SET – 3

Series : BVM/1

कोड नं.
Code No. 66/1/3

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 घंटे — *अधिकतम अंक : 80*
Time allowed : 3 hours — *Maximum Marks : 80*

सामान्य निर्देश :

(i) इस प्रश्नपत्र में पाँच खण्ड हैं – अ, ब, स, द और य ।

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

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

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

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

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

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

Download all NOTES and PAPERS at 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. Answer 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 in* ***50*** *to* ***75*** *words.*

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

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

(vi) *Section – E contains questions* ***23*** *to* ***25*** *carrying* ***six*** *marks each. Answer to these questions may be 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.*

खण्ड 'अ'

Section – A

1. भारतीय फैशन तकनीकी संस्थान से फैशन डिज़ाइनिंग का कोर्स पूरा करने के पश्चात् वर्षा जैन ने डिज़ाइनर कपड़ों के उपक्रम में प्रवेश करने की योजना बनाई । उसे अपने लक्षित ग्राहकों, उपयोग की जाने वाली विपणन शृंखला, मूल्य-निर्धारण नीति इत्यादि के बारे में निर्णय लेने थे ।

योजना के उस प्रकार को पहचानिए जिसे वर्षा जैन दीर्घ काल में अपने संगठन को दिशा प्रदान करने तथा उसकी व्यापकता निर्धारण करने के लिए विकसित करना चाहती है । **1**

Varsha Jain after completing her fashion designing course from Indian Institute of Fashion Technology planned to enter into designer clothing venture. She had to address issues like her target customers, channel of distribution to be used, pricing policy etc. Identify the type of plan that Varsha Jain needs to develop to provide direction and scope to her organization in the long run.

downloaded from StudentSuvidha.com

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

2. भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड के किन्हीं दो 'विकासीय कार्यों' का उल्लेख कीजिए। 1

अथवा

वित्तीय बाज़ार के 'आबंटीय कार्य' का क्या अर्थ है ?

State any two 'Developmental Functions' of Securities and Exchange Board of India.

OR

What is meant by 'Allocative Function' of Financial Markets ?

3. बीना बाज़ार में उपलब्ध एक प्रमुख डिटर्जेंट 'क्लीन' का उपयोग कर रही थी। टेलीविज़न पर विभिन्न विज्ञापनों को देखकर उसने एक नए ब्रान्ड के डिटर्जेंट को उपयोग करने का निर्णय लिया। जब वह उसे खरीदने के लिए पास के स्टोर पर गई तो उसने अन्य उत्पादकों के डिटर्जेंट देखे जो सफ़ेदी तथा दाग-धब्बे मिटाने की क्षमता सम्बन्धी मिलते-जुलते दावे कर रहे थे। अत: वह यह निर्णय नहीं ले सकी कि कौन सा डिटर्जेंट क्रय करे।

विज्ञापन के विरुद्ध उस आपत्ति का नाम बताइए जिसका वर्णन उपरोक्त स्थिति में किया गया है। 1

Beena has been using 'Klean', a famous detergent available in the market. On watching numerous advertisements in the television, she decided to try a new brand of detergent. When she went to the near-by store to purchase the same, she saw detergents of other producers making similar claims of whiteness and stain removing abilities. Hence she could not make up her mind as which detergent to purchase.

Name the objection of advertising being discussed in this case.

4. विपणन मिश्र के एक घटक के रूप में 'भौतिक वितरण' का अर्थ दीजिए। 1

अथवा

'विपणन प्रबन्ध' का क्या अर्थ है ?

Give the meaning of 'Physical Distribution' as an element of Marketing Mix.

OR

What is meant by 'Marketing Management' ?

downloaded from StudentSuvidha.com

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

5. ‘कार्य शक्ति विश्लेषण’ को परिभाषित कीजिए । 1

अथवा

‘चयन’ को परिभाषित कीजिए ।

Define ‘Workforce Analysis’.

OR

Define ‘Selection’.

6. एपलाएन्सस इंडिया लिमिटेड 1987 से घरेलू उपकरणों के निर्माण एवं वितरण में संलग्न है । चूंकि कम्पनी अच्छी गुणवत्ता वाले उपकरणों का उत्पादन कर रही है अत: बाजार में इनका अच्छा नाम है । विशिष्टीकरण को प्राप्त करने के लिए इस कम्पनी में निर्माण, वित्त, विक्रय, रख-रखाव सेवाओं तथा तकनीकी सेवाओं के लिए अलग-अलग विभाग हैं । चूंकि कम्पनी का प्रचालन क्षेत्र बढ़ गया है तथा ग्राहक अधिक माँग करने लगे हैं अत: कम्पनी ने निर्णय लिया है कि पर्यावरण की बदलती हुई आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए विद्यमान प्रबन्ध के सिद्धान्त को संशोधित करना होगा ।

प्रबन्ध के उस सामान्य सिद्धान्त का उल्लेख कीजिए जिसे कम्पनी बदलती हुई जरूरतों के लिए संशोधित करना चाहती है । 1

Appliances India Ltd. is engaged in manufacturing and distribution of home appliances since 1987. It has a good name in the market as the company is producing good quality appliances. It has separate departments for manufacturing, finance, sales, maintenance services and technical services to achieve specialization.

