SET-1

Series BVM/2

कोड नं.
Code No. 66/2/1

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.

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. दास 'गैमट लिमिटेड' के प्रबन्ध निदेशक हैं जो विभिन्न प्रकार का पनीर बना रही है । उसके अधीन एक कुशल टीम काम कर रही है जिसमें उत्पादन प्रबन्धक – रजत, विपणन प्रबन्धक – विनय तथा वित्त प्रबन्धक – अदित हैं । वे दास द्वारा बनाई गई नीतियों को समझते हैं, उनका विश्लेषण करते हैं, इसे आश्वस्त करते हैं कि उनके विभाग में उपयुक्त मानव शक्ति हो, उन्हें आवश्यक कार्य दायित्व सौंपते हैं तथा इच्छित उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए उन्हें अभिप्रेरित करते हैं ।

उपर्युक्त उल्लिखित कार्यों के अतिरिक्त एक और कार्य का उल्लेख कीजिए जिसका निष्पादन इस टीम द्वारा उस स्तर पर किया जा सकता है, जिस पर यह कार्य कर रही है । *1*

Das is the Managing Director of 'Gamut Ltd.', manufacturing different varieties of cheese. He has an efficient team working under him consisting of Rajat – the Production manager, Vinay – the Marketing manager and Adit – the Finance manager. They understand and interpret the policies made by Das, ensure that their departments have adequate manpower, assign them the necessary duties and motivate them to achieve the desired objectives.

State one more function other than those mentioned above, that this team may perform at the level they are working.

2. 'प्रवाह' के आधार पर 'अधिकार' तथा 'उत्तरदायित्व' में अन्तर स्पष्ट कीजिए । *1*

अथवा

'अर्थ' के आधार पर 'उत्तरदायित्व' तथा 'उत्तरदेयता' में अन्तर स्पष्ट कीजिए । *1*

Differentiate between 'Authority' and 'Responsibility' on the basis of 'flow'.

OR

Distinguish between 'Responsibility' and 'Accountability' on the basis of 'meaning'.

downloaded from StudentSuvidha.com

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

3. 'नियम' का क्या अर्थ है ? *1*

अथवा

'संगठन' को परिभाषित कीजिए । *1*

What is meant by 'Rule' ?

OR

Define 'Organising'.

4. 'निर्देशन' की किन्हीं दो विशेषताओं का उल्लेख कीजिए । *1*

अथवा

'अपवाद द्वारा प्रबन्ध' का अर्थ दीजिए । *1*

State any two characteristics of 'Directing'.

OR

Give the meaning of 'Management by Exception'.

downloaded from StudentSuvidha.com

5. कमल एक लेपटॉप निर्माणी कम्पनी 'सोकिया लिमिटेड' की असेम्बली इकाई में टोली नायक के रूप में कार्य कर रहा है । वह दस प्रशिक्षित कामगारों का पर्यवेक्षण कार्य करता है, जो लेपटॉप की विभिन्न प्रकार की असेम्बली गतिविधियों का निष्पादन करते हैं । एक दिन जब वह कामगारों के कार्य का पर्यवेक्षण कर रहा था, उसने एक कामगार अशोक को कहा कि उसके कार्य में सुधार लाया जा सकता है । अशोक ने कमल की टिप्पणी को समझा कि उसका कार्य अच्छा नहीं था ।

इस स्थिति में प्रभावी संप्रेषण की बाधा के प्रकार की पहचान कीजिए । *1*

Kamal is working as a gang boss in the assembly unit of 'Sokia Ltd.', a laptop manufacturing company. He supervises the work of ten trained workers who perform the various activities related to the assembly of the laptops. One day when he was supervising the work of his workers, he told Ashok, a worker that his work could be improved. Ashok interpreted the comments of Kamal as that his work was not good.

Identify the type of barrier to effective communication in this case.

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

6. यह बाज़ार वित्तीय परिसम्पत्ति के क्रय एवं विक्रय में खरीदने और बेचने वाले दोनों ही के समय, प्रयास एवं धन को बचाता है जो उन्हें एक-दूसरे को खोजने पर खर्च करना पड़ता ।

बाज़ार का नाम दीजिए तथा यहाँ संदर्भित कार्य की पहचान कीजिए । *1*

This market helps to save time, effort and money that both buyers and sellers of a financial asset would have to otherwise spend to try and find each other.

