

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 10 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 33 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 10 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 33 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.

व्यवसाय परिचालन एवं प्रशासन

BUSINESS OPERATIONS & ADMINISTRATION

निर्धारित समय : 3 घण्टे

Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 60

Maximum Marks : 60

खण्ड I

SECTION I

इस खण्ड में एक-एक अंक के चौदह बहुविकल्पीय प्रश्न हैं। दिए गए विकल्पों में से एक सही विकल्प चुनिए तथा उसको अपनी उत्तर-पुस्तिका में लिखिए। सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिए। $1 \times 14 = 14$

*This section contains **fourteen** multiple choice questions carrying **one** mark each. Select a correct option out of the given options and write the same in your answer-book. Answer **all** the questions.*

1. नियोजन, संगठन, निदेशन और नियंत्रण हैं

- (अ) प्रबंधन के कार्य
- (ब) प्रबंधन के लक्ष्य
- (स) प्रबंधन के परिणाम
- (द) उपर्युक्त सभी

Planning, organising, directing and controlling are the

- (a) functions of management
- (b) goals of management
- (c) results of management
- (d) All of the above

2. एक अधीनस्थ को कार्यों तथा उत्तरदायित्वों का आबंटन कहलाता है

- (अ) समन्वय
- (ब) विशिष्टीकरण
- (स) प्रत्यायोजन
- (द) नियंत्रण का विस्तार

The assignment of duties and responsibilities to a subordinate is called

- (a) Coordination
- (b) Specialization
- (c) Delegation
- (d) Span of control

3. निम्नलिखित में से कौन-सा नियंत्रण कार्य में शामिल किया जाएगा ?

- (अ) कॉर्पोरेट उद्देश्यों को देखते हुए परिणामों को मापना
- (ब) दिन-प्रतिदिन के कार्यों को समझाना
- (स) मानकों की स्थापना करना
- (द) कार्यों का आबंटन करना

Which of the following would be included in the controlling function ?

- (a) Measuring results against corporate objectives
- (b) Explaining routines
- (c) Setting standards
- (d) Giving assignments

4. इस प्रकार का नेतृत्व दूसरों से परामर्श करके निर्णय लेता है :

- (अ) निरंकुश
- (ब) प्रजातांत्रिक
- (स) स्वतंत्र
- (द) उपर्युक्त में से कोई नहीं

This type of leadership makes decisions by consulting others :

- (a) Autocratic
- (b) Democratic
- (c) Free rein
- (d) None of the above

5. B2G का अर्थ है

- (अ) Business to Government (व्यवसाय से सरकार)
- (ब) Business to Consumer (व्यवसाय से उपभोक्ता)
- (स) Business to Business (व्यवसाय से व्यवसाय)
- (द) उपर्युक्त सभी

B2G stands for

- (a) Business to Government
- (b) Business to Consumer
- (c) Business to Business
- (d) All of the above

6. _____ ऐसे नेटवर्क हैं जो कंपनी के भीतर लोगों को एक-दूसरे से जोड़ते हैं ।

- (अ) इंट्रानेट
- (ब) एक्स्ट्रानेट
- (स) बिटस्ट्रीम
- (द) इन्टरनेट

_____ are networks that connect people within a company to each other.

- (a) Intranet
- (b) Extranet
- (c) Bitstream
- (d) Internet

7. आजकल विद्यमान दो ई-व्यवसाय (e-business) मॉडल हैं

- (अ) B2C एवं B2D
- (ब) B2C एवं B2B
- (स) A2B एवं B2C
- (द) B2B एवं A2A

Two e-business models that currently exist are

- (a) B2C and B2D
- (b) B2C and B2B
- (c) A2B and B2C
- (d) B2B and A2A

8. प्रबंधन का कौन-सा स्तर नियोजन और संगठन में सर्वाधिक संलिप्त होगा ?

- (अ) शीर्ष स्तर
- (ब) मध्य स्तर
- (स) प्रथम स्तर
- (द) उपर्युक्त सभी

Which level of management would be most involved in the functions of planning and organising ?

- (a) Top level
- (b) Middle level
- (c) First level
- (d) All of the above

9. Y सिद्धान्त निम्नलिखित में से किसको मानता है ?

- (अ) लोगों को कार्य करके कोई संतुष्टि प्राप्त नहीं होती है ।
- (ब) लोग संगठनात्मक गतिविधियों के लिए प्रतिबद्ध होते हैं ।
- (स) लोग काम से बचना चाहते हैं ।
- (द) लोग बहुत कम प्रेरित होते हैं ।

Theory Y assumes which of the following ?

- (a) People achieve no satisfaction from work.
- (b) People are committed to organisational activities.
- (c) People seek to avoid work.
- (d) People are poorly motivated.

10. नेतृत्व की किस शैली के अन्तर्गत अधिकारों के केन्द्रीकरण तथा एकाकी निर्णय लेने की प्रवृत्ति होती है ?

- (अ) सांस्कृतिक शैली
- (ब) निरंकुश शैली
- (स) प्रजातांत्रिक शैली
- (द) निर्बाध कार्य करने की शैली

Which leadership style tends to centralize authority and make unilateral decisions ?

