों का पालन चाहती है तथा मूल्यों को व्यवहार में लाने के लिए इसके लिए एक आचार संहिता विद्यमान है । कम्पनी की ओर से कार्य करते समय सभी कर्मचारियों तथा बोर्ड सदस्यों को उच्चतम व्यक्तिगत तथा पेशेवर अखंडता के मापदंडों के अनुसार कार्य करना आवश्यक है । इसका पालन न करने पर भारी दंड तथा नौकरी समाप्ति सम्मिलित है ।

'किनसा रिटेल' द्वारा अपनाए गए सामान्य प्रबंध के किन्हीं दो सिद्धांतों को समझाइए । *4*

Damini D'Souza took over the reins of 'Kinsa Retail' as its Managing Director in India. 'Kinsa Retail' with its headquarter at Japan has been in the retail business for the last 40 years. It has regional offices in many countries that take care of the shops in that region. As it is a large organisation, the regional officers have been given the powers to decide and spend funds sanctioned to them by the headquarter for the welfare of the customers of their region.

'Kinsa Retail' wants the highest possible standards of ethical conduct being followed, for which a code of conduct is in place for putting values into practice. All employees as well as Board members are required to act in accordance with the highest standards of personal and professional integrity when acting on behalf of the company. Non-compliance involves a heavy penalty including termination of employment.

Explain any two principles of general management being followed by 'Kinsa Retail'.

downloaded from StudentSuvidha.com

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

15. 'शेयर बाज़ार' के किन्हीं चार कार्यों को समझाइए । *4*

अथवा

प्राथमिक बाज़ार में नए निर्गमनों के प्रवर्तन (फ्लोटेशन) की किन्हीं चार विधियों को समझाइए । *4*

Explain any four functions of 'Stock Exchange'.

OR

Explain any four methods of floatation of new issues in the primary market.

16. तपस सेन ने अपनी वर्तमान सूप बनाने वाली मशीन को एक छोटी तथा सुवाह्य (पोर्टेबल) मशीन में पुन: डिज़ाइन किया । मशीनों को बेचने के लिए उसने अपने चाचा के साथ एक समझौता किया जो लाभों में 50% भाग के साथ परियोजना के वित्तीयन के लिए सहमत हो गए । मशीन को बाज़ार में उतारने के लिए उन्होंने वितरण के प्रत्यक्ष माध्यम का चयन किया । उन्होंने उद्यम को 'कप-ए-सूप' का नाम दिया । प्रथम वर्ष में उनका प्रमुख उद्देश्य अधिकतम लाभ कमाना था । उन्होंने मशीन के वितरण के लिए देश भर में 30 प्रशिक्षित विक्रयकर्ताओं की नियुक्ति की । अपने विक्रय लक्ष्यों को पूरा करने के लिए उन्होंने विक्रयकर्ताओं को प्रोत्साहन तथा पुरस्कार प्रस्तावित किए ।

(क) 'कप-ए-सूप' द्वारा उपयोग किए गए विपणन-दर्शन की पहचान कीजिए ।

(ख) 'कप-ए-सूप' द्वारा उपयोग किया गया प्रवर्तन का साधन (गतिविधि) पहचानिए ।

(ग) ऐसे किन्हीं दो गुणों का उल्लेख कीजिए जिन्हें विक्रयकर्ताओं की नियुक्ति के लिए 'कप-ए-सूप' द्वारा ध्यान में रखा गया होगा । *4*

Tapas Sen, a manufacturer, redesigned his existing soup making machine into a small and portable machine. For selling the machine he entered into an agreement with his uncle who agreed to finance the project with a 50% share in the profits. To launch the machine they decided to start with direct channels of distribution. They named the venture as 'Cup-a-Soup'. In the first year their main objective was profit maximization. They appointed 30 trained salesmen for distribution of the machines across the country. They offered incentives and awards to salesmen for achieving their sales targets.

(a) Identify the marketing philosophy used by 'Cup-a-Soup'.

