

This Question Paper consists of 30 questions and 8 printed pages.  
इस प्रश्न-पत्र में 30 प्रश्न तथा 8 मुद्रित पृष्ठ हैं।

Roll No. 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

  
अनुक्रमांक

Code No. 65/ESS/4  
कोड नं.

SET/सेट 

A
---

## BUSINESS STUDIES

### व्यावसायिक अध्ययन

# (319)

**Day and Date of Examination**  
(परीक्षा का दिन व दिनांक) \_\_\_\_\_

**Signature of Invigilators** 1. \_\_\_\_\_  
(निरीक्षकों के हस्ताक्षर) 2. \_\_\_\_\_

**General Instructions :**

- 1 Candidate must write his/her Roll Number on the first page of the Question Paper.
- 2 Please check the Question Paper to verify that the total pages and total number of questions contained in the Question Paper are the same as those printed on the top of the first page. Also check to see that the questions are in sequential order.
- 3 Making any identification mark in the Answer-Book or writing Roll Number anywhere other than the specified places will lead to disqualification of the candidate.
- 4 Write your Question Paper Code No. 65/ESS/4, Set-[A] on the Answer-Book.
- 5 (a) The Question Paper is in English/Hindi medium only. However, if you wish, you can answer in any one of the languages listed below :  
English, Hindi, Urdu, Punjabi, Bengali, Tamil, Malayalam, Kannada, Telugu, Marathi, Oriya, Gujarati, Konkani, Manipuri, Assamese, Nepali, Kashmiri, Sanskrit and Sindhi.  
You are required to indicate the language you have chosen to answer in the box provided in the Answer-Book.
- (b) If you choose to write the answer in the language other than Hindi and English, the responsibility for any errors/mistakes in understanding the question will be yours only.

**सामान्य अनुदेश :**

- 1 परीक्षार्थी प्रश्न-पत्र के पहले पृष्ठ पर अपना अनुक्रमांक अवश्य लिखें।
- 2 कृपया प्रश्न-पत्र को जाँच लें कि प्रश्न-पत्र के कुल पृष्ठों तथा प्रश्नों की उतनी ही संख्या है जितनी प्रथम पृष्ठ के सबसे ऊपर छपी है। इस बात की जाँच भी कर लें कि प्रश्न क्रमिक रूप में हैं।
- 3 उत्तर-पुस्तिका में पहचान-चिह्न बनाने अथवा निर्दिष्ट स्थानों के अतिरिक्त कहीं भी अनुक्रमांक लिखने पर परीक्षार्थी को अयोग्य ठहराया जायेगा।
- 4 अपनी उत्तर-पुस्तिका पर प्रश्न-पत्र की कोड संख्या 65/ESS/4, सेट-[A] लिखें।
- 5 (क) प्रश्न-पत्र केवल हिंदी/अंग्रेजी माध्यम में है। फिर भी, यदि आप चाहें तो नीचे दी गई किसी एक भाषा में उत्तर दे सकते हैं :  
अंग्रेजी, हिंदी, उर्दू, पंजाबी, बंगला, तमिल, मलयालम, कन्नड़, तेलुगु, मराठी, उड़िया, गुजराती, कोंकणी, मणिपुरी, असमिया, नेपाली, कश्मीरी, संस्कृत और सिंधी।  
कृपया उत्तर-पुस्तिका में दिए गए बॉक्स में लिखें कि आप किस भाषा में उत्तर लिख रहे हैं।
- (ख) यदि आप हिंदी एवं अंग्रेजी के अतिरिक्त किसी अन्य भाषा में उत्तर लिखते हैं तो प्रश्न को समझने में होने वाली त्रुटियों / गलतियों की जिम्मेदारी केवल आपकी होगी।

65/ESS/4-319-A ]

1



[ Contd...

# BUSINESS STUDIES

## व्यावसायिक अध्ययन

(319)

Time : 3 Hours]

[Maximum Marks : 100

समय : 3 घण्टे]

[पूर्णांक : 100

- Note :**
- (i) *All* questions are compulsory. There is no overall choice, however, alternative choices are given in some questions. In such questions, you have to attempt only one choice.
  - (ii) Marks allotted are indicated against each question.
  - (iii) Each question from Question Nos. 1 to 10 has four alternatives – (A), (B), (C) and (D), out of which one is most appropriate. Choose the correct answer among the four alternatives and write it in your answer-book against the number of the question. No extra time is allotted for attempting multiple-choice questions.

- निर्देश :**
- (i) सभी प्रश्नों के उत्तर दें। पूर्ण प्रश्न-पत्र में विकल्प नहीं हैं, फिर भी कुछ प्रश्नों में आंतरिक विकल्प हैं। ऐसे सभी प्रश्नों में आपको एक ही विकल्प का उत्तर देना है।
  - (ii) प्रत्येक प्रश्न के सामने उसके अंक दर्शाए गए हैं।
  - (iii) प्रश्न संख्या 1 से 10 तक के प्रत्येक प्रश्न में चार विकल्प – (A), (B), (C) तथा (D) दिए गए हैं, जिनमें से एक सबसे उपयुक्त है। चारों विकल्पों में से सही उत्तर चुनें तथा अपनी उत्तर-पुस्तिका में प्रश्न संख्या के सामने उत्तर लिखें। बहु-विकल्पी प्रश्नों के लिये अतिरिक्त समय नहीं दिया जायेगा।

1 Which of the following general principle of management requires managers to be kind and just to workers? 1

- (A) Equity (B) Order  
(C) Remuneration (D) Initiative

निम्न में से सामान्य प्रबंध का कौन-से सिद्धान्त से यह अपेक्षा की जाती है कि प्रबंधक को उदार एवं न्यायोचित होना चाहिए?

- (A) समानता (B) समुचित व्यवस्था  
(C) पारिश्रमिक (D) पहल करने की क्षमता

65/ESS/4-319-A ]

2



[ Contd...

2 Who among the following is responsible to ensure that output agrees to the standards of quality set by the planning department? 1

- (A) Instruction card clerk (B) Speed Boss  
(C) Inspector (D) Gang Boss

निम्न में किसका उत्तरदायित्व यह सुनिश्चित करना है कि उत्पादन नियोजन विभाग द्वारा निर्धारित गुणवत्ता मानकों के अनुरूप है?

