SET-3

Series BVM/5

कोड नं.
Code No. **66/5/3**

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.

downloaded from StudentSuvidha.com

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 छः अंक वाले* ***1*** *प्रश्न में विकल्प उपलब्ध हैं । ऐसे प्रश्नों में आपको केवल एक विकल्प का ही उत्तर देना है ।*

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.*

downloaded from StudentSuvidha.com

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

खण्ड अ

SECTION A

1. विवेक ने सारनाथ ऑटोमोबाइल्स से एक बाइक, इस लिखित गारंटी के साथ खरीदी कि यदि आवश्यकता हुई तो छ: माह अथवा 5,000 किमी की दूरी तय करने तक, जो भी पहले होगा, बाइक की मरम्मत कर दी जाएगी अथवा उसे बदल दिया जाएगा । दो माह में 400 किमी की दूरी तय करने के पश्चात् बाइक के गियर ने काम करना बंद कर दिया । विवेक बाइक को विक्रेता के पास ले गया जिसने उसकी शिकायत सुनने से मना कर दिया । वह भ्रम में था कि क्या करे ।

विवेक को सुझाव दीजिए कि उपर्युक्त स्थिति में वह किन अधिकारों का प्रयोग कर सकता है । *1*

Vivek purchased a bike from Sarnath Automobiles with a written guarantee to repair or replace, if necessary, within six months or 5,000 kms of distance travelled whichever is earlier. After covering the distance of 400 kms in two months, the gears of the bike started giving problems. Vivek took the bike to the dealer who refused to listen to his complaint. He was confused about what he should do.

Suggest the rights that Vivek may exercise in the above case.

downloaded from StudentSuvidha.com

2. 'एक्स वाई लिमिटेड' ₹ 10 करोड़ की अधिकृत पूँजी के साथ पंजीकृत है । कम्पनी की प्रदत्त पूँजी ₹ 6 करोड़ है । कम्पनी धन की कमी से जूझ रही थी । कम्पनी के प्रबन्धन ने ₹ 100 प्रत्येक के 1,00,000 समता अंशों के निर्गमन द्वारा धन एकत्रित करने का निर्णय लिया । निर्गमन पूर्ण अभिदत्त हो गया । इसके पश्चात् यह अनुभव हुआ कि एकत्रित धन वास्तविक आवश्यकता से अधिक था ।

उस अवधारणा की पहचान कीजिए तथा उसे परिभाषित कीजिए जिसे कोषों को एकत्रित करने का निर्णय लेते समय कम्पनी द्वारा ध्यान में नहीं रखा गया । *1*

'XY Ltd.' is registered with an authorised capital of ₹ 10 crore. The paid-up capital of the company is ₹ 6 crore. The company was facing shortage of funds. The management of the company decided to raise funds by issue of 1,00,000 equity shares of ₹ 100 each. The issue was fully subscribed. After this it was realised that the funds raised were in excess of the actual requirement.

Identify and define the concept which was not considered by the company before deciding the amount of funds to be raised.

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

3. किसी भी कार्य को प्रभावपूर्ण तथा कुशलतापूर्ण ढंग से करने के लिए प्रबन्धन को विभिन्न आगत साधनों की आवश्यकता होती है । किन्हीं दो के नाम बताइए । *1*

Various input resources are required by management to complete a task effectively and efficiently. Name any two.

4. 'नयन मेडीकेयर इक्विपमेंट लिमिटेड' शल्यचिकित्सकों के लिए एक अद्वितीय लेज़र तकनीक वाले उपकरण बना रही है । शल्यचिकित्सकों द्वारा इस उपकरण का प्रयोग केवल उपयुक्त प्रशिक्षण के बाद ही किया जा सकता है । यहाँ तक कि इसके रखरखाव के लिए भी विशिष्ट अभियन्ताओं के मार्गदर्शन की आवश्यकता है । इसके कारण, उपकरण का उपयोग सीमित अस्पतालों में ही किया जा रहा है । कम्पनी उपकरण की बिक्री बढ़ाना चाहती है ।

अपने उत्तर के समर्थन में कारण देते हुए कम्पनी द्वारा प्रयोग में लाए जाने वाले संवर्धन तरीके का सुझाव दीजिए । *1*

'Nayan Medicare Equipment Ltd.' manufactures equipment for surgeons having a unique laser technique. The equipment can be used by the surgeons only after proper training. Even their maintenance requires guidance of specialised engineers. Because of this, the equipment is used in a limited number of hospitals. The company wants to increase the sale of the equipment.

