

**SET – 1****Series : BVM/1**कोड नं. **66/1/1**  
Code No.

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.

## व्यावसायिक अध्ययन

### BUSINESS STUDIES

निर्धारित समय : 3 घंटे

Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 80

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 ।

66/1/1

1

P.T.O.



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.

3. वित्तीय बाजार किस प्रकार वित्तीय परिसम्पत्तियों के मूल्य-खोज को सुसाध्य बनाता है ? 1

How does Financial Market facilitate 'Price Discovery' of financial assets ?

4. 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.

5. 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.



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

1

**अथवा**

वित्तीय बाज़ार के 'आबंटनीय 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 ?

7. 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 । अतः 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.

8. 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' ?



## खण्ड 'ब'

### Section – B

9. 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' ब्रान्ड 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 marketers highlighted in the above case.



10. मीता का बीकानेर में 'स्मार्ट फ्लेवर्स' नाम से आइस्क्रीम का एक सफल व्यवसाय है। उसकी आइस्क्रीम बहुत ही स्वादिष्ट है। वह आइस्क्रीम का उत्पादन ताजे 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 आइस्क्रीम बाजार में समय पर नहीं पहुँच पाती थी। समयोपरान्त, उसकी आइस्क्रीम की माँग घट गई और इसके कारण प्रतियोगियों ने बाजार में प्रवेश कर लिया। उसने अपने बाजार 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 आइस्क्रीम 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 आइस्क्रीम 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 महत्वपूर्ण 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

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.





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.

15. मेगा लिमिटेड प्रतिवर्ष मार्च के महीने में एक वार्षिक प्रबन्धन कार्यक्रम आयोजित करती है जिसमें उच्च प्रबन्धकीय कार्यकर्ता 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, अतः यह मुख्यतः उच्च प्रबन्ध द्वारा सम्पन्न की जाती है। सामान्यतः 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.





18. 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 विनियोगकर्ताओं 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 जनता 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.

19. 'विपणन' एवं 'विक्रय' में अन्तर के किन्हीं चार बिन्दुओं को समझाइए।

4

**अथवा**

विपणन के निम्न कार्यों को समझाइए :

- (i) उत्पाद का रूपांकन एवं विकास, तथा
- (ii) प्रमापीकरण एवं ग्रेड तय करना।

Explain any four points of difference between 'Marketing' and 'Selling'.

**OR**

Explain the following functions of marketing :

- (i) Product designing and development ; and
- (ii) Standardisation and Grading



खण्ड 'द'

Section – D

20. प्रबन्ध के सिद्धान्तों के महत्त्व के किन्हीं पाँच बिन्दुओं को समझाइए ।

5

अथवा

वैज्ञानिक प्रबन्ध की निम्नलिखित तकनीकों को समझाइए :

- (अ) थकान अध्ययन, तथा
- (ब) विभेदात्मक इकाई मजदूरी प्रणाली ।

Explain any five points of significance of Principles of Management.

OR

Explain the following techniques of Scientific Management :

- (a) Fatigue Study ; and
- (b) Differential Piece Wage System

21. भारत में वोल्टेज उतार-चढ़ाव बहुत ही सामान्य तथा अधिक होता है । यह हमारे बिजली के उपकरणों जैसे टेलीविजन, रेफ्रिजरेटर 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 वोल्टेज 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 वोल्टेज उतार-चढ़ाव की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए 90 वोल्ट से 260 वोल्ट तक के स्टेबलाइजर्स को बाजार में उतारा जाए । भारत के दक्षिण, पश्चिम व पूर्वी क्षेत्रों के लिए तीन अभियन्ताओं की नियुक्ति की गई क्योंकि इन तीनों क्षेत्रों में वोल्टेज 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



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.

22. निशा सेठी एक प्रसिद्ध परामर्शदात्री कम्पनी के एल आई ग्लोबल सर्विसेज 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 सुविधाजनक 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 सर्विसेज 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 ?



## खण्ड 'य'

### Section – E

23. 'विभिन्न प्रकार के कोषों के सापेक्षिक अनुपात का निर्धारण विभिन्न कारकों पर निर्भर करता है।' ऐसे किन्हीं छः कारकों को समझाइए।

6

### अथवा

अर्जित लाभ की मात्रा में से लाभ को बाँटने तथा व्यवसाय में रखने के निर्णय को प्रभावित करने वाले किन्हीं छः कारकों को समझाइए।

'Determining the relative proportion of various types of funds depends upon various factors.' Explain any six such factors.

### OR

Explain any six factors affecting the decision that determines the amount of profit earned to be distributed and to be retained in the business.

24. वॉयस, एक महत्वपूर्ण 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 महत्व 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 महत्व 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



‘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.

25. प्रताप सिंह, निसार एन्टरप्राइजेस के मुख्य प्रशासनिक अधिकारी हैं। यह ऑटोमोबाइल पुरजों 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 एन्टरप्राइजेस 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।









SET – 2

Series : BVM/1

कोड नं.

Code No.

66/1/2

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.

## व्यावसायिक अध्ययन BUSINESS STUDIES

निर्धारित समय : 3 घंटे

Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 80

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 ।

66/1/2

1

P.T.O.



2. 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' ?

3. 'कार्य शक्ति विश्लेषण' को परिभाषित कीजिए । 1

**अथवा**

'चयन' को परिभाषित कीजिए ।

Define 'Workforce Analysis'.

**OR**

Define 'Selection'.

4. 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 अतः 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 अतः 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.





## खण्ड 'ब'

### Section – B

9. 'पूँजी संरचना' का क्या अर्थ है ? एक कम्पनी की पूँजी संरचना को प्रभावित करने वाले किन्हीं दो कारकों को समझाइए । 3

#### अथवा

एक कम्पनी की कार्यशील पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले किन्हीं तीन कारकों को समझाइए ।  
What is meant by 'Capital Structure' ? Explain any two factors that affect the capital structure of a company.

#### OR

Explain any three factors that affect the working capital requirements of a company.

10. 'समन्वय प्रबन्ध के सभी स्तरों पर आवश्यक है और सभी प्रबन्धकों का उत्तरदायित्व है ।' समझाइए । 3

#### अथवा

कोई तीन कारण समझाइए जो यह स्पष्ट करते हों कि प्रबन्ध का महत्त्व दिन-प्रतिदिन बढ़ रहा है ।  
'Co-ordination is needed at all levels of management and is the responsibility of all managers.' Explain.

#### OR

Explain any three reasons, which clarify that management is gaining importance day by day.

11. लक्षित बाज़ार की पहचान तथा उस बाज़ार में उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं एवं इच्छाओं को समझने के पश्चात् जेटीएम लिमिटेड ने 'बडीलाइन' ब्राण्ड 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 । ब्राण्ड नाम को बनाने में उन्होंने बहुत अधिक प्रयास, समय एवं धन लगाया, क्योंकि वे जानते थे कि एक ब्राण्ड 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 ब्राण्ड 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.

12. 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 आइस्क्रीम बाज़ार में समय पर नहीं पहुँच पाती थी। समयोपरान्त, उसकी आइस्क्रीम की माँग घट गई और इसके कारण प्रतियोगियों 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 आइस्क्रीम 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 आइस्क्रीम 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 महत्वपूर्ण 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।



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.

13. '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 ?

### खण्ड 'स'

#### Section – C

14. 'अनौपचारिक संगठन' का अर्थ दीजिए । इसके किन्हीं तीन लाभों का उल्लेख कीजिए । 4

#### अथवा

'अधिकार अन्तरण' का क्या अर्थ है ? किसी संगठन में अधिकार अन्तरण के महत्त्व पर प्रकाश डालने वाले किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए ।

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

#### OR

What is meant by 'Delegation' ? State any three points which highlight the importance of delegation in an organisation.







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.

19. विनबर लिमिटेड ने हिमाचल प्रदेश के भिवाड़ी में बिजली के गीजरों 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 गीजर्स था। प्रबन्धकों द्वारा यह निर्णय लिया गया कि 10 इकाइयों तक का उत्पादन विचलन मान्य होगा। प्रथम सप्ताह के अंत में उत्पादन 450 गीजर्स था। अगले सप्ताह उत्पादन बढ़कर 470 गीजर्स हो गया। एक सप्ताह पश्चात उत्पादन 460 गीजर्स था। जाँच पड़ताल पर ज्ञात हुआ कि बिजली 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.



**खण्ड 'द'**  
**Section – D**

20. निशा सेठी एक प्रसिद्ध परामर्शदात्री कम्पनी के एल आई ग्लोबल सर्विसेज 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 सुविधाजनक 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 सर्विसेज 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 ?

21. प्रबन्ध के सिद्धान्तों की किन्हीं पाँच विशेषताओं को समझाइए।

5

**अथवा**

वैज्ञानिक प्रबन्ध के निम्न सिद्धान्तों को समझाइए :

- (अ) सहयोग, न कि टकराव, तथा  
(ब) प्रत्येक व्यक्ति का उसकी अधिकाधिक क्षमता एवं समृद्धि के लिए विकास

Explain any five features of principles of management.

**OR**

Explain the following principles of scientific management :

- (a) Harmony, not discord ; and  
(b) Development of each and every person to his or her greatest efficiency and prosperity.



22. भारत में वोल्टेज उतार-चढ़ाव बहुत ही सामान्य तथा अधिक होता है। यह हमारे बिजली 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 वोल्टेज 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 वोल्टेज 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 वोल्टेज 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

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.



## खण्ड 'य'

### Section – E

23. प्रताप सिंह, निसार एन्टरप्राइजेस के मुख्य प्रशासनिक अधिकारी हैं। यह ऑटोमोबाइल पुरजों 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 एन्टरप्राइजेस 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

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.

24. 'किसी भी उद्यम की सफलता के लिए सुदृढ़ वित्तीय नियोजन आवश्यक है।' कोई छः कारण देते हुए इस कथन को समझाइए।

6

### अथवा

वित्तीय कार्य को क्रियान्वित करते समय वित्तीय प्रबन्धक द्वारा लिए जाने वाले तीन मुख्य निर्णयों को समझाइए।  
“Sound Financial Planning is essential for the success of any enterprise.” Explain this statement by giving any six reasons.

### OR

Explain the three major decisions that finance manager has to take while performing the finance function.

25. वॉयस, एक महत्वपूर्ण 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 महत्व 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 महत्व 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









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.

## व्यावसायिक अध्ययन BUSINESS STUDIES

निर्धारित समय : 3 घंटे

Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 80

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 ।

66/1/3

1

P.T.O.

## 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 श्रृंखला, 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.



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

1

**अथवा**

वित्तीय बाज़ार के 'आबंटनीय 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 । अतः 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' ?



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 अतः 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 अतः 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 बाजार किस प्रकार वित्तीय परिसम्पत्तियों के मूल्य-खोज को सुसाध्य बनाता है ?

1

How does Financial Market facilitate 'Price Discovery' of financial assets ?





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 है ।' 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.





**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.

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 खोज 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



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 कार्यकर्ता 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, अतः यह मुख्यतः उच्च प्रबन्ध द्वारा सम्पन्न की जाती है। सामान्यतः 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.



17. विनबर लिमिटेड ने हिमाचल प्रदेश के भिवाड़ी में बिजली के गीजरों 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 गीजर्स था। प्रबन्धकों द्वारा यह निर्णय लिया गया कि 10 इकाइयों तक का उत्पादन विचलन मान्य होगा। प्रथम सप्ताह के अंत में उत्पादन 450 गीजर्स था। अगले सप्ताह उत्पादन बढ़कर 470 गीजर्स हो गया। एक सप्ताह पश्चात उत्पादन 460 गीजर्स था। जाँच पड़ताल पर ज्ञात हुआ कि बिजली 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.

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.





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 सर्विसज़ 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 सुविधाजनक 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 सर्विसज़ 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 ?



22. वैज्ञानिक प्रबन्ध की निम्नलिखित तकनीकों को समझाइए :

- (अ) गति अध्ययन, तथा  
(ब) समय अध्ययन

**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 महत्वपूर्ण 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 ।



‘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 पुरजों 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 एन्टरप्राइजेस 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



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 का 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.





**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.

**व्यावसायिक अध्ययन****BUSINESS STUDIES**

निर्धारित समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 80

Time allowed : 3 hours

Maximum Marks : 80



### 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.



**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'.



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'.

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.



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 ब्रांड 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 1<sup>st</sup> March, 2019.

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



**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.



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.



**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 1<sup>st</sup> 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.



16. 2010 से 'फूड्स इंडिया लिमिटेड' कम्पनी पैकेज्ड 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.



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 ?



## 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 गलत 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.



- (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 महत्वपूर्ण 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।

'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.

5



**खण्ड य**  
**SECTION E**

23. वैज्ञानिक प्रबन्ध की निम्नलिखित तकनीकों को समझाइए : 6
- (क) समय अध्ययन;  
(ख) गति अध्ययन; तथा  
(ग) कार्यात्मक फोरमैनिशिप ।

**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



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 महत्वपूर्ण 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.



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।

'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.

6

**SET-2****Series BVM/2**कोड नं.  
**Code No. 66/2/2**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.

**व्यावसायिक अध्ययन****BUSINESS STUDIES**

निर्धारित समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 80

Time allowed : 3 hours

Maximum Marks : 80

66/2/2

1

P.T.O.



### 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.



**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. 'संप्रेषण प्रवाह' के आधार पर औपचारिक तथा अनौपचारिक संगठन में अन्तर स्पष्ट कीजिए।

1

**अथवा**

'कार्य स्वतंत्रता' के आधार पर 'अंतरण' तथा 'विकेन्द्रीकरण' में अन्तर स्पष्ट कीजिए।

1

Differentiate between Formal and Informal organisation on the basis of 'flow of communication'.

**OR**

Differentiate between 'Delegation' and 'Decentralisation' on the basis of 'freedom of action'.



3. संगठन की 'कार्यात्मक संरचना' का क्या अर्थ है ? 1

**अथवा**

'उत्तरदेयता' का क्या अर्थ है ? 1

What is meant by 'functional structure' of an organisation ?

**OR**

What is meant by 'accountability' ?

4. '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 1<sup>st</sup> March, 2019.

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

5. 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 ब्रांड 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.



6. 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 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.

7. 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.

8. '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'.



**खण्ड ब**  
**SECTION B**

9. 'संगठनिक वातावरण' तथा 'पद संवर्धन' को गैर-वित्तीय अभिप्रेरकों के रूप में समझाइए । 3  
Explain 'Organisational Climate' and 'Job Enrichment' as non-financial incentives.
10. '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.
11. 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.



12. 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.

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.



**खण्ड स**  
**SECTION C**

14. व्यावसायिक पर्यावरण के महत्त्व के किन्हीं चार बिन्दुओं को समझाइए । 4

**अथवा**

व्यवसाय तथा उद्योग पर सरकारी नीति में परिवर्तन के प्रभाव के किन्हीं चार बिन्दुओं को समझाइए । 4

Explain any four points of importance of business environment.

**OR**

Explain any four points of impact of government policy changes on business and industry.

15. वस्तुओं तथा सेवाओं के क्रय, उपयोग तथा उपभोग के समय एक उपभोक्ता द्वारा निर्वाह किए जाने वाले किन्हीं आठ उत्तरदायित्वों का उल्लेख कीजिए । 4

**अथवा**

‘उपभोक्ता संरक्षण’ का क्या अर्थ है ? व्यवसाय के दृष्टिकोण से उपभोक्ता संरक्षण के महत्त्व के किन्हीं पाँच बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए । 4

State any eight responsibilities that a consumer should discharge while purchasing, using and consuming goods and services.

**OR**

What is meant by ‘Consumer Protection’ ? State any five points of importance of consumer protection from the point of view of business.

16. 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 1<sup>st</sup> 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.

17. 2010 से 'फूड्स इंडिया लिमिटेड' कम्पनी पैकेज्ड 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.



18. '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 ?

19. 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.



## खण्ड द

### SECTION D

20. प्रबंध के महत्त्व के किन्हीं पाँच बिन्दुओं को समझाइए ।

5

**अथवा**

प्रबंध के सिद्धांतों की किन्हीं पाँच विशेषताओं को समझाइए ।

5

Explain any five points of importance of management.

**OR**

Explain any five characteristics of principles of management.

21. '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.

22. 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.

- (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.



**खण्ड य**  
**SECTION E**

23. सामान्य प्रबंध के निम्नलिखित सिद्धांतों को समझाइए :

6

- (क) आदेश की एकता;
- (ख) सामूहिक हितों के लिए व्यक्तिगत हितों का समर्पण; तथा
- (ग) कर्मचारियों की स्थिरता ।

**अथवा**

वैज्ञानिक प्रबंध की निम्नलिखित तकनीकों को समझाइए :

6

- (क) कार्यपद्धति अध्ययन;
- (ख) थकान अध्ययन; तथा
- (ग) विभेदात्मक पारिश्रमिक प्रणाली ।

Explain the following principles of General management :

- (a) Unity of Command;
- (b) Subordination of Individual Interest to General Interest; and
- (c) Stability of Personnel.

**OR**

Explain the following techniques of Scientific management :

- (a) Method Study;
- (b) Fatigue Study; and
- (c) Differential Piece-Wage System.

24. '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.

25. 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 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 महत्वपूर्ण 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.

**SET-3****Series BVM/2**कोड नं.  
**Code No. 66/2/3**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.

**व्यावसायिक अध्ययन****BUSINESS STUDIES**

निर्धारित समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 80

Time allowed : 3 hours

Maximum Marks : 80

66/2/3

1

P.T.O.



### 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.



**खण्ड अ**  
**SECTION A**

1. 'उद्गम' के आधार पर 'अधिकार' और 'उत्तरदायित्व' में अन्तर स्पष्ट कीजिए । 1

**अथवा**

- 'अंतरण' के आधार पर 'उत्तरदायित्व' तथा 'उत्तरदेयता' में अन्तर स्पष्ट कीजिए । 1

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

**OR**

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

2. "₹ 10,000 मूल्य की वस्तुओं का क्रय कीजिए तथा ₹ 5,000 का डिस्काउंट वाउचर प्राप्त कीजिए ।" विक्रय प्रवर्तन गतिविधि को पहचानिए । 1

"Purchase goods worth ₹ 10,000 and get a discount voucher of ₹ 5,000."  
Identify the sales promotion activity.

3. 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.



4. 'नियम' का क्या अर्थ है ? 1

अथवा

'संगठन' को परिभाषित कीजिए । 1

What is meant by 'Rule' ?

**OR**

Define 'Organising'.

5. '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'.

6. 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.



7. 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.

8. 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 ब्रांड 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.

## खण्ड ब

### SECTION B

9. '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.



10. 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.

11. 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.

12. 'जीवनवृत्ति विकास के सुअवसर' तथा 'पद सुरक्षा' को गैर-वित्तीय अभिप्रेरकों के रूप में समझाइए । 3

Explain 'Career Advancement Opportunity' and 'Job Security' as non-financial incentives.



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.

### खण्ड स

### SECTION C

14. व्यावसायिक पर्यावरण के निम्नलिखित आयामों को समझाइए :

4

(क) राजनीतिक पर्यावरण; तथा

(ख) सामाजिक पर्यावरण।

### अथवा

भारतीय व्यवसाय एवं उद्योग पर प्रभाव डालने वाले निम्नलिखित आर्थिक सुधारों को समझाइए :

4

(क) उदारीकरण; तथा

(ख) वैश्वीकरण।



Explain the following dimensions of business environment :

- (a) Political Environment; and
- (b) Social Environment.

**OR**

Explain the following economic reforms which had an impact on Indian Business and Industry :

- (a) Liberalisation; and
- (b) Globalisation.

15. 2010 से 'फूड्स इंडिया लिमिटेड' कम्पनी पैकेज्ड 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.



16. 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.

17. 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 1<sup>st</sup> 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.



18. '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 ?

19. 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.



## खण्ड द

### SECTION D

20. प्रबंध के सिद्धांतों के महत्त्व के किन्हीं पाँच बिन्दुओं को समझाइए ।

5

**अथवा**

प्रबंध को एक पेशे के रूप में समझाइए ।

5

Explain any five points of importance of principles of management.

**OR**

Explain management as a profession.

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 गलत 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.



- (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 महत्वपूर्ण 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।

'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.

5



**खण्ड य**  
**SECTION E**

23. सामान्य प्रबंध के निम्नलिखित सिद्धांतों को समझाइए :

6

- (क) सोपान शृंखला;
- (ख) समता; तथा
- (ग) पहल ।

**अथवा**

वैज्ञानिक प्रबंध के किन्हीं तीन सिद्धांतों को समझाइए ।

6

Explain the following principles of general management :

- (a) Scalar Chain;
- (b) Equity; and
- (c) Initiative.

**OR**

Explain any three principles of scientific management.

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 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 महत्वपूर्ण 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.

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.

**SET-1****Series BVM/3**कोड नं.  
**Code No. 66/3/1**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.

**व्यावसायिक अध्ययन****BUSINESS STUDIES**

निर्धारित समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 80

Time allowed : 3 hours

Maximum Marks : 80



### 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.



**खण्ड अ**  
**SECTION A**

1. 'कुशलता' को परिभाषित कीजिए । 1  
अथवा  
पर्यवेक्षण स्तर पर प्रबंध के किन्हीं दो कार्यों का उल्लेख कीजिए । 1  
Define 'Efficiency'.  
**OR**  
State any two functions to be performed at supervisory level of management.
2. 'प्रकृति' के आधार पर 'औपचारिक संगठन' तथा 'अनौपचारिक संगठन' में अन्तर स्पष्ट कीजिए । 1  
अथवा  
'एकल उपयोगी योजना' तथा 'स्थायी योजना' में 'अर्थ' के आधार पर अन्तर स्पष्ट कीजिए । 1  
Differentiate between 'Formal Organisation' and 'Informal Organisation' on the basis of 'Nature'.  
**OR**  
Differentiate between 'Single Use Plan' and 'Standing Plan' on the basis of 'Meaning' .
3. एक संगठन अपने कर्मचारियों की 'मान-सम्मान (प्रतिष्ठा) आवश्यकताओं' को कैसे संतुष्ट करता है ? उल्लेख कीजिए । 1  
How does an organisation satisfy 'Esteem Needs' of its employees ? State.
4. लोग सोचते हैं कि केवल 'उत्पाद' का ही विपणन हो सकता है । परन्तु इसके अतिरिक्त किसी और का विपणन भी हो सकता है, जैसे 'स्वास्थ्य पर्यटन के लिए केरल पधारिए' । पहचानिए, यहाँ किसका विपणन हो रहा है । 1  
People think that it is the 'Product' only that can be marketed. But something else can also be marketed, e.g. 'Visit Kerala for Health Tourism'. Identify what is being marketed here.



5. विपणन मिश्र के एक तत्व के रूप में 'मूल्य' का अर्थ दीजिए । 1
- अथवा**
- 'जन सम्पर्क' का क्या अर्थ है ? 1
- Give the meaning of 'Price' as an element of marketing mix.
- OR**
- What is meant by 'Public Relations' ?
6. पूँजी संरचना के एक भाग के रूप में 'वीनस लिमिटेड' के पास ₹ 50 लाख की समता अंश पूँजी तथा ₹ 20 लाख का नीऑन बैंक से ऋण है । अच्छा लाभ अर्जित करने पर 'वीनस लिमिटेड' ने अपने समता अंशधारकों को लाभांश देने का निर्णय किया परन्तु उन्हें आश्चर्य हुआ जब नीऑन बैंक ने लाभांश भुगतान पर प्रतिबंध लगा दिया । 1
- लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले उस कारक की पहचान कीजिए जिसके द्वारा नीऑन बैंक को 'वीनस लिमिटेड' द्वारा लाभांश भुगतान पर प्रतिबंध लगाने की अनुमति प्रदान की गई ।
- As a part of its capital structure, 'Venus Ltd.' had ₹ 50 lakhs as Equity Share Capital and a loan of ₹ 20 lakhs from Neon Bank. On earning a good profit, 'Venus Ltd.' decided to give dividend to the equity shareholders but were surprised when the Neon Bank imposed restrictions on the payment of dividend.
- Identify the factor affecting dividend decision that allows Neon Bank to impose restrictions on the payment of dividend by 'Venus Ltd.'
7. एक लेटिन अमेरिकन मार्क नार, जब एक स्पेन के व्यवसायी के साथ व्यावसायिक समझौते को पूर्ण कर रहा था तो उसने एक ऐसे शब्द का उपयोग किया जिसका अनुवाद स्पेनिश में अपमानजनक माना जाता था । इसने स्पेन के व्यवसायी को परेशान कर दिया तथा वह समझौते से पीछे हट गया । 1
- प्रभावी संप्रेषण में भाषागत रुकावट का उल्लेख कीजिए ।
- Mark Nar, a Latin American, while closing a business deal with a businessman from Spain, used a word which was considered offensive in Spanish when translated. This made the Spanish businessman upset and he backed away.
- State the semantic barrier to effective communication.



8. अपनी व्यापक योजना के एक भाग के रूप में 'नीरजा लिमिटेड' ने यह निर्णय लिया कि वह अपने वर्तमान जूतों के व्यवसाय के साथ क्रियाओं (गतिविधि) की एक नई पंक्ति जोड़ेगी। योजना के प्रकार को पहचानिए।

1

As a part of its comprehensive plan 'Neerja Ltd.' decided to combine a new line of activity with its existing footwear business.

Identify the type of plan.

**खण्ड ब**  
**SECTION B**

9. प्रबंध के निर्देशन कार्य की किन्हीं तीन विशेषताओं का उल्लेख कीजिए।

3

**अथवा**

संप्रेषण की प्रभावपूर्णता में सुधार के किन्हीं तीन उपायों का उल्लेख कीजिए।

3

State any three features of directing function of management.

**OR**

State any three measures to improve communication effectiveness.

10. रोस्टेड कॉफी कॉर्पोरेशन एक कॉफी हाउस शृंखला है जो भारत के सात राज्यों में कार्यशील है। राष्ट्रीय बाज़ार में प्रतियोगिता का दबाव होते हुए भी अपने प्रभावी संगठनात्मक ढाँचे के माध्यम से इसने विकास किया है। कम्पनी का एक क्रय तथा उत्पादन विभाग, आपूर्ति शृंखला प्रबंधन तथा संभार-तंत्र विभाग, ब्राण्ड प्रबंधन विभाग तथा विक्रय विभाग है। इस संरचना से क्रियात्मक कुशलता में सुधार हुआ है, क्योंकि कर्मचारी अपने कार्यक्षेत्र में विशेषज्ञ बन गए। उन्हें विशिष्ट प्रशिक्षण भी दिया जा सकता था क्योंकि यहाँ मुख्य केन्द्र बिन्दु सीमित श्रेणी के कौशलों पर था।

रोस्टेड कॉफी कॉर्पोरेशन के संगठनात्मक ढाँचे की पहचान कीजिए। साथ ही उपर्युक्त अनुच्छेद में चर्चित लाभों के अतिरिक्त इस ढाँचे के तीन अन्य लाभों का उल्लेख भी कीजिए।

3



Roasted Coffee Corporation is a coffeehouse chain operating in seven states of India. Through its effective organisational structure, it has grown despite pressure from competitors in the national market. The company has a Purchase and Production department, Supply chain management and logistics department, Brand management department and Sales department. This structure has facilitated operational efficiency, as employees became specialists within their own realm of expertise. They could be imparted specialised training as the focus was on limited range of skills.

Identify the organizational structure of Roasted Coffee Corporation. Also state the three advantages of this structure other than those discussed in the above paragraph.

11. एक कम्पनी के पूँजी बजटिंग निर्णय को प्रभावित करने वाले किन्हीं तीन कारकों को समझाइए । 3

**अथवा**

वित्तीय नियोजन के दोहरे उद्देश्यों को समझाइए । 3

Explain any three factors affecting capital budgeting decision of a company.

**OR**

Explain the twin objectives of financial planning.

12. किन्हीं तीन आधारों पर 'अंतरण' तथा 'विकेन्द्रीकरण' में अंतर्भेद कीजिए । 3

Differentiate between 'Delegation' and 'Decentralisation' on any three bases.

13. स्टीलोन एन्टरप्राइजेज उच्च गुणवत्ता वाले स्टील के बर्तनों के निर्माता हैं । स्टील के बर्तनों की माँग बढ़ रही है क्योंकि लोग जागरूक हो रहे हैं कि प्लास्टिक स्वास्थ्य के लिए अच्छी नहीं है । इससे स्टील के बर्तनों के उत्पादन में वृद्धि हुई है । विक्रय को बढ़ावा देने के लिए स्टीलोन एन्टरप्राइजेज ने एक उदार साख (क्रेडिट) नीति की घोषणा की जो इसके थोक क्रेताओं को तीन माह की साख (क्रेडिट) देती है ।

उपर्युक्त के प्रकाश में स्टीलोन एन्टरप्राइजेज की कार्यशील पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले दो कारकों की पहचान कीजिए । कारण सहित उल्लेख कीजिए कि उपर्युक्त पहचाने गए कारकों के परिणामस्वरूप कार्यशील पूँजी की आवश्यकता अधिक होगी अथवा कम । 3



Steelone Enterprises is manufacturing high quality steel utensils. The demand for steel utensils is rising as people are getting aware that plastic is not good for health. This has led to increase in production of steel utensils. To encourage sales, Steelone Enterprises declared a liberal credit policy which allows three months credit to its wholesale buyers.

In the light of the above, identify the two factors affecting working capital requirements of Steelone Enterprises. State with reason, whether the factors as identified above, will result in high or low working capital requirement.

### खण्ड स

### SECTION C

14. दामिनी डीसूज़ा ने भारत में 'किनसा रिटेल' के प्रबंध निदेशक का कार्यभार संभाला। जापान स्थित मुख्यालय वाली 'किनसा रिटेल' पिछले 40 वर्षों से फुटकर व्यवसाय कर रही है। इसके विभिन्न देशों में क्षेत्रीय कार्यालय हैं, प्रत्येक क्षेत्रीय कार्यालय अपने क्षेत्र की दुकानों की देखभाल करता है। चूंकि यह एक बड़ा संगठन है, अतः क्षेत्रीय अधिकारियों को मुख्यालय द्वारा स्वीकृत कोषों को अपने क्षेत्र के ग्राहकों के कल्याण के लिए खर्च करने का निर्णय लेने का अधिकार दिया गया है।

'किनसा रिटेल' नैतिक व्यवहार के सर्वश्रेष्ठ संभावित मानदंडों का पालन चाहती है तथा मूल्यों को व्यवहार में लाने के लिए इसके लिए एक आचार संहिता विद्यमान है। कम्पनी की ओर से कार्य करते समय सभी कर्मचारियों तथा बोर्ड सदस्यों को उच्चतम व्यक्तिगत तथा पेशेवर अखंडता के मापदंडों के अनुसार कार्य करना आवश्यक है। इसका पालन न करने पर भारी दंड तथा नौकरी समाप्ति सम्मिलित है।

'किनसा रिटेल' द्वारा अपनाए गए सामान्य प्रबंध के किन्हीं दो सिद्धांतों को समझाइए।

4

Damini D'Souza took over the reins of 'Kinsa Retail' as its Managing Director in India. 'Kinsa Retail' with its headquarter at Japan has been in the retail business for the last 40 years. It has regional offices in many countries that take care of the shops in that region. As it is a large organisation, the regional officers have been given the powers to decide and spend funds sanctioned to them by the headquarter for the welfare of the customers of their region.

'Kinsa Retail' wants the highest possible standards of ethical conduct being followed, for which a code of conduct is in place for putting values into practice. All employees as well as Board members are required to act in accordance with the highest standards of personal and professional integrity when acting on behalf of the company. Non-compliance involves a heavy penalty including termination of employment.

Explain any two principles of general management being followed by 'Kinsa Retail'.



15. 'शेयर बाज़ार' के किन्हीं चार कार्यों को समझाइए ।

4

**अथवा**

प्राथमिक बाज़ार में नए निर्गमनों के प्रवर्तन (फ्लोटेशन) की किन्हीं चार विधियों को समझाइए ।

4

Explain any four functions of 'Stock Exchange'.

**OR**

Explain any four methods of floatation of new issues in the primary market.

16. तपस सेन ने अपनी वर्तमान सूप बनाने वाली मशीन को एक छोटी तथा सुवाह्य (पोर्टेबल) मशीन में पुनः डिज़ाइन किया । मशीनों को बेचने के लिए उसने अपने चाचा के साथ एक समझौता किया जो लाभों में 50% भाग के साथ परियोजना के वित्तीयन के लिए सहमत हो गए । मशीन को बाज़ार में उतारने के लिए उन्होंने वितरण के प्रत्यक्ष माध्यम का चयन किया । उन्होंने उद्यम को 'कप-ए-सूप' का नाम दिया । प्रथम वर्ष में उनका प्रमुख उद्देश्य अधिकतम लाभ कमाना था । उन्होंने मशीन के वितरण के लिए देश भर में 30 प्रशिक्षित विक्रयकर्ताओं की नियुक्ति की । अपने विक्रय लक्ष्यों को पूरा करने के लिए उन्होंने विक्रयकर्ताओं को प्रोत्साहन तथा पुरस्कार प्रस्तावित किए ।

(क) 'कप-ए-सूप' द्वारा उपयोग किए गए विपणन-दर्शन की पहचान कीजिए ।

(ख) 'कप-ए-सूप' द्वारा उपयोग किया गया प्रवर्तन का साधन (गतिविधि) पहचानिए ।

(ग) ऐसे किन्हीं दो गुणों का उल्लेख कीजिए जिन्हें विक्रयकर्ताओं की नियुक्ति के लिए 'कप-ए-सूप' द्वारा ध्यान में रखा गया होगा ।

4

Tapas Sen, a manufacturer, redesigned his existing soup making machine into a small and portable machine. For selling the machine he entered into an agreement with his uncle who agreed to finance the project with a 50% share in the profits. To launch the machine they decided to start with direct channels of distribution. They named the venture as 'Cup-a-Soup'. In the first year their main objective was profit maximization. They appointed 30 trained salesmen for distribution of the machines across the country. They offered incentives and awards to salesmen for achieving their sales targets.