(b) Identify the tool of promotion used by 'Cup-a-Soup'.

(c) For hiring the salesmen, state any two qualities 'Cup-a-Soup' would have kept in mind.

StudentSuvidha.com downloaded from

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

17. 'ब्रांडिंग' का क्या अर्थ है ? उपभोक्ताओं के लिए ब्रांडिंग के किन्हीं तीन लाभों का उल्लेख कीजिए । *4*

अथवा

'पैकेज़िंग' का क्या अर्थ है ? पैकेज़िंग के किन्हीं तीन कार्यों का उल्लेख कीजिए । *4*

What is meant by 'Branding' ? State any three advantages of branding to customers.

OR

What is meant by 'Packaging' ? State any three functions of packaging.

18. ज़ीनो लिमिटेड एक विश्व स्तरीय सूचना तकनीक की परामर्शदात्री कम्पनी है जिसमें 45,000 कर्मचारी 600 से अधिक ग्राहकों को 23 देशों में सेवाएँ प्रदान करते हैं । इसके मुख्य कार्यकारी अधिकारी नील सुमन ने कम्पनी को विविधीकरण तथा विकास के लिए दो दशकों तक मार्गदर्शन दिया जिससे यह सॉफ्टवेयर उद्योग की भारत की एक अग्रणी कम्पनी बन गई । कम्पनी ने अपने कर्मचारियों को सर्वश्रेष्ठ प्रशिक्षण अवसर सुनिश्चित करने हेतु मानकों का निर्धारण किया है ।

इसका 'प्रोजेक्ट गाइडेंस प्रोग्राम' 52 दिनों का एक संरचित प्रशिक्षण कार्यक्रम है । यह विभिन्न पृष्ठभूमियों वाले सभी नए सदस्यों को आवश्यक व्यावहारिक तथा तकनीकी कौशलों में प्रशिक्षण देने के लिए प्रस्तावित किया जाता है जो उन्हें सजीव उपभोक्ता परियोजनाओं में कार्य करने के लिए तैयार करता है । तकनीकी, पेशेवर तथा प्रबंधकीय कार्यों के लिए इन सदस्यों की नियुक्ति विश्वविद्यालयों तथा प्रबंध संस्थानों से की जाती है । यह प्रशिक्षण कार्यक्रम नए कर्मचारियों को जल्द ही लोगों, परिवेश, कार्य तथा व्यवसाय से परिचित कराकर नए कार्य में व्यवस्थित होने में सहायता करता है ।

(क) नए कर्मचारियों की नियुक्ति के लिए कम्पनी द्वारा उपयोग किए गए भर्ती के बाह्य स्रोतों की पहचान कीजिए ।

(ख) भाग (क) में पहचाने गए भर्ती के स्रोत के उपयोग द्वारा नियुक्त किए गए कर्मचारियों के प्रशिक्षण के लिए कम्पनी द्वारा उपयोग की गई प्रशिक्षण विधि को समझाइए ।

(ग) ऐसे किन्हीं दो तरीकों का उल्लेख कीजिए जिनसे 'प्रोजेक्ट गाइडेंस प्रोग्राम' ज़ीनो लिमिटेड को लाभांवित कर सके । *4*

downloaded from StudentSuvidha.com
Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

Xeno Ltd. is a global information technology consulting company with 45,000 employees serving over 600 clients in 23 countries. Its Chief Executive Officer, Neil Suman, guided the company through two decades of diversification and growth to emerge as one of the leading Indian companies in the software industry. The company has set standards in ensuring the best training opportunities for its employees.

Its 'Project Guidance Program' is a 52-day structured training programme. This is offered to all recruits of varied backgrounds to be trained on essential behavioural and technical skills that prepares them to work in live customer projects. These recruits are hired from universities and management institutes for technical, professional as well as managerial jobs. The training programme helps the new employees in settling down quickly into the job by becoming familiar with the people, the surroundings, the job and the business.

(a) Identify the external sources of recruitment used by the company to hire new employees.

(b) Explain the method of training used by the company to train employees selected by the source of recruitment identified in part (a).