- (A) निर्देशन पत्र लिपिक (B) गति नायक  
(C) निरीक्षक (D) टोली नायक

3 Which of the following is a statement of expected results expressed in numerical terms? 1

- (A) Policy (B) Rule  
(C) Budget (D) Programme

निम्न में से कौन-सा एक कथन संभावित परिणामों को संख्यात्मक मर्दों के रूप में अभिव्यक्त करता है?

- (A) नीति (B) नियम  
(C) बजट (D) कार्यक्रम

4 Which of the following process starts with ascertaining the required number of various categories of employees for the organisation? 1

- (A) Planning (B) Organizing  
(C) Controlling (D) Staffing

निम्न में से कौन-सी प्रक्रिया संगठन के लिए अलग-अलग श्रेणी के अपेक्षित कर्मचारियों की संख्या निर्धारित करने से आरम्भ होती है?

- (A) नियोजन करना (B) संगठन बनाना  
(C) नियन्त्रण करना (D) नियुक्तिकरण

5 Based on the period for which funds are required is classified into three categories. 'Amount required to fund modernization and renovation' fall in which category of finance? 1

- (A) Short-term (B) Medium-term  
(C) Long-term (D) Both (A) and (C)

कोषों की आवश्यकता की अवधि के आधार पर इसे तीन श्रेणियों में वर्गीकृत किया गया है। आधुनिकीकरण तथा नवीनीकरण के लिए आवश्यक कोष की राशि वित्त की किस श्रेणी में आती है?

- (A) लघु-अवधि (B) मध्यम-अवधि  
(C) दीर्घ-अवधि (D) दोनों (A) तथा (C)



- 6 Out of the following whose maturity period ranges from 91 days to one year? 1  
 (A) Certificate of deposit (B) Treasury Bill  
 (C) Commercial paper (D) Trade Bill  
 निम्न में से किसकी परिपक्वता अवधि 91 दिन से एक वर्ष होती है?  
 (A) जमा प्रमाण पत्र (B) ट्रेजरी बिल  
 (C) वाणिज्यिक पत्र (D) व्यापारिक विपत्र
- 7 Who among the following is called the king of the market? 1  
 (A) Marketeer (B) Seller  
 (C) Customer (D) Virtual market  
 निम्न में से किसे बाज़ार का राजा कहा जाता है?  
 (A) विपणनकर्ता (B) विक्रेता  
 (C) ग्राहक (D) अप्रत्यक्ष वास्तविक बाज़ार
- 8 The non-paid process of generating wide range of communication to contribute a favourable attitude towards the product and the organisation is called : 1  
 (A) Advertising (B) Publicity  
 (C) Personal selling (D) Sales promotion  
 किसी उत्पाद अथवा संस्था द्वारा धन व्यय किए बिना ही विस्तृत क्षेत्र में संप्रेषण के माध्यम से सकारात्मक सोच उत्पन्न करने की प्रक्रिया कहलाती है :  
 (A) विज्ञापन (B) प्रचार  
 (C) व्यक्तिगत विक्रय (D) विक्रय प्रवर्तन
- 9 Which of the following statements is true regarding 'Indent Houses' in External Trade? 1  
 (A) They help in completing all formalities for clearing goods from destination.  
 (B) They help in receiving the orders of goods with instructions.  
 (C) It is an organisation which is involved in export promotion activities.  
 (D) They act on behalf of exporters to complete all the formalities of loading the goods on ship.  
 बाह्य व्यापार में 'इन्डेंट हाउस' से सम्बन्धित निम्नलिखित में से कौन-सा कथन सत्य है?  
 (A) ये गन्तव्य स्थान से माल को छुड़ाने सम्बन्धी समस्त कार्यवाही पूरी करने में सहायता करते हैं।  
 (B) ये निर्देशों सहित माल का आदेश प्राप्त करने में सहायता करते हैं।  
 (C) ये संगठन निर्यात को बढ़ावा देने सम्बन्धी क्रियाओं में संलग्न हैं।  
 (D) ये निर्यातक की ओर से जहाज में माल लादने से सम्बन्धित सभी कार्यवाही पूरी करते हैं।



- 10 Which of the following is not a large scale retail store? 1
- (A) Departmental Store (B) Second-hand Goods Shop  
(C) Multiple Shop (D) Super Market
- निम्न में से कौन-सा बड़े पैमाने का खुदरा स्टोर नहीं है?
- (A) विभागीय भंडार (B) पुरानी वस्तुओं की दुकान  
(C) बहुसंख्यक दुकान (D) सुपर बाज़ार
- 11 State how 'Management is a Continuous process' and 'Management is an Integrating process'. 3
- उल्लेख कीजिए कि कैसे 'प्रबंध एक सतत प्रक्रिया है' तथा 'प्रबंध एक परस्पर जोड़ने वाली प्रक्रिया है।'
- 12 'Planning is expensive and time consuming'. Do you agree? Give reason in support of your answer. 3
- 'नियोजन, खर्चीला एवं समय लेने वाला है।' क्या आप सहमत हैं? अपने उत्तर के समर्थन में कारण दीजिए।
- 13 State any three points of importance of business finance. 3
- व्यवसायिक वित्त के महत्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए।
- 14 State any three implications of 'traditional concept of marketing'. 3
- विपणन की पारंपरिक अवधारणा के निहितार्थ किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए।
- 15 Give the meaning of following documents used in external trade : 3
- (A) Shipping Order  
(B) Shipping Bill  
(C) Mate's Receipt
- बाह्य व्यापार में उपयोग किए जाने वाले निम्न दस्तावेजों का अर्थ दीजिए :
- (A) जहाजी आदेश-पत्र  
(B) जहाजी बिल  
(C) मेट रसीद