(a) Identify the marketing philosophy used by 'Cup-a-Soup'.

(b) Identify the tool of promotion used by 'Cup-a-Soup'.

(c) For hiring the salesmen, state any two qualities 'Cup-a-Soup' would have kept in mind.



17. 'ब्रांडिंग' का क्या अर्थ है ? उपभोक्ताओं के लिए ब्रांडिंग के किन्हीं तीन लाभों का उल्लेख कीजिए ।

4

**अथवा**

'पैकेजिंग' का क्या अर्थ है ? पैकेजिंग के किन्हीं तीन कार्यों का उल्लेख कीजिए ।

4

What is meant by 'Branding' ? State any three advantages of branding to customers.

**OR**

What is meant by 'Packaging' ? State any three functions of packaging.

18. ज़ीनो लिमिटेड एक विश्व स्तरीय सूचना तकनीक की परामर्शदात्री कम्पनी है जिसमें 45,000 कर्मचारी 600 से अधिक ग्राहकों को 23 देशों में सेवाएँ प्रदान करते हैं । इसके मुख्य कार्यकारी अधिकारी नील सुमन ने कम्पनी को विविधीकरण तथा विकास के लिए दो दशकों तक मार्गदर्शन दिया जिससे यह सॉफ्टवेयर उद्योग की भारत की एक अग्रणी कम्पनी बन गई । कम्पनी ने अपने कर्मचारियों को सर्वश्रेष्ठ प्रशिक्षण अवसर सुनिश्चित करने हेतु मानकों का निर्धारण किया है ।

इसका 'प्रोजेक्ट गाइडेंस प्रोग्राम' 52 दिनों का एक संरचित प्रशिक्षण कार्यक्रम है । यह विभिन्न पृष्ठभूमियों वाले सभी नए सदस्यों को आवश्यक व्यावहारिक तथा तकनीकी कौशलों में प्रशिक्षण देने के लिए प्रस्तावित किया जाता है जो उन्हें सजीव उपभोक्ता परियोजनाओं में कार्य करने के लिए तैयार करता है । तकनीकी, पेशेवर तथा प्रबंधकीय कार्यों के लिए इन सदस्यों की नियुक्ति विश्वविद्यालयों तथा प्रबंध संस्थानों से की जाती है । यह प्रशिक्षण कार्यक्रम नए कर्मचारियों को जल्द ही लोगों, परिवेश, कार्य तथा व्यवसाय से परिचित कराकर नए कार्य में व्यवस्थित होने में सहायता करता है ।

- (क) नए कर्मचारियों की नियुक्ति के लिए कम्पनी द्वारा उपयोग किए गए भर्ती के बाह्य स्रोतों की पहचान कीजिए ।
- (ख) भाग (क) में पहचाने गए भर्ती के स्रोत के उपयोग द्वारा नियुक्त किए गए कर्मचारियों के प्रशिक्षण के लिए कम्पनी द्वारा उपयोग की गई प्रशिक्षण विधि को समझाइए ।
- (ग) ऐसे किन्हीं दो तरीकों का उल्लेख कीजिए जिनसे 'प्रोजेक्ट गाइडेंस प्रोग्राम' ज़ीनो लिमिटेड को लाभांशित कर सके ।

4



Xeno Ltd. is a global information technology consulting company with 45,000 employees serving over 600 clients in 23 countries. Its Chief Executive Officer, Neil Suman, guided the company through two decades of diversification and growth to emerge as one of the leading Indian companies in the software industry. The company has set standards in ensuring the best training opportunities for its employees.

Its 'Project Guidance Program' is a 52-day structured training programme. This is offered to all recruits of varied backgrounds to be trained on essential behavioural and technical skills that prepares them to work in live customer projects. These recruits are hired from universities and management institutes for technical, professional as well as managerial jobs. The training programme helps the new employees in settling down quickly into the job by becoming familiar with the people, the surroundings, the job and the business.

- (a) Identify the external sources of recruitment used by the company to hire new employees.
- (b) Explain the method of training used by the company to train employees selected by the source of recruitment identified in part (a).
- (c) State any two ways in which the 'Project Guidance Programme' can benefit Xeno Ltd.

19. 'डी.एल.डब्ल्यू. लिमिटेड' के प्रबंध निदेशक आदित्य खोसला तथा वित्तीय प्रबंधक राजेश पुरी कम्पनी के निष्क्रिय कोषों को निवेश किए जाने वाले क्षेत्रों के बारे में चर्चा कर रहे थे। आदित्य खोसला का विचार था कि धन का निवेश पूँजी बाज़ार में किया जाना चाहिए, जबकि रूढ़िवादी होने के कारण राजेश पुरी का सोचना था कि धन का निवेश मुद्रा बाज़ार में किया जाना उचित होगा। क्योंकि अर्थव्यवस्था उत्फुल्ल थी, प्रबंध निदेशक ने राजेश पुरी को स्वीकार कराया कि उन्हें उत्फुल्ल अर्थव्यवस्था का लाभ उठाना चाहिए तथा अच्छे प्रतिफल को प्राप्त करने के लिए पूँजी बाज़ार में निवेश करना चाहिए। अंततः निष्क्रिय कोषों का पूँजी बाज़ार में निवेश करने का निर्णय लिया गया।

- (क) कम्पनी को किस प्रकार के प्रपत्रों का क्रय करना चाहिए ?
- (ख) उत्फुल्ल अर्थव्यवस्था में पूँजी बाज़ार द्वारा अच्छे प्रतिफल की संभावना क्यों होती है ? कारण का उल्लेख कीजिए।
- (ग) इस बाज़ार में प्रतिभूतियाँ मुद्रा बाज़ार की अपेक्षा कितनी सुरक्षित हैं व क्यों ?



Aditya Khosla, the Managing Director of 'D.L.W. Ltd.' and Rajesh Puri, the Finance Manager were discussing about avenues of investing the idle funds of the company. Aditya Khosla was of the opinion that money should be invested in the capital market whereas Rajesh Puri, being more conservative, felt that it would be better if the investment was made in the money market. Since the economy was buoyant, the Managing Director convinced Rajesh that they should take advantage of it and invest in the capital market to get good returns. Ultimately it was decided to invest the idle funds in the capital market.

- (a) What kind of instruments should the company buy ?
- (b) Why is the capital market expected to give a better return in a buoyant economy ? State the reason.
- (c) Why and how safe are the securities in this market as compared to the money market ?

#### खण्ड द

### SECTION D

20. सुमन एक सेण्डविच टोस्टर क्रय करना चाहती थी । उसने ऑन-लाइन उपलब्ध विभिन्न सेण्डविच टोस्टरों की जाँच की तथा मूल्यों की तुलना की ताकि एक बुद्धिमत्तापूर्ण तथा ज्ञानपूर्ण निर्णय लिया जा सके । इसके पश्चात् वह पास के एक बाज़ार में सेण्डविच टोस्टर खरीदने गई । एक सुविज्ञ ग्राहक के नाते उसने सही मानकीकरण चिह्न देखा । दुकानदार ने उसे विभिन्न टोस्टर दिखाए लेकिन वह ऑन-लाइन जाँच किए गए मूल्य से अधिक मूल्य बता रहा था । दुकानदार से बातचीत करने के पश्चात् वह मूल्य को कम कराने में सफल हुई । एक उत्तरदायी उपभोक्ता की तरह उसने उत्पाद के लिए भुगतान की गई राशि के बदले में कैश मेमो की माँग की तथा टोस्टर को घर ले गई । पैकेज खोलने पर उसे एक निर्देशन पुस्तिका मिली, जिसको उसने सावधानीपूर्वक पढ़ा । इसके पश्चात् उसने हर निर्देशन का एक-एक करके अनुसरण किया तथा अपने परिवार के लिए अच्छी तरह से टोस्ट किए गए पनीर सेण्डविच बनाए ।

- (क) कैश मेमो की माँग के अतिरिक्त सुमन द्वारा निभाए गए किन्हीं दो उत्तरदायित्वों का उल्लेख कीजिए ।
- (ख) उपर्युक्त स्थिति में चर्चित किन्हीं दो अधिकारों को समझाइए ।



Suman wanted to purchase a sandwich toaster. She checked about the various sandwich toasters available online and compared the prices so that an intelligent and wise choice could be made. Then she went to a nearby market to buy the sandwich toaster. Being an informed consumer, she looked for the correct standardisation mark. The shopkeeper showed her different toasters but was quoting a higher price than the price she had checked online. After negotiating with the shopkeeper, she was able to bring the price down. As a responsible consumer, she asked for a cash memo, against the amount paid for the product and took the toaster home. On opening the package, she found an instruction booklet, which she read carefully. Then she followed all instructions step-by-step and made nicely toasted paneer sandwiches for her family.

- (a) State any two responsibilities, which have been discharged by Suman, besides asking for a cash memo.
- (b) Explain the two rights being discussed in the above case.

21. प्रबंध के महत्त्व पर प्रकाश डालने वाले किन्हीं पाँच बिन्दुओं को समझाइए । 5

**अथवा**

‘समन्वय’ की किन्हीं पाँच विशेषताओं को समझाइए । 5

Explain any five points which highlight the importance of management.

**OR**

Explain any five features of ‘Co-ordination’.



22. हैंडसेन, विश्व की सफलतम कम्पनियों में से एक, 'न्यूकैसल एन्टरप्राइजेज' के मुख्य कार्यकारी अधिकारी हैं। उसकी सफलता की कहानियों को भली-भाँति दस्तावेज़ी रूप दिया गया था। वह अत्यधिक अभिप्रेरित तथा योग्य प्रबंधकों का चयन करता है जो अपने कार्य को बिना उसकी सहायता के सृजनात्मक तथा पर्याप्त रूप से कर सकते हैं। वह समूह के सदस्यों को अपना कार्य स्वयं करने की तथा समस्याओं को स्वयं सुलझाने की अनुमति देता है।

वह तभी हस्तक्षेप करता है जब प्रतिकूल परिस्थितियों को ठीक करने की आवश्यकता होती है। जब तक पूर्ण रूप से आवश्यक न हो वह अधिकार का प्रयोग नहीं करता। वह अपने लोगों द्वारा गलतियाँ होने देता है ताकि वे उनसे सीख ले सकें। वह उनको समर्थन देता है तथा उन्हें दिए गए कार्यों को पूरा करने के लिए आवश्यक सूचना प्रदान करता है।

(क) हैंडसेन द्वारा अपनाई गई नेतृत्व शैली की पहचान कीजिए।

(ख) चित्र की सहायता से अधिकार के प्रयोग पर आधारित दो अन्य नेतृत्व शैलियों को समझाइए।

5

Handsen is the CEO of 'Newcastle Enterprises', one of the world's most successful companies. His success stories have been well documented. He chooses highly motivated and capable managers who can perform their tasks creatively and adequately without his help. He allows the group members to work on their own tasks and resolve issues themselves.

He intervenes, but only when needed to correct an unfavorable situation. He does not use power unless it is absolutely essential. He even allows mistakes to happen for his people to learn from them. He supports them and supplies them the required information to complete the assigned task.

(a) Identify the leadership style adopted by Handsen.

(b) With the help of diagram, explain the other two leadership styles based on the use of authority.



## खण्ड य

### SECTION E

23. एक वर्ष में भारतीय जनसंख्या के 90% भाग तक पहुँचने के महत्वाकांक्षी लक्ष्य के साथ सौरभ जैन ने 'कीटोन' नाम से एक टेलीकॉम व्यवसाय नासिक में स्थापित किया। उसने इस व्यवसाय का चयन इस धारणा के साथ किया कि अगले 2 – 3 वर्षों में डेटा सेवाओं की माँग चार गुणा बढ़ जाएगी। इस महत्वाकांक्षी लक्ष्य को पूरा करने के लिए उसे या तो किसी वर्तमान टेलीकॉम व्यवसाय का अधिग्रहण करना था अथवा किसी के साथ सहयोग करना था अथवा कठोर प्रतियोगिता के कारण आक्रामकता के साथ स्वतंत्र रूप से अकेला चलना था। यह अच्छी तरह से जानते हुए कि देश की आर्थिक नीतियों में परिवर्तन के कारण अनुमान बदल सकते हैं, उसने विभिन्न कम्पनियों के प्रस्तावों का तुलनात्मक मूल्यांकन प्रति अंश आय, कर देयता, लाभांश भुगतान, आदि के आधार पर किया।

उपर्युक्त अनुच्छेद में प्रबंध के एक कार्य के कुछ चरणों की चर्चा की गई है। उपर्युक्त अनुच्छेद से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए इन चरणों को कालक्रमबद्ध रूप से समझाइए।

6

Saurabh Jain set up a telecom business in Nasik, named as 'Ketone', with an ambitious target of reaching out to 90% of the Indian population within one year. He chose this business on the belief that the demand for data services will increase 4 times within the next 2 – 3 years. To fulfil such an ambitious target, he had to either acquire an existing telecom business or collaborate or go independent aggressively in the light of tough competition.

He assessed the proposals of different companies vis-a-vis earnings per share, tax liabilities, dividends paid, etc. and their future projections, knowing fully well that the projections may change if the country's economic policies get modified.

The above paragraph discusses some of the steps of one of the functions of management. By quoting the lines from the above paragraph, explain these steps in chronological order.

24. 'नियन्त्रण' को परिभाषित कीजिए। प्रबंध के नियोजन तथा नियन्त्रण कार्यों के मध्य संबंध को समझाइए।

6

**अथवा**

नियन्त्रण प्रक्रिया के विभिन्न चरणों को समझाइए।

6

Define 'Controlling'. Explain the relationship between planning and controlling functions of management.

**OR**

Explain the various steps in the process of controlling.



25. भारतीय हस्तकला विरासत इसके रीति-रिवाजों तथा परम्पराओं के कारण जीवित है । राजस्थान, गुजरात, असम, इत्यादि के हस्तशिल्पियों द्वारा बनाए गए हस्तकला उत्पाद न केवल देश में उपयोग किए जाते हैं अपितु सं.रा. अमेरिका, जर्मनी, यू.के., फ्रांस तथा विश्व के अन्य देशों में भी निर्यात किए जाते हैं । इन उत्पादों के निर्यात की मात्रा से भारत को भुगतान संतुलन तथा अत्यधिक आवश्यक विदेशी मुद्रा का लाभ मिलता है । प्रधान मंत्री चाहते हैं कि हस्तकला उद्योग को तकनीकी के साथ जोड़कर इसका विस्तार किया जाए । इसका केन्द्र बिन्दु निर्माणी प्रक्रिया को परिवर्तित करना, टिकाऊपन को सुनिश्चित करना तथा नवप्रवर्तनों को अपनाना होना चाहिए ।

उपर्युक्त अनुच्छेद से पंक्तियों को उद्धृत करते हुए व्यावसायिक पर्यावरण के किन्हीं चार आयामों को समझाइए ।

6

India's craft heritage is surviving because of its customs and traditions. Craft products made by craftsmen of Rajasthan, Gujarat, Assam, etc. are not only used in the country but are also exported to USA, Germany, UK, France and other countries of the world. The volume of exports of these products gives India an advantage in balance of payments and the much needed foreign exchange. The Prime Minister desires that the handicraft industry should be expanded by linking it with technology. Focus should be on changing the manufacturing process, ensuring durability and adopting innovations.

Quoting the lines from the above paragraph, explain any four dimensions of the business environment.

**SET-2****Series BVM/3**कोड नं.  
**Code No. 66/3/2**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.

**व्यावसायिक अध्ययन****BUSINESS STUDIES**

निर्धारित समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 80

Time allowed : 3 hours

Maximum Marks : 80

66/3/2



### 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.



**खण्ड अ**  
**SECTION A**

1. प्रबन्ध में 'प्रभावपूर्णता' का क्या अर्थ है ? 1  
What is meant by 'Effectiveness' in management ?

2. लोग सोचते हैं कि केवल 'उत्पाद' का ही विपणन हो सकता है। परन्तु इसके अतिरिक्त किसी और का विपणन भी हो सकता है, जैसे 'स्वास्थ्य पर्यटन के लिए केरल पधारिए'। पहचानिए, यहाँ किसका विपणन हो रहा है। 1

People think that it is the 'Product' only that can be marketed. But something else can also be marketed, e.g. 'Visit Kerala for Health Tourism'. Identify what is being marketed here.

3. विपणन मिश्र के एक तत्व के रूप में 'मूल्य' का अर्थ दीजिए। 1

**अथवा**

'जन सम्पर्क' का क्या अर्थ है ? 1

Give the meaning of 'Price' as an element of marketing mix.

**OR**

What is meant by 'Public Relations' ?

4. पूँजी संरचना के एक भाग के रूप में 'वीनस लिमिटेड' के पास ₹ 50 लाख की समता अंश पूँजी तथा ₹ 20 लाख का नीऑन बैंक से ऋण है। अच्छा लाभ अर्जित करने पर 'वीनस लिमिटेड' ने अपने समता अंशधारकों को लाभांश देने का निर्णय किया परन्तु उन्हें आश्चर्य हुआ जब नीऑन बैंक ने लाभांश भुगतान पर प्रतिबंध लगा दिया।

लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले उस कारक की पहचान कीजिए जिसके द्वारा निऑन बैंक को 'वीनस लिमिटेड' द्वारा लाभांश भुगतान पर प्रतिबंध लगाने की अनुमति प्रदान की गई। 1

As a part of its capital structure, 'Venus Ltd.' had ₹ 50 lakhs as Equity Share Capital and a loan of ₹ 20 lakhs from Neon Bank. On earning a good profit, 'Venus Ltd.' decided to give dividend to the equity shareholders but were surprised when the Neon Bank imposed restrictions on the payment of dividend.

Identify the factor affecting dividend decision that allows Neon Bank to impose restrictions on the payment of dividend by 'Venus Ltd.'



5. एक लेटिन अमेरिकन मार्क नार, जब एक स्पेन के व्यवसायी के साथ व्यावसायिक समझौते को पूर्ण कर रहा था तो उसने एक ऐसे शब्द का उपयोग किया जिसका अनुवाद स्पेनिश में अपमानजनक माना जाता था । इसने स्पेन के व्यवसायी को परेशान कर दिया तथा वह समझौते से पीछे हट गया ।

प्रभावी संप्रेषण में भाषागत रुकावट का उल्लेख कीजिए ।

1

Mark Nar, a Latin American, while closing a business deal with a businessman from Spain, used a word which was considered offensive in Spanish when translated. This made the Spanish businessman upset and he backed away.

State the semantic barrier to effective communication.

6. अपनी व्यापक योजना के एक भाग के रूप में 'नीरजा लिमिटेड' ने यह निर्णय लिया कि वह अपने वर्तमान जूतों के व्यवसाय के साथ क्रियाओं (गतिविधि) की एक नई पंक्ति जोड़ेगी । योजना के प्रकार को पहचानिए ।

1

As a part of its comprehensive plan 'Neerja Ltd.' decided to combine a new line of activity with its existing footwear business.

Identify the type of plan.

7. 'कुशलता' को परिभाषित कीजिए ।

1

**अथवा**

पर्यवेक्षण स्तर पर प्रबंध के किन्हीं दो कार्यों का उल्लेख कीजिए ।

1

Define 'Efficiency'.

**OR**

State any two functions to be performed at supervisory level of management.



8. 'प्रकृति' के आधार पर 'औपचारिक संगठन' तथा 'अनौपचारिक संगठन' में अन्तर स्पष्ट कीजिए । 1

अथवा

'एकल उपयोगी योजना' तथा 'स्थायी योजना' में 'अर्थ' के आधार पर अन्तर स्पष्ट कीजिए । 1

Differentiate between 'Formal Organisation' and 'Informal Organisation' on the basis of 'Nature'.

OR

Differentiate between 'Single Use Plan' and 'Standing Plan' on the basis of 'Meaning' .

खण्ड ब

### SECTION B

9. प्रबन्ध के नियन्त्रण कार्य की किन्हीं तीन विशेषताओं को समझाइए । 3

अथवा

'जटिल (क्रांतिक) बिन्दु नियन्त्रण' को एक उदाहरण की सहायता से समझाइए । 3

Explain any three features of the controlling function of management.

OR

Explain the 'Critical Point Control' with the help of an example.

10. किन्हीं तीन आधारों पर 'अंतरण' तथा 'विकेन्द्रीकरण' में अंतर्भेद कीजिए । 3

Differentiate between 'Delegation' and 'Decentralisation' on any three bases.

11. स्टीलोन एन्टरप्राइजेज उच्च गुणवत्ता वाले स्टील के बर्तनों के निर्माता हैं । स्टील के बर्तनों की माँग बढ़ रही है क्योंकि लोग जागरूक हो रहे हैं कि प्लास्टिक स्वास्थ्य के लिए अच्छी नहीं है । इससे स्टील के बर्तनों के उत्पादन में वृद्धि हुई है । विक्रय को बढ़ावा देने के लिए स्टीलोन एन्टरप्राइजेज ने एक उदार साख (क्रेडिट) नीति की घोषणा की जो इसके थोक क्रेताओं को तीन माह की साख (क्रेडिट) देती है ।

उपर्युक्त के प्रकाश में स्टीलोन एन्टरप्राइजेज की कार्यशील पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले दो कारकों की पहचान कीजिए । कारण सहित उल्लेख कीजिए कि उपर्युक्त पहचाने गए कारकों के परिणामस्वरूप कार्यशील पूँजी की आवश्यकता अधिक होगी अथवा कम । 3



Steele Enterprises is manufacturing high quality steel utensils. The demand for steel utensils is rising as people are getting aware that plastic is not good for health. This has led to increase in production of steel utensils. To encourage sales, Steele Enterprises declared a liberal credit policy which allows three months credit to its wholesale buyers.

In the light of the above, identify the two factors affecting working capital requirements of Steele Enterprises. State with reason, whether the factors as identified above, will result in high or low working capital requirement.

12. प्रबंध के निर्देशन कार्य की किन्हीं तीन विशेषताओं का उल्लेख कीजिए । 3

**अथवा**

संप्रेषण की प्रभावपूर्णता में सुधार के किन्हीं तीन उपायों का उल्लेख कीजिए । 3

State any three features of directing function of management.

**OR**

State any three measures to improve communication effectiveness.

13. रोस्टेड कॉफी कॉर्पोरेशन एक कॉफी हाउस शृंखला है जो भारत के सात राज्यों में कार्यशील है । राष्ट्रीय बाज़ार में प्रतियोगिता का दबाव होते हुए भी अपने प्रभावी संगठनात्मक ढाँचे के माध्यम से इसने विकास किया है । कम्पनी का एक क्रय तथा उत्पादन विभाग, आपूर्ति शृंखला प्रबंधन तथा संभार-तंत्र विभाग, ब्राण्ड प्रबंधन विभाग तथा विक्रय विभाग है । इस संरचना से क्रियात्मक कुशलता में सुधार हुआ है, क्योंकि कर्मचारी अपने कार्यक्षेत्र में विशेषज्ञ बन गए । उन्हें विशिष्ट प्रशिक्षण भी दिया जा सकता था क्योंकि यहाँ मुख्य केन्द्र बिन्दु सीमित श्रेणी के कौशलों पर था ।

रोस्टेड कॉफी कॉर्पोरेशन के संगठनात्मक ढाँचे की पहचान कीजिए । साथ ही उपर्युक्त अनुच्छेद में चर्चित लाभों के अतिरिक्त इस ढाँचे के तीन अन्य लाभों का उल्लेख भी कीजिए । 3



Roasted Coffee Corporation is a coffeehouse chain operating in seven states of India. Through its effective organisational structure, it has grown despite pressure from competitors in the national market. The company has a Purchase and Production department, Supply chain management and logistics department, Brand management department and Sales department. This structure has facilitated operational efficiency, as employees became specialists within their own realm of expertise. They could be imparted specialised training as the focus was on limited range of skills.

Identify the organizational structure of Roasted Coffee Corporation. Also state the three advantages of this structure other than those discussed in the above paragraph.

### खण्ड स

### SECTION C

14. ज़ीनो लिमिटेड एक विश्व स्तरीय सूचना तकनीक की परामर्शदात्री कम्पनी है जिसमें 45,000 कर्मचारी 600 से अधिक ग्राहकों को 23 देशों में सेवाएँ प्रदान करते हैं। इसके मुख्य कार्यकारी अधिकारी नील सुमन ने कम्पनी को विविधीकरण तथा विकास के लिए दो दशकों तक मार्गदर्शन दिया जिससे यह सॉफ्टवेयर उद्योग की भारत की एक अग्रणी कम्पनी बन गई। कम्पनी ने अपने कर्मचारियों को सर्वश्रेष्ठ प्रशिक्षण अवसर सुनिश्चित करने हेतु मानकों का निर्धारण किया है।

इसका 'प्रोजेक्ट गाइडेंस प्रोग्राम' 52 दिनों का एक संरचित प्रशिक्षण कार्यक्रम है। यह विभिन्न पृष्ठभूमियों वाले सभी नए सदस्यों को आवश्यक व्यावहारिक तथा तकनीकी कौशलों में प्रशिक्षण देने के लिए प्रस्तावित किया जाता है जो उन्हें सजीव उपभोक्ता परियोजनाओं में कार्य करने के लिए तैयार करता है। तकनीकी, पेशेवर तथा प्रबंधकीय कार्यों के लिए इन सदस्यों की नियुक्ति विश्वविद्यालयों तथा प्रबंध संस्थानों से की जाती है। यह प्रशिक्षण कार्यक्रम नए कर्मचारियों को जल्द ही लोगों, परिवेश, कार्य तथा व्यवसाय से परिचित कराकर नए कार्य में व्यवस्थित होने में सहायता करता है।

- (क) नए कर्मचारियों की नियुक्ति के लिए कम्पनी द्वारा उपयोग किए गए भर्ती के बाह्य स्रोतों की पहचान कीजिए।
- (ख) भाग (क) में पहचाने गए भर्ती के स्रोत के उपयोग द्वारा नियुक्त किए गए कर्मचारियों के प्रशिक्षण के लिए कम्पनी द्वारा उपयोग की गई प्रशिक्षण विधि को समझाइए।
- (ग) ऐसे किन्हीं दो तरीकों का उल्लेख कीजिए जिनसे 'प्रोजेक्ट गाइडेंस प्रोग्राम' ज़ीनो लिमिटेड को लाभांशित कर सके।



Xeno Ltd. is a global information technology consulting company with 45,000 employees serving over 600 clients in 23 countries. Its Chief Executive Officer, Neil Suman, guided the company through two decades of diversification and growth to emerge as one of the leading Indian companies in the software industry. The company has set standards in ensuring the best training opportunities for its employees.

Its 'Project Guidance Program' is a 52-day structured training programme. This is offered to all recruits of varied backgrounds to be trained on essential behavioural and technical skills that prepares them to work in live customer projects. These recruits are hired from universities and management institutes for technical, professional as well as managerial jobs. The training programme helps the new employees in settling down quickly into the job by becoming familiar with the people, the surroundings, the job and the business.

- (a) Identify the external sources of recruitment used by the company to hire new employees.
- (b) Explain the method of training used by the company to train employees selected by the source of recruitment identified in part (a).
- (c) State any two ways in which the 'Project Guidance Programme' can benefit Xeno Ltd.

15. 'वित्तीय बाज़ार' के किन्हीं चार कार्यों को समझाइए ।

4

**अथवा**

भारतीय प्रतिभूति एवं विनियम बोर्ड के कोई चार सुरक्षात्मक तथा कोई चार नियामक कार्यों को समझाइए ।

4

Explain any four functions of 'Financial Market'.

**OR**

Explain any four protective and any four regulatory functions of the Securities and Exchange Board of India.

16. 'डी.एल.डब्ल्यू. लिमिटेड' के प्रबंध निदेशक आदित्य खोसला तथा वित्तीय प्रबंधक राजेश पुरी कम्पनी के निष्क्रिय कोषों को निवेश किए जाने वाले क्षेत्रों के बारे में चर्चा कर रहे थे । आदित्य खोसला का विचार था कि धन का निवेश पूँजी बाज़ार में किया जाना चाहिए, जबकि रूढ़िवादी होने के कारण राजेश पुरी का सोचना था कि धन का निवेश मुद्रा बाज़ार में किया जाना उचित होगा । क्योंकि अर्थव्यवस्था उत्फुल्ल थी, प्रबंध निदेशक ने राजेश पुरी को स्वीकार कराया कि उन्हें उत्फुल्ल अर्थव्यवस्था का लाभ उठाना चाहिए तथा अच्छे प्रतिफल को प्राप्त



करने के लिए पूँजी बाज़ार में निवेश करना चाहिए। अंततः निष्क्रिय कोषों का पूँजी बाज़ार में निवेश करने का निर्णय लिया गया।

- (क) कम्पनी को किस प्रकार के प्रपत्रों का क्रय करना चाहिए ?
- (ख) उत्फुल्ल अर्थव्यवस्था में पूँजी बाज़ार द्वारा अच्छे प्रतिफल की संभावना क्यों होती है ? कारण का उल्लेख कीजिए।
- (ग) इस बाज़ार में प्रतिभूतियाँ मुद्रा बाज़ार की अपेक्षा कितनी सुरक्षित हैं व क्यों ?

4

Aditya Khosla, the Managing Director of 'D.L.W. Ltd.' and Rajesh Puri, the Finance Manager were discussing about avenues of investing the idle funds of the company. Aditya Khosla was of the opinion that money should be invested in the capital market whereas Rajesh Puri, being more conservative, felt that it would be better if the investment was made in the money market. Since the economy was buoyant, the Managing Director convinced Rajesh that they should take advantage of it and invest in the capital market to get good returns. Ultimately it was decided to invest the idle funds in the capital market.

- (a) What kind of instruments should the company buy ?
- (b) Why is the capital market expected to give a better return in a buoyant economy ? State the reason.
- (c) Why and how safe are the securities in this market as compared to the money market ?

17. विपणन के निम्नलिखित कार्यों का उल्लेख कीजिए :

4

- (क) बाज़ार संबंधी सूचना एकत्रित करना एवं उनका विश्लेषण करना
- (ख) विपणन नियोजन

**अथवा**

“भौतिक वितरण में निर्माताओं से उपभोक्ताओं तक वस्तुओं के भौतिक गमन-आगमन के कुछ घटक सम्मिलित हैं।” इन घटकों के नाम बताते हुए इनका अर्थ दीजिए।

4

State the following functions of marketing :

- (a) Gathering and analysing market information
- (b) Marketing planning

**OR**

“Physical distribution includes some components for physically moving the goods from manufacturers to the consumers.” Name and give the meaning of these components.



18. दामिनी डीसूज़ा ने भारत में 'किनसा रिटेल' के प्रबंध निदेशक का कार्यभार संभाला। जापान स्थित मुख्यालय वाली 'किनसा रिटेल' पिछले 40 वर्षों से फुटकर व्यवसाय कर रही है। इसके विभिन्न देशों में क्षेत्रीय कार्यालय हैं, प्रत्येक क्षेत्रीय कार्यालय अपने क्षेत्र की दुकानों की देखभाल करता है। चूंकि यह एक बड़ा संगठन है, अतः क्षेत्रीय अधिकारियों को मुख्यालय द्वारा स्वीकृत कोषों को अपने क्षेत्र के ग्राहकों के कल्याण के लिए खर्च करने का निर्णय लेने का अधिकार दिया गया है।

'किनसा रिटेल' नैतिक व्यवहार के सर्वश्रेष्ठ संभावित मानदंडों का पालन चाहती है तथा मूल्यों को व्यवहार में लाने के लिए इसके लिए एक आचार संहिता विद्यमान है। कम्पनी की ओर से कार्य करते समय सभी कर्मचारियों तथा बोर्ड सदस्यों को उच्चतम व्यक्तिगत तथा पेशेवर अखंडता के मापदंडों के अनुसार कार्य करना आवश्यक है। इसका पालन न करने पर भारी दंड तथा नौकरी समाप्ति सम्मिलित है।

'किनसा रिटेल' द्वारा अपनाए गए सामान्य प्रबंध के किन्हीं दो सिद्धांतों को समझाइए।

4

Damini D'Souza took over the reins of 'Kinsa Retail' as its Managing Director in India. 'Kinsa Retail' with its headquarter at Japan has been in the retail business for the last 40 years. It has regional offices in many countries that take care of the shops in that region. As it is a large organisation, the regional officers have been given the powers to decide and spend funds sanctioned to them by the headquarter for the welfare of the customers of their region.

'Kinsa Retail' wants the highest possible standards of ethical conduct being followed, for which a code of conduct is in place for putting values into practice. All employees as well as Board members are required to act in accordance with the highest standards of personal and professional integrity when acting on behalf of the company. Non-compliance involves a heavy penalty including termination of employment.