Since the areas of operations of the company have increased and customers have become more demanding, the company decided to modify the existing principle of management to meet the changing requirements of the environment.

State the general principle of management which the company wants to modify to meet the changing requirements.

7. वित्तीय बाज़ार किस प्रकार वित्तीय परिसम्पत्तियों के मूल्य-खोज को सुसाध्य बनाता है ? 1

How does Financial Market facilitate ‘Price Discovery’ of financial assets ?

downloaded from StudentSuvidha.com

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

8. ललित ग्रुप ऑफ कम्पनीस् के चेयरमैन, बीरु नन्दन ने विभिन्न विषयों में स्नातक एवं स्नातकोत्तर पाठ्यक्रमों के लिए बीरु विश्वविद्यालय बनाया । ललित पॉवर लिमिटेड के सूचना तकनीकी विभाग में साइबर सुरक्षा से सम्बन्धित कुछ रिक्तियाँ थीं । कम्पनी के मानव संसाधन विभाग ने इसके लिए 'बीरु विश्वविद्यालय' से नए इंजीनियरिंग स्नातकों को भर्ती करने का निर्णय लिया ।

भर्ती के स्रोत के प्रकार को पहचानिए । **1**

Biru Nandan, Chairman of Lalit group of companies founded 'Biru University' for undergraduate and postgraduate courses in diverse disciplines. The Information Technology department of the 'Lalit Power Ltd., had few vacancies related to Cyber Security. The Human Resource Department of the Company decided to recruit fresh engineering graduates from 'Biru University' for the same. Identify the type of source of recruitment.

खण्ड 'ब'

Section – B

9. मीता का बीकानेर में 'स्मार्ट फ्लेवर्स' नाम से आइस्क्रीम का एक सफल व्यवसाय है । उसकी आइस्क्रीम बहुत ही स्वादिष्ट है । वह आइस्क्रीम का उत्पादन ताज़े दूध से करती है तथा उसके द्वारा उत्पादित आइस्क्रीम विभिन्न प्रकार के फ्लेवर्स तथा पैकेटों में उपलब्ध हैं । यह सुनिश्चित करने के लिए कि ग्राहक क्रय के लिए वापिस आयेंगे उसने व्यवसाय के व्यवहार्य उद्देश्य निर्धारित किए हैं तथा उनको ध्यान में रखते हुए वह कार्य करती हैं ।

अवसरों की पहचान में पहल का लाभ उठाने के कारण उसका व्यवसाय अच्छा चल रहा था । अधिक लाभ अर्जित करने के लिए उसने लागतों में कटौती आरंभ की । इससे कभी-कभी वितरण में देरी होती थी तथा आइसक्रीम बाज़ार में समय पर नहीं पहुँच पाती थी । समयोपरान्त, उसकी आइसक्रीम की माँग घट गई और इसके कारण प्रतियोगितों ने बाज़ार में प्रवेश कर लिया । उसने अपने बाज़ार भाग का कुछ अंश प्रतियोगियों के लिए खो दिया ।

गर्मी के मौसम के प्रारंभ में विशिष्ट अवसरों के लिए उसे विभिन्न फ्लेवर्स के 4,000 आइसक्रीम पैकेटों की आपूर्ति एक के बाद एक करने का आदेश प्राप्त हुआ । यह सुनिश्चित करने के लिए कि कार्य समय पर पूर्ण हो तथा आदेशों का वितरण समय पर हो उसने अतिरिक्त कामगारों की नियुक्ति की । इस प्रकार वह समय पर उत्पादन तथा आइसक्रीम के पैकेटों का वितरण करने में सफल हुई, परन्तु अधिक उत्पादन लागत पर ।

गतिविधियों को पूर्ण करते समय तथा लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए दिए गए कार्यों को पूरा करते हुए, मीता ने अनुभव किया कि वह प्रबन्ध के एक महत्त्वपूर्ण पक्ष की ओर ध्यान नहीं दे रही है ।