- 16 Explain any four points that highlight the nature of principles of management. 4  
 प्रबंध के सिद्धांतों की प्रकृति पर प्रकाश डालने वाले किन्हीं चार बिन्दुओं को समझाइए।
- 17 Explain the relationship between planning and controlling with the help of any four points. 4  
 किन्हीं चार बिन्दुओं की सहायता से नियोजन तथा नियन्त्रण में संबंध को समझाइए।
- 18 Explain any four factors affecting dividend decisions. 4  
 लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले किन्हीं चार कारकों को समझाइए।
- 19 Give the meaning of 'Packaging'. Explain the three levels of packaging. 4  
 पैकेजिंग का अर्थ दीजिए। पैकेजिंग के तीन स्तरों को समझाइए।
- 20 'There may be certain unscrupulous and unethical malpractices by the business from which consumers require protection.' List any eight such practices. 4  
 'व्यवसाय द्वारा किए जाने वाले कुछ ऐसे अनियमित तथा अनैतिक आचरण हो सकते हैं, जिनके लिए उपभोक्ताओं को संरक्षण की आवश्यकता होती है।' ऐसे किन्हीं आठ आचरणों की सूची दीजिए।
- 21 Explain any five characteristics of coordination. 5  
 समन्वय की किन्हीं पाँच विशेषताओं को समझाइए।
- 22 What is meant by 'decentralization'? With the help of any four points explain how is it different from delegation? 5  
 'विकेन्द्रीकरण' का क्या अर्थ है? किन्हीं चार बिन्दुओं की सहायता से समझाइए कि यह अन्तरण से किस प्रकार भिन्न है?
- 23 What is meant by a preference share? Explain the types of preference shares. 5  
 पूर्वाधिकार अंशों का क्या अर्थ है? पूर्वाधिकार अंशों के प्रकारों को समझाइए।



24 Give the meaning of 'Marketing mix' and explain its components. 5  
'विपणन मिश्र' का अर्थ दीजिए तथा इसके तत्वों को समझाइए।

25 Explain any five points of importance of external trade. 5  
बाह्य व्यापार के महत्व के किन्हीं पाँच बिन्दुओं को समझाइए।

26 Under this technique of scientific management eight formen control various aspects of production'. Identify and explain the technique. 6  
'वैज्ञानिक प्रबंध की इस तकनीक के अन्तर्गत आठ फौरमेन उत्पादन के विभिन्न पहलुओं को नियन्त्रित करते हैं।' इस तकनीक की पहचान कीजिए तथा समझाइए।

**OR / अथवा**

'There are certain levels of management with varying degree of authority and responsibility'. Explain these levels stating positions and functions at each level.

'अलग-अलग अधिकार एवं दायित्व के साथ प्रबंध के कुछ स्तर होते हैं।' इन स्तरों को प्रत्येक स्तर के पदों एवं कार्यों का उल्लेख करते हुए समझाइए।

27 'The process of control consists of many steps'. Describe these steps. 6  
'नियन्त्रण प्रक्रिया के कुछ चरण होते हैं।' इन चरणों की व्याख्या कीजिए।

**OR / अथवा**

'The selection procedure consists of a number of steps in logical order to identify the candidates who are to be finally appointed'. Explain these steps.

'चयन प्रक्रिया में बहुत से चरण तार्किक रूप से क्रमवार सम्मिलित है ताकि जिन अभ्यर्थियों को अन्ततः नियुक्त करना है उनकी पहचान की जा सके।' इन चरणों की व्याख्या कीजिए।

28 Explain any four factors that should be kept in view while deciding the choice of an appropriate capital structure. 6

ऐसे किन्हीं चार कारकों को समझाइए जिन्हें एक उपयुक्त पूँजी संरचना का चयन करते समय ध्यान में रखा जाना चाहिए।

**OR / अथवा**

Explain any four factors that affect the working capital requirements of a business.

ऐसे किन्हीं चार कारकों को समझाइए जो व्यवसाय की कार्यशील पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करते हैं।



- 29 Explain the modern concept of marketing with its main implications. 6  
विपणन की आधुनिक अवधारणा को इसके मुख्य आशय सहित समझाइए।

OR / अथवा

Explain any six qualities of a good salesman.

एक अच्छे विक्रेता के किन्हीं छः गुणों को समझाइए।

- 30 'The business people generally face a number of problems in the process of foreign trade'. Explain any six such difficulties. 6

'विदेशी व्यवसाय में लगे लोगों को इसकी प्रक्रिया में विभिन्न कठिनाइयों का सामना करना पड़ता है।' ऐसी किन्हीं छः कठिनाइयों को समझाइए।

OR / अथवा

Explain the following consumer rights as provided in the Consumer Protection Act 1986 :

- (a) Right to be heard
- (b) Right to choose
- (c) Right to seek redressal

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अन्तर्गत दिए गए निम्न उपभोक्ता अधिकारों को समझाइए :

- (क) सुनवाई का अधिकार
- (ख) चयन का अधिकार
- (ग) शिकायत निवारण का अधिकार





This Question Paper consists of 30 questions and 8 printed pages.  
इस प्रश्न-पत्र में 30 प्रश्न तथा 8 मुद्रित पृष्ठ हैं।

Roll No. 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

  
अनुक्रमांक

Code No. 65/ESS/4  
कोड नं.

SET/सेट **B**

**BUSINESS STUDIES**  
व्यावसायिक अध्ययन  
**(319)**

**Day and Date of Examination**  
(परीक्षा का दिन व दिनांक) \_\_\_\_\_

**Signature of Invigilators** 1. \_\_\_\_\_  
(निरीक्षकों के हस्ताक्षर) 2. \_\_\_\_\_

**General Instructions :**

- 1 Candidate must write his/her Roll Number on the first page of the Question Paper.
- 2 Please check the Question Paper to verify that the total pages and total number of questions contained in the Question Paper are the same as those printed on the top of the first page. Also check to see that the questions are in sequential order.
- 3 Making any identification mark in the Answer-Book or writing Roll Number anywhere other than the specified places will lead to disqualification of the candidate.
- 4 Write your Question Paper Code No. 65/ESS/4, Set-**B** on the Answer-Book.
- 5 (a) The Question Paper is in English/Hindi medium only. However, if you wish, you can answer in any one of the languages listed below :  
English, Hindi, Urdu, Punjabi, Bengali, Tamil, Malayalam, Kannada, Telugu, Marathi, Oriya, Gujarati, Konkani, Manipuri, Assamese, Nepali, Kashmiri, Sanskrit and Sindhi.  
You are required to indicate the language you have chosen to answer in the box provided in the Answer-Book.  
(b) If you choose to write the answer in the language other than Hindi and English, the responsibility for any errors/mistakes in understanding the question will be yours only.