Name the market and identify the function being referred to.

7. कुमार एक कम ईंधन उपयोग करने वाली तथा न्यूनतम प्रदूषण वाले नवीनतम मानदंडों वाली कार खरीदना चाहता था । उसने ऐसी कार प्रस्तावित करने वाला एक विज्ञापन देखा तथा उस कम्पनी के शोरूम में गया जहाँ कार प्रदर्शित की गई थी । बातचीत करते समय विपणन प्रबंधक ने बताया कि कम्पनी उधार सुविधाएँ, रखरखाव सेवाएँ तथा अन्य बहुत-सी प्रभावी सेवाएँ प्रदान कर रही है जिससे बार-बार क्रय करने तथा उत्पाद के ब्रान्ड के प्रति स्वामिभक्ति (ब्रांड निष्ठा) विकसित करने में अत्यधिक सहायता मिलती है ।

विपणन प्रबंध के उस कार्य की पहचान कीजिए जिसके विषय में विपणन प्रबंधक कुमार से चर्चा कर रहा था । *1*

Kumar wanted to purchase a fuel efficient car having the latest standards regarding minimisation of pollution. He saw an advertisement offering such a car and visited the showroom of the company wherein the car was displayed. In his discussion, the Marketing manager told him that the company is providing credit facilities, maintenance services and many other effective services which are helping in bringing repeat sales and developing brand loyalty.

Identify the marketing function which the Marketing manager was discussing with Kumar.

8. 'अल्ट्रा टेलीविजंस लिमिटेड' अपने 90" के टी.वी. सेट्स को 1 मार्च, 2019 से शुरू करके एक माह की अवधि के लिए ₹ 15,000 के डिस्काउंट पर बेचने का प्रस्ताव कर रही है ।

'अल्ट्रा टेलीविजंस लिमिटेड' द्वारा उपयोग की गई विक्रय प्रवर्तन गतिविधि की पहचान कीजिए । *1*

'Ultra Televisions Ltd.' is offering its 90" TV sets at a discount of ₹ 15,000 for a period of one month starting from 1st March, 2019.

Identify the sales promotion activity used by 'Ultra Televisions Ltd.'.

downloaded from StudentSuvidha.com

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

खण्ड ब
SECTION B

9. प्रबंध के नियोजन कार्य के महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं को समझाइए । *3*

अथवा

प्रबंध के नियोजन कार्य की किन्हीं तीन सीमाओं को समझाइए । *3*

Explain any three points of importance of planning function of management.

OR

Explain any three limitations of planning function of management.

10. निम्नलिखित के आधार पर औपचारिक एवं अनौपचारिक संगठन में अन्तर्भेद कीजिए : *3*

(क) उद्गम;

(ख) अधिकार; तथा

(ग) नेतृत्व ।

अथवा

निम्नलिखित बिन्दुओं के आधार पर कार्यात्मक संरचना तथा विभागीय संरचना में अंतर स्पष्ट कीजिए : *3*

(क) समन्वय;

(ख) प्रबंधकीय विकास; तथा

(ग) लागत ।

Distinguish between Formal and Informal organisation on the basis of the following :

(a) Origin;

(b) Authority; and

(c) Leadership.

OR

Distinguish between Functional and Divisional structure on the basis of the following points :

(a) Coordination;

(b) Managerial Development; and

(c) Cost.

downloaded from StudentSuvidha.com

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

11. प्रशिक्षण की विधियों के रूप में 'प्रकोष्ठ प्रशिक्षण' तथा 'प्रशिक्षणार्थी कार्यक्रम' को समझाइए । *3*

Explain 'Vestibule Training' and 'Apprenticeship Programme' as methods of training.

12. 'प्रतिभूति बाज़ार में उचित प्रथाओं तथा आचार संहिता को बढ़ावा देना' भारतीय प्रतिभूति तथा विनिमय बोर्ड का एक कार्य है । उस वर्ग का उल्लेख कीजिए जिससे यह कार्य संबंधित है तथा इस वर्ग के किन्हीं दो अन्य कार्यों का उल्लेख कीजिए । *3*

One of the functions of Securities and Exchange Board of India is 'Promotion of fair practices and code of conduct in securities market'. State the category to which this function belongs and state any two other functions of this category.