मीता द्वारा ध्यान न दिए जाने वाले प्रबन्ध पक्ष को पहचानिए । साथ ही एक उदाहरण की सहायता से उसे समझाइए । **3**

downloaded from StudentSuvidha.com

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

Mita has a successful ice cream business at Bikaner, namely 'Smartflavours'. Her ice creams are utterly delicious. She makes ice creams from fresh milk and the same are available in a wide range of flavours and packs. She sets viable business objectives and works with the same in mind in order to ensure that the customers will come back for purchasing.
Having the first mover advantage, her business was doing well. To earn higher profits, she started cutting costs. This would sometimes lead to delay in delivery and the ice cream was not reaching the market in time. Over a period of time, the demand for her ice cream declined and because of it the competitors entered the market. She lost some of her market share to competitors.
At the beginning of summer season, she got back to back orders for supply of 4,000 ice cream packs of different flavours for special occasions. To ensure that the task was completed and orders delivered in time she hired additional workers. She was, thus able to produce and deliver the ice cream packs but at a high production cost. While completing activities and finishing the given task for achieving goals, Mita realized that she was ignoring one of the important aspects of management.
Identify the aspects of management that has been ignored by Mita. Also explain the same with the help of an example.

10. 'कार्य-समृद्धि' तथा 'कर्मचारी भागीदारी' का गैर-वित्तीय प्रेरकों के रूप में उल्लेख कीजिए । यह कर्मचारियों को अभिप्रेरित कैसे करते हैं ? **3**

State 'Job Enrichment' and 'Employee Participation' as non-financial incentives. How do they motivate employees ?

11. वित्तीय प्रबन्ध का अर्थ दीजिए । इसके मुख्य उद्देश्य का उल्लेख कीजिए । **3**

अथवा

वित्तीय नियोजन के महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए ।

Give the meaning of Financial Management. State its main objective.

OR

State any three points of importance of financial planning.

12. 'समन्वय प्रबन्ध का सार हैं ।' समझाइए । **3**

अथवा

"कला ज्ञान के व्यक्तिगत उपयोग से सम्बन्धित है ।" इस कथन के संदर्भ में प्रबन्ध की सभी विशेषताओं की कला के साथ तुलना कीजिए तथा सिद्ध कीजिए कि यह कला है ।

'Co-ordination is the essence of management.' Explain.

OR

'Art is concerned with personal application of knowledge.' In the light of this statement compare all the features of management with art and prove that it is an art.

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

13. लक्षित बाज़ार की पहचान तथा उस बाज़ार में उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं एवं इच्छाओं को समझने के पश्चात् जेटीएम लिमिटेड ने 'बडीलाइन' ब्रान्ड नाम जिसमें अभ्यास पुस्तिकाएँ तथा व्यापक स्टेशनरी का सामान जैसे बॉल पेन, जैल पेन तथा ज्यामिति बॉक्स इत्यादि सम्मिलित थे, बाज़ार में उतारा । उनके सभी उत्पाद अच्छी गुणवत्ता वाले तथा पर्यावरणी हितैषी थे, लेकिन महँगे थे । वे अपने उत्पादों को अपने प्रतियोगियों से भिन्न चाहते थे । ब्रान्ड नाम को बनाने में उन्होंने बहुत अधिक प्रयास, समय एवं धन लगाया, क्योंकि वे जानते थे कि एक ब्रान्ड नाम के बिना वे केवल जातिगत उत्पादों के लिए जागरूकता उत्पन्न कर सकते हैं लेकिन कभी भी उन उत्पादों की बिक्री के बारे में आश्वस्त नहीं हो सकते । कम्पनी को उसके प्रयासों का परिणाम मिला तथा उत्पादों की माँग बढ़नी शुरू हो गई । ग्राहकों को ब्रान्ड पसंद आया तथा वे उसके आदी हो गए । उन्हें अधिक मूल्य भुगतान करने की परवाह नहीं थी । समय-बीतने के साथ-साथ, इसकी गुणवत्ता के कारण 'बडीलाइन' ब्राण्ड को खरीदना एक प्रतिष्ठा-प्रतीक बन गया । उपभोक्ता इसका प्रयोग करने में गर्व महसूस करते थे । **3**

(i) जे टी एम लिमिटेड द्वारा अनुपालित किये जाने वाले विपणन प्रबन्ध दर्शन को पहचानिए ।

(ii) उपरोक्त स्थिति में प्रकाशित विपणन कर्ताओं को ब्रान्डिंग के लाभ समझाइए ।

JTM Ltd. launched 'Buddyline', an exercise book and comprehensive stationery brand name comprising of ball pens, gel pens and geometry boxes after identifying the target market and understanding the needs and wants of the consumers of that market. All their products were of good quality and eco-friendly but expensive. They wanted to distinguish their products from that of their competitors. They spent lot of efforts, time and money in creating the brand name, as they knew that without a brand name, they can only create awareness for the generic products and can never be sure of the sale of their products. The effort paid off and the demand for the products started growing. The customers liked the brand and became habitual to it. They did not mind paying a higher price. Over a period of time, it became a status symbol to buy 'Buddyline' brand because of its quality. The consumers felt pride in using them.