**सामान्य अनुदेश :**

- 1 परीक्षार्थी प्रश्न-पत्र के पहले पृष्ठ पर अपना अनुक्रमांक अवश्य लिखें।
- 2 कृपया प्रश्न-पत्र को जाँच लें कि प्रश्न-पत्र के कुल पृष्ठों तथा प्रश्नों की उतनी ही संख्या है जितनी प्रथम पृष्ठ के सबसे ऊपर छपी है। इस बात की जाँच भी कर लें कि प्रश्न क्रमिक रूप में हैं।
- 3 उत्तर-पुस्तिका में पहचान-चिह्न बनाने अथवा निर्दिष्ट स्थानों के अतिरिक्त कहीं भी अनुक्रमांक लिखने पर परीक्षार्थी को अयोग्य ठहराया जायेगा।
- 4 अपनी उत्तर-पुस्तिका पर प्रश्न-पत्र की कोड संख्या 65/ESS/4, सेट-**B** लिखें।
- 5 (क) प्रश्न-पत्र केवल हिंदी/अंग्रेजी माध्यम में है। फिर भी, यदि आप चाहें तो नीचे दी गई किसी एक भाषा में उत्तर दे सकते हैं :  
अंग्रेजी, हिंदी, उर्दू, पंजाबी, बंगला, तमिल, मलयालम, कन्नड़, तेलुगु, मराठी, उड़िया, गुजराती, कोंकणी, मणिपुरी, असमिया, नेपाली, कश्मीरी, संस्कृत और सिंधी।  
कृपया उत्तर-पुस्तिका में दिए गए बॉक्स में लिखें कि आप किस भाषा में उत्तर लिख रहे हैं।  
(ख) यदि आप हिंदी एवं अंग्रेजी के अतिरिक्त किसी अन्य भाषा में उत्तर लिखते हैं तो प्रश्न को समझने में होने वाली त्रुटियों / गलतियों की जिम्मेदारी केवल आपकी होगी।

65/ESS/4-319-B ]

1



[ Contd...

# BUSINESS STUDIES

## व्यावसायिक अध्ययन

(319)

Time : 3 Hours]

[Maximum Marks : 100

समय : 3 घण्टे]

[पूर्णांक : 100

- Note :**
- (i) *All* questions are compulsory. There is no overall choice, however, alternative choices are given in some questions. In such questions, you have to attempt only one choice.
  - (ii) Marks allotted are indicated against each question.
  - (iii) Each question from Question Nos. 1 to 10 has four alternatives – (A), (B), (C) and (D), out of which one is most appropriate. Choose the correct answer among the four alternatives and write it in your answer-book against the number of the question. No extra time is allotted for attempting multiple-choice questions.

- निर्देश :**
- (i) सभी प्रश्नों के उत्तर दें। पूर्ण प्रश्न-पत्र में विकल्प नहीं हैं, फिर भी कुछ प्रश्नों में आंतरिक विकल्प हैं। ऐसे सभी प्रश्नों में आपको एक ही विकल्प का उत्तर देना है।
  - (ii) प्रत्येक प्रश्न के सामने उसके अंक दर्शाए गए हैं।
  - (iii) प्रश्न संख्या 1 से 10 तक के प्रत्येक प्रश्न में चार विकल्प – (A), (B), (C) तथा (D) दिए गए हैं, जिनमें से एक सबसे उपयुक्त है। चारों विकल्पों में से सही उत्तर चुनें तथा अपनी उत्तर-पुस्तिका में प्रश्न संख्या के सामने उत्तर लिखें। बहु-विकल्पी प्रश्नों के लिये अतिरिक्त समय नहीं दिया जायेगा।

1 Defining the objectives and formulating the policies are the functions of which of the following levels of management? 1

- (A) Top level
- (B) Middle level
- (C) Lower level
- (D) Both middle level and lower land

उद्देश्यों को परिभाषित करना तथा नीतियाँ बनाना निम्न में से प्रबंध के किस स्तर का कार्य है?

- (A) उच्च स्तर
- (B) मध्यम स्तर
- (C) निम्न स्तर
- (D) मध्यम स्तर तथा निम्न स्तर दोनों

65/ESS/4-319-B ]

2



[ Contd...

2 Which of the following study aims at determining the amount and frequency of rest required in completing the work with full capacity? 1

- (A) Time study (B) Motion study  
(C) Fatigue study (D) Method study

निम्न में से किस अध्ययन का उद्देश्य पूरी क्षमता से कार्य पूर्ण करने के लिए आवश्यक विश्राम की राशि तथा आवृत्ति का निर्णय करना है?

- (A) समय अध्ययन (B) गति अध्ययन  
(C) थकान अध्ययन (D) विधि अध्ययन

3 Out of the following whose maturity period ranges from 91 days to one year? 1

- (A) Certificate of deposit (B) Treasury Bill  
(C) Commercial paper (D) Trade Bill

निम्न में से किसकी परिपक्वता अवधि 91 दिन से एक वर्ष होती है?

- (A) जमा प्रमाण पत्र (B) ट्रेजरी बिल  
(C) वाणिज्यिक पत्र (D) व्यापारिक विपत्र

4 Who among the following is called the king of the market? 1

- (A) Marketeer (B) Seller  
(C) Customer (D) Virtual market

निम्न में से किसे बाज़ार का राजा कहा जाता है?

- (A) विपणनकर्ता (B) विक्रेता  
(C) ग्राहक (D) अप्रत्यक्ष वास्तविक बाज़ार

5 The non-paid process of generating wide range of communication to contribute a favourable attitude towards the product and the organisation is called : 1

- (A) Advertising (B) Publicity  
(C) Personal selling (D) Sales promotion

किसी उत्पाद अथवा संस्था द्वारा धन व्यय किए बिना ही विस्तृत क्षेत्र में संप्रेषण के माध्यम से सकारात्मक सोच उत्पन्न करने की प्रक्रिया कहलाती है :