(c) State any two ways in which the 'Project Guidance Programme' can benefit Xeno Ltd.

downloaded from StudentSuvidha.com

19. 'डी.एल.डब्ल्यू. लिमिटेड' के प्रबंध निदेशक आदित्य खोसला तथा वित्तीय प्रबंधक राजेश पुरी कम्पनी के निष्क्रिय कोषों को निवेश किए जाने वाले क्षेत्रों के बारे में चर्चा कर रहे थे । आदित्य खोसला का विचार था कि धन का निवेश पूँजी बाज़ार में किया जाना चाहिए, जबकि रूढ़िवादी होने के कारण राजेश पुरी का सोचना था कि धन का निवेश मुद्रा बाज़ार में किया जाना उचित होगा । क्योंकि अर्थव्यवस्था उत्फुल्ल थी, प्रबंध निदेशक ने राजेश पुरी को स्वीकार कराया कि उन्हें उत्फुल्ल अर्थव्यवस्था का लाभ उठाना चाहिए तथा अच्छे प्रतिफल को प्राप्त करने के लिए पूँजी बाज़ार में निवेश करना चाहिए । अंततः निष्क्रिय कोषों का पूँजी बाज़ार में निवेश करने का निर्णय लिया गया ।

(क) कम्पनी को किस प्रकार के प्रपत्रों का क्रय करना चाहिए ?

(ख) उत्फुल्ल अर्थव्यवस्था में पूँजी बाज़ार द्वारा अच्छे प्रतिफल की संभावना क्यों होती है ? कारण का उल्लेख कीजिए ।

(ग) इस बाज़ार में प्रतिभूतियाँ मुद्रा बाज़ार की अपेक्षा कितनी सुरक्षित हैं व क्यों ? *4*

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

Aditya Khosla, the Managing Director of 'D.L.W. Ltd.' and Rajesh Puri, the Finance Manager were discussing about avenues of investing the idle funds of the company. Aditya Khosla was of the opinion that money should be invested in the capital market whereas Rajesh Puri, being more conservative, felt that it would be better if the investment was made in the money market. Since the economy was buoyant, the Managing Director convinced Rajesh that they should take advantage of it and invest in the capital market to get good returns. Ultimately it was decided to invest the idle funds in the capital market.

(a) What kind of instruments should the company buy ?

(b) Why is the capital market expected to give a better return in a buoyant economy ? State the reason.

(c) Why and how safe are the securities in this market as compared to the money market ?

खण्ड द

SECTION D

20. सुमन एक सेण्डविच टोस्टर क्रय करना चाहती थी । उसने ऑन-लाइन उपलब्ध विभिन्न सेण्डविच टोस्टरों की जाँच की तथा मूल्यों की तुलना की ताकि एक बुद्धिमत्तापूर्ण तथा ज्ञानपूर्ण निर्णय लिया जा सके । इसके पश्चात् वह पास के एक बाज़ार में सेण्डविच टोस्टर खरीदने गई । एक सुविज्ञ ग्राहक के नाते उसने सही मानकीकरण चिह्न देखा । दुकानदार ने उसे विभिन्न टोस्टर दिखाए लेकिन वह ऑन-लाइन जाँच किए गए मूल्य से अधिक मूल्य बता रहा था । दुकानदार से बातचीत करने के पश्चात् वह मूल्य को कम कराने में सफल हुई । एक उत्तरदायी उपभोक्ता की तरह उसने उत्पाद के लिए भुगतान की गई राशि के बदले में कैश मेमो की माँग की तथा टोस्टर को घर ले गई । पैकेज खोलने पर उसे एक निर्देशन पुस्तिका मिली, जिसको उसने सावधानीपूर्वक पढ़ा । इसके पश्चात् उसने हर निर्देशन का एक-एक करके अनुसरण किया तथा अपने परिवार के लिए अच्छी तरह से टोस्ट किए गए पनीर सेण्डविच बनाए ।

