Series OSR/1

कोड नं.
Code No. **66/1/1**

रोल नं.
Roll No.

परीक्षार्थी कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुखपृष्ठ 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 **8** 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 **30** 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 जायेगा। 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 **8** 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 **30** questions.
- **Please write down the Serial Number of the question before attempting it.**
- 15 minutes 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.

व्यावसायिक अध्ययन

BUSINESS STUDIES

निर्धारित समय : 3 घण्टे] *[अधिकतम अंक : 90*

Time allowed : 3 hours] *[Maximum marks : 90*

सामान्य निर्देश :

(i) ***1** अंक वाले प्रश्नों के उत्तर **एक शब्द से एक वाक्य** तक हों।*

(ii) ***3** अंक वाले प्रश्नों के उत्तर **50–75** शब्दों के हों।*

(iii) *4–5 अंक वाले प्रश्नों के उत्तर लगभग **150** शब्दों के हों ।*

(iv) *6 अंक वाले प्रश्नों के उत्तर लगभग **200** शब्दों के हों ।*

(v) *एक प्रश्न के सभी भाग साथ-साथ ही हल कीजिए ।*

General Instructions :

(i) *Answers to questions carrying 1 mark may be from **one word** to **one sentence.***

(ii) *Answers to questions carrying 3 marks may be from **50–75** words.*

(iii) *Answers to questions carrying 4–5 marks may be about **150** words.*

(iv) *Answers to questions carrying 6 marks may be about **200** words.*

(v) *Attempt all parts of a question together.*

1. 'लोगों का प्रबन्ध' से क्या अभिप्राय है ? 1

What is meant by 'Management of people' ?

2. वैज्ञानिक प्रबंध की एक तकनीक के रूप में 'कार्य पद्धति अध्ययन' का क्या उद्देश्य है ? 1

What is the objective of 'Method Study' as a technique of scientific management?

3. व्यवसाय के 'राजनीतिक पर्यावरण' में क्या सम्मिलित होता है ? उल्लेख कीजिए । 1

What is included in 'Political Environment' of business ? State.

4. योजना के एक प्रकार के रूप में 'नीति' का अर्थ बताइए। 1

Give the meaning of 'Policy' as a type of plan.

5. अधिकार अंतरण के एक तत्व के रूप में 'अधिकार' का अर्थ बताइए। 1

Give the meaning of 'Authority' as an element of delegation.

6. 'औपचारिक संगठन' के किसी एक लाभ का उल्लेख कीजिए। 1

State any one advantage of 'Formal Organisation.'

7. जब संगठन भर्ती के आंतरिक स्रोतों का उपयोग करते हैं तो कर्मचारी अकर्मण्य क्यों हो जाते हैं ? उल्लेख कीजिए। 1

Why employees become lethargic when the organisation uses internal sources of recruitment ? State.

8. 'भर्ती' मानव संसाधन प्रबन्ध द्वारा निष्पादित की जाने वाली विशिष्ट क्रियाओं में से एक है। मानव संसाधन प्रबंध की अन्य दो विशिष्ट क्रियाएँ बताइए। 1

'Recruitment' is one of the specialized activity performed by human resource management. Mention any two other specialized activities of human resource management.

9. एक अमौद्रिक-प्रेरक के रूप में 'कर्मचारियों को पहचान देने सम्बन्धी कार्यक्रम' का कोई एक उदाहरण दीजिए। 1

Give an example of 'Employee Recognition Programmes' as a non-financial incentive.

10. सम्प्रेषण के एक तत्व के रूप में 'संकेतीकरण' (एनकोडिंग) का क्या अर्थ है ? 1

What is meant by 'Encoding' as an element of communication ?

11. 'पूँजी ढांचे' को परिभाषित कीजिए। 1

Define 'Capital Structure.'