- (A) विज्ञापन (B) प्रचार  
(C) व्यक्तिगत विक्रय (D) विक्रय प्रवर्तन



- 6 Which of the following statements is true regarding 'Indent Houses' in External Trade? 1
- (A) They help in completing all formalities for clearing goods from destination.  
 (B) They help in receiving the orders of goods with instructions.  
 (C) It is an organisation which is involved in export promotion activities.  
 (D) They act on behalf of exporters to complete all the formalities of loading the goods on ship.
- बाह्य व्यापार में 'इन्डेंट हाउस' से सम्बन्धित निम्नलिखित में से कौन-सा कथन सत्य है?
- (A) ये गन्तव्य स्थान से माल को छुड़ाने सम्बन्धी समस्त कार्यवाही पूरी करने में सहायता करते हैं।  
 (B) ये निर्देशों सहित माल का आदेश प्राप्त करने में सहायता करते हैं।  
 (C) ये संगठन निर्यात को बढ़ावा देने सम्बन्धी क्रियाओं में संलग्न हैं।  
 (D) ये निर्यातक की ओर से जहाज में माल लादने से सम्बन्धित सभी कार्यवाही पूरी करते हैं।
- 7 Which of the following is not a large scale retail store? 1
- (A) Departmental Store (B) Second-hand Goods Shop  
 (C) Multiple Shop (D) Super Market
- निम्न में से कौन-सा बड़े पैमाने का खुदरा स्टोर नहीं है?
- (A) विभागीय भंडार (B) पुरानी वस्तुओं की दुकान  
 (C) बहुसंख्यक दुकान (D) सुपर बाज़ार
- 8 Which of the following is a statement of expected results expressed in numerical terms? 1
- (A) Policy (B) Rule  
 (C) Budget (D) Programme
- निम्न में से कौन-सा एक कथन संभावित परिणामों को संख्यात्मक मर्दों के रूप में अभिव्यक्त करता है?
- (A) नीति (B) नियम  
 (C) बजट (D) कार्यक्रम
- 9 Which of the following process starts with ascertaining the required number of various categories of employees for the organisation? 1
- (A) Planning (B) Organizing  
 (C) Controlling (D) Staffing
- निम्न में से कौन-सी प्रक्रिया संगठन के लिए अलग-अलग श्रेणी के अपेक्षित कर्मचारियों की संख्या निर्धारित करने से आरम्भ होती है?
- (A) नियोजन करना (B) संगठन बनाना  
 (C) नियन्त्रण करना (D) नियुक्तिकरण



- 10 Based on the period for which funds are required is classified into three categories. 1  
'Amount required to fund modernization and renovation' fall in which category of finance?
- (A) Short-term (B) Medium-term  
(C) Long-term (D) Both (A) and (C)
- कोषों की आवश्यकता की अवधि के आधार पर इसे तीन श्रेणियों में वर्गीकृत किया गया है। आधुनिकीकरण तथा नवीनीकरण के लिए आवश्यक कोष की राशि वित्त की किस श्रेणी में आती है ?
- (A) लघु-अवधि (B) मध्यम-अवधि  
(C) दीर्घ-अवधि (D) दोनों (A) तथा (C)
- 11 Give the meaning of following documents used in external trade : 3  
(A) Shipping Order  
(B) Shipping Bill  
(C) Mate's Receipt
- बाह्य व्यापार में उपयोग किए जाने वाले निम्न दस्तावेजों का अर्थ दीजिए :
- (A) जहाजी आदेश-पत्र  
(B) जहाजी बिल  
(C) मेट रसीद
- 12 State any three points of importance of business finance. 3  
व्यवसायिक वित्त के महत्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए।
- 13 'Planning is expensive and time consuming'. Do you agree? Give reason in support of your answer. 3  
'नियोजन, खर्चीला एवं समय लेने वाला है।' क्या आप सहमत है? अपने उत्तर के समर्थन में कारण दीजिए।
- 14 State how 'Management is a Continuous process' and 'Management is an Integrating process'. 3  
उल्लेख कीजिए कि कैसे 'प्रबंध एक सतत प्रक्रिया है' तथा 'प्रबंध एक परस्पर जोड़ने वाली प्रक्रिया है।'
- 15 Briefly explain 'Standardisation and Grading' as functions of marketing. 3  
विपणन के कार्य के रूप में 'मानकीकरण एवं श्रेणीकरण' को समझाइए।



- 16 Give the meaning of 'Packaging'. Explain the three levels of packaging. 4  
पैकेजिंग का अर्थ दीजिए। पैकेजिंग के तीन स्तरों को समझाइए।
- 17 Explain any four factors affecting dividend decisions. 4  
लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले किन्हीं चार कारकों को समझाइए।
- 18 Explain the relationship between planning and controlling with the help of any four points. 4  
किन्हीं चार बिन्दुओं की सहायता से नियोजन तथा नियन्त्रण में संबंध को समझाइए।
- 19 Explain any four points that highlight the nature of principles of management. 4  
प्रबंध के सिद्धांतों की प्रकृति पर प्रकाश डालने वाले किन्हीं चार बिन्दुओं को समझाइए।
- 20 Describe any four limitations of 'Multiple Shops'. 4  
'बहुसंख्यक दुकानों' की किन्हीं चार सीमाओं का वर्णन कीजिए।
- 21 Explain any five characteristics of coordination. 5  
समन्वय की किन्हीं पाँच विशेषताओं को समझाइए।
- 22 Describe the hierarchy of needs as given by Maslow. 5  
मॉस्लो द्वारा दी गई आवश्यकता अनुक्रमों का वर्णन कीजिए।
- 23 Explain any five merits of 'debentures' as a source of long term finance. 5  
दीर्घकालीन वित्त के एक स्रोत के रूप में ऋणपत्रों के किन्हीं पाँच लाभों को समझाइए।



24 Explain any five points of importance of external trade. 5  
बाह्य व्यापार के महत्व के किन्हीं पाँच बिन्दुओं को समझाइए।

25 Give the meaning of 'Marketing mix' and explain its components. 5  
'विपणन मिश्र' का अर्थ दीजिए तथा इसके तत्वों को समझाइए।

26 The objective of marketing is to 'provide satisfaction to customers'. But this is not 6  
the only objective. Explain four other objectives of marketing.  
विपणन का उद्देश्य 'ग्राहकों को संतुष्टि प्रदान करना' है। लेकिन केवल यही एक उद्देश्य नहीं  
है। विपणन के चार अन्य उद्देश्यों को समझाइए।

**OR / अथवा**

'Besides helping a business firm to promote its products and increase the sales, advertising helps in the achievement of certain other objectives.' In the light of this statement explain any six objectives of advertising.