Suggest the promotion tool to be used by the company giving reason in support of your answer.

5. सभी व्यावसायिक फर्में सफल होने के लिए अपनी बिक्री बढ़ाना और लाभ कमाना चाहती हैं । सभी प्रबन्धक इसका स्वप्न देखते हैं । अपने स्वप्नों को वास्तविकता में बदलने के लिए प्रबन्धकों को भविष्य के बारे में सोचने, व्यावसायिक भविष्यवाणी करने तथा लक्ष्य प्राप्ति के लिए घोर परिश्रम करना पड़ता है ।

उपर्युक्त पंक्तियाँ प्रबन्ध के एक कार्य को वर्णित करती हैं । इस कार्य की पहचान कीजिए तथा इसे परिभाषित कीजिए । *1*

All business firms would like to increase their sales and earn profits to be successful. All managers dream of these. To turn their dreams into reality, managers need to work hard in thinking about the future, in making business predictions and achieving targets.

The above lines describe one of the functions of management. Identify and define this function.

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

6. ‘कार्यात्मक ढाँचे’ का अर्थ दीजिए । *1*

अथवा

‘विभागात्मक ढाँचे’ का अर्थ दीजिए । *1*

Give the meaning of ‘Functional Structure’.

OR

Give the meaning of ‘Divisional Structure’.

7. ‘व्यापार परीक्षा’ एवं ‘अभिरुचि परीक्षा’ में अन्तर्भेद कीजिए । *1*

अथवा

‘अनुस्थापन’ तथा ‘अभिविन्यास’ में अन्तर्भेद कीजिए । *1*

Differentiate between a ‘Trade Test’ and an ‘Interest Test’.

OR

Differentiate between ‘Placement’ and ‘Orientation’.

8. ‘रोकड़ प्रवाह स्थिति’ एक उद्यम की पूँजी संरचना को कैसे प्रभावित करती है ? *1*

अथवा

‘निवेश पर प्रत्याय’ एक उद्यम की पूँजी संरचना को कैसे प्रभावित करता है ? *1*

How does ‘Cash Flow Position’ affect capital structure of an enterprise ?

OR

How does ‘Return on Investment’ affect capital structure of an enterprise ?

खण्ड ब

SECTION B

9. ‘वित्तीय बाज़ारों का वर्गीकरण उनमें व्यापार किए जाने वाले वित्तीय प्रपत्रों की परिपक्वता के आधार पर किया जाता है ।’ उस बाज़ार का नाम बताइए जिसमें एक वर्ष से अधिक परिपक्वता वाले प्रपत्रों का व्यापार किया जाता है । इस बाज़ार की किन्हीं दो विशेषताओं का उल्लेख भी कीजिए । *3*

‘Financial markets are classified on the basis of the maturity of financial instruments traded in them.’ Name the market in which the instruments with more than one year maturity are traded. Also state any two features of this market.

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

10. शिव ने हाल ही में एक कम कीमत के एल.ई.डी. बल्ब बनाने वाली औद्योगिक इकाई में कार्य करना प्रारंभ किया है । उसके अधीन पाँच कर्मचारी कार्य कर रहे हैं । कार्य लक्ष्यों की प्राप्ति तथा संसाधनों के अनुकूलतम उपयोग को आश्वस्त करने के लिए वह उन्हें आदेश देता है । एक प्रभावी टीम बनाने के लिए वह कर्मचारियों को उपयुक्त कार्य-पर-प्रशिक्षण भी प्रदान करता है । वह उनके द्वारा निष्पादित कार्य का विश्लेषण भी करता है और उन्हें प्रतिपुष्टि भी देता है ।

शिव द्वारा निष्पादित कार्य को निर्देशन के एक महत्त्वपूर्ण घटक के रूप में वर्णित किया जा सकता है । इस घटक का नाम बताइए तथा उपर्युक्त में प्रकाशित कार्यों के अतिरिक्त शिव द्वारा निष्पादित किए जा सकने वाले दो अन्य कार्यों का उल्लेख कीजिए । *3*

Shiv has recently joined an industrial unit manufacturing low cost LED bulbs. He has five workers working under him. He gives them instructions to ensure optimum utilization of resources and achievement of work targets. He provides good on-the-job training to the workers to build an efficient team. He also analyses the work performed by them and gives feedback.