Explain any two principles of general management being followed by 'Kinsa Retail'.

19. तपस सेन ने अपनी वर्तमान सूप बनाने वाली मशीन को एक छोटी तथा सुवाह्य (पोर्टेबल) मशीन में पुनः डिज़ाइन किया। मशीनों को बेचने के लिए उसने अपने चाचा के साथ एक समझौता किया जो लाभों में 50% भाग के साथ परियोजना के वित्तीयन के लिए सहमत हो गए। मशीन को बाज़ार में उतारने के लिए उन्होंने वितरण के प्रत्यक्ष माध्यम का चयन किया। उन्होंने उद्यम को 'कप-ए-सूप' का नाम दिया। प्रथम वर्ष में उनका प्रमुख उद्देश्य अधिकतम लाभ कमाना था। उन्होंने मशीन के वितरण के लिए देश भर में 30 प्रशिक्षित विक्रयकर्ताओं की नियुक्ति की। अपने विक्रय लक्ष्यों को पूरा करने के लिए उन्होंने विक्रयकर्ताओं को प्रोत्साहन तथा पुरस्कार प्रस्तावित किए।

(क) 'कप-ए-सूप' द्वारा उपयोग किए गए विपणन-दर्शन की पहचान कीजिए।

(ख) 'कप-ए-सूप' द्वारा उपयोग किया गया प्रवर्तन का साधन (गतिविधि) पहचानिए।

(ग) ऐसे किन्हीं दो गुणों का उल्लेख कीजिए जिन्हें विक्रयकर्ताओं की नियुक्ति के लिए 'कप-ए-सूप' द्वारा ध्यान में रखा गया होगा।

4



Tapas Sen, a manufacturer, redesigned his existing soup making machine into a small and portable machine. For selling the machine he entered into an agreement with his uncle who agreed to finance the project with a 50% share in the profits. To launch the machine they decided to start with direct channels of distribution. They named the venture as 'Cup-a-Soup'. In the first year their main objective was profit maximization. They appointed 30 trained salesmen for distribution of the machines across the country. They offered incentives and awards to salesmen for achieving their sales targets.

- (a) Identify the marketing philosophy used by 'Cup-a-Soup'.
- (b) Identify the tool of promotion used by 'Cup-a-Soup'.
- (c) For hiring the salesmen, state any two qualities 'Cup-a-Soup' would have kept in mind.

### खण्ड द

### SECTION D

20. हैंडसेन, विश्व की सफलतम कम्पनियों में से एक, 'न्यूकैसल एन्टरप्राइजेज' के मुख्य कार्यकारी अधिकारी हैं। उसकी सफलता की कहानियों को भली-भाँति दस्तावेज़ी रूप दिया गया था। वह अत्यधिक अभिप्रेरित तथा योग्य प्रबंधकों का चयन करता है जो अपने कार्य को बिना उसकी सहायता के सृजनात्मक तथा पर्याप्त रूप से कर सकते हैं। वह समूह के सदस्यों को अपना कार्य स्वयं करने की तथा समस्याओं को स्वयं सुलझाने की अनुमति देता है।

वह तभी हस्तक्षेप करता है जब प्रतिकूल परिस्थितियों को ठीक करने की आवश्यकता होती है। जब तक पूर्ण रूप से आवश्यक न हो वह अधिकार का प्रयोग नहीं करता। वह अपने लोगों द्वारा गलतियाँ होने देता है ताकि वे उनसे सीख ले सकें। वह उनको समर्थन देता है तथा उन्हें दिए गए कार्यों को पूरा करने के लिए आवश्यक सूचना प्रदान करता है।

- (क) हैंडसेन द्वारा अपनाई गई नेतृत्व शैली की पहचान कीजिए।
- (ख) चित्र की सहायता से अधिकार के प्रयोग पर आधारित दो अन्य नेतृत्व शैलियों को समझाइए।



Handsen is the CEO of 'Newcastle Enterprises', one of the world's most successful companies. His success stories have been well documented. He chooses highly motivated and capable managers who can perform their tasks creatively and adequately without his help. He allows the group members to work on their own tasks and resolve issues themselves.

He intervenes, but only when needed to correct an unfavorable situation. He does not use power unless it is absolutely essential. He even allows mistakes to happen for his people to learn from them. He supports them and supplies them the required information to complete the assigned task.

- (a) Identify the leadership style adopted by Handsen.
- (b) With the help of diagram, explain the other two leadership styles based on the use of authority.

21. प्रबन्ध की किन्हीं पाँच विशेषताओं को समझाइए । 5

**अथवा**

प्रबन्ध के उन विभिन्न उद्देश्यों को समझाइए जिन्हें वह प्राप्त करना चाहते हैं । 5

Explain any five characteristics of management.

**OR**

Explain the various objectives which management seeks to achieve.

22. सुमन एक सेण्डविच टोस्टर क्रय करना चाहती थी । उसने ऑन-लाइन उपलब्ध विभिन्न सेण्डविच टोस्टरों की जाँच की तथा मूल्यों की तुलना की ताकि एक बुद्धिमत्तापूर्ण तथा ज्ञानपूर्ण निर्णय लिया जा सके । इसके पश्चात् वह पास के एक बाज़ार में सेण्डविच टोस्टर खरीदने गई । एक सुविज्ञ ग्राहक के नाते उसने सही मानकीकरण चिह्न देखा । दुकानदार ने उसे विभिन्न टोस्टर दिखाए लेकिन वह ऑन-लाइन जाँच किए गए मूल्य से अधिक मूल्य बता रहा था । दुकानदार से बातचीत करने के पश्चात् वह मूल्य को कम कराने में सफल हुई । एक उत्तरदायी उपभोक्ता की तरह उसने उत्पाद के लिए भुगतान की गई राशि के बदले में कैश मेमो की माँग की तथा टोस्टर को घर ले गई । पैकेज खोलने पर उसे एक निर्देशन पुस्तिका मिली, जिसको उसने सावधानीपूर्वक पढ़ा । इसके पश्चात् उसने हर निर्देशन का एक-एक करके अनुसरण किया तथा अपने परिवार के लिए अच्छी तरह से टोस्ट किए गए पनीर सेण्डविच बनाए ।

(क) कैश मेमो की माँग के अतिरिक्त सुमन द्वारा निभाए गए किन्हीं दो उत्तरदायित्वों का उल्लेख कीजिए ।

(ख) उपर्युक्त स्थिति में चर्चित किन्हीं दो अधिकारों को समझाइए । 5



Suman wanted to purchase a sandwich toaster. She checked about the various sandwich toasters available online and compared the prices so that an intelligent and wise choice could be made. Then she went to a nearby market to buy the sandwich toaster. Being an informed consumer, she looked for the correct standardisation mark. The shopkeeper showed her different toasters but was quoting a higher price than the price she had checked online. After negotiating with the shopkeeper, she was able to bring the price down. As a responsible consumer, she asked for a cash memo, against the amount paid for the product and took the toaster home. On opening the package, she found an instruction booklet, which she read carefully. Then she followed all instructions step-by-step and made nicely toasted paneer sandwiches for her family.

- (a) State any two responsibilities, which have been discharged by Suman, besides asking for a cash memo.
- (b) Explain the two rights being discussed in the above case.

### खण्ड य

### SECTION E

23. भारतीय हस्तकला विरासत इसके रीति-रिवाजों तथा परम्पराओं के कारण जीवित है । राजस्थान, गुजरात, असम, इत्यादि के हस्तशिल्पियों द्वारा बनाए गए हस्तकला उत्पाद न केवल देश में उपयोग किए जाते हैं अपितु सं.रा. अमेरिका, जर्मनी, यू.के., फ्रांस तथा विश्व के अन्य देशों में भी निर्यात किए जाते हैं । इन उत्पादों के निर्यात की मात्रा से भारत को भुगतान संतुलन तथा अत्यधिक आवश्यक विदेशी मुद्रा का लाभ मिलता है । प्रधान मंत्री चाहते हैं कि हस्तकला उद्योग को तकनीकी के साथ जोड़कर इसका विस्तार किया जाए । इसका केन्द्र बिन्दु निर्माणी प्रक्रिया को परिवर्तित करना, टिकाऊपन को सुनिश्चित करना तथा नवप्रवर्तनों को अपनाना होना चाहिए ।

उपर्युक्त अनुच्छेद से पंक्तियों को उद्धृत करते हुए व्यावसायिक पर्यावरण के किन्हीं चार आयामों को समझाइए ।



India's craft heritage is surviving because of its customs and traditions. Craft products made by craftsmen of Rajasthan, Gujarat, Assam, etc. are not only used in the country but are also exported to USA, Germany, UK, France and other countries of the world. The volume of exports of these products gives India an advantage in balance of payments and the much needed foreign exchange. The Prime Minister desires that the handicraft industry should be expanded by linking it with technology. Focus should be on changing the manufacturing process, ensuring durability and adopting innovations.

Quoting the lines from the above paragraph, explain any four dimensions of the business environment.

24. 'चयन प्रक्रिया' के विभिन्न चरणों को समझाइए ।

6

**अथवा**

प्रबन्ध की 'नियुक्ति प्रक्रिया' कार्य के विभिन्न चरणों को समझाइए ।

6

Explain the various steps in the 'Process of Selection'.

**OR**

Explain the various steps in the 'Process of Staffing' function of management.

25. एक वर्ष में भारतीय जनसंख्या के 90% भाग तक पहुँचने के महत्वाकांक्षी लक्ष्य के साथ सौरभ जैन ने 'कीटोन' नाम से एक टेलीकॉम व्यवसाय नासिक में स्थापित किया । उसने इस व्यवसाय का चयन इस धारणा के साथ किया कि अगले 2 – 3 वर्षों में डेटा सेवाओं की माँग चार गुणा बढ़ जाएगी । इस महत्वाकांक्षी लक्ष्य को पूरा करने के लिए उसे या तो किसी वर्तमान टेलीकॉम व्यवसाय का अधिग्रहण करना था अथवा किसी के साथ सहयोग करना था अथवा कठोर प्रतियोगिता के कारण आक्रामकता के साथ स्वतंत्र रूप से अकेला चलना था । यह अच्छी तरह से जानते हुए कि देश की आर्थिक नीतियों में परिवर्तन के कारण अनुमान बदल सकते हैं, उसने विभिन्न कम्पनियों के प्रस्तावों का तुलनात्मक मूल्यांकन प्रति अंश आय, कर देयता, लाभांश भुगतान, आदि के आधार पर किया ।

उपर्युक्त अनुच्छेद में प्रबंध के एक कार्य के कुछ चरणों की चर्चा की गई है । उपर्युक्त अनुच्छेद से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए इन चरणों को कालक्रमबद्ध रूप से समझाइए ।

6



Saurabh Jain set up a telecom business in Nasik, named as 'Ketone', with an ambitious target of reaching out to 90% of the Indian population within one year. He chose this business on the belief that the demand for data services will increase 4 times within the next 2 – 3 years. To fulfil such an ambitious target, he had to either acquire an existing telecom business or collaborate or go independent aggressively in the light of tough competition.

He assessed the proposals of different companies vis-a-vis earnings per share, tax liabilities, dividends paid, etc. and their future projections, knowing fully well that the projections may change if the country's economic policies get modified.

The above paragraph discusses some of the steps of one of the functions of management. By quoting the lines from the above paragraph, explain these steps in chronological order.

**SET-3****Series BVM/3**कोड नं.  
**Code No. 66/3/3**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.

**व्यावसायिक अध्ययन****BUSINESS STUDIES**

निर्धारित समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 80

Time allowed : 3 hours

Maximum Marks : 80

66/3/3

1

P.T.O.



### 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.



## खण्ड अ

### SECTION A

1. 'व्यक्तियों द्वारा प्रबन्ध' का क्या अर्थ है ? 1

अथवा

'प्रचालनों द्वारा प्रबन्ध' का क्या अर्थ है ? 1

What is meant by 'Management of People' ?

OR

What is meant by 'Management of Operations' ?

2. पूँजी संरचना के एक भाग के रूप में 'वीनस लिमिटेड' के पास ₹ 50 लाख की समता अंश पूँजी तथा ₹ 20 लाख का नीऑन बैंक से ऋण है। अच्छा लाभ अर्जित करने पर 'वीनस लिमिटेड' ने अपने समता अंशधारकों को लाभांश देने का निर्णय किया परन्तु उन्हें आश्चर्य हुआ जब नीऑन बैंक ने लाभांश भुगतान पर प्रतिबंध लगा दिया।

लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले उस कारक की पहचान कीजिए जिसके द्वारा नीऑन बैंक को 'वीनस लिमिटेड' द्वारा लाभांश भुगतान पर प्रतिबंध लगाने की अनुमति प्रदान की गई। 1

As a part of its capital structure, 'Venus Ltd.' had ₹ 50 lakhs as Equity Share Capital and a loan of ₹ 20 lakhs from Neon Bank. On earning a good profit, 'Venus Ltd.' decided to give dividend to the equity shareholders but were surprised when the Neon Bank imposed restrictions on the payment of dividend.

Identify the factor affecting dividend decision that allows Neon Bank to impose restrictions on the payment of dividend by 'Venus Ltd.'

3. एक लेटिन अमेरिकन मार्क नार, जब एक स्पेन के व्यवसायी के साथ व्यावसायिक समझौते को पूर्ण कर रहा था तो उसने एक ऐसे शब्द का उपयोग किया जिसका अनुवाद स्पेनिश में अपमानजनक माना जाता था। इसने स्पेन के व्यवसायी को परेशान कर दिया तथा वह समझौते से पीछे हट गया।

प्रभावी संप्रेषण में भाषागत रुकावट का उल्लेख कीजिए। 1

Mark Nar, a Latin American, while closing a business deal with a businessman from Spain, used a word which was considered offensive in Spanish when translated. This made the Spanish businessman upset and he backed away.

State the semantic barrier to effective communication.



4. अपनी व्यापक योजना के एक भाग के रूप में 'नीरजा लिमिटेड' ने यह निर्णय लिया कि वह अपने वर्तमान जूतों के व्यवसाय के साथ क्रियाओं (गतिविधि) की एक नई पंक्ति जोड़ेगी। योजना के प्रकार को पहचानिए।

1

As a part of its comprehensive plan 'Neerja Ltd.' decided to combine a new line of activity with its existing footwear business.

Identify the type of plan.

5. 'कुशलता' को परिभाषित कीजिए।

1

**अथवा**

पर्यवेक्षण स्तर पर प्रबंध के किन्हीं दो कार्यों का उल्लेख कीजिए।

1

Define 'Efficiency'.

**OR**

State any two functions to be performed at supervisory level of management.

6. 'प्रकृति' के आधार पर 'औपचारिक संगठन' तथा 'अनौपचारिक संगठन' में अन्तर स्पष्ट कीजिए।

1

**अथवा**

'एकल उपयोगी योजना' तथा 'स्थायी योजना' में 'अर्थ' के आधार पर अन्तर स्पष्ट कीजिए।

1

Differentiate between 'Formal Organisation' and 'Informal Organisation' on the basis of 'Nature'.

**OR**

Differentiate between 'Single Use Plan' and 'Standing Plan' on the basis of 'Meaning'.



7. एक संगठन अपने कर्मचारियों की 'मान-सम्मान (प्रतिष्ठा) आवश्यकताओं' को कैसे संतुष्ट करता है ? उल्लेख कीजिए ।

1

How does an organisation satisfy 'Esteem Needs' of its employees ? State.

8. लोग सोचते हैं कि केवल 'उत्पाद' का ही विपणन हो सकता है । परन्तु इसके अतिरिक्त किसी और का विपणन भी हो सकता है, जैसे 'स्वास्थ्य पर्यटन के लिए केरल पधारिए' । पहचानिए, यहाँ किसका विपणन हो रहा है ।

1

People think that it is the 'Product' only that can be marketed. But something else can also be marketed, e.g. 'Visit Kerala for Health Tourism'. Identify what is being marketed here.

### खण्ड ब

### SECTION B

9. नियन्त्रण के महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं को समझाइए ।

3

अथवा

एक उदाहरण की सहायता से 'अपवाद द्वारा प्रबन्ध' को समझाइए ।

3

Explain any three points of importance of controlling.

OR

Explain 'Management by Exception' with the help of an example.

10. स्टीलोन एन्टरप्राइजेज उच्च गुणवत्ता वाले स्टील के बर्तनों के निर्माता हैं । स्टील के बर्तनों की माँग बढ़ रही है क्योंकि लोग जागरूक हो रहे हैं कि प्लास्टिक स्वास्थ्य के लिए अच्छी नहीं है । इससे स्टील के बर्तनों के उत्पादन में वृद्धि हुई है । विक्रय को बढ़ावा देने के लिए स्टीलोन एन्टरप्राइजेज ने एक उदार साख (क्रेडिट) नीति की घोषणा की जो इसके थोक क्रेताओं को तीन माह की साख (क्रेडिट) देती है ।

उपर्युक्त के प्रकाश में स्टीलोन एन्टरप्राइजेज की कार्यशील पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले दो कारकों की पहचान कीजिए । कारण सहित उल्लेख कीजिए कि उपर्युक्त पहचाने गए कारकों के परिणामस्वरूप कार्यशील पूँजी की आवश्यकता अधिक होगी अथवा कम ।

3



Steele Enterprises is manufacturing high quality steel utensils. The demand for steel utensils is rising as people are getting aware that plastic is not good for health. This has led to increase in production of steel utensils. To encourage sales, Steele Enterprises declared a liberal credit policy which allows three months credit to its wholesale buyers.

In the light of the above, identify the two factors affecting working capital requirements of Steele Enterprises. State with reason, whether the factors as identified above, will result in high or low working capital requirement.

11. रोस्टेड कॉफी कॉर्पोरेशन एक कॉफी हाउस शृंखला है जो भारत के सात राज्यों में कार्यशील है। राष्ट्रीय बाज़ार में प्रतियोगिता का दबाव होते हुए भी अपने प्रभावी संगठनात्मक ढाँचे के माध्यम से इसने विकास किया है। कम्पनी का एक क्रय तथा उत्पादन विभाग, आपूर्ति शृंखला प्रबंधन तथा संभार-तंत्र विभाग, ब्राण्ड प्रबंधन विभाग तथा विक्रय विभाग है। इस संरचना से क्रियात्मक कुशलता में सुधार हुआ है, क्योंकि कर्मचारी अपने कार्यक्षेत्र में विशेषज्ञ बन गए। उन्हें विशिष्ट प्रशिक्षण भी दिया जा सकता था क्योंकि यहाँ मुख्य केन्द्र बिन्दु सीमित श्रेणी के कौशलों पर था।

रोस्टेड कॉफी कॉर्पोरेशन के संगठनात्मक ढाँचे की पहचान कीजिए। साथ ही उपर्युक्त अनुच्छेद में चर्चित लाभों के अतिरिक्त इस ढाँचे के तीन अन्य लाभों का उल्लेख भी कीजिए।

3

Roasted Coffee Corporation is a coffeehouse chain operating in seven states of India. Through its effective organisational structure, it has grown despite pressure from competitors in the national market. The company has a Purchase and Production department, Supply chain management and logistics department, Brand management department and Sales department. This structure has facilitated operational efficiency, as employees became specialists within their own realm of expertise. They could be imparted specialised training as the focus was on limited range of skills.

Identify the organizational structure of Roasted Coffee Corporation. Also state the three advantages of this structure other than those discussed in the above paragraph.



12. एक कम्पनी के पूँजी बजटिंग निर्णय को प्रभावित करने वाले किन्हीं तीन कारकों को समझाइए । 3

**अथवा**

वित्तीय नियोजन के दोहरे उद्देश्यों को समझाइए । 3

Explain any three factors affecting capital budgeting decision of a company.

**OR**

Explain the twin objectives of financial planning.

13. किन्हीं तीन आधारों पर 'अंतरण' तथा 'विकेन्द्रीकरण' में अंतर्भेद कीजिए । 3  
Differentiate between 'Delegation' and 'Decentralisation' on any three bases.

**खण्ड स**

**SECTION C**

14. तपस सेन ने अपनी वर्तमान सूप बनाने वाली मशीन को एक छोटी तथा सुवाह्य (पोर्टेबल) मशीन में पुनः डिज़ाइन किया । मशीनों को बेचने के लिए उसने अपने चाचा के साथ एक समझौता किया जो लाभों में 50% भाग के साथ परियोजना के वित्तीयन के लिए सहमत हो गए । मशीन को बाज़ार में उतारने के लिए उन्होंने वितरण के प्रत्यक्ष माध्यम का चयन किया । उन्होंने उद्यम को 'कप-ए-सूप' का नाम दिया । प्रथम वर्ष में उनका प्रमुख उद्देश्य अधिकतम लाभ कमाना था । उन्होंने मशीन के वितरण के लिए देश भर में 30 प्रशिक्षित विक्रयकर्ताओं की नियुक्ति की । अपने विक्रय लक्ष्यों को पूरा करने के लिए उन्होंने विक्रयकर्ताओं को प्रोत्साहन तथा पुरस्कार प्रस्तावित किए ।
- (क) 'कप-ए-सूप' द्वारा उपयोग किए गए विपणन-दर्शन की पहचान कीजिए ।
- (ख) 'कप-ए-सूप' द्वारा उपयोग किया गया प्रवर्तन का साधन (गतिविधि) पहचानिए ।
- (ग) ऐसे किन्हीं दो गुणों का उल्लेख कीजिए जिन्हें विक्रयकर्ताओं की नियुक्ति के लिए 'कप-ए-सूप' द्वारा ध्यान में रखा गया होगा । 4



Tapas Sen, a manufacturer, redesigned his existing soup making machine into a small and portable machine. For selling the machine he entered into an agreement with his uncle who agreed to finance the project with a 50% share in the profits. To launch the machine they decided to start with direct channels of distribution. They named the venture as 'Cup-a-Soup'. In the first year their main objective was profit maximization. They appointed 30 trained salesmen for distribution of the machines across the country. They offered incentives and awards to salesmen for achieving their sales targets.

- (a) Identify the marketing philosophy used by 'Cup-a-Soup'.
- (b) Identify the tool of promotion used by 'Cup-a-Soup'.
- (c) For hiring the salesmen, state any two qualities 'Cup-a-Soup' would have kept in mind.

15. शेयर बाज़ार में व्यापारिक प्रक्रिया को समझाइए ।

4

**अथवा**

भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड की स्थापना के किन्हीं चार उद्देश्यों को समझाइए ।

4

Explain the trading procedure on a stock exchange.

**OR**

Explain any four objectives of establishing Securities and Exchange Board of India.

16. ज़ीनो लिमिटेड एक विश्व स्तरीय सूचना तकनीक की परामर्शदात्री कम्पनी है जिसमें 45,000 कर्मचारी 600 से अधिक ग्राहकों को 23 देशों में सेवाएँ प्रदान करते हैं । इसके मुख्य कार्यकारी अधिकारी नील सुमन ने कम्पनी को विविधीकरण तथा विकास के लिए दो दशकों तक मार्गदर्शन दिया जिससे यह सॉफ्टवेयर उद्योग की भारत की एक अग्रणी कम्पनी बन गई । कम्पनी ने अपने कर्मचारियों को सर्वश्रेष्ठ प्रशिक्षण अवसर सुनिश्चित करने हेतु मानकों का निर्धारण किया है ।

इसका 'प्रोजेक्ट गाइडेंस प्रोग्राम' 52 दिनों का एक संरचित प्रशिक्षण कार्यक्रम है । यह विभिन्न पृष्ठभूमियों वाले सभी नए सदस्यों को आवश्यक व्यावहारिक तथा तकनीकी कौशलों में प्रशिक्षण देने के लिए प्रस्तावित किया जाता है जो उन्हें सजीव उपभोक्ता परियोजनाओं में कार्य करने के लिए तैयार करता है । तकनीकी, पेशेवर तथा प्रबंधकीय कार्यों के लिए इन सदस्यों की नियुक्ति विश्वविद्यालयों तथा प्रबंध संस्थानों से की जाती है । यह प्रशिक्षण कार्यक्रम नए



कर्मचारियों को जल्द ही लोगों, परिवेश, कार्य तथा व्यवसाय से परिचित कराकर नए कार्य में व्यवस्थित होने में सहायता करता है ।

- (क) नए कर्मचारियों की नियुक्ति के लिए कम्पनी द्वारा उपयोग किए गए भर्ती के बाह्य स्रोतों की पहचान कीजिए ।
- (ख) भाग (क) में पहचाने गए भर्ती के स्रोत के उपयोग द्वारा नियुक्त किए गए कर्मचारियों के प्रशिक्षण के लिए कम्पनी द्वारा उपयोग की गई प्रशिक्षण विधि को समझाइए ।
- (ग) ऐसे किन्हीं दो तरीकों का उल्लेख कीजिए जिनसे 'प्रोजेक्ट गाइडेंस प्रोग्राम' जीनो लिमिटेड को लाभांशित कर सके ।

4

Xeno Ltd. is a global information technology consulting company with 45,000 employees serving over 600 clients in 23 countries. Its Chief Executive Officer, Neil Suman, guided the company through two decades of diversification and growth to emerge as one of the leading Indian companies in the software industry. The company has set standards in ensuring the best training opportunities for its employees.

Its 'Project Guidance Program' is a 52-day structured training programme. This is offered to all recruits of varied backgrounds to be trained on essential behavioural and technical skills that prepares them to work in live customer projects. These recruits are hired from universities and management institutes for technical, professional as well as managerial jobs. The training programme helps the new employees in settling down quickly into the job by becoming familiar with the people, the surroundings, the job and the business.

- (a) Identify the external sources of recruitment used by the company to hire new employees.
- (b) Explain the method of training used by the company to train employees selected by the source of recruitment identified in part (a).
- (c) State any two ways in which the 'Project Guidance Programme' can benefit Xeno Ltd.

17. 'लेबलिंग' के किन्हीं चार कार्यों का उल्लेख कीजिए ।

4

**अथवा**

वितरण शृंखला के चयन को निर्धारित करने वाले किन्हीं चार कारकों का उल्लेख कीजिए ।

4

State any four functions of 'Labelling'.

**OR**

State any four factors determining the choice of channels of distribution.



18. 'डी.एल.डब्ल्यू. लिमिटेड' के प्रबंध निदेशक आदित्य खोसला तथा वित्तीय प्रबंधक राजेश पुरी कम्पनी के निष्क्रिय कोषों को निवेश किए जाने वाले क्षेत्रों के बारे में चर्चा कर रहे थे। आदित्य खोसला का विचार था कि धन का निवेश पूँजी बाज़ार में किया जाना चाहिए, जबकि रूढ़िवादी होने के कारण राजेश पुरी का सोचना था कि धन का निवेश मुद्रा बाज़ार में किया जाना उचित होगा। क्योंकि अर्थव्यवस्था उत्फुल्ल थी, प्रबंध निदेशक ने राजेश पुरी को स्वीकार कराया कि उन्हें उत्फुल्ल अर्थव्यवस्था का लाभ उठाना चाहिए तथा अच्छे प्रतिफल को प्राप्त करने के लिए पूँजी बाज़ार में निवेश करना चाहिए। अंततः निष्क्रिय कोषों का पूँजी बाज़ार में निवेश करने का निर्णय लिया गया।

(क) कम्पनी को किस प्रकार के प्रपत्रों का क्रय करना चाहिए ?

(ख) उत्फुल्ल अर्थव्यवस्था में पूँजी बाज़ार द्वारा अच्छे प्रतिफल की संभावना क्यों होती है ? कारण का उल्लेख कीजिए।

(ग) इस बाज़ार में प्रतिभूतियाँ मुद्रा बाज़ार की अपेक्षा कितनी सुरक्षित हैं व क्यों ?

4

Aditya Khosla, the Managing Director of 'D.L.W. Ltd.' and Rajesh Puri, the Finance Manager were discussing about avenues of investing the idle funds of the company. Aditya Khosla was of the opinion that money should be invested in the capital market whereas Rajesh Puri, being more conservative, felt that it would be better if the investment was made in the money market. Since the economy was buoyant, the Managing Director convinced Rajesh that they should take advantage of it and invest in the capital market to get good returns. Ultimately it was decided to invest the idle funds in the capital market.

(a) What kind of instruments should the company buy ?

(b) Why is the capital market expected to give a better return in a buoyant economy ? State the reason.

(c) Why and how safe are the securities in this market as compared to the money market ?

19. दामिनी डीसूज़ा ने भारत में 'किनसा रिटेल' के प्रबंध निदेशक का कार्यभार संभाला। जापान स्थित मुख्यालय वाली 'किनसा रिटेल' पिछले 40 वर्षों से फुटकर व्यवसाय कर रही है। इसके विभिन्न देशों में क्षेत्रीय कार्यालय हैं, प्रत्येक क्षेत्रीय कार्यालय अपने क्षेत्र की दुकानों की देखभाल करता है। चूंकि यह एक बड़ा संगठन है, अतः क्षेत्रीय अधिकारियों को मुख्यालय द्वारा स्वीकृत कोषों को अपने क्षेत्र के ग्राहकों के कल्याण के लिए खर्च करने का निर्णय लेने का अधिकार दिया गया है।



‘किनसा रिटेल’ नैतिक व्यवहार के सर्वश्रेष्ठ संभावित मानदंडों का पालन चाहती है तथा मूल्यों को व्यवहार में लाने के लिए इसके लिए एक आचार संहिता विद्यमान है। कम्पनी की ओर से कार्य करते समय सभी कर्मचारियों तथा बोर्ड सदस्यों को उच्चतम व्यक्तिगत तथा पेशेवर अखंडता के मापदंडों के अनुसार कार्य करना आवश्यक है। इसका पालन न करने पर भारी दंड तथा नौकरी समाप्ति सम्मिलित है।

‘किनसा रिटेल’ द्वारा अपनाए गए सामान्य प्रबंध के किन्हीं दो सिद्धांतों को समझाइए।

4

Damini D’Souza took over the reins of ‘Kinsa Retail’ as its Managing Director in India. ‘Kinsa Retail’ with its headquarter at Japan has been in the retail business for the last 40 years. It has regional offices in many countries that take care of the shops in that region. As it is a large organisation, the regional officers have been given the powers to decide and spend funds sanctioned to them by the headquarter for the welfare of the customers of their region.

‘Kinsa Retail’ wants the highest possible standards of ethical conduct being followed, for which a code of conduct is in place for putting values into practice. All employees as well as Board members are required to act in accordance with the highest standards of personal and professional integrity when acting on behalf of the company. Non-compliance involves a heavy penalty including termination of employment.

Explain any two principles of general management being followed by ‘Kinsa Retail’.

### खण्ड द

### SECTION D

20. हैंडसेन, विश्व की सफलतम कम्पनियों में से एक, ‘न्यूकैसल एन्टरप्राइजेज’ के मुख्य कार्यकारी अधिकारी हैं। उसकी सफलता की कहानियों को भली-भाँति दस्तावेजी रूप दिया गया था। वह अत्यधिक अभिप्रेरित तथा योग्य प्रबंधकों का चयन करता है जो अपने कार्य को बिना उसकी सहायता के सृजनात्मक तथा पर्याप्त रूप से कर सकते हैं। वह समूह के सदस्यों को अपना कार्य स्वयं करने की तथा समस्याओं को स्वयं सुलझाने की अनुमति देता है। वह तभी हस्तक्षेप करता है जब प्रतिकूल परिस्थितियों को ठीक करने की आवश्यकता होती है। जब तक पूर्ण रूप से आवश्यक न हो वह अधिकार का प्रयोग नहीं करता। वह अपने



लोगों द्वारा गलतियाँ होने देता है ताकि वे उनसे सीख ले सकें। वह उनको समर्थन देता है तथा उन्हें दिए गए कार्यों को पूरा करने के लिए आवश्यक सूचना प्रदान करता है।

(क) हैंडसेन द्वारा अपनाई गई नेतृत्व शैली की पहचान कीजिए।

(ख) चित्र की सहायता से अधिकार के प्रयोग पर आधारित दो अन्य नेतृत्व शैलियों को समझाइए।

5

Handsen is the CEO of 'Newcastle Enterprises', one of the world's most successful companies. His success stories have been well documented. He chooses highly motivated and capable managers who can perform their tasks creatively and adequately without his help. He allows the group members to work on their own tasks and resolve issues themselves.

He intervenes, but only when needed to correct an unfavorable situation. He does not use power unless it is absolutely essential. He even allows mistakes to happen for his people to learn from them. He supports them and supplies them the required information to complete the assigned task.

(a) Identify the leadership style adopted by Handsen.

(b) With the help of diagram, explain the other two leadership styles based on the use of authority.

21. 'प्रबन्ध' का क्या अर्थ है ? उच्च स्तरीय प्रबन्ध के किन्हीं चार कार्यों का उल्लेख कीजिए।

5

**अथवा**

'समन्वय' का क्या अर्थ है ? किन्हीं चार बिन्दुओं की सहायता से समन्वय के महत्त्व का उल्लेख कीजिए।

5

What is meant by 'Management' ? State any four functions of top level management.

**OR**

What is meant by 'Coordination' ? State its importance with the help of any four points.