(क) कैश मेमो की माँग के अतिरिक्त सुमन द्वारा निभाए गए किन्हीं दो उत्तरदायित्वों का उल्लेख कीजिए ।

(ख) उपर्युक्त स्थिति में चर्चित किन्हीं दो अधिकारों को समझाइए । *5*

downloaded from StudentSuvidha.com
Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

Suman wanted to purchase a sandwich toaster. She checked about the various sandwich toasters available online and compared the prices so that an intelligent and wise choice could be made. Then she went to a nearby market to buy the sandwich toaster. Being an informed consumer, she looked for the correct standardisation mark. The shopkeeper showed her different toasters but was quoting a higher price than the price she had checked online. After negotiating with the shopkeeper, she was able to bring the price down. As a responsible consumer, she asked for a cash memo, against the amount paid for the product and took the toaster home. On opening the package, she found an instruction booklet, which she read carefully. Then she followed all instructions step-by-step and made nicely toasted paneer sandwiches for her family.

(a) State any two responsibilities, which have been discharged by Suman, besides asking for a cash memo.

(b) Explain the two rights being discussed in the above case.

downloaded from StudentSuvidha.com

21. प्रबंध के महत्त्व पर प्रकाश डालने वाले किन्हीं पाँच बिन्दुओं को समझाइए । *5*

अथवा

'समन्वय' की किन्हीं पाँच विशेषताओं को समझाइए । *5*

Explain any five points which highlight the importance of management.

OR

Explain any five features of 'Co-ordination'.

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

22. हैंडसेन, विश्व की सफलतम कम्पनियों में से एक, 'न्यूकैसल एन्टरप्राइज़ेज' के मुख्य कार्यकारी अधिकारी हैं । उसकी सफलता की कहानियों को भली-भाँति दस्तावेज़ी रूप दिया गया था । वह अत्यधिक अभिप्रेरित तथा योग्य प्रबंधकों का चयन करता है जो अपने कार्य को बिना उसकी सहायता के सृजनात्मक तथा पर्याप्त रूप से कर सकते हैं । वह समूह के सदस्यों को अपना कार्य स्वयं करने की तथा समस्याओं को स्वयं सुलझाने की अनुमति देता है ।

वह तभी हस्तक्षेप करता है जब प्रतिकूल परिस्थितियों को ठीक करने की आवश्यकता होती है । जब तक पूर्ण रूप से आवश्यक न हो वह अधिकार का प्रयोग नहीं करता । वह अपने लोगों द्वारा गलतियाँ होने देता है ताकि वे उनसे सीख ले सकें । वह उनको समर्थन देता है तथा उन्हें दिए गए कार्यों को पूरा करने के लिए आवश्यक सूचना प्रदान करता है ।

(क) हैंडसेन द्वारा अपनाई गई नेतृत्व शैली की पहचान कीजिए ।

(ख) चित्र की सहायता से अधिकार के प्रयोग पर आधारित दो अन्य नेतृत्व शैलियों को समझाइए । *5*

downloaded from StudentSuvidha.com

Handsen is the CEO of 'Newcastle Enterprises', one of the world's most successful companies. His success stories have been well documented. He chooses highly motivated and capable managers who can perform their tasks creatively and adequately without his help. He allows the group members to work on their own tasks and resolve issues themselves.

He intervenes, but only when needed to correct an unfavorable situation. He does not use power unless it is absolutely essential. He even allows mistakes to happen for his people to learn from them. He supports them and supplies them the required information to complete the assigned task.

(a) Identify the leadership style adopted by Handsen.

(b) With the help of diagram, explain the other two leadership styles based on the use of authority.