The work performed by Shiv may be described as an important element of directing. Name the element and state two other functions which may be performed by Shiv in addition to those highlighted above.

downloaded from StudentSuvidha.com

11. गोपाल, मोहन तथा श्याम तीन मित्र हैं तथा एक औद्योगिक क्षेत्र में उनकी अलग-अलग लघु विनिर्माण इकाइयाँ हैं । वे कठोर परिश्रमी तथा ईमानदार हैं तथा अपनी उत्पादन गतिविधियों का संचालन व्यवसाय की अच्छी परिपाटियों का निर्वाह करके करते हैं । वे अच्छी गुणवत्ता वाले कच्चे माल का उपयोग करते हैं तथा मानकीकृत प्रक्रियाओं का पालन करते हैं । वे अपने उत्पादों का मूल्य निर्धारण एक उचित लाभ-सीमा के अन्तर्गत करते हैं । परन्तु वे सभी साथी उत्पादकों द्वारा वस्तुओं के उत्पादन में अपनाए गए अनुचित व्यवहारों जैसे घटिया स्तर की वस्तुएँ, नकली तथा दोषपूर्ण वस्तुओं के विषय में चिन्तित हैं । अत:, उन्होंने औद्योगिक क्षेत्र के अन्य उत्पादकों के साथ मिलकर एक संगठन बनाने का निर्णय लिया जिसका अपना संविधान हो तथा जो सरकारी हस्तक्षेप से मुक्त हो । यह संगठन बेईमान, शोषणकर्ता एवं अनुचित व्यापारिक क्रियाएँ करने वाले विक्रेताओं का प्रतिवाद करने एवं उनके विरुद्ध कार्यवाही करने के लिए उपभोक्ताओं को प्रोत्साहित करेगा ।

उपर्युक्त वर्णित कार्यों के अतिरिक्त इस संगठन द्वारा निष्पादित किए जाने वाले किन्हीं तीन अन्य कार्यों का उल्लेख कीजिए । *3*

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

Gopal, Mohan and Shyam are three friends having their separate small manufacturing units in an industrial estate. They are hard-working and honest and undertake their respective production activities following the good practices of business. They use good quality raw materials and adopt standardised process. They fix the prices of their products with a reasonable profit margin. But all of them are worried about the malpractices like manufacturing sub-standard, duplicate, and defective goods by the fellow manufacturers. Therefore, they decided to form an organisation with a constitution of its own which is free from government interference. This organisation would encourage consumers to strongly protest and take action against unscrupulous, exploitative and unfair trade practices of sellers.

State three other functions which may be performed by this organisation in addition to those mentioned above.

12. 'अंतरण' के तीन आवश्यक तत्त्वों को समझाइए । *3*

अथवा

समझाइए कि प्रभावी अंतरण किस प्रकार (i) प्रभावी प्रबन्ध; (ii) कर्मचारियों के विकास; तथा (iii) उत्तम सामंजस्य की ओर ले जाता है । *3*

Explain the three essential elements of 'delegation'.

OR

Explain how effective delegation leads to : (i) Effective management; (ii) Employee development; and (iii) Better co-ordination.

13. 'नियन्त्रण' के महत्त्व के निम्नलिखित बिन्दुओं को समझाइए :

(i) कर्मचारियों की अभिप्रेरणा में सुधार;

(ii) आदेश एवं अनुशासन की सुनिश्चितता; तथा

(iii) कार्य में समन्वय की सुविधा । *3*

अथवा

प्रबन्ध के 'नियोजन' एवं 'नियंत्रण' कार्यों के सम्बन्ध को समझाइए । *3*

Explain the following points of importance of 'controlling' :

(i) Improving employee motivation;

(ii) Ensuring order and discipline; and

(iii) Facilitating co-ordination in action.

OR

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

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

खण्ड स

SECTION C

14. नायर केन्द्रीय माध्यमिक शिक्षा बोर्ड से मान्यता प्राप्त केरल के एक विद्यालय में स्नातकोत्तर वाणिज्य शिक्षक के रूप में कार्यरत हैं । एक दिन वह कक्षा में पूँजी बाज़ार के विषय में पढ़ा रहे थे । उन्होंने कक्षा को बताया कि जनता की बढ़ती हुई भागीदारी के कारण भारतीय पूँजी बाज़ार ने 1980 के दशक में आश्चर्यजनक वृद्धि देखी । निवेशकों की तीव्रता से बढ़ती जनसंख्या एवं बाज़ार पूँजीकरण के विस्तार के कारण कम्पनियों, दलालों, मर्चेंट बैंकरों, निवेश परामर्शकों तथा प्रतिभूति बाज़ार में सम्मिलित अन्य लोगों ने विभिन्न प्रकार के अपराध (दुराचार) करने आरंभ कर दिए । इन व्यापार दुराचारों तथा अपराधों ने निवेशकों के विश्वास को तोड़ डाला तथा निवेशकों की शिकायतें बढ़ गईं । दण्ड हेतु विद्यमान उचित कानूनी प्रावधानों के अभाव में भारत सरकार तथा शेयर बाज़ार निवेशकों की समस्याओं के निपटारे में लाचार थे । इसको ध्यान में रखते हुए भारत सरकार ने एक नियंत्रक निकाय स्थापित करने का निर्णय लिया ।