22. सुमन एक सेण्डविच टोस्टर क्रय करना चाहती थी । उसने ऑन-लाइन उपलब्ध विभिन्न सेण्डविच टोस्टरों की जाँच की तथा मूल्यों की तुलना की ताकि एक बुद्धिमत्तापूर्ण तथा ज्ञानपूर्ण निर्णय लिया जा सके । इसके पश्चात् वह पास के एक बाज़ार में सेण्डविच टोस्टर खरीदने गई । एक सुविज्ञ ग्राहक के नाते उसने सही मानकीकरण चिह्न देखा । दुकानदार ने उसे विभिन्न टोस्टर दिखाए लेकिन वह ऑन-लाइन जाँच किए गए मूल्य से अधिक मूल्य बता रहा था । दुकानदार से बातचीत करने के पश्चात् वह मूल्य को कम कराने में सफल हुई । एक उत्तरदायी उपभोक्ता की तरह उसने उत्पाद के लिए भुगतान की गई राशि के बदले में कैश मेमो की माँग की तथा टोस्टर को घर ले गई । पैकेज खोलने पर उसे एक निर्देशन पुस्तिका मिली, जिसको उसने सावधानीपूर्वक पढ़ा । इसके पश्चात् उसने हर निर्देशन का एक-एक करके अनुसरण किया तथा अपने परिवार के लिए अच्छी तरह से टोस्ट किए गए पनीर सेण्डविच बनाए ।

(क) कैश मेमो की माँग के अतिरिक्त सुमन द्वारा निभाए गए किन्हीं दो उत्तरदायित्वों का उल्लेख कीजिए ।

(ख) उपर्युक्त स्थिति में चर्चित किन्हीं दो अधिकारों को समझाइए ।

5

Suman wanted to purchase a sandwich toaster. She checked about the various sandwich toasters available online and compared the prices so that an intelligent and wise choice could be made. Then she went to a nearby market to buy the sandwich toaster. Being an informed consumer, she looked for the correct standardisation mark. The shopkeeper showed her different toasters but was quoting a higher price than the price she had checked online. After negotiating with the shopkeeper, she was able to bring the price down. As a responsible consumer, she asked for a cash memo, against the amount paid for the product and took the toaster home. On opening the package, she found an instruction booklet, which she read carefully. Then she followed all instructions step-by-step and made nicely toasted paneer sandwiches for her family.

(a) State any two responsibilities, which have been discharged by Suman, besides asking for a cash memo.

(b) Explain the two rights being discussed in the above case.



## खण्ड य

### SECTION E

23. भारतीय हस्तकला विरासत इसके रीति-रिवाजों तथा परम्पराओं के कारण जीवित है। राजस्थान, गुजरात, असम, इत्यादि के हस्तशिल्पियों द्वारा बनाए गए हस्तकला उत्पाद न केवल देश में उपयोग किए जाते हैं अपितु सं.रा. अमेरिका, जर्मनी, यू.के., फ्रांस तथा विश्व के अन्य देशों में भी निर्यात किए जाते हैं। इन उत्पादों के निर्यात की मात्रा से भारत को भुगतान संतुलन तथा अत्यधिक आवश्यक विदेशी मुद्रा का लाभ मिलता है। प्रधान मंत्री चाहते हैं कि हस्तकला उद्योग को तकनीकी के साथ जोड़कर इसका विस्तार किया जाए। इसका केन्द्र बिन्दु निर्माणी प्रक्रिया को परिवर्तित करना, टिकाऊपन को सुनिश्चित करना तथा नवप्रवर्तनों को अपनाना होना चाहिए।

उपर्युक्त अनुच्छेद से पंक्तियों को उद्धृत करते हुए व्यावसायिक पर्यावरण के किन्हीं चार आयामों को समझाइए।

6

India's craft heritage is surviving because of its customs and traditions. Craft products made by craftsmen of Rajasthan, Gujarat, Assam, etc. are not only used in the country but are also exported to USA, Germany, UK, France and other countries of the world. The volume of exports of these products gives India an advantage in balance of payments and the much needed foreign exchange. The Prime Minister desires that the handicraft industry should be expanded by linking it with technology. Focus should be on changing the manufacturing process, ensuring durability and adopting innovations.

Quoting the lines from the above paragraph, explain any four dimensions of the business environment.

24. कर्मचारियों के निष्पादन में सुधार के लिए उन्हें अभिप्रेरित करने में प्रयुक्त किन्हीं छः गैर-मौद्रिक अभिप्रेरकों का वर्णन कीजिए।

6

### अथवा

“पर्यवेक्षक के कार्य तथा उनका निष्पादन एक संगठन के लिए बहुत महत्वपूर्ण होता है क्योंकि वह कामगारों के साथ प्रत्यक्ष रूप से जुड़ा होता है जबकि अन्य प्रबन्धकों का निम्न स्तरीय कामगारों के साथ कोई प्रत्यक्ष सम्बन्ध नहीं होता।” इस कथन के संदर्भ में पर्यवेक्षक के किन्हीं छः कार्यों को समझाइए।

6



Describe any six non-monetary incentives that are used to motivate the employees to improve their performance.

**OR**

“The functions and performance of the supervisor are vital to an organisation because he is directly related with the workers whereas other managers have no direct touch with bottom level workers.” In the light of this statement, explain any six functions of a supervisor.

25. एक वर्ष में भारतीय जनसंख्या के 90% भाग तक पहुँचने के महत्वाकांक्षी लक्ष्य के साथ सौरभ जैन ने ‘कीटोन’ नाम से एक टेलीकॉम व्यवसाय नासिक में स्थापित किया। उसने इस व्यवसाय का चयन इस धारणा के साथ किया कि अगले 2 – 3 वर्षों में डेटा सेवाओं की माँग चार गुणा बढ़ जाएगी। इस महत्वाकांक्षी लक्ष्य को पूरा करने के लिए उसे या तो किसी वर्तमान टेलीकॉम व्यवसाय का अधिग्रहण करना था अथवा किसी के साथ सहयोग करना था अथवा कठोर प्रतियोगिता के कारण आक्रामकता के साथ स्वतंत्र रूप से अकेला चलना था। यह अच्छी तरह से जानते हुए कि देश की आर्थिक नीतियों में परिवर्तन के कारण अनुमान बदल सकते हैं, उसने विभिन्न कम्पनियों के प्रस्तावों का तुलनात्मक मूल्यांकन प्रति अंश आय, कर देयता, लाभांश भुगतान, आदि के आधार पर किया।

उपर्युक्त अनुच्छेद में प्रबंध के एक कार्य के कुछ चरणों की चर्चा की गई है। उपर्युक्त अनुच्छेद से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए इन चरणों को कालक्रमबद्ध रूप से समझाइए।

6

Saurabh Jain set up a telecom business in Nasik, named as ‘Ketone’, with an ambitious target of reaching out to 90% of the Indian population within one year. He chose this business on the belief that the demand for data services will increase 4 times within the next 2 – 3 years. To fulfil such an ambitious target, he had to either acquire an existing telecom business or collaborate or go independent aggressively in the light of tough competition.

He assessed the proposals of different companies vis-a-vis earnings per share, tax liabilities, dividends paid, etc. and their future projections, knowing fully well that the projections may change if the country’s economic policies get modified.

The above paragraph discusses some of the steps of one of the functions of management. By quoting the lines from the above paragraph, explain these steps in chronological order.

**SET-1****Series BVM/4**कोड नं.  
**Code No. 66/4/1**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.

## व्यावसायिक अध्ययन

### BUSINESS STUDIES

निर्धारित समय : 3 घण्टे

Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 80

Maximum Marks : 80



### 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 120 शब्दों में हो ।
- (v) खण्ड द में 5 अंक वाले प्रश्न 20 से 22 तक हैं । जिनका उत्तर 150 शब्दों में हो ।
- (vi) खण्ड य में 6 अंक वाले प्रश्न 23 से 25 तक हैं । जिनका उत्तर 200 शब्दों में हो ।
- (vii) प्रश्न-पत्र में कोई समग्र-चयन-विकल्प उपलब्ध नहीं हैं, तथापि एक अंक वाले 3 प्रश्नों में, तीन अंक वाले 2 प्रश्नों में, चार अंक वाले 2 प्रश्नों में, पाँच अंक वाले 1 प्रश्नों में तथा छः अंक वाले 1 प्रश्नों में विकल्प उपलब्ध हैं । ऐसे प्रश्नों में आपको केवल एक ही विकल्प का ही उत्तर देना है ।

### General Instructions :

- (i) This question–paper contains five Section : 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 **120** words.
- (v) Section D contains questions 20 to 22 carrying **five** marks each. Answers to these questions may be given in **150** words.
- (vi) Section E contains questions 23 to 25 carrying **six** marks each. Answers to these questions may be given in **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. प्रबन्ध के सिद्धान्त प्रबन्धकों को अपने निर्णयों एवं कार्यों में कारण एवं परिणाम के सम्बन्ध का पूर्वानुमान लगाने के योग्य बनाते हैं ताकि परीक्षण एवं त्रुटि दृष्टिकोण से सम्बन्धित क्षतियों को दूर किया जा सके ।

यहाँ प्रकाशित प्रबन्ध के सिद्धान्तों के महत्त्व के बिन्दु को पहचानिए ।

1

Principles of management equip the managers to foresee the cause and effect relationships of their decisions and actions so that the wastages associated with a trial and error approach can be overcome.

Identify the point of significance of principles of management highlighted here.

2. 'नीतियाँ' तथा 'क्रियाविधियाँ' किस प्रकार अन्तःसम्बन्धित हैं ?

1

अथवा

नियोजन-प्रक्रिया में 'विकासशील आधार' का क्या अर्थ है ?

1

How are 'Policies' and 'Procedures' interlinked ?

OR

What is meant by 'Developing Premises' in the process of planning ?

3. यह क्यों कहा जाता है कि नियन्त्रण एक सतत् गतिविधि है ?

1

अथवा

नियन्त्रण भविष्यदर्शी कार्य क्यों कहलाता है ?

1

Why is it said that Controlling is a continuous activity ?

OR

Why is Controlling called a forward looking function ?

4. उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण एवं प्रवर्तन के लिए गैर-सरकारी संगठनों द्वारा निष्पादित किए जाने वाले किसी एक कार्य का उल्लेख कीजिए ।

1

State any one function performed by non-governmental organisations for protection and promotion of interest of consumers.



5. 'पैकेजिंग' का क्या अर्थ है ?

1

**अथवा**

एक अच्छे विक्रयकर्ता के किसी एक गुण का उल्लेख कीजिए ।

1

What is the meant by 'Packaging' ?

**OR**

State any one quality of a good salesman.

6. कोबी लिमिटेड, 87 वर्ष पुरानी उपभोक्ता वस्तुओं की एक प्रसिद्ध कम्पनी है । यह अच्छी गुणवत्ता वाली इलेक्ट्रॉनिक वस्तुओं को उचित मूल्यों पर प्रस्तुत करने के लिए जानी जाती है । पूरे भारत में इसकी शाखाएँ हैं । इसका एक बड़ा अंशधारी आधार है । अंशधारी चाहते हैं कि उनके निवेशों पर प्रति वर्ष कुछ लाभांश का भुगतान किया जाए । कम्पनी का प्रबन्ध यह समझता है कि अंशधारियों को खुश एवं संतुष्ट रखना महत्त्वपूर्ण है । नीति के अनुसार, समस्त प्रतिधारित उपार्जन को पुनःविनियोजित करने की अपेक्षा कम्पनी प्रति वर्ष लाभों का एक भाग लाभांश के रूप में घोषित करती है ।

उपर्युक्त स्थिति में प्रकाश डाले गए लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले कारक को पहचानिए ।

1

Koby Ltd. is an 87-year-old reputed consumer goods company. It is known for offering good quality electronic products at reasonable prices. It has branches all over India. It has a large shareholder base. The shareholders desire that some dividend is paid every year on their investments. Company's management understands that it is important to keep the shareholders happy and satisfied. As a matter of policy, they declare a certain amount of dividend every year out of profits rather than reinvesting the whole as retained earnings.

Identify the factor affecting dividend decision being highlighted in the above situation.

7. महिमा जैन, कोड्स लिमिटेड के परामर्शी सेवा विभाग में वरिष्ठ प्रबन्धक है । वह मूल्यांकन के एक भाग के रूप में नियमित रूप से अपने अधीनस्थों की निष्पादन रिपोर्टें तैयार करती है । उसके द्वारा निष्पादित किए जाने वाली नियन्त्रण प्रक्रिया के चरण को पहचानिए ।

1

Mahima Jain is the Senior Manager in the Advisory Services Department of Kodes Ltd. She regularly prepares performance reports of her subordinates as a part of the appraisal.

Identify the step of the controlling process performed by her.



8. रवि जैन नाथ ट्रेडर्स का मुख्य कार्यकारी अधिकारी था। वह विज्ञापन पर होने वाले अत्यधिक व्यय के बारे में चिंतित था। उसने अपने वित्तीय प्रबन्धक, मोहित वर्मा को कहा कि वह इस व्यय के बारे में विक्रय प्रबन्धक व उसकी टीम के विचार जाने। चाय-अवकाश के बाद मोहित वर्मा विक्रय प्रबन्धक व उसकी टीम के साथ बैठक करने के बारे में सोच रहा था। लेकिन, संयोग से चाय-अवकाश के समय मोहित वर्मा कैटीन में विक्रय प्रबन्धक व उसकी टीम से मिला। उन सभी ने इस व्यय के बारे में चर्चा की और अंततः इस व्यय को कम करने का सुझाव दिया।

संगठन के उस प्रकार को पहचानिए जिसने वित्तीय प्रबन्धक मोहित वर्मा, विक्रय प्रबन्धक व उसकी टीम को इस सुझाव को अंतिम रूप देने में मदद की।

1

Ravi Jain was the Chief Executive Officer of Nath Traders. He was worried about the heavy expenditure on advertising. He asked his Finance Manager, Mohit Verma to know the views of the Sales Manager and his team regarding this expenditure. Mohit Verma was thinking of calling a meeting of the Sales Manager and his team after tea-break. But by chance at the time of tea-break, Mohit Verma met with the Sales Manager and his team in the canteen. They all discussed about this expenditure and finalised to give suggestion to reduce this expenditure. Identify the type of organisation which helped the Finance Manager Mohit Verma, the Sales Manager and his team in finalising the suggestion.

### खण्ड ब

### SECTION B

9. प्रबन्ध के नियन्त्रण कार्य के महत्त्व पर प्रकाश डालने वाले किन्हीं तीन बिन्दुओं को समझाइए।

3

### अथवा

एक उदाहरण की सहायता से समझाइए कि 'अपवाद द्वारा प्रबन्ध' किस प्रकार नियन्त्रण प्रक्रिया में सहायता करता है।

3

Explain any three points that highlight the importance of controlling function of management.

### OR

Explain with the help of an example how 'Management by Exception' helps in the controlling process.



10. कविता घई लखनऊ के 'हेल्दी किचन' नाम के एक रेस्तराँ की प्रबन्ध निदेशक थी। रेस्तराँ ठीक प्रकार से कार्य कर रहा था तथा कार्य की मात्रा धीरे-धीरे तथा स्थायी रूप से बढ़ रही थी। कविता घई स्वयं सारे कार्य को करने में सक्षम नहीं थी। कार्य की बढ़ती मात्रा के कारण स्वयं सारे कार्य को संभालना उसके लिए अव्यावहारिक हो गया था। साथ ही उसका उद्देश्य अन्य स्थानों पर इस रेस्तराँ की अधिक शाखाएँ खोलना था।

उसने निखिल गुप्ता को 'हेल्दी किचन', लखनऊ के एक सामान्य प्रबन्धक के रूप में नियुक्त किया तथा उसे अपने पद की सीमाओं के अन्तर्गत अपने अधीनस्थों को आदेश देने तथा कार्यवाही करने का अधिकार भी दिया। रेस्तराँ के सुचारु संचालन के लिए उसने उसे आवश्यकताओं के अनुरूप कर्मचारियों को नियुक्ति एवं प्रशिक्षण का अधिकार भी दिया।

कविता घई, निखिल गुप्ता के कार्य से संतुष्ट थी और आगरा तथा कानपुर में भी इस रेस्तराँ की शाखाएँ खोल सकी।

(क) कविता घई द्वारा अपनाई गई अवधारणा को पहचानिए जिसने उसे रेस्तराँ की नई शाखाएँ खोलने में मदद की।

(ख) उपर्युक्त (क) में पहचानी गई अवधारणा के महत्त्व के दो बिन्दुओं को संक्षेप में समझाइए।

Kavita Ghai was the Managing Director of a restaurant in Lucknow called 'Healthy Kitchen'. The restaurant was doing well and the volume of work started increasing slowly and steadily. Kavita Ghai was not able to manage all the work on her own. The increasing magnitude of work made it impractical for her to handle it all by herself. Moreover her objective is to open more branches of this restaurant at different places.

She appointed Nikhil Gupta, as a General Manager of 'Healthy Kitchen', Lucknow and gave him the right to command his subordinates and to take action within the scope of his position. For smooth running of the restaurant she also gave him authority to hire and train the staff as per the requirements.

Kavita Ghai was satisfied with the work of Nikhil Gupta and was able to open other branches of the restaurant in Agra and Kanpur also.

(a) Identify the concept followed by Kavita Ghai which helped her to open the new branches of the restaurant.

(b) Also, explain briefly the two points of importance of the concept identified in (a) above.



11. किन्हीं तीन बिन्दुओं की सहायता से समझाइए कि किस प्रकार उचित वित्तीय नियोजन कम्पनियों को कोषों की उपलब्धता के सम्बन्ध में अनिश्चितता तथा समय से सम्बन्धित कठिनाइयों का सामना करने के योग्य तथा संगठन के कार्य संचालन को सरल बनाता है । 3

**अथवा**

ऋण तथा समता में उनकी लागत तथा निहित जोखिम के आधार पर भिन्नता कैसे है ? समझाइए । 3

Explain with the help of any three points how proper Financial Planning enables the companies to tackle the uncertainty in respect of availability and timings of funds and helps in smooth functioning of the organisation.

**OR**

How do debt and equity differ in their costs and risks involved ? Explain.

12. किस प्रकार 'नियोजन प्रबन्ध का एक सर्वव्यापी कार्य' है ? समझाइए । 3

How is 'planning a pervasive function of management' ? Explain.

13. भारतीय समता बाज़ार तेज़ी के दौर से गुज़र रहे हैं । नवप्रवर्तन तकनीकों के विकास के लिए यहाँ अत्यधिक संभावनाएँ हैं । इसके परिणामस्वरूप बहुत से नए उपक्रम अपने बाज़ार अंश को बढ़ाने का प्रयास कर रहे हैं तथा पुराने उद्यम उस गति के साथ आगे बढ़ने का प्रयास कर रहे हैं जिस प्रकार अर्थव्यवस्था में परिवर्तन आ रहे हैं । इस तकनीकी नवप्रवर्तन ने छोटे व्यवसायों को भी वैश्विक स्तर पर प्रतियोगिता करने में सहायता की है ।

उपर्युक्त में प्रकाश डाले गए ऐसे तीन घटकों को पहचानिए एवं समझाइए जो ऐसे उद्यमों की कार्यशील पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करते हैं । 3

Indian equity markets are going through a phase of boom. There is a huge growth potential for innovative technologies. This has resulted in lots of new ventures vying for a market share and old enterprises trying to keep up with the pace with which changes are taking place in the economy. This technological innovation has helped even smaller businesses to compete on a global scale.

Identify and explain the three factors highlighted above which affect the working capital requirements of such enterprises.



**खण्ड स**  
**SECTION C**

14. भारत में बढ़ते पेट्रोल के मूल्यों तथा मध्यम वर्ग की बड़ी जनसंख्या के पर्यावरण में, के.वी. मोटर्स लिमिटेड ने भारत में छोटी कार की आवश्यकता को पहचाना। उन्होंने एक उत्पाद का सृजन किया जो न केवल उनके प्रतियोगियों से गुणवत्ता में बहुत श्रेष्ठ था परन्तु संपूर्ण चालन अनुभव में भी श्रेष्ठ था। यह बहुत जल्दी छोटी कार के बाज़ार का नेता बन गया। चूँकि भारत सरकार विदेशी निवेश को प्रोत्साहित कर रही थी, कार उत्पादन में लगी बड़े नाम वाली बहुराष्ट्रीय कम्पनियों ने भारतीय बाज़ार में प्रवेश किया।
- के.वी. मोटर्स ने अपने सेवा नेटवर्क तथा गुणवत्ता को और बढ़ाया जिससे प्रतियोगियों के प्रवेश पर लगाम लग गई। इसने अपनी ताकत का प्रदर्शन विभिन्न ब्राण्ड-निर्माणी गतिविधियों द्वारा किया। इसके परिणामस्वरूप, सभी प्रमुख ऑटो निर्माताओं के प्रतियोगी होते हुए भी के.वी. मोटर्स के बाज़ार अंश में कमी नहीं आई।

(क) उपर्युक्त स्थिति में प्रकाशित आर्थिक सुधारों की पहचान कीजिए।

(ख) पंक्तियों को उद्धृत करते हुए, उपर्युक्त स्थिति में प्रकाशित व्यावसायिक पर्यावरण के महत्त्व के किन्हीं दो बिन्दुओं को समझाइए।

In an environment of rising petroleum prices and a large middle class population in India, KV Motors Ltd. recognized the need for small cars in India. It created a product far superior than their competitors not only in terms of quality but also in terms of overall driving experience. It soon became the leader in the small car market. As the Indian government was encouraging foreign investment, MNCs having a big name in car manufacturing entered the Indian market.

KV Motors further expanded its service network and quality creating an entry barrier for the competitors. It depicted its strengths through various brand-building activities. As a result, the market share of KV Motors is refusing to go down in spite of all major automakers as its competitors.

(a) Identify the economic reforms highlighted in the above case.

(b) Quoting the lines, explain any two points of importance of Business Environment being highlighted in the above case.



15. मुद्रा बाज़ार तथा पूँजी बाज़ार में निम्न के आधार पर अंतर स्पष्ट कीजिए : 4
- |                     |             |
|---------------------|-------------|
| (क) संभावित प्रतिफल | (ख) सुरक्षा |
| (ग) तरलता           | (घ) प्रपत्र |

**अथवा**

- प्राथमिक बाज़ार तथा द्वितीयक बाज़ार में निम्न के आधार पर अन्तर स्पष्ट कीजिए : 4
- |                     |                    |
|---------------------|--------------------|
| (क) कम्पनी भागीदारी | (ख) मूल्य निर्धारण |
| (ग) अवस्थिति        | (घ) पूँजी निर्माण  |

Differentiate between Money Market and Capital Market on the following basis :

- |                     |                 |
|---------------------|-----------------|
| (a) Expected return | (b) Safety      |
| (c) Liquidity       | (d) Instruments |

**OR**

Differentiate between Primary Market and Secondary Market on the following basis :

- |                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|
| (a) Company involvement | (b) Price determination |
| (c) Location            | (d) Capital formation   |

16. मुदित गुप्ता ने विभिन्न प्रकार के बिस्कुट जैसे ओट बिस्कुट, सोया बिस्कुट, रागी बिस्कुट तथा चोकरयुक्त गेहूँ के बिस्कुट बनाने के लिए 'हेल्दी बिस्किट्स' नाम की कम्पनी की स्थापना की। वह जानता था कि ग्राहक उत्पाद की कम मात्रा का क्रय करेंगे, अतः वह स्वयं के फुटकर आउटलेट में निवेश नहीं करना चाहता था। उसने शहर के विभिन्न पेट्रोल पम्पों पर स्थित 'इन एण्ड आउट' स्टोरों के माध्यम से उत्पाद विपणन की योजना बनाई यद्यपि दूसरे बिस्कुट निर्माता वितरण के अन्य माध्यमों का उपयोग कर रहे थे।
- (क) 'वितरण माध्यमों' का अर्थ दीजिए।
- (ख) उन कारकों के नाम दीजिए जिनसे वितरण माध्यम चयन प्रभावित हुआ तथा उल्लेख कीजिए कि उपर्युक्त स्थिति में किस प्रकार इन्होंने वितरण माध्यम के चयन को प्रभावित किया। 4

Mudit Gupta set up 'Healthy Biscuits', a company manufacturing various kinds of biscuits like oat biscuits, soya biscuits, ragi biscuits and wholewheat biscuits. He knew that a customer would only pick up a small quantity of the product, so he did not want to invest in starting his own retail outlets. He planned to market the product at the 'In and Out' stores at various petrol pumps in the city though the other biscuit manufacturers were using other channels of distribution.

- (a) Give the meaning of 'Channels of Distribution'.
- (b) Name the factors that affected the determination of choice of channels and state how they will affect the choice of channel of distribution in the above case.



17. व्यवसाय की दृष्टि से उपभोक्ता संरक्षण के महत्त्व के किन्हीं चार बिन्दुओं को समझाइए ।

4

अथवा

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अन्तर्गत उपभोक्ताओं के निम्नलिखित अधिकारों का वर्णन कीजिए :

4

(क) सुनवाई का अधिकार

(ख) सुरक्षा का अधिकार

Explain any four points of importance of consumer protection from the business point of view.

OR

Describe the following rights of a consumer as per Consumer Protection Act, 1986 :

(a) Right to be Heard

(b) Right to Safety

18. वंदना पब्लिक स्कूल में गणित के अध्यापक के पद के लिए रिक्ति थी । वे एक स्मार्ट, सृजनकारी तथा उत्कृष्टता के लिए प्रबल प्रेरणा वाले अध्यापक की खोज में थे । सभी अग्रणी दैनिक समाचार-पत्रों में इसके लिए विज्ञापन दिया गया । चूंकि प्रतिक्रिया अत्यधिक थी, स्कूल ने सभी आवेदन फार्मों का मूल्यांकन किया तथा उन आवेदकों के आवेदनों को रद्द कर दिया जिनके पास आवश्यक योग्यताएँ नहीं थीं । इसके पश्चात्, आवेदकों में विद्यमान कौशलों को मापने के लिए एक परीक्षा का आयोजन किया गया । तत्पश्चात् स्कूल के प्रधानाचार्य तथा गणित के विशेषज्ञों के एक पैनल के साथ औपचारिक गहन वार्तालाप द्वारा इसका अनुसरण किया गया ।

(क) श्रेष्ठतम प्रत्याशी की पहचान तथा चयन करने की प्रक्रिया में वंदना पब्लिक स्कूल द्वारा निष्पादित चरणों की व्याख्या कीजिए ।

(ख) स्कूल द्वारा आयोजित की गई परीक्षा का नाम दीजिए तथा इसका अर्थ भी दीजिए ।

4

Vandana Public School had a vacancy of a Maths teacher. They were looking for a smart and creative teacher having a drive for excellence. An advertisement was given in all leading dailies. Since the response was huge, the school examined all the application forms and rejected the candidates who did not have the necessary qualifications. Thereafter, a test was conducted to measure the existing skills of the candidates. After that it was followed by a formal in-depth conversation with the Principal of the school and a panel of Maths experts.

(a) Explain the steps that have been performed by Vandana Public School in the process of identifying and choosing the best candidate.

(b) Give the name and also the meaning of the test which was conducted by the school.



19. वित्तीय बाज़ार वित्तीय परिसम्पत्तियों के सृजन तथा विनिमय का एक बाज़ार है। यह बचतकर्ताओं तथा निवेशकों को जोड़ने में सहायता करता है तथा कोषों को उनके अत्यधिक उत्पादक निवेश अवसरों की ओर निर्देशित करता है। यह शेयर बाज़ार के माध्यम से वित्तीय परिसम्पत्तियों के सरल क्रय तथा सरल विक्रय की भी सुविधा प्रदान करता है। शेयर बाज़ार न केवल वर्तमान प्रतिभूतियों के क्रय तथा विक्रय की सुविधा प्रदान करता है अपितु जनता को उनके निवेशों पर वित्तीय बाज़ार में अच्छे प्रतिफल कैसे मिल सकते हैं इस विषय में भी शिक्षित करता है।

(क) उपर्युक्त स्थिति में वित्तीय बाज़ार द्वारा निष्पादित किए जाने वाले दो कार्यों का उल्लेख कीजिए।

(ख) उपर्युक्त स्थिति में उल्लेखित कार्यों के अतिरिक्त शेयर बाज़ार के दो अन्य कार्यों को समझाइए।

Financial market is a market for creation and exchange of financial assets. It helps to link the savers with the investors and directs available funds into their most productive investment opportunity. It also facilitates easy purchase and sale of financial assets through the stock exchange. The stock exchange not only facilitates buying and selling of existing securities but also educates public about how their investments in the financial market can yield good returns.

(a) State two functions performed by financial market in the above case.

(b) Explain two more functions of the stock exchange, other than those stated in the above case.

### खण्ड द

### SECTION D

20. अपने बचपन से ही नीरू तथा जनक अपनी दादी को बाज़ार से गेहूँ खरीदते, इसे अच्छी तरह से धोते, सुखाते तथा इसे आटे में बदलते देख रहे थे। उन्होंने यह आँकड़े एकत्रित करने के लिए कि बने-बनाए आटे की माँग है अथवा नहीं एक सर्वेक्षण किया तथा अनुभव किया कि कार्यकारी महिलाओं की बढ़ती हुए संख्या के कारण, यह समय की माँग है कि अच्छी गुणवत्ता वाले आटे का उत्पादन किया जाए। उन्होंने जौनपुर गाँव में 'सृजन आटा फैक्ट्री' की स्थापना की तथा अपने उत्पाद का नाम 'सृजन' रखा। बाज़ार में प्रवेश करने के लिए उन्होंने मूल्य कम रखने का निर्णय किया। बाज़ार में अपने उत्पाद का प्रवाह ठीक रखने के लिए तथा वितरण में देरी की संभावना को दूर करने के लिए, यह निर्णय किया गया कि गेहूँ का भण्डारण एस.के.एम. सर्विसिज़ के यहाँ किया जाएगा जिनके पास तुरन्त वितरण को सहयोग देने के लिए वैज्ञानिक प्रक्रियाएँ तथा तन्त्र उपलब्ध थे। उपभोक्ताओं की शिकायतों का ध्यान रखने के लिए उन्होंने एक ऑनलाइन शिकायत पोर्टल की स्थापना भी की।

उपर्युक्त अनुच्छेद से पंक्तियों को उद्धृत करते हुए, 'सृजन' आटे के सफल विपणन हेतु नीरू तथा जनक द्वारा किए गए विपणन के किन्हीं पाँच कार्यों का उल्लेख कीजिए।



Since childhood Niru and Janak had been watching their grandmother procuring wheat from the market, washing it well, drying it and getting it converted into atta. They conducted a survey to collect data to identify whether there is demand for readymade atta and realised that with the growing number of working women, it is the need of the hour to manufacture high quality atta. They named their product 'Srijan' and set up 'Srijan Atta Factory' at Jaunpur Village. To penetrate in the market, they decided to keep the price low. For maintaining smooth flow of their product into the market and avoiding delays in delivery, it was decided to store wheat at SKM Services which had scientific processes and logistics facilitating quick delivery. They also set up an online complaint portal to take care of consumer grievances.

By quoting the lines from the above paragraph, state five marketing functions undertaken by Niru and Janak for successful marketing of 'Srijan' atta.

21. समन्वय की किन्हीं पाँच विशेषताओं को समझाइए ।

5

**अथवा**

प्रबन्ध के महत्त्व के किन्हीं पाँच बिन्दुओं को समझाइए ।

5

Explain any five characteristics of co-ordination.

**OR**

Explain any five points of importance of management.

22. 'न्यूरेज' भारत में 56 आउटलेट वाली एक विभागीय स्टोर शृंखला है । यह सर्वश्रेष्ठ उत्पाद न्यूनतम मूल्य पर बेचती है । मानव संसाधन विभाग कर्मचारियों के चयन, प्रशिक्षण, अभिप्रेरणा तथा उन्हें पदासीन रखने की देखभाल करता है । इस समय, इसके पास 170 पूर्णकालिक तथा 30 अंशकालिक कर्मचारी हैं ।

उच्च स्तरीय प्रबंध के लिए कर्मचारियों की नियुक्ति निजी परामर्शदाताओं के माध्यम से की जाती है । ये पेशेवर भर्तीकर्ता आवश्यक उच्च कार्यकारियों को दूसरी कम्पनियों से उचित प्रस्ताव देकर लुभाते हैं । प्रवेश स्तर पर नियुक्त किए जाने वाले कर्मचारियों की भर्ती चल-कर आने वालों (बिना नियोजित भेंट) के माध्यम से की जाती है । 'न्यूरेज' अपने वर्तमान कर्मचारियों या उनके मित्रों तथा संबंधियों को प्रत्याशियों के नाम सुझाने के लिए प्रोत्साहित करती है । वे प्रतिभावान तथा होनहार छात्रों को अपने कर्मचारियों के रूप में नियुक्त करने के लिए कुछ प्रतिष्ठित शिक्षण संस्थानों में भी जाते हैं ।

छँटनी करने के बजाय 'न्यूरेज' अतिरिक्त कर्मचारियों वाले विभागों से कमी वाले विभागों में कार्यकारी बल की बदली करता है ।

कर्मचारियों की भर्ती करने के लिए 'न्यूरेज' द्वारा उपयोग किए गए विभिन्न आन्तरिक तथा बाह्य स्रोतों को समझाइए ।

5



'Newrange' is a chain of departmental stores in India with 56 outlets. It sells the best products at the lowest price. The Human Resource department takes care to select, train, motivate and retain the employees. Currently, it has 170 full time employees and 30 part time employees.