13. 'जी. मोटर्स' परिष्कृत क्रेनों के निर्माता हैं । कम्पनी के उत्पादन प्रबंधक ने मुख्य कार्यकारी अधिकारी आशीष जैन को रिपोर्ट दी कि परिष्कृत क्रेनों के निर्माण में प्रयुक्त एक मशीन को बदलना है ताकि बाज़ार में प्रतियोगिता का सामना किया जा सके क्योंकि अन्य प्रतियोगी क्रेन बनाने के लिए स्वचालित मशीनों का प्रयोग कर रहे हैं । एक विस्तृत विश्लेषण के बाद नवीनतम तकनीक के साथ एक नई स्वचालित मशीन क्रय करने का निर्णय लिया गया । यह भी निर्णय लिया गया कि इस मशीन के लिए वित्त दीर्घकालीन वित्तीय स्रोतों से एकत्रित किया जाए । आशीष जैन ने बहुत-सी मशीनों की तुलना की और उस मशीन में निवेश करने का निर्णय लिया जो निवेशकर्ताओं को अधिकतम प्रतिफल दे सके ।

(क) आशीष जैन द्वारा लिए गए वित्तीय निर्णय को पहचानिए ।

(ख) उपर्युक्त (क) में पहचाने गए निर्णय को प्रभावित करने वाले किन्हीं तीन कारकों को समझाइए । *3*

'G. Motors' is the manufacturer of sophisticated cranes. The Production manager of the company, reported to the Chief Executive Officer, Ashish Jain that one of the machines used in manufacturing sophisticated cranes had to be replaced to compete in the market, as other competitors were using automatic machines for manufacturing cranes. After a detailed analysis, it was decided to purchase a new automatic machine having the latest technology. It was also decided to finance this machine through long term sources of finance. Ashish Jain compared various machines and decided to invest in the machine which would yield the maximum returns to its investors.

(a) Identify the financial decision taken by Ashish Jain.

(b) Explain any three factors affecting the decision identified in (a) above.

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

खण्ड स

SECTION C

14. व्यावसायिक पर्यावरण की किन्हीं चार विशेषताओं को समझाइए । *4*

अथवा

'विमुद्रीकरण' की किन्हीं चार विशेषताओं को समझाइए । *4*

Explain any four features of business environment.

OR

Explain any four features of 'demonetization'.

15. वर्ष 2005 में कुणाल ने एक कपड़ा कम्पनी के उत्पादन विभाग में कार्यशाला (शॉप) स्तर पर प्रबंधक के रूप में पदभार ग्रहण किया । उसके अच्छे कार्य के कारण वह वर्ष 2010 में कम्पनी का उप-उत्पादन प्रबंधक बन गया । उसके पास प्रतिष्ठा एवं ख्याति थी तथा कम्पनी में सभी उसका सम्मान करते थे । 1 मार्च, 2019 को उसे कम्पनी के सामान्य प्रबंधक के पद पर पदोन्नत कर दिया गया । कुणाल अपनी पदोन्नति पर बहुत खुश था क्योंकि अब वह वो बन गया था जिसके वह योग्य था । एक अच्छे प्रबंधक के रूप में कुणाल ने आवश्यकता-क्रम सिद्धांत को समझकर जो विभिन्न मान्यताओं पर आधारित है, अपने अधीनस्थों को अभिप्रेरित करने का निर्णय लिया । उसने यह अनुभव किया कि व्यक्तियों का व्यवहार उनकी आवश्यकताओं पर निर्भर करता है और एक प्रबंधक अपने कर्मचारियों की आवश्यकताओं को संतुष्ट करके उनके व्यवहार को प्रभावित कर सकता है ।

(क) आवश्यकता-क्रम सिद्धांत की एक मान्यता का उल्लेख उपर्युक्त अनुच्छेद में किया गया है । इस सिद्धांत की अन्य तीन मान्यताओं का उल्लेख कीजिए ।

(ख) पदोन्नति द्वारा कुणाल की कौन-सी आवश्यकताएँ संतुष्ट हुईं, उल्लेख कीजिए । *4*

Kunal joined as a shop level manager in the Production department of a textile company in the year 2005. Because of his good work, he became the Deputy Production Manager of the company in the year 2010. He had status and prestige and was well-respected by all in the company. On 1st March, 2019, he was promoted as the General Manager of the company. Kunal was very happy on his promotion as now he had become what he was capable of becoming. As a good manager, Kunal decided to motivate his subordinates, after understanding the Need Hierarchy theory which is based on various assumptions. He realised that people's behaviour is based on their needs and the manager can influence the behaviour of his employees by satisfying their needs.