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

खण्ड य

SECTION E

23. एक वर्ष में भारतीय जनसंख्या के 90% भाग तक पहुँचने के महत्त्वाकांक्षी लक्ष्य के साथ सौरभ जैन ने 'कीटोन' नाम से एक टेलीकॉम व्यवसाय नासिक में स्थापित किया । उसने इस व्यवसाय का चयन इस धारणा के साथ किया कि अगले 2 – 3 वर्षों में डेटा सेवाओं की माँग चार गुणा बढ़ जाएगी । इस महत्त्वाकांक्षी लक्ष्य को पूरा करने के लिए उसे या तो किसी वर्तमान टेलीकॉम व्यवसाय का अधिग्रहण करना था अथवा किसी के साथ सहयोग करना था अथवा कठोर प्रतियोगिता के कारण आक्रामकता के साथ स्वतंत्र रूप से अकेला चलना था ।

यह अच्छी तरह से जानते हुए कि देश की आर्थिक नीतियों में परिवर्तन के कारण अनुमान बदल सकते हैं, उसने विभिन्न कम्पनियों के प्रस्तावों का तुलनात्मक मूल्यांकन प्रति अंश आय, कर देयता, लाभांश भुगतान, आदि के आधार पर किया ।

उपर्युक्त अनुच्छेद में प्रबंध के एक कार्य के कुछ चरणों की चर्चा की गई है । उपर्युक्त अनुच्छेद से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए इन चरणों को कालक्रमबद्ध रूप से समझाइए । *6*

Saurabh Jain set up a telecom business in Nasik, named as 'Ketone', with an ambitious target of reaching out to 90% of the Indian population within one year. He chose this business on the belief that the demand for data services will increase 4 times within the next 2 – 3 years. To fulfil such an ambitious target, he had to either acquire an existing telecom business or collaborate or go independent aggressively in the light of tough competition.

He assessed the proposals of different companies vis-a-vis earnings per share, tax liabilities, dividends paid, etc. and their future projections, knowing fully well that the projections may change if the country's economic policies get modified.

The above paragraph discusses some of the steps of one of the functions of management. By quoting the lines from the above paragraph, explain these steps in chronological order.

24. 'नियन्त्रण' को परिभाषित कीजिए । प्रबंध के नियोजन तथा नियन्त्रण कार्यों के मध्य संबंध को समझाइए । *6*

अथवा

नियन्त्रण प्रक्रिया के विभिन्न चरणों को समझाइए । *6*

Define 'Controlling'. Explain the relationship between planning and controlling functions of management.

OR

Explain the various steps in the process of controlling.

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

25. भारतीय हस्तकला विरासत इसके रीति-रिवाजों तथा परम्पराओं के कारण जीवित है । राजस्थान, गुजरात, असम, इत्यादि के हस्तशिल्पियों द्वारा बनाए गए हस्तकला उत्पाद न केवल देश में उपयोग किए जाते हैं अपितु सं.रा. अमेरिका, जर्मनी, यू.के., फ्रांस तथा विश्व के अन्य देशों में भी निर्यात किए जाते हैं । इन उत्पादों के निर्यात की मात्रा से भारत को भुगतान संतुलन तथा अत्यधिक आवश्यक विदेशी मुद्रा का लाभ मिलता है । प्रधान मंत्री चाहते हैं कि हस्तकला उद्योग को तकनीकी के साथ जोड़कर इसका विस्तार किया जाए । इसका केन्द्र बिन्दु निर्माणी प्रक्रिया को परिवर्तित करना, टिकाऊपन को सुनिश्चित करना तथा नवप्रवर्तनों को अपनाना होना चाहिए ।

उपर्युक्त अनुच्छेद से पंक्तियों को उद्धृत करते हुए व्यावसायिक पर्यावरण के किन्हीं चार आयामों को समझाइए । *6*

India's craft heritage is surviving because of its customs and traditions. Craft products made by craftsmen of Rajasthan, Gujarat, Assam, etc. are not only used in the country but are also exported to USA, Germany, UK, France and other countries of the world. The volume of exports of these products gives India an advantage in balance of payments and the much needed foreign exchange. The Prime Minister desires that the handicraft industry should be expanded by linking it with technology. Focus should be on changing the manufacturing process, ensuring durability and adopting innovations.

Quoting the lines from the above paragraph, explain any four dimensions of the business environment.

StudentSuvidha.com
downloaded from

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com