For top-level management, employees are recruited through private consultants. These professional recruiters can entice the needed top executives from other companies by making the right offers. Employees appointed at the entry level are recruited through walk-in. For that, a notice is placed on the notice board specifying the details of the jobs available. 'Newrange' also encourages present employees or their friends and relatives to refer candidates. They also visit some of the reputed educational institutions to hire some of the most talented and promising students as its employees.

'Newrange' shifts workforce from surplus departments to those where there is shortage of staff instead of laying them off.

Explain the various internal and external sources of recruitment used by 'Newrange' to recruit its employees.

**खण्ड य**

**SECTION E**

23. 'कार्यात्मक ढाँचे' तथा 'विभागात्मक ढाँचे' में किन्हीं छः आधारों पर अन्तर्भेद कीजिए । 6

**अथवा**

प्रबन्ध के नियोजन कार्य के महत्त्व के किन्हीं चार बिन्दुओं को समझाइए । 6

Differentiate between 'Functional Structure' and 'Divisional Structure' on any six bases.

**OR**

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

24. तीन मित्र रजत, रमन तथा अंश मुम्बई के एक प्रसिद्ध व्यावसायिक स्कूल से अपनी एम.बी.ए. पूरी करने के पश्चात् उस संगठन प्रकार के बारे में चर्चा कर रहे थे जिसमें वह कार्य करना चाहेंगे । रजत बहुत स्पष्ट था कि वह सरकारी नौकरी लेना पसंद करेगा क्योंकि इससे भविष्य की आय एवं कार्य में स्थिरता मिलती है और इससे उसे अधिक जोश के साथ कार्य करने में सहायता मिलेगी । जब वह सेवानिवृत्त होगा तो यह उसे पेंशन भी प्रदान करेगी ।

रमन एक ऐसी कम्पनी में कार्य करना चाहता था जहाँ कर्मचारियों के लिए उपयुक्त कौशल विकास योजनाएँ हों तथा जो संगठन में अपने कर्मचारियों का उच्च स्तरों तक विकास करने में सहायक हों । इसके अतिरिक्त, ऐसी कम्पनी निवास, चिकित्सा सुविधा, आदि की सुविधाएँ भी प्रदान करती हो ।

अंश ने कहा कि वह ऐसी कम्पनी में कार्य करना पसंद करेगा जहाँ व्यक्तिगत स्वायत्तता की संस्कृति हो, जो कर्मचारियों का ध्यान रखने वाली हो तथा जो कर्मचारियों को व्यक्तिगत विकास तथा अर्थपूर्ण कार्य अनुभव के अवसर प्रदान करती हो ।



- (क) तीनों मित्रों के उपर्युक्त वार्तालाप में चर्चित विभिन्न वित्तीय एवं गैर-वित्तीय अभिप्रेरकों को पहचानिए ।
- (ख) ऐसे तीन अन्य गैर-वित्तीय अभिप्रेरकों को समझाइए जिनकी चर्चा इसमें से किसी एक के द्वारा भी नहीं की गई है ।

6

Three friends, Rajat, Raman and Ansh, after completing their MBA from a reputed business school at Mumbai, were discussing about the type of organisation they would like to join. Rajat was very clear that he would like to take up a government job as it gives stability about the future income and work which will help him to work with greater zeal. It will also provide him pension when he will retire from his service.

Raman wanted to work in a company, which has appropriate skill development plans for its employees and helps the employees to grow to higher levels in the organisation. In addition to this, the company should also provide facilities like housing, medical aid, etc.

Ansh said that he would prefer to work in an organisation, which has the culture of individual autonomy, is considerate to employees and provides the employees with opportunity for personal growth and a meaningful work experience.

- (a) Identify the various financial and non-financial incentives discussed by the three friends in the above conversation.
- (b) Explain three other non-financial incentives which were not discussed by any one of them.

25. विशेष ने लखनऊ के एक प्रसिद्ध व्यावसायिक स्कूल से एम.बी.ए. पूरी की । वह एफ.डब्ल्यू. टेलर द्वारा विकसित वैज्ञानिक प्रबन्ध के सिद्धान्तों एवं तकनीकों से प्रभावित था । अपनी एम.बी.ए. पूरी करके, वह अपने पारिवारिक व्यवसाय फास्ट फूड रेस्तराँ की चेन 'बर्गर मेनिया' में वैज्ञानिक प्रबन्ध को लागू करना चाहता था ।

उसका मुख्य लक्ष्य लागत को कम करके उत्पादन को बढ़ाना था । प्रारम्भ में वह एक मानक विधि विकसित करना चाहता था जिसका सम्पूर्ण संगठन में अनुसरण किया जाए । इसलिए, उसने कार्य अध्ययन के माध्यम से परम्परागत विधियों की खोज की और उनको सर्वश्रेष्ठ तरीकों में एकीकृत किया । इसके पश्चात् कच्चे माल की प्राप्ति से लेकर ग्राहक को अंतिम उत्पाद की सुपुर्दगी तक सभी परिधियों को ध्यान में रखते हुए एक मानक विधि, अर्थात् कार्य करने के श्रेष्ठ तरीके को विकसित किया गया । विशेष को यह भी विश्वास था कि प्रत्येक व्यक्ति का चयन न केवल वैज्ञानिक ढंग से किया जाना चाहिए अपितु कुशलता को बढ़ाने के लिए आवश्यक प्रशिक्षण भी दिया जाना चाहिए । इसके लिए, उसने बैंगलुरु में 'हैमबर्गर' नाम की एक विशेष प्रशिक्षण इकाई की स्थापना की जहाँ कर्मचारियों को सर्वश्रेष्ठ विधि सीखने के लिए आवश्यक प्रशिक्षण दिया जाता था । फैक्टरी में बर्गर बनाने में प्रयुक्त सामग्री को



रणनीतिक रूप से इस प्रकार रखा जाता था कि अधिक संचालनों में लगने वाले समय को कम किया जा सके। कार्य अध्ययन के आधार पर मानक समय तथा अन्य परिधियों को निर्धारित किया गया तथा विशेष ने मानक उत्पादन करने वाले कर्मचारियों को पारितोषिक दिए।

अब, 'बर्गर मेनिआ' के पास मानकित प्रक्रियाएँ, कच्चा माल, समय, मशीनरी, उत्पाद तथा कार्य स्थितियाँ हैं जो यह आश्वस्त करती हैं कि वे अपने ग्राहकों को अपनी प्रत्येक शृंखला व फ्रेंचाइज़ के माध्यम से जो भोजन भेजते हैं वे एक जैसे श्रेष्ठ उच्च मानकों तथा गुणवत्ता स्तर के हैं।

रेस्तराँ प्रचालन के प्रत्येक पक्ष में वैज्ञानिक प्रबन्ध के उपयोग ने 'बर्गर मेनिआ' को विस्तृत सफलता प्रदान की।

उपर्युक्त से पंक्तियों को उद्धृत करते हुए, 'बर्गर मेनिआ' द्वारा प्रयोग में लाए गए 'वैज्ञानिक प्रबन्ध' के सिद्धांतों तथा तकनीकों को समझाइए।

6

Vishesh completed his MBA at a reputed business school in Lucknow. He was impressed by the Principles and Techniques of Scientific Management developed by F.W. Taylor. On completing his MBA, he wanted to apply Scientific Management in his family's business of fast food chain of restaurants named 'Burger Mania'.

His main goal was to reduce costs with increased output. To begin with, he wanted to develop a standard method which would be followed throughout the organisation. So, he investigated traditional methods through work study and unified the best practices. The standard method, i.e. the best way of doing the job was then developed taking into account all parameters right from the procurement of raw materials till the delivery of the final product to the customer. Vishesh also believed that each person should not only be scientifically selected but should also be given the required training to increase efficiency. For this, he set up a Special Training Unit called 'Hamburger' in Bengaluru where the workers were given the required training to learn the best method. At the factory, the ingredients making up a burger were strategically placed to reduce the time taken for excess movements. The standard time and other parameters were determined on the basis of work study and Vishesh rewarded the workers for meeting the standard output.

Now, 'Burger Mania' has standardised processes, raw material, time, machinery, product and working conditions that ensure that the food they send out to their customers has the same high standards of excellence and level of quality in every chain or franchise.

The application of Scientific Management to every aspect of restaurant operations led to 'Burger Mania's' widespread success.

Quoting the lines from the above, explain the Principles and Techniques of 'Scientific Management' used by 'Burger Mania'.

**SET-2****Series BVM/4**कोड नं.  
**Code No. 66/4/2**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.

**व्यावसायिक अध्ययन****BUSINESS STUDIES**

निर्धारित समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 80

Time allowed : 3 hours

Maximum Marks : 80

66/4/2

1

P.T.O.



### 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 120 शब्दों में हो ।
- (v) खण्ड द में 5 अंक वाले प्रश्न 20 से 22 तक हैं । जिनका उत्तर 150 शब्दों में हो ।
- (vi) खण्ड य में 6 अंक वाले प्रश्न 23 से 25 तक हैं । जिनका उत्तर 200 शब्दों में हो ।
- (vii) प्रश्न-पत्र में कोई समग्र-चयन-विकल्प उपलब्ध नहीं हैं, तथापि एक अंक वाले 3 प्रश्नों में, तीन अंक वाले 2 प्रश्नों में, चार अंक वाले 2 प्रश्नों में, पाँच अंक वाले 1 प्रश्नों में तथा छः अंक वाले 1 प्रश्नों में विकल्प उपलब्ध हैं । ऐसे प्रश्नों में आपको केवल एक ही विकल्प का ही उत्तर देना है ।

### General Instructions :

- (i) This question–paper contains five Section : 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 **120** words.
- (v) Section D contains questions 20 to 22 carrying **five** marks each. Answers to these questions may be given in **150** words.
- (vi) Section E contains questions 23 to 25 carrying **six** marks each. Answers to these questions may be given in **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. महिमा जैन, कोड्स लिमिटेड के परामर्शी सेवा विभाग में वरिष्ठ प्रबन्धक है। वह मूल्यांकन के एक भाग के रूप में नियमित रूप से अपने अधीनस्थों की निष्पादन रिपोर्टें तैयार करती है।

उसके द्वारा निष्पादित किए जाने वाली नियन्त्रण प्रक्रिया के चरण को पहचानिए।

1

Mahima Jain is the Senior Manager in the Advisory Services Department of Kodes Ltd. She regularly prepares performance reports of her subordinates as a part of the appraisal.

Identify the step of the controlling process performed by her.

2. रवि जैन नाथ ट्रेडर्स का मुख्य कार्यकारी अधिकारी था। वह विज्ञापन पर होने वाले अत्यधिक व्यय के बारे में चिंतित था। उसने अपने वित्तीय प्रबन्धक, मोहित वर्मा को कहा कि वह इस व्यय के बारे में विक्रय प्रबन्धक व उसकी टीम के विचार जाने। चाय-अवकाश के बाद मोहित वर्मा विक्रय प्रबन्धक व उसकी टीम के साथ बैठक करने के बारे में सोच रहा था। लेकिन, संयोग से चाय-अवकाश के समय मोहित वर्मा कैटीन में विक्रय प्रबन्धक व उसकी टीम से मिला। उन सभी ने इस व्यय के बारे में चर्चा की और अंततः इस व्यय को कम करने का सुझाव दिया।

संगठन के उस प्रकार को पहचानिए जिसने वित्तीय प्रबन्धक मोहित वर्मा, विक्रय प्रबन्धक व उसकी टीम को इस सुझाव को अंतिम रूप देने में मदद की।

1

Ravi Jain was the Chief Executive Officer of Nath Traders. He was worried about the heavy expenditure on advertising. He asked his Finance Manager, Mohit Verma to know the views of the Sales Manager and his team regarding this expenditure. Mohit Verma was thinking of calling a meeting of the Sales Manager and his team after tea-break. But by chance at the time of tea-break, Mohit Verma met with the Sales Manager and his team in the canteen. They all discussed about this expenditure and finalised to give suggestion to reduce this expenditure.

Identify the type of organisation which helped the Finance Manager Mohit Verma, the Sales Manager and his team in finalising the suggestion.

3. प्रबन्ध के सिद्धान्त प्रबन्धकों को अपने निर्णयों एवं कार्यों में कारण एवं परिणाम के सम्बन्ध का पूर्वानुमान लगाने के योग्य बनाते हैं ताकि परीक्षण एवं त्रुटि दृष्टिकोण से सम्बन्धित क्षतियों को दूर किया जा सके।

यहाँ प्रकाशित प्रबन्ध के सिद्धान्तों के महत्त्व के बिन्दु को पहचानिए।

1

Principles of management equip the managers to foresee the cause and effect relationships of their decisions and actions so that the wastages associated with a trial and error approach can be overcome.

Identify the point of significance of principles of management highlighted here.



4. 'नीतियाँ' तथा 'क्रियाविधियाँ' किस प्रकार अन्तःसम्बन्धित हैं ? 1
- अथवा**
- नियोजन-प्रक्रिया में 'विकासशील आधार' का क्या अर्थ है ? 1
- How are 'Policies' and 'Procedures' interlinked ?
- OR**
- What is meant by 'Developing Premises' in the process of planning ?
5. यह क्यों कहा जाता है कि नियन्त्रण एक सतत् गतिविधि है ? 1
- अथवा**
- नियन्त्रण भविष्यदर्शी कार्य क्यों कहलाता है ? 1
- Why is it said that Controlling is a continuous activity ?
- OR**
- Why is Controlling called a forward looking function ?
6. 'लेबलिंग' का क्या अर्थ है ? 1
- अथवा**
- विपणन मिश्र के एक घटक के रूप में 'प्रवर्तन' को परिभाषित कीजिए । 1
- What is meant by 'Labelling' ?
- OR**
- Define 'Promotion' as an element of marketing mix.
7. 'उपभोक्ता' के अतिरिक्त, ऐसे दो पक्षों के नाम दीजिए जो उपयुक्त उपभोक्ता फोरम के समक्ष शिकायत दर्ज कर सकते हैं । 1
- Besides a 'consumer', name any two parties who can file a complaint before the appropriate consumer forum.



8. कोबी लिमिटेड, 87 वर्ष पुरानी उपभोक्ता वस्तुओं की एक प्रसिद्ध कम्पनी है। यह अच्छी गुणवत्ता वाली इलेक्ट्रॉनिक वस्तुओं को उचित मूल्यों पर प्रस्तुत करने के लिए जानी जाती है। पूरे भारत में इसकी शाखाएँ हैं। इसका एक बड़ा अंशधारी आधार है। अंशधारी चाहते हैं कि उनके निवेशों पर प्रति वर्ष कुछ लाभांश का भुगतान किया जाए। कम्पनी का प्रबन्ध यह समझता है कि अंशधारियों को खुश एवं संतुष्ट रखना महत्वपूर्ण है। नीति के अनुसार, समस्त प्रतिधारित उपार्जन को पुनःविनियोजित करने की अपेक्षा कम्पनी प्रति वर्ष लाभों का एक भाग लाभांश के रूप में घोषित करती है।

उपर्युक्त स्थिति में प्रकाश डाले गए लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले कारक को पहचानिए।

Koby Ltd. is an 87-year-old reputed consumer goods company. It is known for offering good quality electronic products at reasonable prices. It has branches all over India. It has a large shareholder base. The shareholders desire that some dividend is paid every year on their investments. Company's management understands that it is important to keep the shareholders happy and satisfied. As a matter of policy, they declare a certain amount of dividend every year out of profits rather than reinvesting the whole as retained earnings.

Identify the factor affecting dividend decision being highlighted in the above situation.

### खण्ड ब

### SECTION B

9. नियोजन किस प्रकार दृढ़ता उत्पन्न करता है तथा रचनात्मकता को कम करता है ? समझाइए। 3  
How does planning lead to rigidity and reduce creativity ? Explain.

10. भारतीय समता बाज़ार तेज़ी के दौर से गुज़र रहे हैं। नवप्रवर्तन तकनीकों के विकास के लिए यहाँ अत्यधिक संभावनाएँ हैं। इसके परिणामस्वरूप बहुत से नए उपक्रम अपने बाज़ार अंश को बढ़ाने का प्रयास कर रहे हैं तथा पुराने उद्यम उस गति के साथ आगे बढ़ने का प्रयास कर रहे हैं जिस प्रकार अर्थव्यवस्था में परिवर्तन आ रहे हैं। इस तकनीकी नवप्रवर्तन ने छोटे व्यवसायों को भी वैश्विक स्तर पर प्रतियोगिता करने में सहायता की है।

उपर्युक्त में प्रकाश डाले गए ऐसे तीन घटकों को पहचानिए एवं समझाइए जो ऐसे उद्यमों की कार्यशील पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करते हैं। 3



Indian equity markets are going through a phase of boom. There is a huge growth potential for innovative technologies. This has resulted in lots of new ventures vying for a market share and old enterprises trying to keep up with the pace with which changes are taking place in the economy. This technological innovation has helped even smaller businesses to compete on a global scale.

Identify and explain the three factors highlighted above which affect the working capital requirements of such enterprises.

11. प्रभावपूर्ण सम्प्रेषण की बाधाओं को दूर करने के किन्हीं तीन उपायों का उल्लेख कीजिए । 3

**अथवा**

प्रबन्ध के निर्देशन कार्य में एक पर्यवेक्षक की भूमिका का उल्लेख कीजिए । 3

State any three measures to overcome barriers to effective communication.

**OR**

State the role of supervisor in the directing function of management.

12. कविता घई लखनऊ के 'हेल्दी किचन' नाम के एक रेस्तराँ की प्रबन्ध निदेशक थी । रेस्तराँ ठीक प्रकार से कार्य कर रहा था तथा कार्य की मात्रा धीरे-धीरे तथा स्थायी रूप से बढ़ रही थी । कविता घई स्वयं सारे कार्य को करने में सक्षम नहीं थी । कार्य की बढ़ती मात्रा के कारण स्वयं सारे कार्य को संभालना उसके लिए अव्यावहारिक हो गया था । साथ ही उसका उद्देश्य अन्य स्थानों पर इस रेस्तराँ की अधिक शाखाएँ खोलना था ।

उसने निखिल गुप्ता को 'हेल्दी किचन', लखनऊ के एक सामान्य प्रबन्धक के रूप में नियुक्त किया तथा उसे अपने पद की सीमाओं के अन्तर्गत अपने अधीनस्थों को आदेश देने तथा कार्यवाही करने का अधिकार भी दिया । रेस्तराँ के सुचारु संचालन के लिए उसने उसे आवश्यकताओं के अनुरूप कर्मचारियों को नियुक्ति एवं प्रशिक्षण का अधिकार भी दिया ।

कविता घई, निखिल गुप्ता के कार्य से संतुष्ट थी और आगरा तथा कानपुर में भी इस रेस्तराँ की शाखाएँ खोल सकी ।

(क) कविता घई द्वारा अपनाई गई अवधारणा को पहचानिए जिसने उसे रेस्तराँ की नई शाखाएँ खोलने में मदद की ।

(ख) उपर्युक्त (क) में पहचानी गई अवधारणा के महत्त्व के दो बिन्दुओं को संक्षेप में समझाइए ।

3



Kavita Ghai was the Managing Director of a restaurant in Lucknow called 'Healthy Kitchen'. The restaurant was doing well and the volume of work started increasing slowly and steadily. Kavita Ghai was not able to manage all the work on her own. The increasing magnitude of work made it impractical for her to handle it all by herself. Moreover her objective is to open more branches of this restaurant at different places. She appointed Nikhil Gupta, as a General Manager of 'Healthy Kitchen', Lucknow and gave him the right to command his subordinates and to take action within the scope of his position. For smooth running of the restaurant she also gave him authority to hire and train the staff as per the requirements.

Kavita Ghai was satisfied with the work of Nikhil Gupta and was able to open other branches of the restaurant in Agra and Kanpur also.

- (a) Identify the concept followed by Kavita Ghai which helped her to open the new branches of the restaurant.
- (b) Also, explain briefly the two points of importance of the concept identified in (a) above.

13. किन्हीं तीन बिन्दुओं की सहायता से समझाइए कि किस प्रकार उचित वित्तीय नियोजन कम्पनियों को कोषों की उपलब्धता के सम्बन्ध में अनिश्चितता तथा समय से सम्बन्धित कठिनाइयों का सामना करने के योग्य तथा संगठन के कार्य संचालन को सरल बनाता है । 3

**अथवा**

ऋण तथा समता में उनकी लागत तथा निहित जोखिम के आधार पर भिन्नता कैसे है ? समझाइए । 3

Explain with the help of any three points how proper Financial Planning enables the companies to tackle the uncertainty in respect of availability and timings of funds and helps in smooth functioning of the organisation.

**OR**

How do debt and equity differ in their costs and risks involved ? Explain.



## खण्ड स

### SECTION C

14. उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण एवं प्रवर्तन के लिए गैर-सरकारी संगठनों द्वारा निष्पादित किए जाने वाले किन्हीं चार कार्यों का उल्लेख कीजिए ।

4

#### अथवा

एक उपभोक्ता को वस्तु एवं सेवाओं का क्रय, उपयोग एवं उपभोग करते समय कुछ उत्तरदायित्वों को ध्यान में रखना चाहिए । एक उपभोक्ता के ऐसे किन्हीं चार उत्तरदायित्वों का उल्लेख कीजिए ।

4

State any four functions performed by non-governmental organisations for protection and promotion of interest of consumers.

#### OR

A consumer should keep in mind certain responsibilities while purchasing, using and consuming goods and services. State any four such responsibilities of a consumer.

15. वंदना पब्लिक स्कूल में गणित के अध्यापक के पद के लिए रिक्ति थी । वे एक स्मार्ट, सृजनकारी तथा उत्कृष्टता के लिए प्रबल प्रेरणा वाले अध्यापक की खोज में थे । सभी अग्रणी दैनिक समाचार-पत्रों में इसके लिए विज्ञापन दिया गया । चूंकि प्रतिक्रिया अत्यधिक थी, स्कूल ने सभी आवेदन फार्मों का मूल्यांकन किया तथा उन आवेदकों के आवेदनों को रद्द कर दिया जिनके पास आवश्यक योग्यताएँ नहीं थीं । इसके पश्चात्, आवेदकों में विद्यमान कौशलों को मापने के लिए एक परीक्षा का आयोजन किया गया । तत्पश्चात् स्कूल के प्रधानाचार्य तथा गणित के विशेषज्ञों के एक पैनल के साथ औपचारिक गहन वार्तालाप द्वारा इसका अनुसरण किया गया ।

(क) श्रेष्ठतम प्रत्याशी की पहचान तथा चयन करने की प्रक्रिया में वंदना पब्लिक स्कूल द्वारा निष्पादित चरणों की व्याख्या कीजिए ।

(ख) स्कूल द्वारा आयोजित की गई परीक्षा का नाम दीजिए तथा इसका अर्थ भी दीजिए ।

4

Vandana Public School had a vacancy of a Maths teacher. They were looking for a smart and creative teacher having a drive for excellence. An advertisement was given in all leading dailies. Since the response was huge, the school examined all the application forms and rejected the candidates who did not have the necessary qualifications. Thereafter, a test was conducted to measure the existing skills of the candidates. After that it was followed by a formal in-depth conversation with the Principal of the school and a panel of Maths experts.

- (a) Explain the steps that have been performed by Vandana Public School in the process of identifying and choosing the best candidate.
- (b) Give the name and also the meaning of the test which was conducted by the school.



16. वित्तीय बाज़ार वित्तीय परिसम्पत्तियों के सृजन तथा विनिमय का एक बाज़ार है। यह बचतकर्ताओं तथा निवेशकों को जोड़ने में सहायता करता है तथा कोषों को उनके अत्यधिक उत्पादक निवेश अवसरों की ओर निर्देशित करता है। यह शेयर बाज़ार के माध्यम से वित्तीय परिसम्पत्तियों के सरल क्रय तथा सरल विक्रय की भी सुविधा प्रदान करता है। शेयर बाज़ार न केवल वर्तमान प्रतिभूतियों के क्रय तथा विक्रय की सुविधा प्रदान करता है अपितु जनता को उनके निवेशों पर वित्तीय बाज़ार में अच्छे प्रतिफल कैसे मिल सकते हैं इस विषय में भी शिक्षित करता है।

- (क) उपर्युक्त स्थिति में वित्तीय बाज़ार द्वारा निष्पादित किए जाने वाले दो कार्यों का उल्लेख कीजिए।
- (ख) उपर्युक्त स्थिति में उल्लेखित कार्यों के अतिरिक्त शेयर बाज़ार के दो अन्य कार्यों को समझाइए।

Financial market is a market for creation and exchange of financial assets. It helps to link the savers with the investors and directs available funds into their most productive investment opportunity. It also facilitates easy purchase and sale of financial assets through the stock exchange. The stock exchange not only facilitates buying and selling of existing securities but also educates public about how their investments in the financial market can yield good returns.

- (a) State two functions performed by financial market in the above case.
- (b) Explain two more functions of the stock exchange, other than those stated in the above case.

17. भारत में बढ़ते पेट्रोल के मूल्यों तथा मध्यम वर्ग की बड़ी जनसंख्या के पर्यावरण में, के.वी. मोटर्स लिमिटेड ने भारत में छोटी कार की आवश्यकता को पहचाना। उन्होंने एक उत्पाद का सृजन किया जो न केवल उनके प्रतियोगियों से गुणवत्ता में बहुत श्रेष्ठ था परन्तु संपूर्ण चालन अनुभव में भी श्रेष्ठ था। यह बहुत जल्दी छोटी कार के बाज़ार का नेता बन गया। चूँकि भारत सरकार विदेशी निवेश को प्रोत्साहित कर रही थी, कार उत्पादन में लगी बड़े नाम वाली बहुराष्ट्रीय कम्पनियों ने भारतीय बाज़ार में प्रवेश किया।

के.वी. मोटर्स ने अपने सेवा नेटवर्क तथा गुणवत्ता को और बढ़ाया जिससे प्रतियोगियों के प्रवेश पर लगाम लग गई। इसने अपनी ताकत का प्रदर्शन विभिन्न ब्राण्ड-निर्माणी गतिविधियों द्वारा किया। इसके परिणामस्वरूप, सभी प्रमुख ऑटो निर्माताओं के प्रतियोगी होते हुए भी के.वी. मोटर्स के बाज़ार अंश में कमी नहीं आई।

- (क) उपर्युक्त स्थिति में प्रकाशित आर्थिक सुधारों की पहचान कीजिए।
- (ख) पंक्तियों को उद्धृत करते हुए, उपर्युक्त स्थिति में प्रकाशित व्यावसायिक पर्यावरण के महत्त्व के किन्हीं दो बिन्दुओं को समझाइए।



In an environment of rising petroleum prices and a large middle class population in India, KV Motors Ltd. recognized the need for small cars in India. It created a product far superior than their competitors not only in terms of quality but also in terms of overall driving experience. It soon became the leader in the small car market. As the Indian government was encouraging foreign investment, MNCs having a big name in car manufacturing entered the Indian market.

KV Motors further expanded its service network and quality creating an entry barrier for the competitors. It depicted its strengths through various brand-building activities. As a result, the market share of KV Motors is refusing to go down in spite of all major automakers as its competitors.

- (a) Identify the economic reforms highlighted in the above case.
- (b) Quoting the lines, explain any two points of importance of Business Environment being highlighted in the above case.

18. मुद्रा बाज़ार तथा पूँजी बाज़ार में निम्न के आधार पर अंतर स्पष्ट कीजिए : 4

- |                     |             |
|---------------------|-------------|
| (क) संभावित प्रतिफल | (ख) सुरक्षा |
| (ग) तरलता           | (घ) प्रपत्र |

**अथवा**

प्राथमिक बाज़ार तथा द्वितीयक बाज़ार में निम्न के आधार पर अन्तर स्पष्ट कीजिए : 4

- |                     |                    |
|---------------------|--------------------|
| (क) कम्पनी भागीदारी | (ख) मूल्य निर्धारण |
| (ग) अवस्थिति        | (घ) पूँजी निर्माण  |

Differentiate between Money Market and Capital Market on the following basis :

- |                     |                 |
|---------------------|-----------------|
| (a) Expected return | (b) Safety      |
| (c) Liquidity       | (d) Instruments |

**OR**

Differentiate between Primary Market and Secondary Market on the following basis :

- |                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|
| (a) Company involvement | (b) Price determination |
| (c) Location            | (d) Capital formation   |



19. मुदित गुप्ता ने विभिन्न प्रकार के बिस्कुट जैसे ओट बिस्कुट, सोया बिस्कुट, रागी बिस्कुट तथा चोकरयुक्त गेहूँ के बिस्कुट बनाने के लिए 'हेल्दी बिस्किट्स' नाम की कम्पनी की स्थापना की। वह जानता था कि ग्राहक उत्पाद की कम मात्रा का क्रय करेंगे, अतः वह स्वयं के फुटकर आउटलेट में निवेश नहीं करना चाहता था। उसने शहर के विभिन्न पेट्रोल पम्पों पर स्थित 'इन एण्ड आउट' स्टोरों के माध्यम से उत्पाद विपणन की योजना बनाई यद्यपि दूसरे बिस्कुट निर्माता वितरण के अन्य माध्यमों का उपयोग कर रहे थे।

(क) 'वितरण माध्यमों' का अर्थ दीजिए।

(ख) उन कारकों के नाम दीजिए जिनसे वितरण माध्यम चयन प्रभावित हुआ तथा उल्लेख कीजिए कि उपर्युक्त स्थिति में किस प्रकार इन्होंने वितरण माध्यम के चयन को प्रभावित किया।

Mudit Gupta set up 'Healthy Biscuits', a company manufacturing various kinds of biscuits like oat biscuits, soya biscuits, ragi biscuits and wholewheat biscuits. He knew that a customer would only pick up a small quantity of the product, so he did not want to invest in starting his own retail outlets. He planned to market the product at the 'In and Out' stores at various petrol pumps in the city though the other biscuit manufacturers were using other channels of distribution.

(a) Give the meaning of 'Channels of Distribution'.

(b) Name the factors that affected the determination of choice of channels and state how they will affect the choice of channel of distribution in the above case.

#### खण्ड द

#### SECTION D

20. 'न्यूरेज' भारत में 56 आउटलेट वाली एक विभागीय स्टोर शृंखला है। यह सर्वश्रेष्ठ उत्पाद न्यूनतम मूल्य पर बेचती है। मानव संसाधन विभाग कर्मचारियों के चयन, प्रशिक्षण, अभिप्रेरणा तथा उन्हें पदासीन रखने की देखभाल करता है। इस समय, इसके पास 170 पूर्णकालिक तथा 30 अंशकालिक कर्मचारी हैं।

उच्च स्तरीय प्रबंध के लिए कर्मचारियों की नियुक्ति निजी परामर्शदाताओं के माध्यम से की जाती है। ये पेशेवर भर्तीकर्ता आवश्यक उच्च कार्यकारियों को दूसरी कम्पनियों से उचित प्रस्ताव देकर लुभाते हैं। प्रवेश स्तर पर नियुक्त किए जाने वाले कर्मचारियों की भर्ती चल-कर आने वालों (बिना नियोजित भेंट) के माध्यम से की जाती है। 'न्यूरेज' अपने वर्तमान कर्मचारियों या उनके मित्रों तथा संबंधियों को प्रत्याशियों के नाम सुझाने के लिए प्रोत्साहित करती है। वे प्रतिभावान तथा होनहार छात्रों को अपने कर्मचारियों के रूप में नियुक्त करने के लिए कुछ प्रतिष्ठित शिक्षण संस्थानों में भी जाते हैं।

छूटनी करने के बजाय 'न्यूरेज' अतिरिक्त कर्मचारियों वाले विभागों से कमी वाले विभागों में कार्यकारी बल की बदली करता है।

कर्मचारियों की भर्ती करने के लिए 'न्यूरेज' द्वारा उपयोग किए गए विभिन्न आन्तरिक तथा बाह्य स्रोतों को समझाइए।

4

5



'Newrange' is a chain of departmental stores in India with 56 outlets. It sells the best products at the lowest price. The Human Resource department takes care to select, train, motivate and retain the employees. Currently, it has 170 full time employees and 30 part time employees.

For top-level management, employees are recruited through private consultants. These professional recruiters can entice the needed top executives from other companies by making the right offers. Employees appointed at the entry level are recruited through walk-in. For that, a notice is placed on the notice board specifying the details of the jobs available. 'Newrange' also encourages present employees or their friends and relatives to refer candidates. They also visit some of the reputed educational institutions to hire some of the most talented and promising students as its employees.

'Newrange' shifts workforce from surplus departments to those where there is shortage of staff instead of laying them off.

Explain the various internal and external sources of recruitment used by 'Newrange' to recruit its employees.