(i) Identify the marketing management philosophy followed by JTM Ltd.

(ii) Explain the advantages of branding to the marketeers highlighted in the above case.

downloaded from StudentSuvidha.com

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

खण्ड 'स'

Section – C

14. एक उत्पाद का मूल्य बहुत से कारकों से प्रभावित होता है । ऐसे किन्हीं चार कारकों को समझाइए । **4**

अथवा

विपणन दर्शन की 'उत्पाद' एवं 'उत्पादन' अवधारणा में निम्न आधारों पर अन्तर्भेद कीजिए :

(i) प्रारंभ बिंदु

(ii) मुख्य केन्द्र बिंदु

(iii) साधन

(iv) समाप्ति

Price of a product is influenced by many factors. Explain any four such factors.

OR

Distinguish between 'Product' and 'Production' concepts of marketing philosophies on the following bases :

(i) Starting Point ;

(ii) Main Focus ;

(iii) Means ;

(iv) Ends.

downloaded from StudentSuvidha.com

15. महेन्द्र एग्रो लिमिटेड ने घातक एवं रासायनिक-खादमुक्त सब्जियों के वितरण के लिए एक नया उपक्रम प्रारंभ किया । उन्होंने इस प्रकार की सब्जियों के प्रति उपभोक्ताओं की प्राथमिकताओं को जानने के लिए एक सर्वेक्षण किया । उन्होंने पाया कि अधिकांश उपभोक्ता सब्जियाँ उगाने में उपयोग किए जाने वाले घातक रसायनों के बारे में चिन्तित हैं । उन्होंने पाया कि 90% परिवार इनके विकल्पों की खोज़ में हैं । कम्पनी ने कृषकों द्वारा सब्जियाँ उगाने की कार्यविधि को निर्धारित करने के लिए कृषि विशेषज्ञों के एक समूह से सम्पर्क किया है । उन्होंने यह निर्णय लिया कि नई नवप्रवर्तन विधियों द्वारा रसायन-मुक्त सब्जियाँ उगाने के लिए कृषिकों को प्रशिक्षण दिया जाए । विशेषज्ञों ने मिट्टी प्रबन्ध तकनीकों का भी सुझाव दिया जिसके माध्यम से कृषक बहुतायत में तथा स्थायी पैदावार कर पायेंगे ।

उपरोक्त अनुच्छेद में प्रकाशित व्यावसायिक पर्यावरण के दो आयामों को पहचानिए एवं समझाइए । **4**

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

Mahinder Agro Ltd. started a new venture for distribution of harmful and chemical fertilizers free vegetables. They conducted a survey to find out consumer preferences for such vegetables.

They found that most of the consumers were concerned about the harmful chemicals being used in growing the vegetables. They found that 90% of the households were searching for its alternatives. The company contacted a group of agriculture experts to lay down the procedure for growing the vegetables by the farmers. They decided to train the farmers in new technology to grow chemical free vegetables according to new innovative methods. The experts also suggested soil management techniques through which farmers would be able to create an abundant and lasting harvest.

Identify and explain the two dimensions of business environment highlighted in the above para.

16. मेगा लिमिटेड प्रतिवर्ष मार्च के महीने में एक वार्षिक प्रबन्धन कार्यक्रम आयोजित करती है जिसमें उच्च प्रबन्धकीय कार्यकर्त्ता भविष्य की घटनाओं का कुशलतापूर्वक सामना करने के लिए भविष्य के विश्लेषण एवं भविष्यवाणी द्वारा अगले वर्ष के लिए योजनाएँ बनाते हैं। वैज्ञानिक गणनाओं का प्रयोग करके, तथ्यों की पूर्णतया जाँच की जाती है क्योंकि वे संगठन को मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए उत्तरदायी होते हैं। पेशेवर विशेषज्ञों के साथ विचार-विमर्श करने के पश्चात विस्तृत योजनाएँ तैयार की जाती हैं। योजना की व्यवहार्यता को जानने के लिए प्रारम्भिक जाँच पड़ताल भी की जाती है। चूँकि यह एक बौद्धिक गतिविधि है जिसमें बुद्धिमान कल्पनाशक्ति तथा विवेकपूर्ण निर्णयन की आवश्यकता होती है, अत: यह मुख्यत: उच्च प्रबन्ध द्वारा सम्पन्न की जाती है। सामान्यत: शेष सदस्य केवल योजनाओं को क्रियान्वित करते हैं। मध्य स्तरीय प्रबन्धकों को योजनाओं से विचलित होने का न तो अधिकार होता है और न ही उन्हें अपनी ओर से कोई कार्य करने की अनुमति होती है। उच्च प्रबन्ध यह सुनिश्चित करता है कि योजनाओं को बनाने में होने वाले व्यय उनसे उत्पन्न लाभों के लिए न्यायसंगत हैं।