(a) One of the assumptions of Need Hierarchy theory is stated in the above paragraph. State the other three assumptions of this theory.

(b) State the needs of Kunal which are being satisfied through promotion.

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

16. 2010 से 'फूड्स इंडिया लिमिटेड' कम्पनी पैकेज़्ड जूस के उत्पादन में संलग्न है । इस अवधि में बहुत से प्रतियोगियों ने बाज़ार में प्रवेश किया तथा 'फूड्स इंडिया लिमिटेड' को कठिन चुनौती दे रहे हैं । इस चुनौती का सामना करने के लिए तथा बाज़ार में हिस्सा बढ़ाने के लिए कम्पनी ने पुरानी मशीनरी को ₹ 100 करोड़ की अनुमानित लागत से नई मशीनरी से बदलने का निर्णय किया । इस वित्त को एकत्रित करने के लिए कम्पनी ने 9% ऋणपत्रों को निर्गमित करने का निर्णय लिया । कम्पनी के वित्त विभाग ने अनुमान लगाया कि इन 9% ऋणपत्रों को निर्गमित करने की अनुमानित लागत ₹ 10,00,000 होगी । कम्पनी इस फ्लोटेशन लागत को पूरा करना चाहती है ।

(क) इस उद्देश्य के लिए कम्पनी द्वारा निर्गमित किए जाने वाले प्रपत्र को समझाइए ।

(ख) वित्तीय बाज़ार के किस प्रकार में उपर्युक्त (क) में समझाए गए प्रपत्र का लेन-देन किया जाता है ? यह भी समझाइए कि इस बाज़ार में प्रपत्र कितने सुरक्षित होते हैं । *4*

'Foods India Ltd.' is a company engaged in the production of packaged juice since 2010. Over this period, a large number of competitors have entered the market and are putting a tough challenge to 'Foods India Ltd.'. To face this challenge and to increase its market share, the company has decided to replace the old machinery with an estimated cost of ₹ 100 crores. To raise the finance, the company decided to issue 9% debentures. The Finance department of the company has estimated that the cost of issuing the 9% debentures will be ₹ 10,00,000. The company wants to meet its floatation cost.

(a) Explain the instrument that the company may issue for this purpose.

(b) In which type of financial market, is the instrument explained in (a) above traded ? Also explain how safe the instruments are in this market.

17. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के प्रावधानों के अनुसार 'उपभोक्ता' की परिभाषा दीजिए । *4*

अथवा

ऐसी किन्हीं आठ राहतों का उल्लेख कीजिए जो उपभोक्ता को उपलब्ध हैं, यदि अदालत शिकायत की यथार्थता से संतुष्ट हो । *4*

Define a 'Consumer' according to the provisions of the Consumer Protection Act, 1986.

OR

State any eight reliefs available to the consumer, if the court is satisfied about the genuineness of the complaint.

StudentSuvidha.com downloaded from

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

18. एक उत्पाद के मूल्य-निर्धारण को प्रभावित करने वाले किन्हीं चार कारकों को समझाइए । *4*

Explain any four factors which affect the fixation of price of a product.

19. 'स्मार्ट स्टेशनरी लिमिटेड' अपने नए प्रोजेक्ट के लिए ₹ 40,00,000 के कोष एकत्रित करना चाहती है । इस राशि को एकत्रित करने के लिए प्रबन्धन ऋण तथा समता के निम्नलिखित मिश्र के बारे में सोच रहा है :

पूँजी ढाँचा	विकल्प		
	I (₹)	II (₹)	III (₹)
समता	40,00,000	30,00,000	10,00,000
ऋण	0	10,00,000	30,00,000

अन्य विवरण निम्नलिखित हैं :

ऋण पर ब्याज दर	9%
समता अंशों का अंकित मूल्य	₹ 100 प्रति
कर दर	30%
ब्याज एवं कर से पूर्व आय (EBIT)	₹ 8,00,000

(क) तीनों विकल्पों में से किस विकल्प के अन्तर्गत कम्पनी समता पर व्यापार का लाभ उठा सकती है ?