21. अपने बचपन से ही नीरू तथा जनक अपनी दादी को बाज़ार से गेहूँ खरीदते, इसे अच्छी तरह से धोते, सुखाते तथा इसे आटे में बदलते देख रहे थे। उन्होंने यह आँकड़े एकत्रित करने के लिए कि बने-बनाए आटे की माँग है अथवा नहीं एक सर्वेक्षण किया तथा अनुभव किया कि कार्यकारी महिलाओं की बढ़ती हुए संख्या के कारण, यह समय की माँग है कि अच्छी गुणवत्ता वाले आटे का उत्पादन किया जाए। उन्होंने जौनपुर गाँव में 'सृजन आटा फैक्ट्री' की स्थापना की तथा अपने उत्पाद का नाम 'सृजन' रखा। बाज़ार में प्रवेश करने के लिए उन्होंने मूल्य कम रखने का निर्णय किया। बाज़ार में अपने उत्पाद का प्रवाह ठीक रखने के लिए तथा वितरण में देरी की संभावना को दूर करने के लिए, यह निर्णय किया गया कि गेहूँ का भण्डारण एस.के.एम. सर्विसिज़ के यहाँ किया जाएगा जिनके पास तुरन्त वितरण को सहयोग देने के लिए वैज्ञानिक प्रक्रियाएँ तथा तन्त्र उपलब्ध थे। उपभोक्ताओं की शिकायतों का ध्यान रखने के लिए उन्होंने एक ऑनलाइन शिकायत पोर्टल की स्थापना भी की।

उपर्युक्त अनुच्छेद से पंक्तियों को उद्धृत करते हुए, 'सृजन' आटे के सफल विपणन हेतु नीरू तथा जनक द्वारा किए गए विपणन के किन्हीं पाँच कार्यों का उल्लेख कीजिए।

5

Since childhood Niru and Janak had been watching their grandmother procuring wheat from the market, washing it well, drying it and getting it converted into atta. They conducted a survey to collect data to identify whether there is demand for readymade atta and realised that with the growing number of working women, it is the need of the hour to manufacture high quality atta. They named their product 'Srijan' and set up 'Srijan Atta Factory' at Jaunpur Village. To penetrate in the market, they decided to keep the price low. For maintaining smooth flow of their product into the market and avoiding delays in delivery, it was decided to store wheat at SKM Services which had scientific processes and logistics facilitating quick delivery. They also set up an online complaint portal to take care of consumer grievances.

By quoting the lines from the above paragraph, state five marketing functions undertaken by Niru and Janak for successful marketing of 'Srijan' atta.



22. प्रबन्ध की किन्हीं पाँच विशेषताओं को समझाइए ।

5

अथवा

‘समन्वय’ का क्या अर्थ है ? एक संगठन में समन्वय क्यों महत्त्वपूर्ण है ? समझाइए ।

5

Explain any five characteristics of management.

OR

What is meant by ‘Coordination’ ? Why is coordination important in an organization ? Explain.

खण्ड य

### SECTION E

23. विशेष ने लखनऊ के एक प्रसिद्ध व्यावसायिक स्कूल से एम.बी.ए. पूरी की । वह एफ.डब्ल्यू. टेलर द्वारा विकसित वैज्ञानिक प्रबन्ध के सिद्धान्तों एवं तकनीकों से प्रभावित था । अपनी एम.बी.ए. पूरी करके, वह अपने पारिवारिक व्यवसाय फास्ट फूड रेस्तराँ की चेन ‘बर्गर मेनिआ’ में वैज्ञानिक प्रबन्ध को लागू करना चाहता था ।

उसका मुख्य लक्ष्य लागत को कम करके उत्पादन को बढ़ाना था । प्रारम्भ में वह एक मानक विधि विकसित करना चाहता था जिसका सम्पूर्ण संगठन में अनुसरण किया जाए । इसलिए, उसने कार्य अध्ययन के माध्यम से परम्परागत विधियों की खोज की और उनको सर्वश्रेष्ठ तरीकों में एकीकृत किया । इसके पश्चात् कच्चे माल की प्राप्ति से लेकर ग्राहक को अंतिम उत्पाद की सुपुर्दगी तक सभी परिधियों को ध्यान में रखते हुए एक मानक विधि, अर्थात् कार्य करने के श्रेष्ठ तरीके को विकसित किया गया । विशेष को यह भी विश्वास था कि प्रत्येक व्यक्ति का चयन न केवल वैज्ञानिक ढंग से किया जाना चाहिए अपितु कुशलता को बढ़ाने के लिए आवश्यक प्रशिक्षण भी दिया जाना चाहिए । इसके लिए, उसने बैंगलुरु में ‘हैमबर्गर’ नाम की एक विशेष प्रशिक्षण इकाई की स्थापना की जहाँ कर्मचारियों को सर्वश्रेष्ठ विधि सीखने के लिए आवश्यक प्रशिक्षण दिया जाता था । फैक्टरी में बर्गर बनाने में प्रयुक्त सामग्री को रणनीतिक रूप से इस प्रकार रखा जाता था कि अधिक संचालनों में लगने वाले समय को कम किया जा सके । कार्य अध्ययन के आधार पर मानक समय तथा अन्य परिधियों को निर्धारित किया गया तथा विशेष ने मानक उत्पादन करने वाले कर्मचारियों को पारितोषिक दिए ।

अब, ‘बर्गर मेनिआ’ के पास मानकित प्रक्रियाएँ, कच्चा माल, समय, मशीनरी, उत्पाद तथा कार्य स्थितियाँ हैं जो यह आश्वस्त करती हैं कि वे अपने ग्राहकों को अपनी प्रत्येक शृंखला व प्रेंचाइज़ के माध्यम से जो भोजन भेजते हैं वे एक जैसे श्रेष्ठ उच्च मानकों तथा गुणवत्ता स्तर के हैं ।

रेस्तराँ प्रचालन के प्रत्येक पक्ष में वैज्ञानिक प्रबन्ध के उपयोग ने ‘बर्गर मेनिआ’ को विस्तृत सफलता प्रदान की ।

उपर्युक्त से पंक्तियों को उद्धृत करते हुए, ‘बर्गर मेनिआ’ द्वारा प्रयोग में लाए गए ‘वैज्ञानिक प्रबन्ध’ के सिद्धान्तों तथा तकनीकों को समझाइए ।

6



Vishesh completed his MBA at a reputed business school in Lucknow. He was impressed by the Principles and Techniques of Scientific Management developed by F.W. Taylor. On completing his MBA, he wanted to apply Scientific Management in his family's business of fast food chain of restaurants named 'Burger Mania'.

His main goal was to reduce costs with increased output. To begin with, he wanted to develop a standard method which would be followed throughout the organisation. So, he investigated traditional methods through work study and unified the best practices. The standard method, i.e. the best way of doing the job was then developed taking into account all parameters right from the procurement of raw materials till the delivery of the final product to the customer. Vishesh also believed that each person should not only be scientifically selected but should also be given the required training to increase efficiency. For this, he set up a Special Training Unit called 'Hamburger' in Bengaluru where the workers were given the required training to learn the best method. At the factory, the ingredients making up a burger were strategically placed to reduce the time taken for excess movements. The standard time and other parameters were determined on the basis of work study and Vishesh rewarded the workers for meeting the standard output.

Now, 'Burger Mania' has standardised processes, raw material, time, machinery, product and working conditions that ensure that the food they send out to their customers has the same high standards of excellence and level of quality in every chain or franchise.

The application of Scientific Management to every aspect of restaurant operations led to 'Burger Mania's' widespread success.

Quoting the lines from the above, explain the Principles and Techniques of 'Scientific Management' used by 'Burger Mania'.

24. 'औपचारिक संगठन' एवं 'अनौपचारिक संगठन' में किन्हीं छः आधारों पर अन्तर्भेद कीजिए । 6

अथवा

प्रबन्ध के नियोजन कार्य की किन्हीं चार सीमाओं को समझाइए । 6

Differentiate between 'Formal Organization' and 'Informal Organization' on any six bases.

OR

Explain any four limitations of planning function of management.



25. तीन मित्र रजत, रमन तथा अंश मुम्बई के एक प्रसिद्ध व्यावसायिक स्कूल से अपनी एम.बी.ए. पूरी करने के पश्चात् उस संगठन प्रकार के बारे में चर्चा कर रहे थे जिसमें वह कार्य करना चाहेंगे। रजत बहुत स्पष्ट था कि वह सरकारी नौकरी लेना पसंद करेगा क्योंकि इससे भविष्य की आय एवं कार्य में स्थिरता मिलती है और इससे उसे अधिक जोश के साथ कार्य करने में सहायता मिलेगी। जब वह सेवानिवृत्त होगा तो यह उसे पेंशन भी प्रदान करेगी। रमन एक ऐसी कम्पनी में कार्य करना चाहता था जहाँ कर्मचारियों के लिए उपयुक्त कौशल विकास योजनाएँ हों तथा जो संगठन में अपने कर्मचारियों का उच्च स्तरों तक विकास करने में सहायक हों। इसके अतिरिक्त, ऐसी कम्पनी निवास, चिकित्सा सुविधा, आदि की सुविधाएँ भी प्रदान करती हो। अंश ने कहा कि वह ऐसी कम्पनी में कार्य करना पसंद करेगा जहाँ व्यक्तिगत स्वायत्तता की संस्कृति हो, जो कर्मचारियों का ध्यान रखने वाली हो तथा जो कर्मचारियों को व्यक्तिगत विकास तथा अर्थपूर्ण कार्य अनुभव के अवसर प्रदान करती हो।
- (क) तीनों मित्रों के उपर्युक्त वार्तालाप में चर्चित विभिन्न वित्तीय एवं गैर-वित्तीय अभिप्रेरकों को पहचानिए।
- (ख) ऐसे तीन अन्य गैर-वित्तीय अभिप्रेरकों को समझाइए जिनकी चर्चा इसमें से किसी एक के द्वारा भी नहीं की गई है।

6

Three friends, Rajat, Raman and Ansh, after completing their MBA from a reputed business school at Mumbai, were discussing about the type of organisation they would like to join. Rajat was very clear that he would like to take up a government job as it gives stability about the future income and work which will help him to work with greater zeal. It will also provide him pension when he will retire from his service.

Raman wanted to work in a company, which has appropriate skill development plans for its employees and helps the employees to grow to higher levels in the organisation. In addition to this, the company should also provide facilities like housing, medical aid, etc.

Ansh said that he would prefer to work in an organisation, which has the culture of individual autonomy, is considerate to employees and provides the employees with opportunity for personal growth and a meaningful work experience.

- (a) Identify the various financial and non-financial incentives discussed by the three friends in the above conversation.
- (b) Explain three other non-financial incentives which were not discussed by any one of them.

**SET-3****Series BVM/4**कोड नं.  
**Code No. 66/4/3**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.

**व्यावसायिक अध्ययन****BUSINESS STUDIES**

निर्धारित समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 80

Time allowed : 3 hours

Maximum Marks : 80

66/4/3

1

P.T.O.



### 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 120 शब्दों में हो ।
- (v) खण्ड द में 5 अंक वाले प्रश्न 20 से 22 तक हैं । जिनका उत्तर 150 शब्दों में हो ।
- (vi) खण्ड य में 6 अंक वाले प्रश्न 23 से 25 तक हैं । जिनका उत्तर 200 शब्दों में हो ।
- (vii) प्रश्न-पत्र में कोई समग्र-चयन-विकल्प उपलब्ध नहीं हैं, तथापि एक अंक वाले 3 प्रश्नों में, तीन अंक वाले 2 प्रश्नों में, चार अंक वाले 2 प्रश्नों में, पाँच अंक वाले 1 प्रश्नों में तथा छः अंक वाले 1 प्रश्नों में विकल्प उपलब्ध हैं । ऐसे प्रश्नों में आपको केवल एक ही विकल्प का ही उत्तर देना है ।

### General Instructions :

- (i) This question–paper contains five Section : 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 **120** words.
- (v) Section D contains questions 20 to 22 carrying **five** marks each. Answers to these questions may be given in **150** words.
- (vi) Section E contains questions 23 to 25 carrying **six** marks each. Answers to these questions may be given in **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. यदि उपभोक्ता न्यायालय शिकायत की वास्तविकता से संतुष्ट है, तो उपभोक्ता को उपलब्ध किन्हीं दो राहतों का उल्लेख कीजिए । 1

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

2. कोबी लिमिटेड, 87 वर्ष पुरानी उपभोक्ता वस्तुओं की एक प्रसिद्ध कम्पनी है । यह अच्छी गुणवत्ता वाली इलेक्ट्रॉनिक वस्तुओं को उचित मूल्यों पर प्रस्तुत करने के लिए जानी जाती है । पूरे भारत में इसकी शाखाएँ हैं । इसका एक बड़ा अंशधारी आधार है । अंशधारी चाहते हैं कि उनके निवेशों पर प्रति वर्ष कुछ लाभांश का भुगतान किया जाए । कम्पनी का प्रबन्ध यह समझता है कि अंशधारियों को खुश एवं संतुष्ट रखना महत्त्वपूर्ण है । नीति के अनुसार, समस्त प्रतिधारित उपार्जन को पुनःविनियोजित करने की अपेक्षा कम्पनी प्रति वर्ष लाभों का एक भाग लाभांश के रूप में घोषित करती है ।

उपर्युक्त स्थिति में प्रकाश डाले गए लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले कारक को पहचानिए । 1

Koby Ltd. is an 87-year-old reputed consumer goods company. It is known for offering good quality electronic products at reasonable prices. It has branches all over India. It has a large shareholder base. The shareholders desire that some dividend is paid every year on their investments. Company's management understands that it is important to keep the shareholders happy and satisfied. As a matter of policy, they declare a certain amount of dividend every year out of profits rather than reinvesting the whole as retained earnings.

Identify the factor affecting dividend decision being highlighted in the above situation.

3. महिमा जैन, कोड्स लिमिटेड के परामर्शी सेवा विभाग में वरिष्ठ प्रबन्धक है । वह मूल्यांकन के एक भाग के रूप में नियमित रूप से अपने अधीनस्थों की निष्पादन रिपोर्टें तैयार करती है ।

उसके द्वारा निष्पादित किए जाने वाली नियन्त्रण प्रक्रिया के चरण को पहचानिए । 1

Mahima Jain is the Senior Manager in the Advisory Services Department of Kodes Ltd. She regularly prepares performance reports of her subordinates as a part of the appraisal.

Identify the step of the controlling process performed by her.



4. रवि जैन नाथ ट्रेडर्स का मुख्य कार्यकारी अधिकारी था। वह विज्ञापन पर होने वाले अत्यधिक व्यय के बारे में चिंतित था। उसने अपने वित्तीय प्रबन्धक, मोहित वर्मा को कहा कि वह इस व्यय के बारे में विक्रय प्रबन्धक व उसकी टीम के विचार जाने। चाय-अवकाश के बाद मोहित वर्मा विक्रय प्रबन्धक व उसकी टीम के साथ बैठक करने के बारे में सोच रहा था। लेकिन, संयोग से चाय-अवकाश के समय मोहित वर्मा कैटीन में विक्रय प्रबन्धक व उसकी टीम से मिला। उन सभी ने इस व्यय के बारे में चर्चा की और अंततः इस व्यय को कम करने का सुझाव दिया।

संगठन के उस प्रकार को पहचानिए जिसने वित्तीय प्रबन्धक मोहित वर्मा, विक्रय प्रबन्धक व उसकी टीम को इस सुझाव को अंतिम रूप देने में मदद की।

1

Ravi Jain was the Chief Executive Officer of Nath Traders. He was worried about the heavy expenditure on advertising. He asked his Finance Manager, Mohit Verma to know the views of the Sales Manager and his team regarding this expenditure. Mohit Verma was thinking of calling a meeting of the Sales Manager and his team after tea-break. But by chance at the time of tea-break, Mohit Verma met with the Sales Manager and his team in the canteen. They all discussed about this expenditure and finalised to give suggestion to reduce this expenditure.

Identify the type of organisation which helped the Finance Manager Mohit Verma, the Sales Manager and his team in finalising the suggestion.

5. प्रबन्ध के सिद्धान्त प्रबन्धकों को अपने निर्णयों एवं कार्यों में कारण एवं परिणाम के सम्बन्ध का पूर्वानुमान लगाने के योग्य बनाते हैं ताकि परीक्षण एवं त्रुटि दृष्टिकोण से सम्बन्धित क्षतियों को दूर किया जा सके।

यहाँ प्रकाशित प्रबन्ध के सिद्धान्तों के महत्त्व के बिन्दु को पहचानिए।

1

Principles of management equip the managers to foresee the cause and effect relationships of their decisions and actions so that the wastages associated with a trial and error approach can be overcome.

Identify the point of significance of principles of management highlighted here.

6. 'नीतियाँ' तथा 'क्रियाविधियाँ' किस प्रकार अन्तःसम्बन्धित हैं ?

1

अथवा

नियोजन-प्रक्रिया में 'विकासशील आधार' का क्या अर्थ है ?

1

How are 'Policies' and 'Procedures' interlinked ?

OR

What is meant by 'Developing Premises' in the process of planning ?



7. यह क्यों कहा जाता है कि नियन्त्रण एक सतत् गतिविधि है ? 1

**अथवा**

नियन्त्रण भविष्यदर्शी कार्य क्यों कहलाता है ? 1

Why is it said that Controlling is a continuous activity ?

**OR**

Why is Controlling called a forward looking function ?

8. 'विक्रय प्रवर्तन' को परिभाषित कीजिए । 1

**अथवा**

'जन सम्पर्क' का क्या अर्थ है ? 1

Define 'Sales Promotion'.

**OR**

What is meant by 'Public Relations' ?

**खण्ड ब**

**SECTION B**

9. कविता घई लखनऊ के 'हेल्दी किचन' नाम के एक रेस्तराँ की प्रबन्ध निदेशक थी । रेस्तराँ ठीक प्रकार से कार्य कर रहा था तथा कार्य की मात्रा धीरे-धीरे तथा स्थायी रूप से बढ़ रही थी । कविता घई स्वयं सारे कार्य को करने में सक्षम नहीं थी । कार्य की बढ़ती मात्रा के कारण स्वयं सारे कार्य को संभालना उसके लिए अव्यावहारिक हो गया था । साथ ही उसका उद्देश्य अन्य स्थानों पर इस रेस्तराँ की अधिक शाखाएँ खोलना था ।

उसने निखिल गुप्ता को 'हेल्दी किचन', लखनऊ के एक सामान्य प्रबन्धक के रूप में नियुक्त किया तथा उसे अपने पद की सीमाओं के अन्तर्गत अपने अधीनस्थों को आदेश देने तथा कार्यवाही करने का अधिकार भी दिया । रेस्तराँ के सुचारु संचालन के लिए उसने उसे आवश्यकताओं के अनुरूप कर्मचारियों को नियुक्ति एवं प्रशिक्षण का अधिकार भी दिया ।

कविता घई, निखिल गुप्ता के कार्य से संतुष्ट थी और आगरा तथा कानपुर में भी इस रेस्तराँ की शाखाएँ खोल सकी ।

(क) कविता घई द्वारा अपनाई गई अवधारणा को पहचानिए जिसने उसे रेस्तराँ की नई शाखाएँ खोलने में मदद की ।

(ख) उपर्युक्त (क) में पहचानी गई अवधारणा के महत्त्व के दो बिन्दुओं को संक्षेप में समझाइए ।

3



Kavita Ghai was the Managing Director of a restaurant in Lucknow called 'Healthy Kitchen'. The restaurant was doing well and the volume of work started increasing slowly and steadily. Kavita Ghai was not able to manage all the work on her own. The increasing magnitude of work made it impractical for her to handle it all by herself. Moreover her objective is to open more branches of this restaurant at different places. She appointed Nikhil Gupta, as a General Manager of 'Healthy Kitchen', Lucknow and gave him the right to command his subordinates and to take action within the scope of his position. For smooth running of the restaurant she also gave him authority to hire and train the staff as per the requirements.

Kavita Ghai was satisfied with the work of Nikhil Gupta and was able to open other branches of the restaurant in Agra and Kanpur also.

- (a) Identify the concept followed by Kavita Ghai which helped her to open the new branches of the restaurant.
- (b) Also, explain briefly the two points of importance of the concept identified in (a) above.

10. किन्हीं तीन बिन्दुओं की सहायता से समझाइए कि किस प्रकार उचित वित्तीय नियोजन कम्पनियों को कौशलों की उपलब्धता के सम्बन्ध में अनिश्चितता तथा समय से सम्बन्धित कठिनाइयों का सामना करने के योग्य तथा संगठन के कार्य संचालन को सरल बनाता है । 3

#### अथवा

ऋण तथा समता में उनकी लागत तथा निहित जोखिम के आधार पर भिन्नता कैसे है ? समझाइए । 3

Explain with the help of any three points how proper Financial Planning enables the companies to tackle the uncertainty in respect of availability and timings of funds and helps in smooth functioning of the organisation.

#### OR

How do debt and equity differ in their costs and risks involved ? Explain.

11. क्या नियोजन सफलता की गारंटी देता है ? समझाइए । 3

Does planning guarantee success ? Explain.

12. भारतीय समता बाज़ार तेज़ी के दौर से गुज़र रहे हैं । नवप्रवर्तन तकनीकों के विकास के लिए यहाँ अत्यधिक संभावनाएँ हैं । इसके परिणामस्वरूप बहुत से नए उपक्रम अपने बाज़ार अंश को बढ़ाने का प्रयास कर रहे हैं तथा पुराने उद्यम उस गति के साथ आगे बढ़ने का प्रयास कर रहे हैं जिस प्रकार अर्थव्यवस्था में परिवर्तन आ रहे हैं । इस तकनीकी नवप्रवर्तन ने छोटे व्यवसायों को भी वैश्विक स्तर पर प्रतियोगिता करने में सहायता की है ।

उपर्युक्त में प्रकाश डाले गए ऐसे तीन घटकों को पहचानिए एवं समझाइए जो ऐसे उद्यमों की कार्यशील पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करते हैं । 3



Indian equity markets are going through a phase of boom. There is a huge growth potential for innovative technologies. This has resulted in lots of new ventures vying for a market share and old enterprises trying to keep up with the pace with which changes are taking place in the economy. This technological innovation has helped even smaller businesses to compete on a global scale.

Identify and explain the three factors highlighted above which affect the working capital requirements of such enterprises.

13. प्रभावी संप्रेषण के किन्हीं तीन व्यक्तिगत अवरोधों का वर्णन कीजिए । 3

अथवा

नेतृत्व की 'निरंकुश शैली' का वर्णन कीजिए । 3

Describe any three personal barriers to effective communication.

OR

Describe 'Autocratic style' of leadership.

खण्ड स

### SECTION C

14. वित्तीय बाज़ार वित्तीय परिसम्पत्तियों के सृजन तथा विनिमय का एक बाज़ार है । यह बचतकर्ताओं तथा निवेशकों को जोड़ने में सहायता करता है तथा कोषों को उनके अत्यधिक उत्पादक निवेश अवसरों की ओर निर्देशित करता है । यह शेयर बाज़ार के माध्यम से वित्तीय परिसम्पत्तियों के सरल क्रय तथा सरल विक्रय की भी सुविधा प्रदान करता है । शेयर बाज़ार न केवल वर्तमान प्रतिभूतियों के क्रय तथा विक्रय की सुविधा प्रदान करता है अपितु जनता को उनके निवेशों पर वित्तीय बाज़ार में अच्छे प्रतिफल कैसे मिल सकते हैं इस विषय में भी शिक्षित करता है ।

(क) उपर्युक्त स्थिति में वित्तीय बाज़ार द्वारा निष्पादित किए जाने वाले दो कार्यों का उल्लेख कीजिए ।

(ख) उपर्युक्त स्थिति में उल्लेखित कार्यों के अतिरिक्त शेयर बाज़ार के दो अन्य कार्यों को समझाइए । 4

Financial market is a market for creation and exchange of financial assets. It helps to link the savers with the investors and directs available funds into their most productive investment opportunity. It also facilitates easy purchase and sale of financial assets through the stock exchange. The stock exchange not only facilitates buying and selling of existing securities but also educates public about how their investments in the financial market can yield good returns.

(a) State two functions performed by financial market in the above case.

(b) Explain two more functions of the stock exchange, other than those stated in the above case.



15. भारत में बढ़ते पेट्रोल के मूल्यों तथा मध्यम वर्ग की बड़ी जनसंख्या के पर्यावरण में, के.वी. मोटर्स लिमिटेड ने भारत में छोटी कार की आवश्यकता को पहचाना। उन्होंने एक उत्पाद का सृजन किया जो न केवल उनके प्रतियोगियों से गुणवत्ता में बहुत श्रेष्ठ था परन्तु संपूर्ण चालन अनुभव में भी श्रेष्ठ था। यह बहुत जल्दी छोटी कार के बाज़ार का नेता बन गया। चूँकि भारत सरकार विदेशी निवेश को प्रोत्साहित कर रही थी, कार उत्पादन में लगी बड़े नाम वाली बहुराष्ट्रीय कम्पनियों ने भारतीय बाज़ार में प्रवेश किया।

के.वी. मोटर्स ने अपने सेवा नेटवर्क तथा गुणवत्ता को और बढ़ाया जिससे प्रतियोगियों के प्रवेश पर लगाम लग गई। इसने अपनी ताकत का प्रदर्शन विभिन्न ब्राण्ड-निर्माणी गतिविधियों द्वारा किया। इसके परिणामस्वरूप, सभी प्रमुख ऑटो निर्माताओं के प्रतियोगी होते हुए भी के.वी. मोटर्स के बाज़ार अंश में कमी नहीं आई।

(क) उपर्युक्त स्थिति में प्रकाशित आर्थिक सुधारों की पहचान कीजिए।

(ख) पंक्तियों को उद्धृत करते हुए, उपर्युक्त स्थिति में प्रकाशित व्यावसायिक पर्यावरण के महत्त्व के किन्हीं दो बिन्दुओं को समझाइए।

4

In an environment of rising petroleum prices and a large middle class population in India, KV Motors Ltd. recognized the need for small cars in India. It created a product far superior than their competitors not only in terms of quality but also in terms of overall driving experience. It soon became the leader in the small car market. As the Indian government was encouraging foreign investment, MNCs having a big name in car manufacturing entered the Indian market.

KV Motors further expanded its service network and quality creating an entry barrier for the competitors. It depicted its strengths through various brand-building activities. As a result, the market share of KV Motors is refusing to go down in spite of all major automakers as its competitors.

(a) Identify the economic reforms highlighted in the above case.

(b) Quoting the lines, explain any two points of importance of Business Environment being highlighted in the above case.



16. मुद्रा बाज़ार तथा पूँजी बाज़ार में निम्न के आधार पर अंतर स्पष्ट कीजिए : 4
- |                     |             |
|---------------------|-------------|
| (क) संभावित प्रतिफल | (ख) सुरक्षा |
| (ग) तरलता           | (घ) प्रपत्र |

**अथवा**

- प्राथमिक बाज़ार तथा द्वितीयक बाज़ार में निम्न के आधार पर अन्तर स्पष्ट कीजिए : 4
- |                     |                    |
|---------------------|--------------------|
| (क) कम्पनी भागीदारी | (ख) मूल्य निर्धारण |
| (ग) अवस्थिति        | (घ) पूँजी निर्माण  |

Differentiate between Money Market and Capital Market on the following basis :

- |                     |                 |
|---------------------|-----------------|
| (a) Expected return | (b) Safety      |
| (c) Liquidity       | (d) Instruments |

**OR**

Differentiate between Primary Market and Secondary Market on the following basis :

- |                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|
| (a) Company involvement | (b) Price determination |
| (c) Location            | (d) Capital formation   |

17. मुदित गुप्ता ने विभिन्न प्रकार के बिस्कुट जैसे ओट बिस्कुट, सोया बिस्कुट, रागी बिस्कुट तथा चोकरयुक्त गेहूँ के बिस्कुट बनाने के लिए 'हेल्दी बिस्किट्स' नाम की कम्पनी की स्थापना की। वह जानता था कि ग्राहक उत्पाद की कम मात्रा का क्रय करेंगे, अतः वह स्वयं के फुटकर आउटलेट में निवेश नहीं करना चाहता था। उसने शहर के विभिन्न पेट्रोल पम्पों पर स्थित 'इन एण्ड आउट' स्टोरों के माध्यम से उत्पाद विपणन की योजना बनाई यद्यपि दूसरे बिस्कुट निर्माता वितरण के अन्य माध्यमों का उपयोग कर रहे थे।
- (क) 'वितरण माध्यमों' का अर्थ दीजिए।
- (ख) उन कारकों के नाम दीजिए जिनसे वितरण माध्यम चयन प्रभावित हुआ तथा उल्लेख कीजिए कि उपर्युक्त स्थिति में किस प्रकार इन्होंने वितरण माध्यम के चयन को प्रभावित किया। 4

Mudit Gupta set up 'Healthy Biscuits', a company manufacturing various kinds of biscuits like oat biscuits, soya biscuits, ragi biscuits and wholewheat biscuits. He knew that a customer would only pick up a small quantity of the product, so he did not want to invest in starting his own retail outlets. He planned to market the product at the 'In and Out' stores at various petrol pumps in the city though the other biscuit manufacturers were using other channels of distribution.

- (a) Give the meaning of 'Channels of Distribution'.
- (b) Name the factors that affected the determination of choice of channels and state how they will affect the choice of channel of distribution in the above case.



18. उपभोक्ता के निम्न अधिकारों को समझाइए :

4

- (क) चयन का अधिकार; तथा
- (ख) उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार ।

**अथवा**

‘उपभोक्ता संरक्षण’ का क्या अर्थ है ? व्यवसाय की दृष्टि से उपभोक्ता संरक्षण के महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं को समझाइए ।

4

Explain the following rights of a consumer :

- (a) Right to Choose; and
- (b) Right to Consumer Education.

**OR**

What is meant by ‘Consumer Protection’ ? Explain any three points of importance of consumer protection from the business point of view.

19. वंदना पब्लिक स्कूल में गणित के अध्यापक के पद के लिए रिक्ति थी । वे एक स्मार्ट, सृजनकारी तथा उत्कृष्टता के लिए प्रबल प्रेरणा वाले अध्यापक की खोज में थे । सभी अग्रणी दैनिक समाचार-पत्रों में इसके लिए विज्ञापन दिया गया । चूंकि प्रतिक्रिया अत्यधिक थी, स्कूल ने सभी आवेदन फार्मों का मूल्यांकन किया तथा उन आवेदकों के आवेदनों को रद्द कर दिया जिनके पास आवश्यक योग्यताएँ नहीं थीं । इसके पश्चात्, आवेदकों में विद्यमान कौशलों को मापने के लिए एक परीक्षा का आयोजन किया गया । तत्पश्चात् स्कूल के प्रधानाचार्य तथा गणित के विशेषज्ञों के एक पैनल के साथ औपचारिक गहन वार्तालाप द्वारा इसका अनुसरण किया गया ।

(क) श्रेष्ठतम प्रत्याशी की पहचान तथा चयन करने की प्रक्रिया में वंदना पब्लिक स्कूल द्वारा निष्पादित चरणों की व्याख्या कीजिए ।

(ख) स्कूल द्वारा आयोजित की गई परीक्षा का नाम दीजिए तथा इसका अर्थ भी दीजिए ।

4

Vandana Public School had a vacancy of a Maths teacher. They were looking for a smart and creative teacher having a drive for excellence. An advertisement was given in all leading dailies. Since the response was huge, the school examined all the application forms and rejected the candidates who did not have the necessary qualifications. Thereafter, a test was conducted to measure the existing skills of the candidates. After that it was followed by a formal in-depth conversation with the Principal of the school and a panel of Maths experts.

(a) Explain the steps that have been performed by Vandana Public School in the process of identifying and choosing the best candidate.

(b) Give the name and also the meaning of the test which was conducted by the school.



**खण्ड द**  
**SECTION D**

20. प्रबंध विभिन्न उद्देश्यों को प्राप्त करना चाहता है। इन उद्देश्यों को समझाइए।

5

**अथवा**

‘समन्वय समान उद्देश्य की प्राप्ति में सामूहिक प्रयासों को एकता प्रदान करने का व्यवस्थित आयोजन है।’ इस कथन के संदर्भ में, समन्वय के महत्त्व के किन्हीं पाँच बिन्दुओं को समझाइए।

5

Management seeks to achieve various objectives. Explain these objectives.

**OR**

‘Co-ordination is the orderly arrangement of group efforts to provide unity of action in the pursuit of common purpose.’ In the light of this statement, explain any five points of importance of coordination.

21. ‘न्यूरेज’ भारत में 56 आउटलेट वाली एक विभागीय स्टोर शृंखला है। यह सर्वश्रेष्ठ उत्पाद न्यूनतम मूल्य पर बेचती है। मानव संसाधन विभाग कर्मचारियों के चयन, प्रशिक्षण, अभिप्रेरणा तथा उन्हें पदासीन रखने की देखभाल करता है। इस समय, इसके पास 170 पूर्णकालिक तथा 30 अंशकालिक कर्मचारी हैं।

उच्च स्तरीय प्रबंध के लिए कर्मचारियों की नियुक्ति निजी परामर्शदाताओं के माध्यम से की जाती है। ये पेशेवर भर्तीकर्ता आवश्यक उच्च कार्यकारियों को दूसरी कम्पनियों से उचित प्रस्ताव देकर लुभाते हैं। प्रवेश स्तर पर नियुक्त किए जाने वाले कर्मचारियों की भर्ती चल-कर आने वालों (बिना नियोजित भेंट) के माध्यम से की जाती है। ‘न्यूरेज’ अपने वर्तमान कर्मचारियों या उनके मित्रों तथा संबंधियों को प्रत्याशियों के नाम सुझाने के लिए प्रोत्साहित करती है। वे प्रतिभावान तथा होनहार छात्रों को अपने कर्मचारियों के रूप में नियुक्त करने के लिए कुछ प्रतिष्ठित शिक्षण संस्थानों में भी जाते हैं।

छँटनी करने के बजाय ‘न्यूरेज’ अतिरिक्त कर्मचारियों वाले विभागों से कमी वाले विभागों में कार्यकारी बल की बदली करता है।

कर्मचारियों की भर्ती करने के लिए ‘न्यूरेज’ द्वारा उपयोग किए गए विभिन्न आन्तरिक तथा बाह्य स्रोतों को समझाइए।

5

‘Newrange’ is a chain of departmental stores in India with 56 outlets. It sells the best products at the lowest price. The Human Resource department takes care to select, train, motivate and retain the employees. Currently, it has 170 full time employees and 30 part time employees.