12. एक कम्पनी की कार्यशील पूँजी आवश्यकताओं को 'मुद्रा स्फीति' कैसे प्रभावित करती है ? उल्लेख कीजिए। 1

How does 'Inflation' affect the working capital requirements of a company ? State.

13. रहीम एक उद्यम में दैनिक मज़दूरी आधार पर कार्य कर रहा था। उसके लिए अपने परिवार की मूल-आवश्यकताओं को पूरा करना कठिन था। उसकी बेटी बीमार हो गई। उसके पास अपनी बेटी के इलाज़ के लिए पैसा नहीं था। उसके इलाज के खर्चों को पूरा करने के लिए उसने एक साइकिल दौड़ में भाग लिया और पुरुस्कार राशि जीती। साइकिल कम्पनी ने उसे एक स्थायी पैंशनवाला नियुक्ति प्रस्ताव पेश किया जो उसने खुशी-खुशी स्वीकार कर लिया।

(i) उपरोक्त अनुच्छेद से पंक्तियों को उद्धृत करते हुए रहीम की उन आवश्यकताओं को पहिचानिए जो उपरोक्त नियुक्ति प्रस्ताव स्वीकार करके संतुष्ट हुई हैं।

(ii) उपरोक्त आवश्यकताओं के बाद आने वाली रहीम की उन दो आवश्यकताओं को भी समझाइए जो अभी भी संतुष्ट होनी हैं। 3

Rahim was working in an enterprise on daily wages basis. It was difficult for him to fulfill the basic needs of his family. His daughter fell ill. He had no money for his daughter's treatment. To meet the expenses of her treatment, he participated in a cycle race and won the prize money. The cycle company offered him a permanent pensionable job which he happily accepted.

(i) By quoting the lines from the above para identify the needs of Rahim that are satisfied by the offer of cycle company.

(ii) Also, explain two other needs of Rahim followed by above that are still to be satisfied.

14. कोई तीन बिन्दु देते हुए समझाइए कि निर्देशन किस प्रकार एक संगठन के कुशल एवं प्रभावी कार्यान्वयन में सहायता करता है ?

How directing helps in efficient and effective functioning of the organisation ? Explain by giving any three points. 3

15. 'वित्तीय बाज़ार एक अर्थव्यवस्था में दुर्लभ संसाधनों के विनियोजन में विभिन्न कार्यों के निष्पादन द्वारा महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।' वित्तीय बाज़ार के किन्हीं तीन कार्यों को समझाइए । 3

'Financial market plays an important role in the allocation of scarce resources in an economy by performing various functions.' Explain any three functions of financial market.

16. पटाखे बनाने वाली एक कम्पनी क्रेकर्स लिमिटेड ने दीवाली के अवसर पर एक नया उत्पाद बाज़ार में प्रस्तुत किया, जिससे बहुत से ग्राहक आकर्षित हुए। इस बढ़ी हुई मांग को पूरा करने के लिए कम्पनी ने आस-पास के गांवों से बच्चों को नियुक्त किया। यद्यपि इस उत्पाद की बाज़ार में बहुत अधिक मांग थी लेकिन इसके उपयोग की उचित सुरक्षा-चेतावनी इसके पैकिटों पर नहीं लिखी गई थी, जिसके कारण अनेक दुर्घटनाएँ घटीं।

(i) उत्पाद सम्बन्धी उस महत्त्वपूर्ण निर्णय को पहिचानिए एवं समझाइए जिसे कम्पनी द्वारा ध्यान में नहीं रखा गया।

(ii) साथ ही ऐसे दो मूल्यों की पहिचान भी कीजिए जिनका उल्लंघन कम्पनी द्वारा किया गया है। 3

Crackers Ltd., a fire cracker manufacturing company launched some new products on eve of Diwali which attracted many buyers. To meet the increased demand, the company employed children from nearby villages. Although the product was in great demand, appropriate safety warnings for use were not mentioned on the packets that led to many accidents.

(i) Identify and explain the important product related decision that was not taken into consideration by the company.