(ख) क्या ऋण में वृद्धि के साथ प्रति अंश आगम में हमेशा वृद्धि होती है ? *4*

'Smart Stationery Ltd.' wants to raise funds of ₹ 40,00,000 for its new project. The management is considering the following mix of debt and equity to raise this amount :

Capital Structure	Alternative		
	I (₹)	II (₹)	III (₹)
Equity	40,00,000	30,00,000	10,00,000
Debt	0	10,00,000	30,00,000

Other details are as follows :

Interest Rate on Debt	9%
Face Value of Equity Shares	₹ 100 each
Tax Rate	30%
Earning Before Interest and Tax (EBIT)	₹ 8,00,000

(a) Under which of the three alternatives will the company be able to take advantage of Trading on Equity ?

(b) Does Earning Per Share always rise with increase in debt ?

downloaded from StudentSuvidha.com

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

खण्ड द

SECTION D

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

अथवा

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

Explain any five characteristics of 'Co-ordination'.

OR

Explain any five characteristics of 'Management'.

21. विकास, 'येलेट लिमिटेड' कम्पनी का मुख्य प्रचालन अधिकारी था, जो भारतीय रक्षा सेवाओं को उन्नत सॉफ्टवेयर सोल्यूशन प्रदान कर रहा था । वे पिछले बारह वर्षों से व्यवसाय सफलतापूर्वक चला रहे थे और अच्छे लाभ अर्जित कर रहे थे । लेकिन पिछले एक वर्ष से उन्होंने यह महसूस किया कि व्यवसाय को बड़े आदेश मिल रहे हैं, जिनकी पूर्ति समय पर की जा रही है, फिर भी आगम घटते जा रहे हैं । विकास इसका पता नहीं लगा पा रहा था कि समस्या कहाँ है । उसने क्रियाओं की प्रगति पर निकट से निरीक्षण करना आरम्भ किया क्योंकि वह यह समझ पा रहा था कि कहीं कुछ ग़लत है । इससे पहले कि व्यवसाय को कोई बड़ा नुकसान हो जाए, वह कोई कार्यवाही करना चाहता था । विकास ने एक साइबर सुरक्षा विशेषज्ञ को नियुक्त किया जिसने कम्पनी की प्रगति पर निगरानी रखी और पाया कि कम्प्यूटर प्रचालक कम्प्यूटर में से कुछ प्रविष्टियाँ हटा रहा था और आगम को अपनी जेब में डाल रहा था । वह पकड़ा गया और उसे पुलिस के हवाले कर दिया गया । इससे संगठन में आदेश एवं अनुशासन का वातावरण बना और कर्मचारियों के बेईमान व्यवहार को कम करने में सहायता मिली ।

(क) उपर्युक्त अनुच्छेद में प्रबन्ध के जिस कार्य पर प्रकाश डाला गया है, उसे पहचानिए ।

(ख) ऐसे कोई चार अन्य तरीके भी बताइए जिनसे प्रबन्धन का यह कार्य संगठन की सहायता कर सकता है । *5*

Vikas was the Chief Operating Officer of 'Yalet Ltd.', a company providing advanced software solutions to Indian Defence Services. They had been carrying on business successfully for the last twelve years and earning enough profits. But from the last one year, they realised that though the business is getting big orders which are being fulfilled in time, even then the revenues kept on decreasing. Vikas was not able to find out where the problem was. He started keeping a close check on the progress of activities as he could sense that something was wrong. He wanted to take some action before any major damage could be done to the business. Vikas appointed a cyber security expert who monitored the company's processes and found out that the computer operator was deleting the entries from the computers and pocketing the revenues. He was caught and handed over to the police. This created an atmosphere of order and discipline in the organisation and helped in minimising dishonest behaviour on the part of the employees.

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

(a) Identify the function of management highlighted in the above paragraph.

(b) Explain any four other ways in which this function of management may help the organisation.