- (a) Cultural style
- (b) Autocratic style
- (c) Democratic style
- (d) Laissez-faire style

11. किसको 'वैज्ञानिक प्रबंधन का जनक' कहा जाता है ?

- (अ) मैक्स वेबर
- (ब) एफ.डब्ल्यू. टेलर
- (स) हेनरी फेयोल
- (द) कीथ डेविस

Who is regarded as the 'Father of Scientific Management' ?

- (a) Max Weber
- (b) F.W. Taylor
- (c) Henry Fayol
- (d) Keith Davis

12. निम्नलिखित में से कौन-सा वित्तीय प्रोत्साहन है ?

- (अ) पदोन्नति
- (ब) लाभ में भागीदारी
- (स) नौकरी की सुरक्षा
- (द) कर्मचारियों की भागीदारी

Which of the following is a financial incentive ?

- (a) Promotion
- (b) Profit sharing
- (c) Job security
- (d) Employee participation

13. निम्नलिखित में से कौन-सा निर्देशन का तत्त्व **नहीं** है ?

- (अ) अभिप्रेरण
- (ब) संप्रेषण
- (स) प्रत्यायोजन
- (द) पर्यवेक्षण

Which one of the following is **not** an element of direction ?

- (a) Motivation
- (b) Communication
- (c) Delegation
- (d) Supervision

14. प्रबंधन के सिद्धान्त **नहीं** हैं

- (अ) सार्वभौमिक
- (ब) लोचपूर्ण
- (स) सम्पूर्ण
- (द) व्यावहारिक

Principles of management are **not**

- (a) Universal
- (b) Flexible
- (c) Absolute
- (d) Behavioural

खण्ड II

SECTION II

इस खण्ड में दो-दो अंकों के छोटे उत्तर वाले बारह प्रश्न हैं। इन सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिए। $2 \times 12 = 24$

*This section contains **twelve** short answer type questions carrying **two** marks each. Answer **all** these questions.*

15. प्रबंधन की किन्हीं दो विशेषताओं को समझाइए।

Explain any two characteristics of management.

16. “नियोजन आगे देखना है और नियंत्रण पीछे देखना है।” समीक्षा कीजिए।

“Planning is looking ahead and controlling is looking back.” Comment.

17. प्रभावी संगठन करने से आप क्या समझते हैं ?
What do you understand by effective organising ?
18. एक व्यवसाय संगठन के लिए इलेक्ट्रॉनिक कॉमर्स के कोई दो लाभ बताइए ।
State any two advantages of electronic commerce to a business organisation.
19. भर्ती एवं चयन के बीच के भेद बताइए ।
Write the differences between recruitment and selection.
20. नेतृत्व के महत्त्व का उल्लेख कीजिए ।
Mention the importance of leadership.
21. “समन्वय प्रबंधन का सार है ।” समझाइए ।
“Coordination is the essence of management.” Explain.
22. समझाइए कि उत्पादकता में सुधार के लिए अभिप्रेरणा संगठन की कैसे मदद करती है ।
Explain how motivation helps an organisation to improve productivity.
23. शीर्ष स्तर के प्रबंधन के महत्वपूर्ण कार्य लिखिए ।
Write the important functions of top level management.
24. मूल्यवान कर्मचारियों को बनाए रखने के लिए क्या किया जा सकता है ? कोई दो सुझाव दीजिए ।
What can be done to retain valued employees ? Give any two suggestions.
25. प्रबंधन के सिद्धान्त X को संक्षेप में समझाइए ।
Explain in brief Theory X of management.
26. एक व्यवसाय के उत्पादों के विपणन में सूचना प्रौद्योगिकी किस प्रकार सहायता करती है ? संक्षेप में समझाइए ।
How does information technology help in marketing the products of a business ? Explain in brief.

खण्ड III
SECTION III

इस खण्ड में तीन-तीन अंकों के चार प्रश्न हैं। सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

3×4=12

*This section contains **four** questions carrying **three** marks each. Answer **all** the questions.*

27. प्रबंधन एक कला तथा विज्ञान दोनों है। समझाइए।
Management is both a science and an art. Explain.
28. फेयोल के प्रबंधन के सिद्धान्तों को बताइए।
State Fayol's principles of management.
29. समन्वय तथा सहयोग में अन्तर बताइए।
Distinguish between coordination and cooperation.
30. नेताओं और प्रबंधकों के बीच भेद कीजिए।
Distinguish between leaders and managers.

खण्ड IV
SECTION IV

इस खण्ड में पाँच-पाँच अंकों के तीन प्रश्न हैं। इनमें से किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

5×2=10

*This section contains **three** questions carrying **five** marks each. Answer any **two** of these questions.*

31. संप्रेषण में बाधाओं पर एक नोट लिखिए।
Write a note on barriers to communication.
32. “सामाजिक उत्तरदायित्व प्रबंधकों का दायित्व है कि वे इस प्रकार कार्य करें जिससे सम्पूर्ण समाज का हित हो।” समीक्षा कीजिए।
“Social responsibility is the obligation of managers to act in ways that benefit the interests of society as a whole.” Comment.

33. अधिकारों के प्रत्यायोजन से आप क्या समझते हैं ? प्रत्यायोजन के सिद्धान्तों को संक्षेप में समझाइए ।

What do you mean by delegation of authority ? Explain in brief the principles of delegation.