'एक व्यवसायिक फर्म के उत्पादों का संवर्धन तथा बिक्री बढ़ाने के अतिरिक्त विज्ञापन कुछ अन्य उद्देश्यों को प्राप्त करने में भी सहायक होता है।' इस कथन के संदर्भ में विज्ञापन के किन्हीं छः उद्देश्यों को समझाइए।

27 Explain the modern concept of marketing with its main implications. 6  
विपणन की आधुनिक अवधारणा को इसके मुख्य आशय सहित समझाइए।

**OR / अथवा**

Explain any six qualities of a good salesman.

एक अच्छे विक्रेता के किन्हीं छः गुणों को समझाइए।

28 Explain any four factors that should be kept in view while deciding the choice of 6  
an appropriate capital structure.

ऐसे किन्हीं चार कारकों को समझाइए जिन्हें एक उपयुक्त पूँजी संरचना का चयन करते समय ध्यान में रखा जाना चाहिए।

**OR / अथवा**

Explain any four factors that affect the working capital requirements of a business.

ऐसे किन्हीं चार कारकों को समझाइए जो व्यवसाय की कार्यशील पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करते हैं।



29 'The process of control consists of many steps'. Describe these steps.

6

‘नियन्त्रण प्रक्रिया के कुछ चरण होते हैं।’ इन चरणों की व्याख्या कीजिए।

**OR / अथवा**

'The selection procedure consists of a number of steps in logical order to identify the candidates who are to be finally appointed'. Explain these steps.

‘चयन प्रक्रिया में बहुत से चरण तार्किक रूप से क्रमवार सम्मिलित है ताकि जिन अभ्यर्थियों को अन्ततः नियुक्त करना है उनकी पहचान की जा सके।’ इन चरणों की व्याख्या कीजिए।

30 Under this technique of scientific management eight formen control various aspects of production'. Identify and explain the technique.

6

‘वैज्ञानिक प्रबंध की इस तकनीक के अन्तर्गत आठ फौरमेन उत्पादन के विभिन्न पहलुओं को नियन्त्रित करते हैं।’ इस तकनीक की पहचान कीजिए तथा समझाइए।

**OR / अथवा**

'There are certain levels of management with varying degree of authority and responsibility'. Explain these levels stating positions and functions at each level.

‘अलग-अलग अधिकार एवं दायित्व के साथ प्रबंध के कुछ स्तर होते हैं।’ इन स्तरों को प्रत्येक स्तर के पदों एवं कार्यों का उल्लेख करते हुए समझाइए।





This Question Paper consists of 30 questions and 8 printed pages.  
इस प्रश्न-पत्र में 30 प्रश्न तथा 8 मुद्रित पृष्ठ हैं।

Roll No. 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

  
अनुक्रमांक

Code No. 65/ESS/4  
कोड नं.

SET/सेट 

C
---

## BUSINESS STUDIES

### व्यावसायिक अध्ययन

# (319)

Day and Date of Examination  
(परीक्षा का दिन व दिनांक) \_\_\_\_\_

Signature of Invigilators 1. \_\_\_\_\_  
(निरीक्षकों के हस्ताक्षर) 2. \_\_\_\_\_

#### General Instructions :

- 1 Candidate must write his/her Roll Number on the first page of the Question Paper.
- 2 Please check the Question Paper to verify that the total pages and total number of questions contained in the Question Paper are the same as those printed on the top of the first page. Also check to see that the questions are in sequential order.
- 3 Making any identification mark in the Answer-Book or writing Roll Number anywhere other than the specified places will lead to disqualification of the candidate.
- 4 Write your Question Paper Code No. 65/ESS/4, Set-[C] on the Answer-Book.
- 5 (a) The Question Paper is in English/Hindi medium only. However, if you wish, you can answer in any one of the languages listed below :  
English, Hindi, Urdu, Punjabi, Bengali, Tamil, Malayalam, Kannada, Telugu, Marathi, Oriya, Gujarati, Konkani, Manipuri, Assamese, Nepali, Kashmiri, Sanskrit and Sindhi.  
You are required to indicate the language you have chosen to answer in the box provided in the Answer-Book.
- (b) If you choose to write the answer in the language other than Hindi and English, the responsibility for any errors/mistakes in understanding the question will be yours only.

#### सामान्य अनुदेश :

- 1 परीक्षार्थी प्रश्न-पत्र के पहले पृष्ठ पर अपना अनुक्रमांक अवश्य लिखें।
- 2 कृपया प्रश्न-पत्र को जाँच लें कि प्रश्न-पत्र के कुल पृष्ठों तथा प्रश्नों की उतनी ही संख्या है जितनी प्रथम पृष्ठ के सबसे ऊपर छपी है। इस बात की जाँच भी कर लें कि प्रश्न क्रमिक रूप में हैं।
- 3 उत्तर-पुस्तिका में पहचान-चिह्न बनाने अथवा निर्दिष्ट स्थानों के अतिरिक्त कहीं भी अनुक्रमांक लिखने पर परीक्षार्थी को अयोग्य ठहराया जायेगा।
- 4 अपनी उत्तर-पुस्तिका पर प्रश्न-पत्र की कोड संख्या 65/ESS/4, सेट-[C] लिखें।
- 5 (क) प्रश्न-पत्र केवल हिंदी/अंग्रेजी माध्यम में है। फिर भी, यदि आप चाहें तो नीचे दी गई किसी एक भाषा में उत्तर दे सकते हैं :  
अंग्रेजी, हिंदी, उर्दू, पंजाबी, बंगला, तमिल, मलयालम, कन्नड़, तेलुगु, मराठी, उड़िया, गुजराती, कोंकणी, मणिपुरी, असमिया, नेपाली, कश्मीरी, संस्कृत और सिंधी।  
कृपया उत्तर-पुस्तिका में दिए गए बॉक्स में लिखें कि आप किस भाषा में उत्तर लिख रहे हैं।
- (ख) यदि आप हिंदी एवं अंग्रेजी के अतिरिक्त किसी अन्य भाषा में उत्तर लिखते हैं तो प्रश्न को समझने में होने वाली त्रुटियों / गलतियों की जिम्मेदारी केवल आपकी होगी।

65/ESS/4-319-C ]

1



[ Contd...