22. 'पुष्पांजली लिमिटेड' चॉकलेट, बिस्कुट, केक तथा इसी प्रकार के अन्य उत्पादों के निर्माता हैं । कम्पनी अच्छे लाभ उत्पन्न नहीं कर पा रही है । कम्पनी के विपणन प्रबन्धक सौरभ ने, कारणों का पता लगाने के लिए एक सर्वेक्षण किया । सर्वेक्षण के परिणामों से पता चला कि उत्तम गुणवत्ता के बावजूद उपभोक्ता इस कम्पनी के उत्पादों को प्रतियोगियों के उत्पादों से भिन्न नहीं कर पा रहे थे । उपभोक्ता 'पुष्पांजली लिमिटेड' के उत्पादों को उनकी अच्छी गुणवत्ता के कारण बार-बार खरीदना चाहते थे लेकिन वे बाज़ार में इसके उत्पादों की पहचान नहीं कर पा रहे थे । इसके कारण कम्पनी की बिक्री में वृद्धि नहीं हो पा रही थी, परिणामस्वरूप लाभ अपर्याप्त थे । विपणन प्रबन्धक, सौरभ ने अब अनुभव किया कि 'पुष्पांजली लिमिटेड' उत्पाद से सम्बन्धित बहुत महत्त्वपूर्ण निर्णयों में एक निर्णय लेना भूल गई है ।

'पुष्पांजली लिमिटेड' कौन-सा निर्णय ले कि इसके उपभोक्ता बाज़ार में इसके उत्पादों की पहचान कर सकें ? यदि उपर्युक्त निर्णय ले लिया जाए, तो 'पुष्पांजली लिमिटेड' व इसके उपभोक्ताओं को कौन-कौन से लाभ मिलेंगे, समझाइए । *5*

'Pushpanjali Ltd.', is manufacturing chocolates, biscuits, cakes and other similar products. The company is not generating enough profits. Saurabh, the Marketing manager of the company got a survey conducted to find out the reasons. The findings of the survey revealed that in spite of better quality, the customers were not able to distinguish the products of the company from its competitors. Though the customers wanted to buy the products of 'Pushpanjali Ltd.' again and again because of its good quality, but they were not able to identify its products in the market. Because of this, the sales of the company could not pick up resulting in inadequate profits. Saurabh, the Marketing manager now realised that 'Pushpanjali Ltd.' had forgotten to take one of the most important decisions related to the product.

What decision should 'Pushpanjali Ltd.' take so that its customers are able to identify its products in the market ? Explain the benefits that may result to 'Pushpanjali Ltd.' and its customers if the above decision is taken.

downloaded from StudentSuvidha.com

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

खण्ड य

SECTION E

23. वैज्ञानिक प्रबन्ध की निम्नलिखित तकनीकों को समझाइए : *6*

(क) समय अध्ययन;

(ख) गति अध्ययन; तथा

(ग) कार्यात्मक फोरमैनशिप ।

अथवा

सामान्य प्रबंध के निम्नलिखित सिद्धांतों को समझाइए : *6*

(क) कार्य विभाजन;

(ख) अधिकार एवं उत्तरदायित्व; तथा

(ग) अनुशासन ।

Explain the following techniques of scientific management :

(a) Time Study;

(b) Motion Study; and

(c) Functional Foremanship.

OR

Explain the following principles of general management :

(a) Division of Work;

(b) Authority and Responsibility; and

(c) Discipline.

24. वर्ष 2000 में 'ई-सोल्यूशंस लिमिटेड' ने अपने प्रचालन आरंभ किए । इसके स्थापन के समय कम्पनी के पास केवल दस कर्मचारी तथा दो विभाग थे, एक उत्पादन विभाग तथा एक प्रशासनिक विभाग । पिछले कुछ वर्षों में कम्पनी द्वारा आपूर्ति किए गए उत्पादों तथा प्रदान की गई सेवाओं ने लोकप्रियता प्राप्त की । प्रबन्धन को कर्मचारियों की योग्यताओं में विश्वास था और इसलिए उन्हें कार्य करने की स्वतंत्रता दी गई थी । प्रबन्धन ने यह पहचाना कि संगठन में विभिन्न स्तरों पर निर्णय लेने वालों को अधिक स्वतंत्रता दी जाने की आवश्यकता है । उन्होंने

downloaded from StudentSuvidha.com

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

एक नीतिगत निर्णय लिया कि उच्च अधिकारियों का अधीनस्थों पर नियंत्रण कम होना चाहिए । इससे संगठन में अधीनस्थों की भूमिका बढ़ गई और अब वे अधिक संख्या में, साथ ही महत्त्वपूर्ण निर्णयों को लेने की स्थिति में थे । इसके परिणामस्वरूप इस व्यवसाय ने बहुत से क्षेत्रों में विविधता प्राप्त कर ली । वर्तमान में इसका प्रचालन पूरे देश में हो रहा है तथा इसकी विदेशों में सात शाखाएँ हैं । इसका संगठनात्मक ढाँचा अब विभागीय ढाँचे में परिवर्तित हो गया है और दस हजार लोग इस कम्पनी में काम कर रहे हैं ।