(क) उस नियंत्रक निकाय का नाम बताइए जिसकी स्थापना का निर्णय भारत सरकार द्वारा लिया गया ।

(ख) उपर्युक्त (क) में पहचाने गए नियंत्रक निकाय के किन्हीं तीन उद्देश्यों का उल्लेख भी कीजिए । *4*

Nayar is working as a P.G.T. Commerce in a CBSE affiliated school of Kerala. One day he was teaching about capital market in the class. He informed the class that during 1980's the capital market in India witnessed a tremendous growth because of increasing participation of the public. This ever increasing investors' population and market capitalisation led to a variety of malpractices on the part of the companies, brokers, merchant bankers, investment consultants and others involved in the securities market. These malpractices and unfair trading practices eroded investors' confidence and multiplied investors' grievances. The Government of India and the stock exchanges were helpless in redressing the investors' problems because of lack of proper penalty provisions in the existing legislation. In view of this the Government of India decided to set up a regulatory body.

(a) Name the regulatory body which the Government of India decided to set up.

(b) Also state any three objectives of the regulatory body identified in part (a) above.

downloaded from StudentSuvidha.com

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

15. गणेश आजकल लोगों की निष्क्रिय (बैठे रहने वाला) जीवन शैली के बारे में चिन्तित था । बाहर के बने खाने पर भी उनकी निर्भरता बढ़ती जा रही है क्योंकि निगमित कार्य संस्कृति देर रात तक कार्यालयों में काम करने की माँग करती है । अतः, उसने 'हेल्दी ईटिंग पॉइंट' नाम से ग्राहकों को स्वास्थ्यवर्धक खाने के विकल्प प्रदान करने के लिए एक रेस्तराँ प्रारंभ करने का निर्णय लिया । नियोजन एवं संगठन कार्यों को पूरा करने के बाद उसने विभिन्न कार्य पदों की पहचान की जिन्हें भरने की आवश्यकता थी, जैसे सामान्य प्रबन्धक, लेखाकार, दो शैफ, रेस्तराँ में भोजन परोसने के लिए दो लड़के तथा घर पर भोजन पहुँचाने के लिए तीन लड़के । उसने यह निर्णय लिया कि उसके पिता, करण, रेस्तराँ के सामान्य प्रबन्धक होंगे । उन्हें उनकी सेवाओं के बदले प्रति माह ₹ 50,000 दिए जाएँगे । उसके पिता ने उससे कहा कि वह उनके मित्र के बेटे, प्रेम, को लेखाकार नियुक्त कर ले जो कि इस पद के लिए पूर्ण रूप से योग्य है । गणेश इस प्रस्ताव के लिए तैयार हो गया । इससे पहले, प्रेम का देश के दूरवर्ती इलाकों से विभिन्न संगठनों को अकुशल कर्मचारी प्रदान करने का व्यवसाय था । प्रेम ने गणेश से अनुमति ली कि वह पुराना व्यवसाय चलाए रखना चाहता है । गणेश ने यह सहर्ष स्वीकार कर लिया और उसे भोजन परोसने के लिए पाँच लड़के देने के लिए कहा । दो शैफों की नियुक्ति के लिए गणेश ने एक प्रसिद्ध होटल प्रबन्धन संस्थान से सम्बन्ध स्थापित किया और वह संस्थान द्वारा प्रदान किए गए शैफों से संतुष्ट था ।

(क) उपर्युक्त अनुच्छेद से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए, विभिन्न कार्य पदों को भरने के लिए गणेश द्वारा प्रयोग में लाए गए भर्ती के दो स्रोतों को समझाइए ।