For top-level management, employees are recruited through private consultants. These professional recruiters can entice the needed top executives from other companies by making the right offers. Employees appointed at the entry level are recruited through walk-in. For that, a notice is placed on the notice board specifying the details of the jobs available. 'Newrange' also encourages present employees or their friends and relatives to refer candidates. They also visit some of the reputed educational institutions to hire some of the most talented and promising students as its employees.

'Newrange' shifts workforce from surplus departments to those where there is shortage of staff instead of laying them off.

Explain the various internal and external sources of recruitment used by 'Newrange' to recruit its employees.

22. अपने बचपन से ही नीरू तथा जनक अपनी दादी को बाज़ार से गेहूँ खरीदते, इसे अच्छी तरह से धोते, सुखाते तथा इसे आटे में बदलते देख रहे थे। उन्होंने यह आँकड़े एकत्रित करने के लिए कि बने-बनाए आटे की माँग है अथवा नहीं एक सर्वेक्षण किया तथा अनुभव किया कि कार्यकारी महिलाओं की बढ़ती हुए संख्या के कारण, यह समय की माँग है कि अच्छी गुणवत्ता वाले आटे का उत्पादन किया जाए। उन्होंने जौनपुर गाँव में 'सृजन आटा फैक्ट्री' की स्थापना की तथा अपने उत्पाद का नाम 'सृजन' रखा। बाज़ार में प्रवेश करने के लिए उन्होंने मूल्य कम रखने का निर्णय किया। बाज़ार में अपने उत्पाद का प्रवाह ठीक रखने के लिए तथा वितरण में देरी की संभावना को दूर करने के लिए, यह निर्णय किया गया कि गेहूँ का भण्डारण एस.के.एम. सर्विसिज़ के यहाँ किया जाएगा जिनके पास तुरन्त वितरण को सहयोग देने के लिए वैज्ञानिक प्रक्रियाएँ तथा तन्त्र उपलब्ध थे। उपभोक्ताओं की शिकायतों का ध्यान रखने के लिए उन्होंने एक ऑनलाइन शिकायत पोर्टल की स्थापना भी की।

उपर्युक्त अनुच्छेद से पंक्तियों को उद्धृत करते हुए, 'सृजन' आटे के सफल विपणन हेतु नीरू तथा जनक द्वारा किए गए विपणन के किन्हीं पाँच कार्यों का उल्लेख कीजिए।

Since childhood Niru and Janak had been watching their grandmother procuring wheat from the market, washing it well, drying it and getting it converted into atta. They conducted a survey to collect data to identify whether there is demand for readymade atta and realised that with the growing number of working women, it is the need of the hour to manufacture high quality atta. They named their product 'Srijan' and set up 'Srijan Atta Factory' at Jaunpur Village. To penetrate in the market, they decided to keep the price low. For maintaining smooth flow of their product into the market and avoiding delays in delivery, it was decided to store wheat at SKM Services which had scientific processes and logistics facilitating quick delivery. They also set up an online complaint portal to take care of consumer grievances.

By quoting the lines from the above paragraph, state five marketing functions undertaken by Niru and Janak for successful marketing of 'Srijan' atta.

5



## खण्ड य

### SECTION E

23. तीन मित्र रजत, रमन तथा अंश मुम्बई के एक प्रसिद्ध व्यावसायिक स्कूल से अपनी एम.बी.ए. पूरी करने के पश्चात् उस संगठन प्रकार के बारे में चर्चा कर रहे थे जिसमें वह कार्य करना चाहेंगे। रजत बहुत स्पष्ट था कि वह सरकारी नौकरी लेना पसंद करेगा क्योंकि इससे भविष्य की आय एवं कार्य में स्थिरता मिलती है और इससे उसे अधिक जोश के साथ कार्य करने में सहायता मिलेगी। जब वह सेवानिवृत्त होगा तो यह उसे पेंशन भी प्रदान करेगी। रमन एक ऐसी कम्पनी में कार्य करना चाहता था जहाँ कर्मचारियों के लिए उपयुक्त कौशल विकास योजनाएँ हों तथा जो संगठन में अपने कर्मचारियों का उच्च स्तरों तक विकास करने में सहायक हों। इसके अतिरिक्त, ऐसी कम्पनी निवास, चिकित्सा सुविधा, आदि की सुविधाएँ भी प्रदान करती हो। अंश ने कहा कि वह ऐसी कम्पनी में कार्य करना पसंद करेगा जहाँ व्यक्तिगत स्वायत्तता की संस्कृति हो, जो कर्मचारियों का ध्यान रखने वाली हो तथा जो कर्मचारियों को व्यक्तिगत विकास तथा अर्थपूर्ण कार्य अनुभव के अवसर प्रदान करती हो।
- (क) तीनों मित्रों के उपर्युक्त वार्तालाप में चर्चित विभिन्न वित्तीय एवं गैर-वित्तीय अभिप्रेरकों को पहचानिए।
- (ख) ऐसे तीन अन्य गैर-वित्तीय अभिप्रेरकों को समझाइए जिनकी चर्चा इसमें से किसी एक के द्वारा भी नहीं की गई है।

6

Three friends, Rajat, Raman and Ansh, after completing their MBA from a reputed business school at Mumbai, were discussing about the type of organisation they would like to join. Rajat was very clear that he would like to take up a government job as it gives stability about the future income and work which will help him to work with greater zeal. It will also provide him pension when he will retire from his service.

Raman wanted to work in a company, which has appropriate skill development plans for its employees and helps the employees to grow to higher levels in the organisation. In addition to this, the company should also provide facilities like housing, medical aid, etc.

Ansh said that he would prefer to work in an organisation, which has the culture of individual autonomy, is considerate to employees and provides the employees with opportunity for personal growth and a meaningful work experience.

- (a) Identify the various financial and non-financial incentives discussed by the three friends in the above conversation.
- (b) Explain three other non-financial incentives which were not discussed by any one of them.



24. विशेष ने लखनऊ के एक प्रसिद्ध व्यावसायिक स्कूल से एम.बी.ए. पूरी की। वह एफ.डब्ल्यू. टेलर द्वारा विकसित वैज्ञानिक प्रबन्ध के सिद्धान्तों एवं तकनीकों से प्रभावित था। अपनी एम.बी.ए. पूरी करके, वह अपने पारिवारिक व्यवसाय फास्ट फूड रेस्तराँ की चेन 'बर्गर मेनिया' में वैज्ञानिक प्रबन्ध को लागू करना चाहता था।

उसका मुख्य लक्ष्य लागत को कम करके उत्पादन को बढ़ाना था। प्रारम्भ में वह एक मानक विधि विकसित करना चाहता था जिसका सम्पूर्ण संगठन में अनुसरण किया जाए। इसलिए, उसने कार्य अध्ययन के माध्यम से परम्परागत विधियों की खोज की और उनको सर्वश्रेष्ठ तरीकों में एकीकृत किया। इसके पश्चात् कच्चे माल की प्राप्ति से लेकर ग्राहक को अंतिम उत्पाद की सुपुर्दगी तक सभी परिधियों को ध्यान में रखते हुए एक मानक विधि, अर्थात् कार्य करने के श्रेष्ठ तरीके को विकसित किया गया। विशेष को यह भी विश्वास था कि प्रत्येक व्यक्ति का चयन न केवल वैज्ञानिक ढंग से किया जाना चाहिए अपितु कुशलता को बढ़ाने के लिए आवश्यक प्रशिक्षण भी दिया जाना चाहिए। इसके लिए, उसने बैंगलुरु में 'हैमबर्गर' नाम की एक विशेष प्रशिक्षण इकाई की स्थापना की जहाँ कर्मचारियों को सर्वश्रेष्ठ विधि सीखने के लिए आवश्यक प्रशिक्षण दिया जाता था। फैक्टरी में बर्गर बनाने में प्रयुक्त सामग्री को रणनीतिक रूप से इस प्रकार रखा जाता था कि अधिक संचालनों में लगने वाले समय को कम किया जा सके। कार्य अध्ययन के आधार पर मानक समय तथा अन्य परिधियों को निर्धारित किया गया तथा विशेष ने मानक उत्पादन करने वाले कर्मचारियों को पारितोषिक दिए।

अब, 'बर्गर मेनिया' के पास मानकित प्रक्रियाएँ, कच्चा माल, समय, मशीनरी, उत्पाद तथा कार्य स्थितियाँ हैं जो यह आश्वस्त करती हैं कि वे अपने ग्राहकों को अपनी प्रत्येक शृंखला व फ्रेंचाइज़ के माध्यम से जो भोजन भेजते हैं वे एक जैसे श्रेष्ठ उच्च मानकों तथा गुणवत्ता स्तर के हैं।

रेस्तराँ प्रचालन के प्रत्येक पक्ष में वैज्ञानिक प्रबन्ध के उपयोग ने 'बर्गर मेनिया' को विस्तृत सफलता प्रदान की।

उपर्युक्त से पंक्तियों को उद्धृत करते हुए, 'बर्गर मेनिया' द्वारा प्रयोग में लाए गए 'वैज्ञानिक प्रबन्ध' के सिद्धान्तों तथा तकनीकों को समझाइए।

Vishesh completed his MBA at a reputed business school in Lucknow. He was impressed by the Principles and Techniques of Scientific Management developed by F.W. Taylor. On completing his MBA, he wanted to apply Scientific Management in his family's business of fast food chain of restaurants named 'Burger Mania'.



His main goal was to reduce costs with increased output. To begin with, he wanted to develop a standard method which would be followed throughout the organisation. So, he investigated traditional methods through work study and unified the best practices. The standard method, i.e. the best way of doing the job was then developed taking into account all parameters right from the procurement of raw materials till the delivery of the final product to the customer. Vishesh also believed that each person should not only be scientifically selected but should also be given the required training to increase efficiency. For this, he set up a Special Training Unit called 'Hamburger' in Bengaluru where the workers were given the required training to learn the best method. At the factory, the ingredients making up a burger were strategically placed to reduce the time taken for excess movements. The standard time and other parameters were determined on the basis of work study and Vishesh rewarded the workers for meeting the standard output.

Now, 'Burger Mania' has standardised processes, raw material, time, machinery, product and working conditions that ensure that the food they send out to their customers has the same high standards of excellence and level of quality in every chain or franchise.

The application of Scientific Management to every aspect of restaurant operations led to 'Burger Mania's' widespread success.

Quoting the lines from the above, explain the Principles and Techniques of 'Scientific Management' used by 'Burger Mania'.

25. 'कार्यवाही की वैकल्पिक विधियों की पहचान' के बाद नियोजन प्रक्रिया के चरणों को समझाइए ।

6

**अथवा**

'अपेक्षित लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए संगठन प्रक्रिया में शृंखलाबद्ध चरण सम्मिलित हैं ।' इन चरणों को समझाइए ।

6

Explain the steps in the planning process after 'identifying alternative courses of action'.

**OR**

'The process of organising involves a series of steps in order to achieve the desired goals.' Explain these steps.

**SET-1****Series BVM/5**कोड नं.  
**Code No. 66/5/1**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.

**व्यावसायिक अध्ययन****BUSINESS STUDIES**

निर्धारित समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 80

Time allowed : 3 hours

Maximum Marks : 80



### 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.



खण्ड अ

SECTION A

1. किसी भी कार्य को प्रभावपूर्ण तथा कुशलतापूर्ण ढंग से करने के लिए प्रबन्धन को विभिन्न आगत साधनों की आवश्यकता होती है। किन्हीं दो के नाम बताइए। 1

Various input resources are required by management to complete a task effectively and efficiently. Name any two.

2. 'संगठन' को परिभाषित कीजिए। 1

अथवा

- 'अंतरण' का क्या अर्थ है? 1

Define 'Organising'.

OR

What is meant by 'Delegation'?

3. सभी व्यावसायिक फर्मों सफल होने के लिए अपनी बिक्री बढ़ाना और लाभ कमाना चाहती हैं। सभी प्रबन्धक इसका स्वप्न देखते हैं। अपने स्वप्नों को वास्तविकता में बदलने के लिए प्रबन्धकों को भविष्य के बारे में सोचने, व्यावसायिक भविष्यवाणी करने तथा लक्ष्य प्राप्ति के लिए घोर परिश्रम करना पड़ता है।

उपर्युक्त पंक्तियाँ प्रबन्ध के एक कार्य को वर्णित करती हैं। इस कार्य की पहचान कीजिए तथा इसे परिभाषित कीजिए। 1

All business firms would like to increase their sales and earn profits to be successful. All managers dream of these. To turn their dreams into reality, managers need to work hard in thinking about the future, in making business predictions and achieving targets.

The above lines describe one of the functions of management. Identify and define this function.



4. नेतृत्व की 'लोकतान्त्रिक' एवं 'हस्तक्षेप-रहित' शैली में अन्तर्भेद कीजिए । 1

अथवा

'अर्थ' के आधार पर 'औपचारिक सम्प्रेषण' एवं 'अनौपचारिक सम्प्रेषण' में अन्तर्भेद कीजिए । 1

Differentiate between 'Democratic' and 'Laissez-faire' style of leadership.

OR

Differentiate between 'Formal Communication' and 'Informal Communication' on the basis of 'Meaning'.

5. 'ऋण लागत' एक उद्यम की पूँजी संरचना को कैसे प्रभावित करती है ? 1

अथवा

'समता की लागत' एक उद्यम की पूँजी संरचना को कैसे प्रभावित करती है ? 1

How does 'Cost of Debt' affect the capital structure of an enterprise ?

OR

How does 'Cost of Equity' affect the capital structure of an enterprise ?

6. 'एक्स वाई लिमिटेड' ₹ 10 करोड़ की अधिकृत पूँजी के साथ पंजीकृत है । कम्पनी की प्रदत्त पूँजी ₹ 6 करोड़ है । कम्पनी धन की कमी से जूझ रही थी । कम्पनी के प्रबन्धन ने ₹ 100 प्रत्येक के 1,00,000 समता अंशों के निर्गमन द्वारा धन एकत्रित करने का निर्णय लिया । निर्गमन पूर्ण अभिदत्त हो गया । इसके पश्चात् यह अनुभव हुआ कि एकत्रित धन वास्तविक आवश्यकता से अधिक था ।

उस अवधारणा की पहचान कीजिए तथा उसे परिभाषित कीजिए जिसे कोषों को एकत्रित करने का निर्णय लेते समय कम्पनी द्वारा ध्यान में नहीं रखा गया । 1

'XY Ltd.' is registered with an authorised capital of ₹ 10 crore. The paid-up capital of the company is ₹ 6 crore. The company was facing shortage of funds. The management of the company decided to raise funds by issue of 1,00,000 equity shares of ₹ 100 each. The issue was fully subscribed. After this it was realised that the funds raised were in excess of the actual requirement.

Identify and define the concept which was not considered by the company before deciding the amount of funds to be raised.



7. विवेक ने सारनाथ ऑटोमोबाइल्स से एक बाइक, इस लिखित गारंटी के साथ खरीदी कि यदि आवश्यकता हुई तो छः माह अथवा 5,000 किमी की दूरी तय करने तक, जो भी पहले होगा, बाइक की मरम्मत कर दी जाएगी अथवा उसे बदल दिया जाएगा। दो माह में 400 किमी की दूरी तय करने के पश्चात् बाइक के गियर ने काम करना बंद कर दिया। विवेक बाइक को विक्रेता के पास ले गया जिसने उसकी शिकायत सुनने से मना कर दिया। वह भ्रम में था कि क्या करे।

विवेक को सुझाव दीजिए कि उपर्युक्त स्थिति में वह किन अधिकारों का प्रयोग कर सकता है।

1

Vivek purchased a bike from Sarnath Automobiles with a written guarantee to repair or replace, if necessary, within six months or 5,000 kms of distance travelled whichever is earlier. After covering the distance of 400 kms in two months, the gears of the bike started giving problems. Vivek took the bike to the dealer who refused to listen to his complaint. He was confused about what he should do.

Suggest the rights that Vivek may exercise in the above case.

8. 'नयन मेडीकेयर इक्विपमेंट लिमिटेड' शल्यचिकित्सकों के लिए एक अद्वितीय लेज़र तकनीक वाले उपकरण बना रही है। शल्यचिकित्सकों द्वारा इस उपकरण का प्रयोग केवल उपयुक्त प्रशिक्षण के बाद ही किया जा सकता है। यहाँ तक कि इसके रखरखाव के लिए भी विशिष्ट अभियन्ताओं के मार्गदर्शन की आवश्यकता है। इसके कारण, उपकरण का उपयोग सीमित अस्पतालों में ही किया जा रहा है। कम्पनी उपकरण की बिक्री बढ़ाना चाहती है।

अपने उत्तर के समर्थन में कारण देते हुए कम्पनी द्वारा प्रयोग में लाए जाने वाले संवर्धन तरीके का सुझाव दीजिए।

1

'Nayan Medicare Equipment Ltd.' manufactures equipment for surgeons having a unique laser technique. The equipment can be used by the surgeons only after proper training. Even their maintenance requires guidance of specialised engineers. Because of this, the equipment is used in a limited number of hospitals. The company wants to increase the sale of the equipment.

Suggest the promotion tool to be used by the company giving reason in support of your answer.



## खण्ड ब

### SECTION B

9. प्रबन्ध के 'नियोजन' कार्य की किन्हीं तीन सीमाओं को समझाइए । 3

अथवा

'नियोजन' के महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं को समझाइए । 3

Explain any three limitations of 'Planning' function of management.

**OR**

Explain any three points of importance of 'Planning'.

10. 'जटिल (संकट) बिन्दु नियंत्रण' तथा 'अपवाद द्वारा प्रबन्ध' को समझाइए । 3

अथवा

'नियंत्रण प्रक्रिया' के 'निष्पादन मानकों का निर्धारण' तथा 'वास्तविक निष्पादन की माप' चरणों को समझाइए । 3

Explain 'critical point control' and 'management by exception'.

**OR**

Explain 'setting performance standards' and 'measurement of actual performance' as steps of 'controlling process'.

11. शिव ने हाल ही में एक कम कीमत के एल.ई.डी. बल्ब बनाने वाली औद्योगिक इकाई में कार्य करना प्रारंभ किया है । उसके अधीन पाँच कर्मचारी कार्य कर रहे हैं । कार्य लक्ष्यों की प्राप्ति तथा संसाधनों के अनुकूलतम उपयोग को आश्वस्त करने के लिए वह उन्हें आदेश देता है । एक प्रभावी टीम बनाने के लिए वह कर्मचारियों को उपयुक्त कार्य-पर-प्रशिक्षण भी प्रदान करता है । वह उनके द्वारा निष्पादित कार्य का विश्लेषण भी करता है और उन्हें प्रतिपुष्टि भी देता है ।

शिव द्वारा निष्पादित कार्य को निर्देशन के एक महत्त्वपूर्ण घटक के रूप में वर्णित किया जा सकता है । इस घटक का नाम बताइए तथा उपर्युक्त में प्रकाशित कार्यों के अतिरिक्त शिव द्वारा निष्पादित किए जा सकने वाले दो अन्य कार्यों का उल्लेख कीजिए । 3

Shiv has recently joined an industrial unit manufacturing low cost LED bulbs. He has five workers working under him. He gives them instructions to ensure optimum utilization of resources and achievement of work targets. He provides good on-the-job training to the workers to build an efficient team. He also analyses the work performed by them and gives feedback.

The work performed by Shiv may be described as an important element of directing. Name the element and state two other functions which may be performed by Shiv in addition to those highlighted above.



12. 'वित्तीय बाज़ारों का वर्गीकरण उनमें व्यापार किए जाने वाले वित्तीय प्रपत्रों की परिपक्वता के आधार पर किया जाता है।' उस बाज़ार का नाम बताइए जिसमें एक वर्ष से अधिक परिपक्वता वाले प्रपत्रों का व्यापार किया जाता है। इस बाज़ार की किन्हीं दो विशेषताओं का उल्लेख भी कीजिए।

3

'Financial markets are classified on the basis of the maturity of financial instruments traded in them.' Name the market in which the instruments with more than one year maturity are traded. Also state any two features of this market.

13. गोपाल, मोहन तथा श्याम तीन मित्र हैं तथा एक औद्योगिक क्षेत्र में उनकी अलग-अलग लघु विनिर्माण इकाइयाँ हैं। वे कठोर परिश्रमी तथा ईमानदार हैं तथा अपनी उत्पादन गतिविधियों का संचालन व्यवसाय की अच्छी परिपाटियों का निर्वाह करके करते हैं। वे अच्छी गुणवत्ता वाले कच्चे माल का उपयोग करते हैं तथा मानकीकृत प्रक्रियाओं का पालन करते हैं। वे अपने उत्पादों का मूल्य निर्धारण एक उचित लाभ-सीमा के अन्तर्गत करते हैं। परन्तु वे सभी साथी उत्पादकों द्वारा वस्तुओं के उत्पादन में अपनाए गए अनुचित व्यवहारों जैसे घटिया स्तर की वस्तुएँ, नकली तथा दोषपूर्ण वस्तुओं के विषय में चिन्तित हैं। अतः, उन्होंने औद्योगिक क्षेत्र के अन्य उत्पादकों के साथ मिलकर एक संगठन बनाने का निर्णय लिया जिसका अपना संविधान हो तथा जो सरकारी हस्तक्षेप से मुक्त हो। यह संगठन बेईमान, शोषणकर्ता एवं अनुचित व्यापारिक क्रियाएँ करने वाले विक्रेताओं का प्रतिवाद करने एवं उनके विरुद्ध कार्यवाही करने के लिए उपभोक्ताओं को प्रोत्साहित करेगा।

उपर्युक्त वर्णित कार्यों के अतिरिक्त इस संगठन द्वारा निष्पादित किए जाने वाले किन्हीं तीन अन्य कार्यों का उल्लेख कीजिए।

3

Gopal, Mohan and Shyam are three friends having their separate small manufacturing units in an industrial estate. They are hard-working and honest and undertake their respective production activities following the good practices of business. They use good quality raw materials and adopt standardised process. They fix the prices of their products with a reasonable profit margin. But all of them are worried about the malpractices like manufacturing sub-standard, duplicate, and defective goods by the fellow manufacturers. Therefore, they decided to form an organisation with a constitution of its own which is free from government interference. This organisation would encourage consumers to strongly protest and take action against unscrupulous, exploitative and unfair trade practices of sellers.

State three other functions which may be performed by this organisation in addition to those mentioned above.



**खण्ड स**  
**SECTION C**

14. 'प्रबन्ध' को परिभाषित कीजिए। प्रबन्ध एक बहुआयामी क्रिया कैसे है, समझाइए। 4

**अथवा**

'व्यावसायिक पर्यावरण' का अर्थ दीजिए। व्यावसायिक पर्यावरण की किन्हीं तीन विशेषताओं को समझाइए। 4

Define 'Management'. Explain how management is a multidimensional activity.

**OR**

Give the meaning of 'Business Environment'. Explain any three features of Business Environment.

15. संगठन कार्य के विभिन्न कार्यों में एक प्रश्न जिसका उत्तर दिए जाने की आवश्यकता है, वह है 'किस स्तर पर निर्णय लिए जाते हैं?' किसी संगठन में निर्णय लेने का अधिकार निम्न स्तर तक ले जाया जा सकता है अथवा यह उच्च स्तरीय प्रबन्ध के पास हो सकता है। परन्तु यह 'अथवा और (या ये या वो)' वाली अवधारणा नहीं है।

जब कोई संगठन आकार एवं जटिलता में बढ़ता है, तो निर्णय लेने के अधिकारों को निम्न स्तरों तक साझा करने की प्रवृत्ति होती है। यह इसलिए होता है क्योंकि बड़े संगठनों में जहाँ कर्मचारी अति निकट से कार्य संचालन में लिप्त होते हैं वहाँ उन्हें इस सम्बन्ध में उच्च प्रबन्धन से कहीं अधिक ज्ञान होता है।

उपर्युक्त में संगठन कार्य की एक महत्वपूर्ण अवधारणा का वर्णन किया गया है। अवधारणा को पहचानिए और इसके महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए। 4

One of the questions that needs to be answered in the organizing function is 'At what level are decisions made'? Decision making authority in an organization can be pushed down to the lower levels or it may lie with the top management. However it is not an 'either or' concept.

When an organization grows in size or complexity, there is a tendency towards sharing decision making authority with the lower levels. This is because in large organizations, employees who are closely involved with certain operations tend to have more knowledge about them than the top management.

An important concept of organizing function is discussed above. Identify the concept and state any three points of its importance.



16. प्रबन्ध के नियुक्तिकरण कार्य के महत्त्व के किन्हीं चार बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए ।

4

अथवा

कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण के किन्हीं चार लाभों का उल्लेख कीजिए ।

4

State any four points of importance of staffing function of management.

OR

State any four benefits of training to employees.

17. गणेश आजकल लोगों की निष्क्रिय (बैठे रहने वाला) जीवन शैली के बारे में चिन्तित था । बाहर के बने खाने पर भी उनकी निर्भरता बढ़ती जा रही है क्योंकि निगमित कार्य संस्कृति देर रात तक कार्यालयों में काम करने की माँग करती है । अतः, उसने 'हेल्दी ईटिंग पॉइंट' नाम से ग्राहकों को स्वास्थ्यवर्धक खाने के विकल्प प्रदान करने के लिए एक रेस्तराँ प्रारंभ करने का निर्णय लिया । नियोजन एवं संगठन कार्यों को पूरा करने के बाद उसने विभिन्न कार्य पदों की पहचान की जिन्हें भरने की आवश्यकता थी, जैसे सामान्य प्रबन्धक, लेखाकार, दो शैफ, रेस्तराँ में भोजन परोसने के लिए दो लड़के तथा घर पर भोजन पहुँचाने के लिए तीन लड़के । उसने यह निर्णय लिया कि उसके पिता, करण, रेस्तराँ के सामान्य प्रबन्धक होंगे । उन्हें उनकी सेवाओं के बदले प्रति माह ₹ 50,000 दिए जाएँगे । उसके पिता ने उससे कहा कि वह उनके मित्र के बेटे, प्रेम, को लेखाकार नियुक्त कर ले जो कि इस पद के लिए पूर्ण रूप से योग्य है । गणेश इस प्रस्ताव के लिए तैयार हो गया । इससे पहले, प्रेम का देश के दूरवर्ती इलाकों से विभिन्न संगठनों को अकुशल कर्मचारी प्रदान करने का व्यवसाय था । प्रेम ने गणेश से अनुमति ली कि वह पुराना व्यवसाय चलाए रखना चाहता है । गणेश ने यह सहर्ष स्वीकार कर लिया और उसे भोजन परोसने के लिए पाँच लड़के देने के लिए कहा । दो शैफों की नियुक्ति के लिए गणेश ने एक प्रसिद्ध होटल प्रबन्धन संस्थान से सम्बन्ध स्थापित किया और वह संस्थान द्वारा प्रदान किए गए शैफों से संतुष्ट था ।

(क) उपर्युक्त अनुच्छेद से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए, विभिन्न कार्य पदों को भरने के लिए गणेश द्वारा प्रयोग में लाए गए भर्ती के दो स्रोतों को समझाइए ।

(ख) साथ ही उपर्युक्त स्थिति में चर्चित प्रबन्ध के कार्य का अर्थ दीजिए ।

4

Ganesh was concerned about the sedentary lifestyle people are leading nowadays. Their dependency on outside food is also increasing because corporate work culture demands working till late night at offices. So, he decided to start a restaurant, 'Healthy Eating Point' to provide healthy food options to customers. After completing planning and organising



functions, he identified the various job positions that are required to be filled i.e. a General Manager, an Accountant, two Chefs, two boys for serving the food in the restaurant and three boys for home delivery of food. He decided that his father, Karan, would be the General Manager of the restaurant. He would be paid ₹ 50,000 per month for his services. His father requested him to appoint his friend's son, Prem, as an accountant who is well qualified for this post. Ganesh agreed to this proposal. Earlier, Prem had a business of providing unskilled workers to different organisations from remote areas of the country. Prem took permission from Ganesh to continue with the old business. Ganesh happily agreed and asked him to provide five boys for serving and delivering the food. For the appointment of the two Chefs, Ganesh approached a renowned Hotel Management Institute and was satisfied with the Chefs provided by the institute.

- (a) Quoting the lines from the above paragraph, explain the two sources of recruitment being used by Ganesh for filling up the various job positions.
- (b) Also, give the meaning of the function of management discussed in the above case.

18. नायर केन्द्रीय माध्यमिक शिक्षा बोर्ड से मान्यता प्राप्त केरल के एक विद्यालय में स्नातकोत्तर वाणिज्य शिक्षक के रूप में कार्यरत हैं। एक दिन वह कक्षा में पूँजी बाज़ार के विषय में पढ़ा रहे थे। उन्होंने कक्षा को बताया कि जनता की बढ़ती हुई भागीदारी के कारण भारतीय पूँजी बाज़ार ने 1980 के दशक में आश्चर्यजनक वृद्धि देखी। निवेशकों की तीव्रता से बढ़ती जनसंख्या एवं बाज़ार पूँजीकरण के विस्तार के कारण कम्पनियों, दलालों, मर्चेट बैंकरों, निवेश परामर्शकों तथा प्रतिभूति बाज़ार में सम्मिलित अन्य लोगों ने विभिन्न प्रकार के अपराध (दुराचार) करने आरंभ कर दिए। इन व्यापार दुराचारों तथा अपराधों ने निवेशकों के विश्वास को तोड़ डाला तथा निवेशकों की शिकायतें बढ़ गईं। दण्ड हेतु विद्यमान उचित कानूनी प्रावधानों के अभाव में भारत सरकार तथा शेयर बाज़ार निवेशकों की समस्याओं के निपटारे में लाचार थे। इसको ध्यान में रखते हुए भारत सरकार ने एक नियंत्रक निकाय स्थापित करने का निर्णय लिया।

- (क) उस नियंत्रक निकाय का नाम बताइए जिसकी स्थापना का निर्णय भारत सरकार द्वारा लिया गया।
- (ख) उपर्युक्त (क) में पहचाने गए नियंत्रक निकाय के किन्हीं तीन उद्देश्यों का उल्लेख भी कीजिए।



Nayar is working as a P.G.T. Commerce in a CBSE affiliated school of Kerala. One day he was teaching about capital market in the class. He informed the class that during 1980's the capital market in India witnessed a tremendous growth because of increasing participation of the public. This ever increasing investors' population and market capitalisation led to a variety of malpractices on the part of the companies, brokers, merchant bankers, investment consultants and others involved in the securities market. These malpractices and unfair trading practices eroded investors' confidence and multiplied investors' grievances. The Government of India and the stock exchanges were helpless in redressing the investors' problems because of lack of proper penalty provisions in the existing legislation. In view of this the Government of India decided to set up a regulatory body.

- (a) Name the regulatory body which the Government of India decided to set up.
- (b) Also state any three objectives of the regulatory body identified in part (a) above.

19. जय एक सॉफ्ट ड्रिंक्स कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी के रूप में कार्यरत है । कम्पनी अपना व्यवसाय फ्रांस की एक सॉफ्ट ड्रिंक्स कम्पनी के सहयोग से कर रही है । जय का मित्र, स्वामी, जो महाविद्यालय में एक व्यवसाय अध्ययन का शिक्षक है, अपने विद्यार्थियों के साथ 'विपणन' पाठ पर चर्चा कर रहा था । वह जय से विपणन निर्णयों को प्रभावित करने वाले कारकों पर स्पष्टता चाहता था । जय ने समझाया कि विपणन निर्णयन को बहुत से कारक प्रभावित करते हैं, इन्हें मुख्यतः दो वर्गों में बाँटा जा सकता है : (i) नियंत्रणीय तत्त्व एवं (ii) गैर-नियंत्रणीय तत्त्व ।

जय ने आगे समझाया कि नियंत्रणीय तत्त्व विपणन यंत्र बन जाते हैं जिन्हें विपणन में सफलता प्राप्त करने के लिए विपणन प्रबन्धक निरंतर रूप व नवरूप प्रदान करते हैं ।

उस विपणन यंत्र समूह को पहचानिए एवं समझाइए जिन्हें विपणन प्रबन्धकों द्वारा निरंतर रूप व नवरूप दिया जा सकता है ।

Jay is working as the Chief Executive Officer of a soft drinks company. The company is doing its business in collaboration with a soft drinks company of France. Jay's friend, Swami, a teacher of Business Studies in a reputed college was discussing the 'Marketing' chapter with his students. He wanted clarity from Jay about the factors which affect the marketing decisions. Jay explained that there were a large number of factors affecting marketing decisions which may be divided into two categories : (i) controllable factors, and (ii) non-controllable factors.

Jay further explained that controllable factors became marketing tools that can be constantly shaped and reshaped by marketing managers, to achieve marketing success.

Identify and explain the set of marketing tools that can be constantly shaped and reshaped by marketing managers.