उपरोक्त में वर्णित नियोजन की किन्हीं दो सीमाओं तथा किन्हीं दो विशेषताओं का उल्लेख कीजिए। **4**

Mega Ltd. holds an Annual Management Programme every year in the month of March in which the top managerial personnel formulate plans for the next year by analyzing and predicting the future to meet future events effectively.

As they are responsible for providing direction to the organization, facts are thoroughly checked using scientific calculations. Detailed plans are prepared after discussion with professional experts. Preliminary investigations are also undertaken to find out the viability of the plan. Since it is an intellectual activity requiring intelligent imagination and sound judgement so it is mainly done by the top management. Usually rest of the members just implement the plans. Middle level managers are neither allowed to deviate from the plans nor are they permitted to act on their own. The top management ensures that the expenses incurred in formulating the plans justify the benefits derived from them.

State any two limitations and any two features of planning discussed above.

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

17. विनबर लिमिटेड ने हिमाचल प्रदेश के भिवाड़ी में बिजली के गीज़रों का निर्माण करने तथा देशभर के व्यापारियों को इसकी आपूर्ति करने के लिए एक निर्माणी इकाई स्थापित की है । उनका उत्पादन लक्ष्य प्रति सप्ताह 500 गीज़र्स था । प्रबन्धकों द्वारा यह निर्णय लिया गया कि 10 इकाइयों तक का उत्पादन विचलन मान्य होगा । प्रथम सप्ताह के अंत में उत्पादन 450 गीज़र्स था । अगले सप्ताह उत्पादन बड़कर 470 गीजर्स हो गया । एक सप्ताह पश्चात उत्पादन 460 गीजर्स था । जाँच पड़ताल पर ज्ञात हुआ कि बिज़ली की अनियमित आपूर्ति के कारण उत्पादन में उतार-चढ़ाव हो रहा था । **4**

(अ) उपरोक्त अनुच्छेद में प्रबन्ध के एक कार्य की प्रक्रिया के कुछ चरणों की चर्चा की गयी है । उन चरणों को समझाइए ।

(ब) साथ ही उन चरणों का भी उल्लेख कीजिए जिनकी चर्चा उपरोक्त अनुच्छेद में नहीं की गई है ।

Vinber Ltd. set up a manufacturing unit at Bhiwadi in Himachal Pradesh to manufacture electric geysers and supply them to dealers all over the country. Their production target was 500 geysers per week. It was decided by the management that variation in production upto 10 units would be acceptable.

At the end of the first week, the production was 450 geysers. The next week, production increased to 470 geysers. A week later, production was 460 geysers. On investigation, it was found that fluctuation in production was due to irregular supply of electricity.

(a) The above para discusses some of the steps in the process of one of the functions of management. Explain these steps.

(b) Also, state the step(s) that have not been discussed in the above para.

downloaded from StudentSuvidha.com

18. 'विकेन्द्रीयकरण' का क्या अर्थ है ? किसी संगठन में विकेन्द्रीयकरण के महत्त्व पर प्रकाश डालने वाले किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए । **4**

अथवा

'औपचारिक संगठन' का अर्थ दीजिए । इसके किन्हीं तीन लाभों का उल्लेख कीजिए ।

What is meant by 'Decentralisation' ? State any three points that highlight the importance of decentralization in an organization.

OR

Give the meaning of 'Formal Organisation'. State it's any three advantages.