(ख) साथ ही उपर्युक्त स्थिति में चर्चित प्रबन्ध के कार्य का अर्थ दीजिए । *4*

Ganesh was concerned about the sedentary lifestyle people are leading nowadays. Their dependency on outside food is also increasing because corporate work culture demands working till late night at offices. So, he decided to start a restaurant, 'Healthy Eating Point' to provide healthy food options to customers. After completing planning and organising functions, he identified the various job positions that are required to be filled i.e. a General Manager, an Accountant, two Chefs, two boys for serving the food in the restaurant and three boys for home delivery of food. He decided that his father, Karan, would be the General Manager of the restaurant. He would be paid ₹ 50,000 per month for his services. His father requested him to appoint his friend's son, Prem, as an accountant who is well qualified for this post. Ganesh agreed to this proposal. Earlier, Prem had a business of providing unskilled workers to different organisations from remote areas of the country. Prem took permission from Ganesh to continue with the old business. Ganesh happily agreed and asked him to provide five boys for serving and delivering the food. For the appointment of the two Chefs, Ganesh approached a renowned Hotel Management Institute and was satisfied with the Chefs provided by the institute.

(a) Quoting the lines from the above paragraph, explain the two sources of recruitment being used by Ganesh for filling up the various job positions.

(b) Also, give the meaning of the function of management discussed in the above case.

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

16. संगठन कार्य के विभिन्न कार्यों में एक प्रश्न जिसका उत्तर दिए जाने की आवश्यकता है, वह है 'किस स्तर पर निर्णय लिए जाते हैं ?' किसी संगठन में निर्णय लेने का अधिकार निम्न स्तर तक ले जाया जा सकता है अथवा यह उच्च स्तरीय प्रबन्ध के पास हो सकता है । परन्तु यह 'अथवा और (या ये या वो)' वाली अवधारणा नहीं है ।

जब कोई संगठन आकार एवं जटिलता में बढ़ता है, तो निर्णय लेने के अधिकारों को निम्न स्तरों तक साझा करने की प्रवृत्ति होती है । यह इसलिए होता है क्योंकि बड़े संगठनों में जहाँ कर्मचारी अति निकट से कार्य संचालन में लिप्त होते हैं वहाँ उन्हें इस सम्बन्ध में उच्च प्रबन्धन से कहीं अधिक ज्ञान होता है ।

उपर्युक्त में संगठन कार्य की एक महत्त्वपूर्ण अवधारणा का वर्णन किया गया है । अवधारणा को पहचानिए और इसके महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए । *4*

One of the questions that needs to be answered in the organizing function is 'At what level are decisions made' ? Decision making authority in an organization can be pushed down to the lower levels or it may lie with the top management. However it is not an 'either or' concept.

When an organization grows in size or complexity, there is a tendency towards sharing decision making authority with the lower levels. This is because in large organizations, employees who are closely involved with certain operations tend to have more knowledge about them than the top management.

An important concept of organizing function is discussed above. Identify the concept and state any three points of its importance.

17. 'प्रबन्ध' को परिभाषित कीजिए । प्रबन्ध एक बहुआयामी क्रिया कैसे है, समझाइए । *4*

अथवा

'व्यावसायिक पर्यावरण' का अर्थ दीजिए । व्यावसायिक पर्यावरण की किन्हीं तीन विशेषताओं को समझाइए । *4*

Define 'Management'. Explain how management is a multidimensional activity.

OR

Give the meaning of 'Business Environment'. Explain any three features of Business Environment.

18. जय एक सॉफ्ट ड्रिंक्स कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी के रूप में कार्यरत है । कम्पनी अपना व्यवसाय फ्राँस की एक सॉफ्ट ड्रिंक्स कम्पनी के सहयोग से कर रही है । जय का मित्र, स्वामी, जो महाविद्यालय में एक व्यवसाय अध्ययन का शिक्षक है, अपने विद्यार्थियों के साथ 'विपणन' पाठ पर चर्चा कर रहा था । वह जय से विपणन निर्णयों को प्रभावित करने वाले कारकों पर स्पष्टता चाहता था । जय ने समझाया कि विपणन निर्णयन को बहुत से कारक प्रभावित करते हैं, इन्हें मुख्यत: दो वर्गों में बाँटा जा सकता है : (i) नियंत्रणीय तत्त्व एवं (ii) ग़ैर-नियंत्रणीय तत्त्व ।

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

downloaded from StudentSuvidha.com

जय ने आगे समझाया कि नियंत्रणीय तत्त्व विपणन यंत्र बन जाते हैं जिन्हें विपणन में सफलता प्राप्त करने के लिए विपणन प्रबन्धक निरंतर रूप व नवरूप प्रदान करते हैं ।
उस विपणन यंत्र समूह को पहचानिए एवं समझाइए जिन्हें विपणन प्रबन्धकों द्वारा निरंतर रूप व नवरूप दिया जा सकता है । *4*