(ii) Also, identify any two values which were violated by the company.

17. उपभोक्ताओं के दृष्टिकोण से उपभोक्ता संरक्षण के महत्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए। 3

State any three points of importance of consumer protection from the point of view of consumers.

18. उपभोक्ताओं के निम्नलिखित अधिकारों को समझाइए :

(i) सूचना का अधिकार;

(ii) सुरक्षा का अधिकार। 3

Explain the following rights of consumers :

(i) Right to be informed;

(ii) Right to safety.

19. एक्स वाई जैड पॉवर लिमिटेड ने एक दूरवर्ती गांव में सोलर लालटेन बनाने का कारखाना स्थापित किया क्योंकि ग्रामीण क्षेत्रों में बिजली की आपूर्ति भरोसेमंद नहीं थी। कम्पनी द्वारा अर्जित आगम लागतों व जोखिमों को पूरा करने के लिए पर्याप्त था। लालटेन की मांग दिन-प्रतिदिन बढ़ रही थी। अत: कम्पनी ने निर्णय लिया कि विक्रय को बढ़ाने के लिए उत्पादन बढ़ाया जाए। इसके लिए उन्होंने यह भी निश्चित किया कि आसपास के गांवों से लोगों को काम पर नियुक्त किया जाए क्योंकि उन क्षेत्रों में बहुत कम काम के अवसर उपलब्ध हैं। कम्पनी ने अपने कर्मचारियों के लिए स्कूल तथा शिशुगृह खोलने का निर्णय भी लिया।

(i) उपरोक्त वर्णित प्रबन्ध के उद्देश्यों को पहचानिए एवं समझाइए।

(ii) ऐसे दो मूल्यों का उल्लेख कीजिए जो कम्पनी समाज को सम्प्रेषित करना चाहती है। 4

XYZ Power Ltd. set up a factory for manufacturing solar lanterns in a remote village as there was no reliable supply of electricity in rural areas. The revenue earned by the company was sufficient to cover the costs and the risks. The demand of lanterns was increasing day by day, so the company decided to increase production to generate higher sales. For this they decided to employ people from the nearby villages as very few job opportunities were available in that area. The company also decided to open schools and creches for the children of its employees.

(i) Identify and explain the objectives of management discussed above.

(ii) State any two values which the company wanted to communicate to the society.

20. किन्हीं चार बिन्दुओं की सहायता से समझाइए कि व्यावसायिक पर्यावरण की समझ प्रबन्धकों के लिए क्यों महत्त्वपूर्ण है ? 4

Why is the understanding of business-environment important for managers ? Explain with the help of any four points.

21. कोई चार कारण देते हुए उल्लेख कीजिए कि संगठन के लिए कर्मचारियों का प्रशिक्षण किस प्रकार लाभदायक है ? 4

How is training of employees beneficial for the organisation ? State by giving any four reasons.

22. ऐसे चार बिन्दु समझाइए जो वित्तीय नियोजन के महत्त्व पर प्रकाश डालते हों । 4

Explain any four points that highlight the importance of financial-planning.

23. नियोजन की किन्हीं पाच सीमाओं का वर्णन कीजिए। 5

Describy any five limitations of planning.

24. 'पूँजी-बाजार' और 'मुद्रा-बाजार' में निम्नलिखित आधारों पर अन्तर्भेद कीजिए : 5

(i) प्रतिभागी; (ii) प्रपत्र; (iii) निवेश राशि; (iv) अवधि तथा (v) तरलता।

Differentiate between 'capital-market' and 'money-market' on the following basis :

(i) Participants; (ii) Instruments; (iii) Investment outlay; (iv) Duration and (v) Liquidity.

25. विपणन–मिश्र के एक घटक के रूप में 'मूल्य' को समझाइए तथा एक उत्पाद के मूल्य को प्रभावित करने वाले किन्हीं चार तत्वों को भी समझाइए। 5

Explain 'Price' as an element of marketing-mix. Also explain any four factors that affect the fixation of price of a product.