# BUSINESS STUDIES

## व्यावसायिक अध्ययन

(319)

Time : 3 Hours]

[Maximum Marks : 100

समय : 3 घण्टे]

[पूर्णांक : 100

- Note :**
- (i) *All* questions are compulsory. There is no overall choice, however, alternative choices are given in some questions. In such questions, you have to attempt only one choice.
  - (ii) Marks allotted are indicated against each question.
  - (iii) Each question from Question Nos. 1 to 10 has four alternatives – (A), (B), (C) and (D), out of which one is most appropriate. Choose the correct answer among the four alternatives and write it in your answer-book against the number of the question. No extra time is allotted for attempting multiple-choice questions.

- निर्देश :**
- (i) सभी प्रश्नों के उत्तर दें। पूर्ण प्रश्न-पत्र में विकल्प नहीं हैं, फिर भी कुछ प्रश्नों में आंतरिक विकल्प हैं। ऐसे सभी प्रश्नों में आपको एक ही विकल्प का उत्तर देना है।
  - (ii) प्रत्येक प्रश्न के सामने उसके अंक दर्शाए गए हैं।
  - (iii) प्रश्न संख्या 1 से 10 तक के प्रत्येक प्रश्न में चार विकल्प – (A), (B), (C) तथा (D) दिए गए हैं, जिनमें से एक सबसे उपयुक्त है। चारों विकल्पों में से सही उत्तर चुनें तथा अपनी उत्तर-पुस्तिका में प्रश्न संख्या के सामने उत्तर लिखें। बहु-विकल्पी प्रश्नों के लिये आंतरिक समय नहीं दिया जायेगा।

1 The non-paid process of generating wide range of communication to contribute a favourable attitude towards the product and the organisation is called : 1

- (A) Advertising
- (B) Publicity
- (C) Personal selling
- (D) Sales promotion

किसी उत्पाद अथवा संस्था द्वारा धन व्यय किए बिना ही विस्तृत क्षेत्र में संप्रेषण के माध्यम से सकारात्मक सोच उत्पन्न करने की प्रक्रिया कहलाती है :

- (A) विज्ञापन
- (B) प्रचार
- (C) व्यक्तिगत विक्रय
- (D) विक्रय प्रवर्तन

65/ESS/4-319-C ]

2



[ Contd...

- 2 Which of the following is not a large scale retail store? 1
- (A) Departmental Store (B) Second-hand Goods Shop  
(C) Multiple Shop (D) Super Market
- निम्न में से कौन-सा बड़े पैमाने का खुदरा स्टोर नहीं है?
- (A) विभागीय भंडार (B) पुरानी वस्तुओं की दुकान  
(C) बहुसंख्यक दुकान (D) सुपर बाज़ार
- 3 Out of the following whose maturity period ranges from 91 days to one year? 1
- (A) Certificate of deposit (B) Treasury Bill  
(C) Commercial paper (D) Trade Bill
- निम्न में से किसकी परिपक्वता अवधि 91 दिन से एक वर्ष होती है?
- (A) जमा प्रमाण पत्र (B) ट्रेजरी बिल  
(C) वाणिज्यिक पत्र (D) व्यापारिक विपत्र
- 4 Based on the period for which funds are required is classified into three categories. 'Amount required to fund modernization and renovation' fall in which category of finance? 1
- (A) Short-term (B) Medium-term  
(C) Long-term (D) Both (A) and (C)
- कोषों की आवश्यकता की अवधि के आधार पर इसे तीन श्रेणियों में वर्गीकृत किया गया है। आधुनिकीकरण तथा नवीनीकरण के लिए आवश्यक कोष की राशि वित्त की किस श्रेणी में आती है?
- (A) लघु-अवधि (B) मध्यम-अवधि  
(C) दीर्घ-अवधि (D) दोनों (A) तथा (C)
- 5 Which of the following process starts with ascertaining the required number of various categories of employees for the organisation? 1
- (A) Planning (B) Organizing  
(C) Controlling (D) Staffing
- निम्न में से कौन-सी प्रक्रिया संगठन के लिए अलग-अलग श्रेणी के अपेक्षित कर्मचारियों की संख्या निर्धारित करने से आरम्भ होती है?
- (A) नियोजन करना (B) संगठन बनाना  
(C) नियन्त्रण करना (D) नियुक्तिकरण



6 Which of the following is a statement of expected results expressed in numerical terms? 1

- (A) Policy (B) Rule  
(C) Budget (D) Programme

निम्न में से कौन-सा एक कथन संभावित परिणामों को संख्यात्मक मर्दों के रूप में अभिव्यक्त करता है?

- (A) नीति (B) नियम  
(C) बजट (D) कार्यक्रम

7 Who among the following is responsible to ensure that output agrees to the standards of quality set by the planning department? 1

- (A) Instruction card clerk (B) Speed Boss  
(C) Inspector (D) Gang Boss

निम्न में किसका उत्तरदायित्व यह सुनिश्चित करना है कि उत्पादन नियोजन विभाग द्वारा निर्धारित गुणवत्ता मानकों के अनुरूप है?

- (A) निर्देशन पत्र लिपिक (B) गति नायक  
(C) निरीक्षक (D) टोली नायक

8 Which of the following general principle of management requires managers to be kind and just to workers? 1

- (A) Equity (B) Order  
(C) Remuneration (D) Initiative

निम्न में से सामान्य प्रबंधक का कौन-से सिद्धान्त से यह अपेक्षा की जाती है कि प्रबंधक को उदार एवं न्यायोचित होना चाहिए?

- (A) समानता (B) समुचित व्यवस्था  
(C) पारिश्रमिक (D) पहल करने की क्षमता

9 One who acts on behalf of the exporters to complete all the formalities of loading the goods on the ship is called : 1

- (A) Clearing Agent (B) Export House  
(C) Forwarding Agent (D) Trade Representative

जो निर्यातकों की ओर से जहाज में माल लादने से संबन्धित सभी कार्यवाही पूरी करता है, कहलाता है :

- (A) माल छुड़ाने वाला एजेन्ट (B) निर्यात गृह  
(C) माल लादने वाला एजेन्ट (D) व्यापार प्रतिनिधि