Jay is working as the Chief Executive Officer of a soft drinks company. The company is doing its business in collaboration with a soft drinks company of France. Jay's friend, Swami, a teacher of Business Studies in a reputed college was discussing the 'Marketing' chapter with his students. He wanted clarity from Jay about the factors which affect the marketing decisions. Jay explained that there were a large number of factors affecting marketing decisions which may be divided into two categories : (i) controllable factors, and (ii) non-controllable factors.
Jay further explained that controllable factors became marketing tools that can be constantly shaped and reshaped by marketing managers, to achieve marketing success.
Identify and explain the set of marketing tools that can be constantly shaped and reshaped by marketing managers.

19. भर्ती के आन्तरिक स्रोतों के किन्हीं चार लाभों का उल्लेख कीजिए । *4*

अथवा

भर्ती के आन्तरिक स्रोतों की किन्हीं चार सीमाओं का उल्लेख कीजिए । *4*

State any four benefits of internal sources of recruitment.

OR

State any four limitations of internal sources of recruitment.

खण्ड द

SECTION D

20. 'वैज्ञानिक प्रबन्ध का अर्थ है सही रूप से यह जानना कि आप श्रमिकों से क्या कराना चाहते हैं और यह देखना कि वे उसे सर्वश्रेष्ठ एवं किफ़ायती ढंग से करें ।' टेलर ने वैज्ञानिक प्रबन्ध के सिद्धांतों को प्रयोग में लाने के लिए विभिन्न तकनीकें विकसित कीं और बैथलम स्टील कम्पनी में, जहाँ वह कार्य करता था, उत्पादकता को तीन गुना बढ़ाने में सफल हुआ । विभिन्न तकनीकों में एक तकनीक नियुक्त किए जाने वाले कर्मचारियों की संख्या निर्धारित करती है; उपयुक्त प्रेरक योजनाएँ बनाती है तथा श्रम लागत का निर्धारण करती है । एक अन्य तकनीक उन कर्मचारियों की पहचान करती है जो एक दिन के उचित कार्य का निष्पादन/कार्य से अधिक उत्पादन करने के योग्य हैं तथा जो इस धारणा पर आधारित है कि कार्यकुशलता प्रबन्धकों एवं श्रमिकों दोनों के संयुक्त प्रयत्नों का परिणाम है ।

उपर्युक्त अनुच्छेद से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए वैज्ञानिक प्रबन्ध की दो तकनीकों को पहचानिए एवं समझाइए । *5*

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

'Scientific Management means knowing exactly what you want men to do and seeing that they do it in the best and the cheapest way.' Taylor developed various techniques for application of Scientific Management principles and was able to achieve a three-fold increase in productivity in Bethlehem Steel Company, where he worked. One of the techniques helps to determine the number of workers to be employed; frame suitable incentive schemes and determine labour costs. Another technique recognises those workers who are able to accomplish/exceed the fair day's work and is based on the premise that efficiency is the result of the joint efforts of the managers and the workers.

Quoting the lines from the above paragraph, identify and explain the two techniques of Scientific Management.

21. माटा ऑटो लिमिटेड विभिन्न प्रकार के वाणिज्यिक वाहनों के निर्माता हैं । पिछले वर्ष के दौरान इसकी बिक्री दो सौ करोड़ रुपए थी । चालू वर्ष में कम्पनी ने बिक्री को 20% से बढ़ाने का निर्णय लिया है । इसके लिए आंतरिक तथा बाह्य अंकेक्षण किए गए हैं । आंतरिक अंकेक्षण के माध्यम से इन्होंने व्यवसाय के सभी विभागों की सफलताओं एवं कमज़ोरियों का विश्लेषण किया । बाह्य अंकेक्षण का केन्द्र-बिन्दु निरंतर बदलते हुए पर्यावरण के सुअवसर एवं ख़तरे थे । अतः, व्यावसायिक पर्यावरण को ध्यान में रखते हुए एक विस्तृत योजना तैयार की गई तथा लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए आवश्यक संसाधनों को आबंटित किया गया । कम्पनी ने सम्पूर्ण देश के अपने कार्यालयों में योजना का पालन करने के निर्देश दिए । बिक्री में निरंतर वृद्धि को प्राप्त करने के लिए प्रभावपूर्ण योजनाओं को विकसित करने की कम्पनी की प्रतिबद्धता ने पिछले एक दशक में इसके निरंतर विकास को आश्वस्त किया है ।