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

19. स्टॉक एक्सचेंज प्रतिभूति बाज़ार में एक नियामक के रूप में कार्य करता है । यह एक ऐसे सतत बाज़ार का सृजन करता है जहाँ प्रतिभूतियों को खरीदा व बेचा जाता है । यह विनियोगकर्त्ताओं को विनिवेश तथा पुनःनिवेश के अवसर प्रदान करता है । विनिवेश तथा पुनःनिवेश की इस प्रक्रिया के माध्यम से, बचतों को सर्वाधिक उत्पादक निवेश पथों में सरणित किया जाता है । यह सुनिश्चित करने के लिए कि निवेशक ज़नता बाज़ार में सुरक्षित एवं निष्पक्ष लेन-देन कर सके, शेयर बाज़ार की सदस्यता अच्छे ढंग से नियंत्रित की जाती है और इसके लेन-देन को विद्यमान कानूनी ढाँचे के अनुसार सुस्पष्टीकृत रूप से परिभाषित किया जाता है । यह नए निर्गमों को विनियमित करके, अच्छे व्यापार व्यवहारों तथा जनता को निवेश के बारे में शिक्षित करने हेतु प्रभावी कदमों को उठाकर विस्तृत स्वामित्व को सुनिश्चित करता है ।

उपरोक्त अनुच्छेद में स्टॉक एक्सचेंज द्वारा संपादित विभिन्न कार्यों का वर्णन किया गया है । उपरोक्त से पंक्तियों को उद्धृत करते हुए स्टॉक एक्सचेंज के किन्हीं चार कार्यों का वर्णन कीजिए । **4**

Stock exchange acts as a regulator of the securities market. It creates a continuous market where the securities are bought and sold. It gives investors the chance to disinvest and reinvest. Through this process of disinvestment and reinvestment, savings get channelized into their most productive investment avenues. To ensure that the investing public gets a safe and fair deal in the market, the membership of the stock exchange is well regulated and its dealings are well defined according to the existing legal framework. It also ensures wider share of ownership by regulating new issues, better trading practices and taking effective steps in educating the public about investments.

Various functions performed by the Stock Exchange are discussed in the above para. By quoting lines from the above para, state any four functions of stock exchange.

downloaded from
StudentSuvidha.com

खण्ड 'द'

Section – D

20. भारत में वोल्टेज़ उतार-चढ़ाव बहुत ही सामान्य तथा अधिक होता है । यह हमारे बिज़ली के उपकरणों जैसे टेलीविज़न, रेफ्रीजरेटर तथा एयर-कंडीशनर्स को नुकसान पहुँचाकर अधिकांशतः उनको पूर्ण रूप से क्षतिग्रस्त स्थिति में छोड़ता है । एन-गार्ड कम्पनी ने उत्तरी भारत के लिए जहाँ वोल्टेज़ उतार-चढ़ाव की सीमा 220 वोल्ट से 230 वोल्ट के बीच है, स्टेबलाइजर्स बनाने का निर्णय लिया । जब एक बार उत्तरी भारत की माँग को पूरा कर दिया गया, उन्होंने यह निर्णय लिया कि भारत के अन्य क्षेत्रों में भी वोल्टेज़ उतार-चढ़ाव की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए 90 वोल्ट से 260 वोल्ट तक के स्टेबलाइजर्स को बाज़ार में उतारा जाए । भारत के दक्षिण, पश्चिम व पूर्वी क्षेत्रों के लिए तीन अभियन्ताओं की नियुक्ति की गई क्योंकि इन तीनों क्षेत्रों में वोल्टेज़ अलग-अलग थी । यद्यपि सभी अभियन्ताओं को स्टेबलाइजर्स के निर्माण के लिए नियुक्त किया गया था लेकिन एक क्षेत्र से दूसरे क्षेत्र के उत्पाद में भिन्नता थी ।

(अ) एन-गार्ड कम्पनी के संगठनात्मक ढांचे को पहचानिए ।

(ब) उपरोक्त अनुच्छेद में पहचाने गए ढांचे के किन्हीं दो लाभों तथा दो सीमाओं का उल्लेख कीजिए । **5**

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

Voltage fluctuations have been common and quite high in India. They harm our electrical appliances like televisions, refrigerators and air conditioners, often leaving them in a permanently damaged condition. N-Guard Company decided to manufacture stabilizers for North India where the voltage fluctuation ranges from 220 V to 230 V. Once the demand for North India was taken care of, they decided to launch stabilizers of varying voltages from 90 V – 260 V for meeting the requirements of voltage fluctuations in other regions of India also. Three engineers were appointed for South, West and East regions of India, as the voltage was different in all the three regions. Though all the engineers were appointed to manufacture stabilizers but the product differed from region to region.

(a) Identify the organisational structure of N-Guard Company.

(b) State any two advantages and two limitations of the structure identified in the above para.