(क) प्रबन्ध की उस अवधारणा को पहचानिए जिसकी सहायता से कम्पनी ने बहुत से क्षेत्रों में विविधता प्राप्त कर ली तथा विदेशों में इसकी शाखाएँ खोल लीं ।

(ख) उपर्युक्त (क) में पहचानी गई अवधारणा के महत्त्व के पाँच बिन्दु समझाइए । *6*

'E-Solutions Ltd.' started its operations in the year 2000. At the time of its inception, the company had only ten employees with two departments, a Production department and an Administration department. The products supplied and the services provided by the company started gaining popularity over the years. The management had faith in the abilities of the employees and thus they allowed them freedom of action. The management recognised that the decision-makers at different levels of the organisation need to be given more autonomy. They took a policy decision that there will be less control of superiors over subordinates. This increased the role of the subordinates in the organisation and now they were in a position to take numerous as well as important decisions. As a result, its business has diversified into many areas. Presently, it has its operations throughout the country with seven branches overseas. Its organisational structure has now changed into divisional structure and ten thousand people are working with the company.

(a) Identify the concept of management which helped the company to diversify into many areas and branches abroad.

(b) Explain five points of importance of the concept identified in (a) above.

downloaded from StudentSuvidha.com

Download all NOTES and PAPERS at StudentSuvidha.com

25. 'एंटरटेनमेंट इंडिया लिमिटेड' का निगमन, त्योहारों, कार्यक्रमों तथा देश की इसी प्रकार की समृद्ध सांस्कृतिक विरासत से संबंधित अन्य गतिविधियों का आयोजन कर लोगों का मनोरंजन करने के उद्देश्य से किया गया है । कम्पनी के प्रबंधन में कला, साहित्य तथा संस्कृति से संबंधित प्रसिद्ध व्यक्तित्व है । उन्होंने यह निर्णय लिया है कि वे उभरते हुए युवा संगीतज्ञों, कवियों तथा कलाकारों को एक मंच प्रदान करेंगे । कम्पनी ने अपनी संगठनात्मक संरचना का निर्धारण एक जैसी क्रियाओं का समूहन करके किया है । इसके पश्चात् विभिन्न विभागों के प्रमुखों की नियुक्ति भी कर दी गई है । निशा ने, जो एक विभागीय प्रमुख है, नियुक्त किए जाने वाले व्यक्तियों की संख्या, प्रकार तथा आवश्यक योग्यता का विश्लेषण कर लिया है । कार्य-विवरण को लिखने की प्रक्रिया में जो सूचना उत्पन्न हुई उसे तथा उम्मीदवार के वर्णन को विज्ञापन के 'रिक्त पदों' को विकसित करने के लिए उपयोग किया गया था । इसे प्रिंट मीडिया में प्रकाशित और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया में प्रसारित किया गया । इससे आवेदनों की बाढ़ आ गई ।

उपर्युक्त चर्चित प्रक्रिया को पूरा करने के लिए निशा द्वारा निष्पादित किए जाने वाले अन्य चरणों को समझाइए । *6*

'Entertainment India Ltd.' has been incorporated with the objective of entertaining people by organising festivals, programmes and other similar events depicting the rich cultural heritage of the country. The company management has renowned personalities from the field of art, literature and culture. They decided to give a platform to young budding musicians, poets and artists. The company decided its organisational structure by grouping similar jobs together. Thereafter, the heads of different departments were also appointed. Nisha, one of the heads, did an analysis of the number, type and qualification necessary for people to be appointed. The information generated in the process of writing the job description and the candidate profile was used to develop 'Situations vacant' advertisement. This was published in print media and flashed in electronic media. This brought in a flood of response.

Explain the other steps which Nisha has to perform to complete the process being discussed above.

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