उपर्युक्त चर्चित योजना के दो प्रकारों को पहचानिए एवं समझाइए । *5*

Matta Auto Ltd. is manufacturing different types of commercial vehicles. Their sales were rupees two hundred crores in the previous year. The company decided to increase sales by 20% during the current year. It conducted internal as well as external audits for the same. Through internal audit, they analysed the strengths and weaknesses of the business across all departments. External audit focused on the opportunities and the threats in the constantly changing business environment. Thus, a comprehensive plan was prepared taking into consideration the business environment and the necessary resources were allocated to achieve the target. The company directed its offices throughout the country to follow the plan. The company's commitment to develop effective plans to achieve a consistent increase in sales has ensured its continual growth over the past one decade.

Identify and explain the two types of plans discussed above.

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

22. प्रबन्ध के एक कार्य के रूप में 'निर्देशन' को परिभाषित कीजिए । इसकी विशेषताओं को समझाइए । *5*

अथवा

'प्रशिक्षण' को परिभाषित कीजिए । प्रशिक्षण की निम्नलिखित विधियों को समझाइए :

(i) आरम्भिक (इंडक्शन) प्रशिक्षण;

(ii) प्रकोष्ठ प्रशिक्षण;

(iii) प्रशिक्षणार्थी प्रशिक्षण; तथा

(iv) प्रशिक्षुता (इंटर्नशिप) प्रशिक्षण । *5*

Define 'Directing' as a function of management. Explain its features.

OR

Define 'Training'. Explain the following methods of training :

(i) Induction Training;

(ii) Vestibule Training;

(iii) Apprenticeship Training; and

(iv) Internship Training.

खण्ड य

SECTION E

23. चिन्तामणि 'ग्लोबल इंडिया लिमिटेड' एक स्टील निर्माणी एवं निर्यातक कम्पनी का उत्पादन प्रबन्धक है । वर्ष 2017 – 2018 के दौरान, कम्पनी अपने उत्पादन लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर सकी । कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी ने विशेषज्ञों की एक समिति बनाई जो कारणों का पता लगा सके और भविष्य में उत्पादन लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए अपने सुझाव दे सके । कम्पनी ने उत्पादन सम्बन्धी रिकॉर्डों का विश्लेषण किया और पाया कि यहाँ सम्प्रेषण के कारण समस्याएँ थीं । 'ग्लोबल इंडिया लिमिटेड' के नियम बहुत ही सख्त थे तथा वे केवल स्वीकृत शृंखला द्वारा ही सम्प्रेषण पर बल देते थे जिससे कार्य में देरी होती थी । कम्पनी के बहुत से प्रबन्धकीय स्तर थे, जिसके परिणामस्वरूप पुन: देरी होती थी और अशुद्ध सूचना हस्तान्तरित होती थी ।

साथ ही उत्पादन प्रबन्धक, चिन्तामणि, ऐसी आवाज़ का उपयोग करता था कि उससे अधिकांशत: कर्मचारियों के मनोभावों को ठेस पहुँचती थी । चिन्तामणि और कर्मचारी दोनों एक-दूसरे में विश्वास भी नहीं रखते थे, अत: एक-दूसरे के संदेशों को उसके मूल रूप में नहीं समझ पाते थे ।

(क) उपर्युक्त चर्चित सम्प्रेषण बाधाओं के प्रकार को पहचानिए एवं उनका अर्थ दीजिए ।

(ख) उपर्युक्त से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए, भाग (क) में पहचाने गए प्रत्येक प्रकार के अन्तर्गत दो सम्प्रेषण बाधाओं का उल्लेख कीजिए, जिसके कारण 'ग्लोबल इंडिया लिमिटेड' अपने उत्पादन लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर सकी ।

(ग) ऐसे किन्हीं दो सुझावों का उल्लेख कीजिए जो समिति द्वारा सम्प्रेषण की प्रभाविकता को सुधारने के लिए दिए गए हों । *6*

downloaded from StudentSuvidha.com

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

Chintamani is the Production Manager of 'Global India Ltd.' manufacturing and exporting steel. During the year 2017 – 18, the company could not meet its production targets. The Chief Executive Officer of the company constituted a committee of experts to find out the reasons and give its recommendation so that the production target could be met in the future. The company analysed the production related records and found out that there were problems due to communication. 'Global India Ltd.' had rigid rules and would insist on communication through prescribed channels, which led to delays. The company also had a number of managerial levels causing further delay and distorted communication.