21. निशा सेठी एक प्रसिद्ध परामर्शदात्री कम्पनी के एल आई ग्लोबल सर्विसिज़ में मानव संसाधन प्रबन्धक के रूप में कार्य कर रही थी । उसके कार्य में कार्य-विवरण तैयार करना, भर्ती, पारिश्रमिक एवं अभिप्रेरक योजनाएँ विकसित करना तथा कामगारों के शिक्षण को सुविधाज़नक बनाना सम्मिलित था । उन्होंने अपने कामगारों के सतत शिक्षण के लिए संस्थानों के साथ गठबंधन किए हुए थे । जैसे-जैसे कार्य अधिक से अधिक जटिल हो रहे थे के एल आई ग्लोबल सर्विसेज़ अपने कामगारों को कार्य पूर्ण करने के आवश्यक कौशलों का शिक्षण देने के लिए अधिक मात्रा में धन विनियोजित कर रही थी ।

किन्हीं पाँच बिन्दुओं के द्वारा उल्लेख कीजिए कि यह विनियोग किस प्रकार संगठन के लिए लाभकारी होगा । **5**

Nisha Sethi was working as a Human Resource Manager in a famous consultancy firm, KLI Global Services. Her job included preparing job descriptions, recruitment, developing compensation and incentive plans and facilitating employee learning. They had entered into alliances with institutes to ensure continuous learning of their employees. With the jobs becoming more and more complex, KLI Global Services invested large amount of money in making the employees learn the skills necessary to complete the jobs.

State by giving any five points, how this investment is likely to benefit the organisation ?

downloaded from StudentSuvidha.com

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

22. वैज्ञानिक प्रबन्ध की निम्नलिखित तकनीकों को समझाइए :

(अ) गति अध्ययन, तथा

(ब) समय अध्ययन 5

अथवा

समझाइए कि प्रबन्ध के सिद्धान्त किस प्रकार प्रबन्धकों की सहायता करते हैं :

(i) वैज्ञानिक निर्णय लेने में, तथा

(ii) प्रबन्धकों को वास्तविक जगत की परिस्थितियों का उपयोगी ज्ञान प्रदान करने में ।

Explain the following techniques of scientific management :

(a) Motion Study ; and

(b) Time Study ;

OR

Explain how principles of management help the managers :

(i) in taking scientific decisions ; and

(ii) in providing the managers with useful insights into real world situations.

खण्ड 'य'

Section – E

23. वॉयस, एक महत्त्वपूर्ण उपभोक्ता संगठन है । इसने उपभोक्ताओं के लिए दिल्ली/राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र में दिसम्बर के महीने में कार्यशालाएँ आयोजित की, विषय था –

'जैविक खाद्य – खेत से प्लेट तक', ताकि जैविक खेती के महत्त्व के बारे में जागरूकता फैलाई जा सके तथा उपभोक्ताओं को परम्परागत खाद्य छोड़कर जिनमें रसायन तथा कीटनाशक सम्मिलित हैं, जैविक खाद्यों की ओर प्रेरित किया जा सके । किसान समुदाय से विशेषज्ञ प्रवक्ताओं ने खेती में कीटनाशकों के घातक प्रभावों तथा जैविक खाद्य के महत्त्व को समझाया । लोगों को सूचित किया गया कि संगठन नियमित रूप से नमूनों की जाँच करता है ताकि भारी धातुओं अथवा कीटनाशकों की उपस्थिति जैसी मिलावटों को पहचाना जा सके । लोगों में विभिन्न उत्पादों की गुणवत्ता के बारे में जागरूकता उत्पन्न करने के लिए परीक्षणों के परिणामों को इनकी मासिक पत्रिका 'कन्स्यूमर वॉयस' में प्रकाशित किया जाता है । यह उपभोक्ताओं को निवारण प्रदान करने के लिए सहायता एवं कानूनी सलाह भी प्रदान करती है ।

उपरोक्त अनुच्छेद से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण व संवर्धन के लिए 'कन्स्यूमर वॉयस' द्वारा निष्पादित किए जाने वाले कार्यों का उल्लेख कीजिए । 6

downloaded from StudentSuvidha.com

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

'VOICE' is an important consumer organization. It organized workshops in the months of December in Delhi/NCR for consumers. The theme was 'Organic Food – From Farm to Plate', to spread awareness on the importance of organic farming and to encourage consumers to switch from conventional food, that contains chemicals and pesticides to organic food. Expert speakers from farmers' community explained the harmful effects of usage of pesticides in farming and the importance of organic food. People were informed that the organization regularly tests samples to detect adulteration like presence of heavy metals or pesticides. The results of the tests are published in their monthly magazine 'Consumer Voice' to make people aware of quality of different products. It also provides aid and legal advice to the consumers in seeking a remedy.

State the functions performed by the Consumer Voice for the protection and promotion of consumer interest by quoting lines from the above para.