26. टेलर एवं फेयोल के सिद्धान्त परस्पर पूरक हैं। एक विश्वास करता है कि प्रबन्ध को यदि कर्मचारियों की ओर से कोई रचनात्मक सुझाव आता है तो उस पर ध्यान देना चाहिए, जबकि दूसरे का सुझाव है कि एक अच्छी कम्पनी में कर्मचारी सुझाव पद्धति होनी चाहिए, जिसमें उन सुझावों को पुरुस्कृत किया जाना चाहिए, जिनके परिणामस्वरूप समय व लागत में ठोस कमी आए।

उपरोक्त अनुच्छेद में उल्लिखित टेलर एवं फेयोल के सिद्धान्तों को पहचानिए एवं समझाइए ? 5

Principles of Taylor and Fayol are mutually complementary. One believed that management should not close its ears to constructive suggestions made by the employees, while the other suggested that a good company should have an employee suggestion system, whereby suggestions which result in substantial time or cost reduction should be rewarded.

Identify and explain the principles of Taylor and Fayol referred in the above para.

27. 'इच्छित लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु संगठन में कुछ सोपानों की श्रृंखला अन्तर्निहित होती है।' इन सोपानों को समझाइए। 6

अथवा

किन्हीं चार बिन्दुओं की सहायता से एक उद्यम में संगठन की निर्णायक भूमिका को समझाइए।

'Organising involves a series of steps in order to achieve the desired goals.' Explain these steps ?

Or

With the help of any four points, explain the crucial role that organising plays in an enterprise.

28. नियन्त्रण प्रक्रिया के विभिन्न चरणों का वर्णन कीजिए। 6

अथवा

नियन्त्रण के महत्त्व पर प्रकाश डालने वाले किन्हीं चार बिन्दुओं का वर्णन कीजिए।

Explain the various steps in the process of controlling.

Or

Explain any four points that highlight the importance of controlling.

29. स्थायी पूँजी को प्रभावित करने वाले तत्वों के रूप में निम्नलिखित का वर्णन कीजिए :

(i) संचालन का स्तर; (ii) तकनीक का चुनाव;

(iii) तकनीकी उत्थान तथा (iv) वित्तीय विकल्प। 6

अथवा

लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले तत्वों के रूप में निम्नलिखित का वर्णन कीजिए :

(i) उपार्जन का स्थायित्व; (ii) संवृद्धि सुअवसर;

(iii) रोकड़-प्रवाह स्थिति तथा (iv) करारोपण नीति।

Explain the following as factors affecting the requirements of fixed capital :

(i) Scale of operations; (ii) Choice of technique;

(iii) Technology upgradation and (iv) Financing alternatives.

Or

Explain the following as factors affecting dividend decision :

(i) Stability of earnings; (ii) Growth opportunities;

(iii) Cash flow position and (iv) Taxation policy.

30. विपणन के निम्नलिखित कार्यों का वर्णन कीजिए :

(i) बाजार सम्बन्धी सूचना एकत्रित करना तथा उसका विश्लेषण करना;

(ii) विपणन नियोजन;

(iii) ग्राहक सहायता सेवाएँ तथा

(iv) भौतिक वितरण। 6

अथवा

'यद्यपि विज्ञापन वस्तुओं एवं सेवाओं के प्रवर्तन के लिए बारंबार उपयोग में लाए जाने वाले माध्यमों में से एक है तथापि यह बहुत सी आलोचनाओं को आमंत्रित करता है।' ऐसी किन्हीं चार आलोचनाओं को समझाइए।

Explain the following functions of marketing :

(i) Gathering and analysing market information;

(ii) Marketing planning;

(iii) Customer support services and

(iv) Physical distribution.

Or

'Though advertising is one of the most frequently used medium of promotion of goods and services, yet it attracts lot of objections.' Explain any four such objections.