Moreover, the Production Manager, Chintamani, was using a tone that quite often offended the sentiments of the workers. Also, Chintamani and the workers did not believe in each other and so could not understand each other's messages in the original sense.

(a) Identify and give the meaning of the types of communication barriers discussed above.

(b) Quoting lines from the above, state two communication barriers under each of the types identified in part (a) because of which 'Global India Ltd.' could not meet its production targets.

(c) State any two recommendations that might have been given by the committee to improve communication effectiveness.

StudentSuvidha.com downloaded from

24. 'मोनिशा कन्सयूमर गुड्स' 46 स्टोरों के तंत्र के साथ मुख्यत: मुम्बई, दिल्ली एवं पुणे में उपभोक्ता वस्तुओं की एक अग्रणी शृंखला है । इसे 1987 में मोनिशा गुप्ता द्वारा प्रारंभ किया गया था । इसका मुम्बई, दिल्ली एवं पुणे में एक बड़ा बाज़ार अंश है । विस्तार के सुअवसरों को देखते हुए इसने यह निर्णय लिया कि वे केरल में एक नई शाखा खोलेंगे । इसे यह भी निर्णय लेना है कि वह कौन-से नए संसाधनों में निवेश करे ताकि वह अपने निवेशकों के लिए उच्चतम संभावित प्रतिफल अर्जित कर सके । एक बार जब कम्पनी को यह विश्वास हो जाएगा कि वह अधिक आगम एवं लाभ उत्पन्न कर सकती है, तो उसे यह निर्णय भी लेना है कि इस परियोजना के लिए कोष कहाँ से प्राप्त किए जाएँगे । वित्तीय प्रबन्धक, अतुल को कहा गया कि वह परियोजना के लिए कोष प्राप्त करने हेतु विभिन्न स्रोतों के बीच प्रभावशाली संतुलन बनाए ताकि एक अनुकूलतम पूँजी ढाँचे को प्राप्त किया जा सके और अंशधारियों की धनसंपदा को बढ़ाया जा सके । अतुल ने कम्पनी की रोकड़ प्रवाह स्थिति का मूल्यांकन करने के पश्चात् वित्त के विभिन्न स्रोतों की लागत का मूल्यांकन किया तथा प्रत्येक स्रोत से सम्बन्धित जोखिम एवं कोष एकत्रित करने की लागत की तुलना की ।

(क) उपर्युक्त स्थिति में चर्चित दो वित्तीय निर्णयों का उल्लेख कीजिए ।

(ख) प्रत्येक निर्णय को प्रभावित करने वाले ऐसे किन्हीं दो-दो घटकों को समझाइए जिन पर अभी भी वित्त प्रबन्धक को ध्यान देना है । *6*

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

'Monisha Consumer Goods' is a leading consumer goods chain with a network of 46 stores primarily across Mumbai, Delhi and Pune. It was started by Monisha Gupta in 1987. It has a large market share in Mumbai, Delhi and Pune. Looking for an opportunity to expand, it has decided to open a new branch in Kerala. It has to decide on what new resources it will invest in so that it is able to earn the highest possible return for its investors. Once the company believes that it will be able to generate higher revenues and profits, it also has to decide on how this project will get funded. The finance manager, Atul was told to have an optimal capital structure by striking a balance between various sources of getting the project funded so as to increase shareholders' wealth. Atul, after assessing the cash flow position of the company, evaluated the cost of different sources of finance and compared the risk associated with each source as well as the cost of raising funds.

(a) State the two financial decisions discussed in the above situation.

(b) Explain any two factors affecting each of the decisions that still have to be considered by the finance manager.

25. प्रबन्ध के निम्नलिखित सिद्धांतों को समझाइए : *6*

(i) कार्य विभाजन;

(ii) निर्देश की एकता; तथा

(iii) सोपान श्रृंखला ।

अथवा

प्रबन्ध के निम्नलिखित वैज्ञानिक सिद्धांतों को समझाइए : *6*

(i) विज्ञान पद्धति, न कि अंगूठा टेक नियम;

(ii) सहयोग, न कि टकराव; तथा

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

Explain the following principles of management :

(i) Division of work;

(ii) Unity of command; and

(iii) Scalar chain.

OR

Explain the following scientific principles of management :

(i) Science, Not Rule of Thumb;

(ii) Harmony, Not Discord; and

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

downloaded from StudentSuvidha.com

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com