- 10 'Travel today and pay fare later' is which type of tool of sales promotion out of the following? 1
- (A) Price - off (B) Bonus offer  
(C) Free offer (D) Deferred Payment Plan
- ‘आज यात्रा कीजिए तथा किराए का भुगतान बाद में कीजिए’ निम्न में से विक्रय प्रवर्तन का कौन-सा तरीका है ?
- (A) मूल्य में कटौती (B) बोनस प्रस्ताव  
(C) मुफ्त प्रस्ताव (D) आस्थगित भुगतान योजना
- 11 Explain 'Marketing Research' as a function of marketing. 3
- ‘विपणन अनुसंधान’ को विपणन के एक कार्य के रूप में समझाइए।
- 12 State how 'Management is a Continuous process' and 'Management is an Integrating process'. 3
- उल्लेख कीजिए कि कैसे ‘प्रबंध एक सतत प्रक्रिया है’ तथा ‘प्रबंध एक परस्पर जोड़ने वाली प्रक्रिया है।’
- 13 'Planning is expensive and time consuming'. Do you agree? Give reason in support of your answer. 3
- ‘नियोजन, खर्चीला एवं समय लेने वाला है।’ क्या आप सहमत है? अपने उत्तर के समर्थन में कारण दीजिए।
- 14 State any three points of importance of business finance. 3
- व्यवसायिक वित्त के महत्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए।
- 15 Give the meaning of following documents used in external trade : 3
- (A) Shipping Order  
(B) Shipping Bill  
(C) Mate's Receipt
- बाह्य व्यापार में उपयोग किए जाने वाले निम्न दस्तावेजों का अर्थ दीजिए :
- (A) जहाजी आदेश-पत्र  
(B) जहाजी बिल  
(C) मेट रसीद



- 16 Explain any four objectives of management. 4  
प्रबंध के किन्हीं चार उद्देश्यों को समझाइए।
- 17 'There may be certain unscrupulous and unethical malpractices by the business from which consumers require protection.' List any eight such practices. 4  
'व्यवसाय द्वारा किए जाने वाले कुछ ऐसे अनियमित तथा अनैतिक आचरण हो सकते हैं, जिनके लिए उपभोक्ताओं को संरक्षण की आवश्यकता होती है।' ऐसे किन्हीं आठ आचरणों की सूची दीजिए।
- 18 Give the meaning of 'Packaging'. Explain the three levels of packaging. 4  
पैकेजिंग का अर्थ दीजिए। पैकेजिंग के तीन स्तरों को समझाइए।
- 19 Explain any four factors affecting dividend decisions. 4  
लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले किन्हीं चार कारकों को समझाइए।
- 20 Explain the relationship between planning and controlling with the help of any four points. 4  
किन्हीं चार बिन्दुओं की सहायता से नियोजन तथा नियन्त्रण में संबंध को समझाइए।
- 21 What is meant by 'decentralization'? With the help of any four points explain how is it different from delegation? 5  
'विकेन्द्रीकरण' का क्या अर्थ है? किन्हीं चार बिन्दुओं की सहायता से समझाइए कि यह अन्तरण से किस प्रकार भिन्न है?
- 22 What is meant by a preference share? Explain the types of preference shares. 5  
पूर्वाधिकार अंशों का क्या अर्थ है? पूर्वाधिकार अंशों के प्रकारों को समझाइए।
- 23 Explain any five characteristics of coordination. 5  
समन्वय की किन्हीं पाँच विशेषताओं को समझाइए।



24 Explain any five points of importance of marketing. 5  
विपणन के महत्व के किन्हीं पाँच बिन्दुओं को समझाइए।

25 State any five merits of super markets. 5  
सुपर बाजारों के किन्हीं पाँच लाभों का उल्लेख कीजिए।

26 Explain the following general principles of management as developed by Henry Fayol : 6

- (a) Division of work
- (b) Authority and responsibility
- (c) Discipline
- (d) Unity of command
- (e) Scalar Chain
- (f) Esprit de Corps

हेनरी फेयोले द्वारा विकसित सामान्य प्रबन्ध के निम्नलिखित सिद्धान्तों को समझाइए :

- (क) कार्य-विभाजन
- (ख) अधिकार एवं उत्तरदायित्व
- (ग) अनुशासन
- (घ) आदेश की एकता
- (ङ) सोपान शृंखला
- (च) सहयोग की भावना

**OR / अथवा**

Explain the six principles of scientific management as developed by F.W. Taylor.  
एफ. डब्ल्यू. टेलर द्वारा विकसित किए गए वैज्ञानिक प्रबंध के छः सिद्धान्तों को समझाइए।

27 'The business people generally face a number of problems in the process of foreign trade'. Explain any six such difficulties. 6

‘विदेशी व्यवसाय में लगे लोगों को इसकी प्रक्रिया में विभिन्न कठिनाइयों का सामना करना पड़ता है।’  
ऐसी किन्हीं छः कठिनाइयों को समझाइए।

**OR / अथवा**

Explain the following consumer rights as provided in the Consumer Protection Act 1986 :

- (a) Right to be heard
- (b) Right to choose
- (c) Right to seek redressal

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अन्तर्गत दिए गए निम्न उपभोक्ता अधिकारों को समझाइए :

- (क) सुनवाई का अधिकार
- (ख) चयन का अधिकार
- (ग) शिकायत निवारण का अधिकार



- 28 Explain the modern concept of marketing with its main implications. 6  
विपणन की आधुनिक अवधारणा को इसके मुख्य आशय सहित समझाइए।

**OR / अथवा**

Explain any six qualities of a good salesman.

एक अच्छे विक्रेता के किन्हीं छः गुणों को समझाइए।

- 29 Explain any four factors that should be kept in view while deciding the choice of an appropriate capital structure. 6

ऐसे किन्हीं चार कारकों को समझाइए जिन्हें एक उपयुक्त पूँजी संरचना का चयन करते समय ध्यान में रखा जाना चाहिए।

**OR / अथवा**

Explain any four factors that affect the working capital requirements of a business.

ऐसे किन्हीं चार कारकों को समझाइए जो व्यवसाय की कार्यशील पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करते हैं।

- 30 'The process of control consists of many steps'. Describe these steps. 6

'नियन्त्रण प्रक्रिया के कुछ चरण होते हैं।' इन चरणों की व्याख्या कीजिए।

**OR / अथवा**

'The selection procedure consists of a number of steps in logical order to identify the candidates who are to be finally appointed'. Explain these steps.

'चयन प्रक्रिया में बहुत से चरण तार्किक रूप से क्रमवार सम्मिलित हैं ताकि जिन अभ्यर्थियों को अन्ततः नियुक्त करना है उनकी पहचान की जा सके।' इन चरणों की व्याख्या कीजिए।