24. प्रताप सिंह, निसार एन्टरप्राइजेस के मुख्य प्रशासनिक अधिकारी हैं । यह ऑटोमोबाइल पुर्जों की एक निर्माणी कम्पनी है । उद्यम का कार्यकारी ढांचा है जिसमें प्रकृति में समान कार्यों को एक साथ समूहीकृत किया जाता है जैसे उत्पादन, वित्त, विपणन एवं मानव संसाधन । निसार एन्टरप्राइज़ेस की निर्माणी इकाई मानेसर में है । कारखाने में बहुत लम्बे समय से बहुत सी समस्याएँ महामारी की तरह फैली हुई थी जिनकी जानकारी उत्पादन प्रबन्धक वरुण शर्मा को थी । कामगारों में आन्तरिक भेदभाव थे । समय-समय पर प्रबन्धकों एवं कामगारों के बीच गलतफहमियाँ हो जाती थी । समस्याओं को ध्यान में रखते हुए वरुण शर्मा ने सियाराम सिंह की नियुक्ति की जिसे वास्तविक कार्य-शक्ति के साथ कार्य करने तथा मध्यमस्तरीय प्रबन्धकों के आदेशों को कर्मचारियों तक पहुँचाने का 14 वर्षों का अनुभव था । सियाराम सिंह ने वरुण शर्मा से मिलकर इस बात को समझा कि प्रबन्ध क्या चाहता है ? उसके पश्चात वह कर्मचारियों से मिला और उन्हें प्रबन्धकों के विचारों से अवगत किया । उसने कर्मचारियों को भी यह आश्वासन दिया कि वह उनकी समस्याओं से प्रबन्धकों को अवगत कराएगा । इस प्रकार उसने प्रबन्धकों एवं कर्मचारियों के बीच गलतफहमियों को दूर किया । उसने आन्तरिक मतभेदों को भी दूर किया और अपनी कार्यग्रहण तिथि के एक महीने के अंदर कर्मचारियों को मिलाने में सफल हो गया । प्रबन्धन द्वारा उसके कार्य को स्वीकृति मिली और उसे अच्छे निष्पादन के लिए वेतन में 10% वृद्धि के साथ एक प्रमाण-पत्र दिया गया ।

(i) सियाराम सिंह द्वारा कुछ कार्यों का निष्पादन किया गया जो उस पद के लिए निष्पादित किए जाने आवश्यक थे जिस पर वह कार्य कर रहा था । ऐसे अन्य पाँच कार्यों का उल्लेख कीजिए जिनके निष्पादन की अपेक्षा सियाराम सिंह से की जा सकती है ।

(ii) सियाराम सिंह को दिए गए अभिप्रेरकों के नाम बताइए । 6

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

Pratap Singh is the Chief Executive Officer of Nissar Enterprises. It is an automobile parts manufacturing company. The enterprise has a functional structure, in which jobs of similar nature have been grouped together as Production, Finance, Marketing and Human Resource. Nissar Enterprises has its manufacturing unit at Manesar. The factory has been plagued with many problems for a long time which was in the knowledge of the Production Manager, Varun Sharma. The workers had internal differences. Time and again, there were misunderstandings between the management and the workers. Keeping the problems in mind, Varun Sharma appointed, Siyaram Singh who had 14 years of experience of working with the actual work force and passing on instructions of the middle management to the workers.

Siyaram Singh met Varun Sharma to understand what the management wanted ?

Thereafter he met the workers and conveyed the ideas of management to them. He also promised the workers to convey their problems to the management. In this way, he cleared the misunderstanding between the management and the workers.

He also sorted out internal differences and was able to unite the workers within a month of his joining. His work was acknowledged by management and he was given a certificate of good performance along with 10% increase in salary.

(i) Siyaram Singh performed some of the functions which are required to be performed at the position he is working at. State any five other functions Siyaram Singh is expected to perform.

(ii) Name the incentives provided to Siyaram Singh.

25. 'एक उद्यम की कुल पूँजी लागत के निर्धारण तथा वित्तीय जोखिम विभिन्न कारकों पर निर्भर करता है ।' ऐसे किन्हीं छः कारकों को समझाइए । 6

अथवा

आप एक नव निर्मित निर्माणी कम्पनी के वित्तीय प्रबन्धक हैं । ऐसे किन्हीं छः कारकों को समझाइए जो कम्पनी की स्थायी पूँजी आवश्यकताओं का निर्धारण करते समय आप ध्यान में रखेंगे ।

'Determining the overall cost of capital and the financial risk of the enterprise depends upon various factors.' Explain any six such factors.

OR

You are the Finance Manager of a newly established manufacturing company. Explain any six factors that you will consider while determining the fixed capital requirements of the company.

downloaded from StudentSuvidha.com

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

downloaded from StudentSuvidha.com

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com