## खण्ड द

### SECTION D

20. 'वैज्ञानिक प्रबन्ध का अर्थ है सही रूप से यह जानना कि आप श्रमिकों से क्या कराना चाहते हैं और यह देखना कि वे उसे सर्वश्रेष्ठ एवं किफ़ायती ढंग से करें।' टेलर ने वैज्ञानिक प्रबन्ध के सिद्धांतों को प्रयोग में लाने के लिए विभिन्न तकनीकों विकसित कीं और बैथलम स्टील कम्पनी में, जहाँ वह कार्य करता था, उत्पादकता को तीन गुना बढ़ाने में सफल हुआ। विभिन्न तकनीकों में एक तकनीक नियुक्त किए जाने वाले कर्मचारियों की संख्या निर्धारित करती है; उपयुक्त प्रेरक योजनाएँ बनाती है तथा श्रम लागत का निर्धारण करती है। एक अन्य तकनीक उन कर्मचारियों की पहचान करती है जो एक दिन के उचित कार्य का निष्पादन/कार्य से अधिक उत्पादन करने के योग्य हैं तथा जो इस धारणा पर आधारित है कि कार्यकुशलता प्रबन्धकों एवं श्रमिकों दोनों के संयुक्त प्रयत्नों का परिणाम है।

उपर्युक्त अनुच्छेद से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए वैज्ञानिक प्रबन्ध की दो तकनीकों को पहचानिए एवं समझाइए।

'Scientific Management means knowing exactly what you want men to do and seeing that they do it in the best and the cheapest way.' Taylor developed various techniques for application of Scientific Management principles and was able to achieve a three-fold increase in productivity in Bethlehem Steel Company, where he worked. One of the techniques helps to determine the number of workers to be employed; frame suitable incentive schemes and determine labour costs. Another technique recognises those workers who are able to accomplish/exceed the fair day's work and is based on the premise that efficiency is the result of the joint efforts of the managers and the workers.

Quoting the lines from the above paragraph, identify and explain the two techniques of Scientific Management.

21. माटा ऑटो लिमिटेड विभिन्न प्रकार के वाणिज्यिक वाहनों के निर्माता हैं। पिछले वर्ष के दौरान इसकी बिक्री दो सौ करोड़ रुपए थी। चालू वर्ष में कम्पनी ने बिक्री को 20% से बढ़ाने का निर्णय लिया है। इसके लिए आंतरिक तथा बाह्य अंकेक्षण किए गए हैं। आंतरिक अंकेक्षण के माध्यम से इन्होंने व्यवसाय के सभी विभागों की सफलताओं एवं कमज़ोरियों का विश्लेषण किया। बाह्य अंकेक्षण का केन्द्र-बिन्दु निरंतर बदलते हुए पर्यावरण के सुअवसर एवं खतरे थे। अतः, व्यावसायिक पर्यावरण को ध्यान में रखते हुए एक विस्तृत योजना तैयार की गई तथा लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए आवश्यक संसाधनों को आबंटित किया गया। कम्पनी ने सम्पूर्ण देश के अपने कार्यालयों में योजना का पालन करने के निर्देश दिए। बिक्री में निरंतर वृद्धि को प्राप्त करने के लिए प्रभावपूर्ण योजनाओं को विकसित करने की कम्पनी की प्रतिबद्धता ने पिछले एक दशक में इसके निरंतर विकास को आश्वस्त किया है।

उपर्युक्त चर्चित योजना के दो प्रकारों को पहचानिए एवं समझाइए।



Matta Auto Ltd. is manufacturing different types of commercial vehicles. Their sales were rupees two hundred crores in the previous year. The company decided to increase sales by 20% during the current year. It conducted internal as well as external audits for the same. Through internal audit, they analysed the strengths and weaknesses of the business across all departments. External audit focused on the opportunities and the threats in the constantly changing business environment. Thus, a comprehensive plan was prepared taking into consideration the business environment and the necessary resources were allocated to achieve the target. The company directed its offices throughout the country to follow the plan. The company's commitment to develop effective plans to achieve a consistent increase in sales has ensured its continual growth over the past one decade.

Identify and explain the two types of plans discussed above.

22. प्रबन्ध के 'निर्देशन' कार्य के महत्त्व के किन्हीं पाँच बिन्दुओं को समझाइए । 5

अथवा

किन्हीं पाँच गैर-वित्तीय अभिप्रेरकों को समझाइए । 5

Explain any five points of importance of 'directing' function of management.

**OR**

Explain any five non-financial incentives.

**खण्ड य**

**SECTION E**

23. समन्वय की किन्हीं चार विशेषताओं को समझाइए । 6

अथवा

प्रबन्ध के सिद्धांतों की प्रकृति पर प्रकाश डालने वाले किन्हीं चार बिन्दुओं को समझाइए । 6

Explain any four characteristics of coordination.

**OR**

Explain any four points highlighting the nature of principles of management.



24. चिन्तामणि 'ग्लोबल इंडिया लिमिटेड' एक स्टील निर्माणी एवं निर्यातक कम्पनी का उत्पादन प्रबन्धक है। वर्ष 2017 – 2018 के दौरान, कम्पनी अपने उत्पादन लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर सकी। कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी ने विशेषज्ञों की एक समिति बनाई जो कारणों का पता लगा सके और भविष्य में उत्पादन लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए अपने सुझाव दे सके। कम्पनी ने उत्पादन सम्बन्धी रिकॉर्डों का विश्लेषण किया और पाया कि यहाँ सम्प्रेषण के कारण समस्याएँ थीं। 'ग्लोबल इंडिया लिमिटेड' के नियम बहुत ही सख्त थे तथा वे केवल स्वीकृत शृंखला द्वारा ही सम्प्रेषण पर बल देते थे जिससे कार्य में देरी होती थी। कम्पनी के बहुत से प्रबन्धकीय स्तर थे, जिसके परिणामस्वरूप पुनः देरी होती थी और अशुद्ध सूचना हस्तान्तरित होती थी।

साथ ही उत्पादन प्रबन्धक, चिन्तामणि, ऐसी आवाज़ का उपयोग करता था कि उससे अधिकांशतः कर्मचारियों के मनोभावों को ठेस पहुँचती थी। चिन्तामणि और कर्मचारी दोनों एक-दूसरे में विश्वास भी नहीं रखते थे, अतः एक-दूसरे के संदेशों को उसके मूल रूप में नहीं समझ पाते थे।

- (क) उपर्युक्त चर्चित सम्प्रेषण बाधाओं के प्रकार को पहचानिए एवं उनका अर्थ दीजिए।
- (ख) उपर्युक्त से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए, भाग (क) में पहचाने गए प्रत्येक प्रकार के अन्तर्गत दो सम्प्रेषण बाधाओं का उल्लेख कीजिए, जिसके कारण 'ग्लोबल इंडिया लिमिटेड' अपने उत्पादन लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर सकी।
- (ग) ऐसे किन्हीं दो सुझावों का उल्लेख कीजिए जो समिति द्वारा सम्प्रेषण की प्रभाविकता को सुधारने के लिए दिए गए हों।

Chintamani is the Production Manager of 'Global India Ltd.' manufacturing and exporting steel. During the year 2017 – 18, the company could not meet its production targets. The Chief Executive Officer of the company constituted a committee of experts to find out the reasons and give its recommendation so that the production target could be met in the future. The company analysed the production related records and found out that there were problems due to communication. 'Global India Ltd.' had rigid rules and would insist on communication through prescribed channels, which led to delays. The company also had a number of managerial levels causing further delay and distorted communication.

Moreover, the Production Manager, Chintamani, was using a tone that quite often offended the sentiments of the workers. Also, Chintamani and the workers did not believe in each other and so could not understand each other's messages in the original sense.

- (a) Identify and give the meaning of the types of communication barriers discussed above.
- (b) Quoting lines from the above, state two communication barriers under each of the types identified in part (a) because of which 'Global India Ltd.' could not meet its production targets.
- (c) State any two recommendations that might have been given by the committee to improve communication effectiveness.

6



25.

‘मोनिशा कन्स्यूमर गुड्स’ 46 स्टोर्स के तंत्र के साथ मुख्यतः मुम्बई, दिल्ली एवं पुणे में उपभोक्ता वस्तुओं की एक अग्रणी शृंखला है। इसे 1987 में मोनिशा गुप्ता द्वारा प्रारंभ किया गया था। इसका मुम्बई, दिल्ली एवं पुणे में एक बड़ा बाज़ार अंश है। विस्तार के सुअवसरों को देखते हुए इसने यह निर्णय लिया कि वे केरल में एक नई शाखा खोलेंगे। इसे यह भी निर्णय लेना है कि वह कौन-से नए संसाधनों में निवेश करे ताकि वह अपने निवेशकों के लिए उच्चतम संभावित प्रतिफल अर्जित कर सके। एक बार जब कम्पनी को यह विश्वास हो जाएगा कि वह अधिक आगम एवं लाभ उत्पन्न कर सकती है, तो उसे यह निर्णय भी लेना है कि इस परियोजना के लिए कोष कहाँ से प्राप्त किए जाएँगे। वित्तीय प्रबन्धक, अतुल को कहा गया कि वह परियोजना के लिए कोष प्राप्त करने हेतु विभिन्न स्रोतों के बीच प्रभावशाली संतुलन बनाए ताकि एक अनुकूलतम पूँजी ढाँचे को प्राप्त किया जा सके और अंशधारियों की धनसंपदा को बढ़ाया जा सके। अतुल ने कम्पनी की रोकड़ प्रवाह स्थिति का मूल्यांकन करने के पश्चात् वित्त के विभिन्न स्रोतों की लागत का मूल्यांकन किया तथा प्रत्येक स्रोत से सम्बन्धित जोखिम एवं कोष एकत्रित करने की लागत की तुलना की।

(क) उपर्युक्त स्थिति में चर्चित दो वित्तीय निर्णयों का उल्लेख कीजिए।

(ख) प्रत्येक निर्णय को प्रभावित करने वाले ऐसे किन्हीं दो-दो घटकों को समझाइए जिन पर अभी भी वित्त प्रबन्धक को ध्यान देना है।

‘Monisha Consumer Goods’ is a leading consumer goods chain with a network of 46 stores primarily across Mumbai, Delhi and Pune. It was started by Monisha Gupta in 1987. It has a large market share in Mumbai, Delhi and Pune. Looking for an opportunity to expand, it has decided to open a new branch in Kerala. It has to decide on what new resources it will invest in so that it is able to earn the highest possible return for its investors. Once the company believes that it will be able to generate higher revenues and profits, it also has to decide on how this project will get funded. The finance manager, Atul was told to have an optimal capital structure by striking a balance between various sources of getting the project funded so as to increase shareholders’ wealth. Atul, after assessing the cash flow position of the company, evaluated the cost of different sources of finance and compared the risk associated with each source as well as the cost of raising funds.

(a) State the two financial decisions discussed in the above situation.

(b) Explain any two factors affecting each of the decisions that still have to be considered by the finance manager.

6

**SET-2****Series BVM/5**कोड नं.  
**Code No. 66/5/2**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.

## व्यावसायिक अध्ययन

### BUSINESS STUDIES

निर्धारित समय : 3 घण्टे

Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 80

Maximum Marks : 80



### 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.



## खण्ड अ

### SECTION A

1. 'एक्स वाई लिमिटेड' ₹ 10 करोड़ की अधिकृत पूँजी के साथ पंजीकृत है। कम्पनी की प्रदत्त पूँजी ₹ 6 करोड़ है। कम्पनी धन की कमी से जूझ रही थी। कम्पनी के प्रबन्धन ने ₹ 100 प्रत्येक के 1,00,000 समता अंशों के निर्गमन द्वारा धन एकत्रित करने का निर्णय लिया। निर्गमन पूर्ण अभिदत्त हो गया। इसके पश्चात् यह अनुभव हुआ कि एकत्रित धन वास्तविक आवश्यकता से अधिक था।

उस अवधारणा की पहचान कीजिए तथा उसे परिभाषित कीजिए जिसे कोषों को एकत्रित करने का निर्णय लेते समय कम्पनी द्वारा ध्यान में नहीं रखा गया।

'XY Ltd.' is registered with an authorised capital of ₹ 10 crore. The paid-up capital of the company is ₹ 6 crore. The company was facing shortage of funds. The management of the company decided to raise funds by issue of 1,00,000 equity shares of ₹ 100 each. The issue was fully subscribed. After this it was realised that the funds raised were in excess of the actual requirement.

Identify and define the concept which was not considered by the company before deciding the amount of funds to be raised.

2. 'नयन मेडीकेयर इक्विपमेंट लिमिटेड' शल्यचिकित्सकों के लिए एक अद्वितीय लेज़र तकनीक वाले उपकरण बना रही है। शल्यचिकित्सकों द्वारा इस उपकरण का प्रयोग केवल उपयुक्त प्रशिक्षण के बाद ही किया जा सकता है। यहाँ तक कि इसके रखरखाव के लिए भी विशिष्ट अभियन्ताओं के मार्गदर्शन की आवश्यकता है। इसके कारण, उपकरण का उपयोग सीमित अस्पतालों में ही किया जा रहा है। कम्पनी उपकरण की बिक्री बढ़ाना चाहती है।

अपने उत्तर के समर्थन में कारण देते हुए कम्पनी द्वारा प्रयोग में लाए जाने वाले संवर्धन तरीके का सुझाव दीजिए।

'Nayan Medicare Equipment Ltd.' manufactures equipment for surgeons having a unique laser technique. The equipment can be used by the surgeons only after proper training. Even their maintenance requires guidance of specialised engineers. Because of this, the equipment is used in a limited number of hospitals. The company wants to increase the sale of the equipment.

Suggest the promotion tool to be used by the company giving reason in support of your answer.



3. विवेक ने सारनाथ ऑटोमोबाइल्स से एक बाइक, इस लिखित गारंटी के साथ खरीदी कि यदि आवश्यकता हुई तो छः माह अथवा 5,000 किमी की दूरी तय करने तक, जो भी पहले होगा, बाइक की मरम्मत कर दी जाएगी अथवा उसे बदल दिया जाएगा। दो माह में 400 किमी की दूरी तय करने के पश्चात् बाइक के गियर ने काम करना बंद कर दिया। विवेक बाइक को विक्रेता के पास ले गया जिसने उसकी शिकायत सुनने से मना कर दिया। वह भ्रम में था कि क्या करे।

विवेक को सुझाव दीजिए कि उपर्युक्त स्थिति में वह किन अधिकारों का प्रयोग कर सकता है।

1

Vivek purchased a bike from Sarnath Automobiles with a written guarantee to repair or replace, if necessary, within six months or 5,000 kms of distance travelled whichever is earlier. After covering the distance of 400 kms in two months, the gears of the bike started giving problems. Vivek took the bike to the dealer who refused to listen to his complaint. He was confused about what he should do.

Suggest the rights that Vivek may exercise in the above case.

4. किसी भी कार्य को प्रभावपूर्ण तथा कुशलतापूर्ण ढंग से करने के लिए प्रबन्धन को विभिन्न आगत साधनों की आवश्यकता होती है। किन्हीं दो के नाम बताइए।

1

Various input resources are required by management to complete a task effectively and efficiently. Name any two.

5. सभी व्यावसायिक फर्में सफल होने के लिए अपनी बिक्री बढ़ाना और लाभ कमाना चाहती हैं। सभी प्रबन्धक इसका स्वप्न देखते हैं। अपने स्वप्नों को वास्तविकता में बदलने के लिए प्रबन्धकों को भविष्य के बारे में सोचने, व्यावसायिक भविष्यवाणी करने तथा लक्ष्य प्राप्ति के लिए घोर परिश्रम करना पड़ता है।

उपर्युक्त पंक्तियाँ प्रबन्ध के एक कार्य को वर्णित करती हैं। इस कार्य की पहचान कीजिए तथा इसे परिभाषित कीजिए।

1

All business firms would like to increase their sales and earn profits to be successful. All managers dream of these. To turn their dreams into reality, managers need to work hard in thinking about the future, in making business predictions and achieving targets.

The above lines describe one of the functions of management. Identify and define this function.

6. 'औपचारिक संगठन' का क्या अर्थ है ?

1

अथवा

'अनौपचारिक संगठन' का क्या अर्थ है ?

1



What is meant by 'Formal Organisation' ?

**OR**

What is meant by 'Informal Organisation' ?

7. एक 'कौशल परीक्षा' तथा एक 'व्यक्तित्व परीक्षा' में अन्तर्भेद कीजिए । 1

**अथवा**

'भर्ती' एवं 'चयन' में अन्तर्भेद कीजिए । 1

Differentiate between an 'Aptitude Test' and a 'Personality Test'.

**OR**

Differentiate between 'Recruitment' and 'Selection'.

8. 'ब्याज आवरण अनुपात' एक उद्यम की पूँजी संरचना को कैसे प्रभावित करता है ? 1

**अथवा**

'ऋण सेवा आवरण अनुपात' एक उद्यम की पूँजी संरचना को कैसे प्रभावित करता है ? 1

How does 'Interest Coverage Ratio' affect the capital structure of an enterprise ?

**OR**

How does 'Debt Service Coverage Ratio' affect the capital structure of an enterprise ?

**खण्ड ब**

### **SECTION B**

9. गोपाल, मोहन तथा श्याम तीन मित्र हैं तथा एक औद्योगिक क्षेत्र में उनकी अलग-अलग लघु विनिर्माण इकाइयाँ हैं । वे कठोर परिश्रमी तथा ईमानदार हैं तथा अपनी उत्पादन गतिविधियों का संचालन व्यवसाय की अच्छी परिपाटियों का निर्वाह करके करते हैं । वे अच्छी गुणवत्ता वाले कच्चे माल का उपयोग करते हैं तथा मानकीकृत प्रक्रियाओं का पालन करते हैं । वे अपने उत्पादों का मूल्य निर्धारण एक उचित लाभ-सीमा के अन्तर्गत करते हैं । परन्तु वे सभी साथी उत्पादकों द्वारा वस्तुओं के उत्पादन में अपनाए गए अनुचित व्यवहारों जैसे घटिया स्तर की वस्तुएँ, नकली तथा दोषपूर्ण वस्तुओं के विषय में चिन्तित हैं । अतः, उन्होंने औद्योगिक क्षेत्र के अन्य उत्पादकों के साथ मिलकर एक संगठन बनाने का निर्णय लिया जिसका अपना संविधान हो तथा जो सरकारी हस्तक्षेप से मुक्त हो । यह संगठन बेईमान, शोषणकर्ता एवं अनुचित व्यापारिक क्रियाएँ करने वाले विक्रेताओं का प्रतिवाद करने एवं उनके विरुद्ध कार्यवाही करने के लिए उपभोक्ताओं को प्रोत्साहित करेगा ।

उपर्युक्त वर्णित कार्यों के अतिरिक्त इस संगठन द्वारा निष्पादित किए जाने वाले किन्हीं तीन अन्य कार्यों का उल्लेख कीजिए ।

3



Gopal, Mohan and Shyam are three friends having their separate small manufacturing units in an industrial estate. They are hard-working and honest and undertake their respective production activities following the good practices of business. They use good quality raw materials and adopt standardised process. They fix the prices of their products with a reasonable profit margin. But all of them are worried about the malpractices like manufacturing sub-standard, duplicate, and defective goods by the fellow manufacturers. Therefore, they decided to form an organisation with a constitution of its own which is free from government interference. This organisation would encourage consumers to strongly protest and take action against unscrupulous, exploitative and unfair trade practices of sellers.

State three other functions which may be performed by this organisation in addition to those mentioned above.

10. शिव ने हाल ही में एक कम कीमत के एल.ई.डी. बल्ब बनाने वाली औद्योगिक इकाई में कार्य करना प्रारंभ किया है। उसके अधीन पाँच कर्मचारी कार्य कर रहे हैं। कार्य लक्ष्यों की प्राप्ति तथा संसाधनों के अनुकूलतम उपयोग को आश्वस्त करने के लिए वह उन्हें आदेश देता है। एक प्रभावी टीम बनाने के लिए वह कर्मचारियों को उपयुक्त कार्य-पर-प्रशिक्षण भी प्रदान करता है। वह उनके द्वारा निष्पादित कार्य का विश्लेषण भी करता है और उन्हें प्रतिपुष्टि भी देता है।

शिव द्वारा निष्पादित कार्य को निर्देशन के एक महत्वपूर्ण घटक के रूप में वर्णित किया जा सकता है। इस घटक का नाम बताइए तथा उपर्युक्त में प्रकाशित कार्यों के अतिरिक्त शिव द्वारा निष्पादित किए जा सकने वाले दो अन्य कार्यों का उल्लेख कीजिए।

3

Shiv has recently joined an industrial unit manufacturing low cost LED bulbs. He has five workers working under him. He gives them instructions to ensure optimum utilization of resources and achievement of work targets. He provides good on-the-job training to the workers to build an efficient team. He also analyses the work performed by them and gives feedback.

The work performed by Shiv may be described as an important element of directing. Name the element and state two other functions which may be performed by Shiv in addition to those highlighted above.

11. 'वित्तीय बाजारों का वर्गीकरण उनमें व्यापार किए जाने वाले वित्तीय प्रपत्रों की परिपक्वता के आधार पर किया जाता है।' उस बाजार का नाम बताइए जिसमें एक वर्ष से अधिक परिपक्वता वाले प्रपत्रों का व्यापार किया जाता है। इस बाजार की किन्हीं दो विशेषताओं का उल्लेख भी कीजिए।

3

'Financial markets are classified on the basis of the maturity of financial instruments traded in them.' Name the market in which the instruments with more than one year maturity are traded. Also state any two features of this market.



12. 'संगठन' प्रक्रिया के प्रथम तीन चरणों को समझाइए । 3

अथवा

प्रबन्ध के 'संगठन' कार्य के महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं को समझाइए । 3

Explain the first three steps in the process of 'organising'.

OR

Explain any three points of importance of 'organising' function of management.

13. 'नियंत्रण' के महत्त्व के निम्नलिखित बिन्दुओं को समझाइए :

(i) संगठनात्मक लक्ष्यों की प्राप्ति;

(ii) मानकों की यथार्थता को आँकना; तथा

(iii) संसाधनों का प्रभावपूर्ण उपयोग । 3

अथवा

'वास्तविक निष्पादन की माप' के बाद नियंत्रण प्रक्रिया के चरणों को समझाइए । 3

Explain the following points of importance of 'controlling' :

(i) Accomplishing organisational goals;

(ii) Judging accuracy of standards; and

(iii) Making efficient use of resources.

OR

Explain the steps in the controlling process after 'measurement of actual performance'.

खण्ड स

### SECTION C

14. गणेश आजकल लोगों की निष्क्रिय (बैठे रहने वाला) जीवन शैली के बारे में चिन्तित था । बाहर के बने खाने पर भी उनकी निर्भरता बढ़ती जा रही है क्योंकि निगमित कार्य संस्कृति देर रात तक कार्यालयों में काम करने की माँग करती है । अतः, उसने 'हेल्दी ईटिंग पॉईंट' नाम से ग्राहकों को स्वास्थ्यवर्धक खाने के विकल्प प्रदान करने के लिए एक रेस्तराँ प्रारंभ करने का निर्णय लिया । नियोजन एवं संगठन कार्यों को पूरा करने के बाद उसने विभिन्न कार्य पदों की पहचान की जिन्हें भरने की आवश्यकता थी, जैसे सामान्य प्रबन्धक, लेखाकार, दो शैफ, रेस्तराँ में भोजन परोसने के लिए दो लड़के तथा घर पर भोजन पहुँचाने के लिए तीन लड़के । उसने यह निर्णय लिया कि उसके पिता, करण, रेस्तराँ के सामान्य प्रबन्धक होंगे । उन्हें उनकी



सेवाओं के बदले प्रति माह ₹ 50,000 दिए जाएँगे। उसके पिता ने उससे कहा कि वह उनके मित्र के बेटे, प्रेम, को लेखाकार नियुक्त कर ले जो कि इस पद के लिए पूर्ण रूप से योग्य है। गणेश इस प्रस्ताव के लिए तैयार हो गया। इससे पहले, प्रेम का देश के दूरवर्ती इलाकों से विभिन्न संगठनों को अकुशल कर्मचारी प्रदान करने का व्यवसाय था। प्रेम ने गणेश से अनुमति ली कि वह पुराना व्यवसाय चलाए रखना चाहता है। गणेश ने यह सहर्ष स्वीकार कर लिया और उसे भोजन परोसने के लिए पाँच लड़के देने के लिए कहा। दो शैफों की नियुक्ति के लिए गणेश ने एक प्रसिद्ध होटल प्रबन्धन संस्थान से सम्बन्ध स्थापित किया और वह संस्थान द्वारा प्रदान किए गए शैफों से संतुष्ट था।

(क) उपर्युक्त अनुच्छेद से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए, विभिन्न कार्य पदों को भरने के लिए गणेश द्वारा प्रयोग में लाए गए भर्ती के दो स्रोतों को समझाइए।

(ख) साथ ही उपर्युक्त स्थिति में चर्चित प्रबन्ध के कार्य का अर्थ दीजिए।

4

Ganesh was concerned about the sedentary lifestyle people are leading nowadays. Their dependency on outside food is also increasing because corporate work culture demands working till late night at offices. So, he decided to start a restaurant, 'Healthy Eating Point' to provide healthy food options to customers. After completing planning and organising functions, he identified the various job positions that are required to be filled i.e. a General Manager, an Accountant, two Chefs, two boys for serving the food in the restaurant and three boys for home delivery of food. He decided that his father, Karan, would be the General Manager of the restaurant. He would be paid ₹ 50,000 per month for his services. His father requested him to appoint his friend's son, Prem, as an accountant who is well qualified for this post. Ganesh agreed to this proposal. Earlier, Prem had a business of providing unskilled workers to different organisations from remote areas of the country. Prem took permission from Ganesh to continue with the old business. Ganesh happily agreed and asked him to provide five boys for serving and delivering the food. For the appointment of the two Chefs, Ganesh approached a renowned Hotel Management Institute and was satisfied with the Chefs provided by the institute.

(a) Quoting the lines from the above paragraph, explain the two sources of recruitment being used by Ganesh for filling up the various job positions.

(b) Also, give the meaning of the function of management discussed in the above case.



15. जय एक सॉफ्ट ड्रिंक्स कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी के रूप में कार्यरत है। कम्पनी अपना व्यवसाय फ्रांस की एक सॉफ्ट ड्रिंक्स कम्पनी के सहयोग से कर रही है। जय का मित्र, स्वामी, जो महाविद्यालय में एक व्यवसाय अध्ययन का शिक्षक है, अपने विद्यार्थियों के साथ 'विपणन' पाठ पर चर्चा कर रहा था। वह जय से विपणन निर्णयों को प्रभावित करने वाले कारकों पर स्पष्टता चाहता था। जय ने समझाया कि विपणन निर्णयन को बहुत से कारक प्रभावित करते हैं, इन्हें मुख्यतः दो वर्गों में बाँटा जा सकता है : (i) नियंत्रणीय तत्त्व एवं (ii) गैर-नियंत्रणीय तत्त्व।

जय ने आगे समझाया कि नियंत्रणीय तत्त्व विपणन यंत्र बन जाते हैं जिन्हें विपणन में सफलता प्राप्त करने के लिए विपणन प्रबन्धक निरंतर रूप व नवरूप प्रदान करते हैं।

उस विपणन यंत्र समूह को पहचानिए एवं समझाइए जिन्हें विपणन प्रबन्धकों द्वारा निरंतर रूप व नवरूप दिया जा सकता है।

Jay is working as the Chief Executive Officer of a soft drinks company. The company is doing its business in collaboration with a soft drinks company of France. Jay's friend, Swami, a teacher of Business Studies in a reputed college was discussing the 'Marketing' chapter with his students. He wanted clarity from Jay about the factors which affect the marketing decisions. Jay explained that there were a large number of factors affecting marketing decisions which may be divided into two categories : (i) controllable factors, and (ii) non-controllable factors.

Jay further explained that controllable factors became marketing tools that can be constantly shaped and reshaped by marketing managers, to achieve marketing success.

Identify and explain the set of marketing tools that can be constantly shaped and reshaped by marketing managers.

16. नायर केन्द्रीय माध्यमिक शिक्षा बोर्ड से मान्यता प्राप्त केरल के एक विद्यालय में स्नातकोत्तर वाणिज्य शिक्षक के रूप में कार्यरत हैं। एक दिन वह कक्षा में पूँजी बाज़ार के विषय में पढ़ा रहे थे। उन्होंने कक्षा को बताया कि जनता की बढ़ती हुई भागीदारी के कारण भारतीय पूँजी बाज़ार ने 1980 के दशक में आश्चर्यजनक वृद्धि देखी। निवेशकों की तीव्रता से बढ़ती जनसंख्या एवं बाज़ार पूँजीकरण के विस्तार के कारण कम्पनियों, दलालों, मर्चेट बैंकरों, निवेश परामर्शकों तथा प्रतिभूति बाज़ार में सम्मिलित अन्य लोगों ने विभिन्न प्रकार के अपराध (दुराचार) करने आरंभ कर दिए। इन व्यापार दुराचारों तथा अपराधों ने निवेशकों के विश्वास को तोड़ डाला तथा निवेशकों की शिकायतें बढ़ गईं। दण्ड हेतु विद्यमान उचित कानूनी प्रावधानों के अभाव में भारत सरकार तथा शेयर बाज़ार निवेशकों की समस्याओं के निपटारे में लाचार थे। इसको ध्यान में रखते हुए भारत सरकार ने एक नियंत्रक निकाय स्थापित करने का निर्णय लिया।

(क) उस नियंत्रक निकाय का नाम बताइए जिसकी स्थापना का निर्णय भारत सरकार द्वारा लिया गया।

(ख) उपर्युक्त (क) में पहचाने गए नियंत्रक निकाय के किन्हीं तीन उद्देश्यों का उल्लेख भी कीजिए।

4

4



Nayar is working as a P.G.T. Commerce in a CBSE affiliated school of Kerala. One day he was teaching about capital market in the class. He informed the class that during 1980's the capital market in India witnessed a tremendous growth because of increasing participation of the public. This ever increasing investors' population and market capitalisation led to a variety of malpractices on the part of the companies, brokers, merchant bankers, investment consultants and others involved in the securities market. These malpractices and unfair trading practices eroded investors' confidence and multiplied investors' grievances. The Government of India and the stock exchanges were helpless in redressing the investors' problems because of lack of proper penalty provisions in the existing legislation. In view of this the Government of India decided to set up a regulatory body.

- (a) Name the regulatory body which the Government of India decided to set up.
- (b) Also state any three objectives of the regulatory body identified in part (a) above.

17. संगठन कार्य के विभिन्न कार्यों में एक प्रश्न जिसका उत्तर दिए जाने की आवश्यकता है, वह है 'किस स्तर पर निर्णय लिए जाते हैं ?' किसी संगठन में निर्णय लेने का अधिकार निम्न स्तर तक ले जाया जा सकता है अथवा यह उच्च स्तरीय प्रबन्ध के पास हो सकता है। परन्तु यह 'अथवा और (या ये या वो)' वाली अवधारणा नहीं है।

जब कोई संगठन आकार एवं जटिलता में बढ़ता है, तो निर्णय लेने के अधिकारों को निम्न स्तरों तक साझा करने की प्रवृत्ति होती है। यह इसलिए होता है क्योंकि बड़े संगठनों में जहाँ कर्मचारी अति निकट से कार्य संचालन में लिप्त होते हैं वहाँ उन्हें इस सम्बन्ध में उच्च प्रबन्धन से कहीं अधिक ज्ञान होता है।

उपर्युक्त में संगठन कार्य की एक महत्वपूर्ण अवधारणा का वर्णन किया गया है। अवधारणा को पहचानिए और इसके महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए।

4

One of the questions that needs to be answered in the organizing function is 'At what level are decisions made' ? Decision making authority in an organization can be pushed down to the lower levels or it may lie with the top management. However it is not an 'either or' concept.

When an organization grows in size or complexity, there is a tendency towards sharing decision making authority with the lower levels. This is because in large organizations, employees who are closely involved with certain operations tend to have more knowledge about them than the top management.

An important concept of organizing function is discussed above. Identify the concept and state any three points of its importance.



18. 'प्रबन्ध' को परिभाषित कीजिए । प्रबन्ध एक बहुआयामी क्रिया कैसे है, समझाइए । 4

**अथवा**

'व्यावसायिक पर्यावरण' का अर्थ दीजिए । व्यावसायिक पर्यावरण की किन्हीं तीन विशेषताओं को समझाइए । 4

Define 'Management'. Explain how management is a multidimensional activity.

**OR**

Give the meaning of 'Business Environment'. Explain any three features of Business Environment.

19. संगठन के लिए प्रशिक्षण के किन्हीं चार लाभों का उल्लेख कीजिए । 4

**अथवा**

मानव संसाधन प्रबन्धक द्वारा निष्पादित की जाने वाली किन्हीं आठ विशिष्ट क्रियाओं एवं कर्तव्यों का उल्लेख कीजिए । 4

State any four benefits of training to the organisation.

**OR**

State any eight specialised activities and duties performed by Human Resource Manager.

**खण्ड द**

**SECTION D**

20. माटा ऑटो लिमिटेड विभिन्न प्रकार के वाणिज्यिक वाहनों के निर्माता हैं । पिछले वर्ष के दौरान इसकी बिक्री दो सौ करोड़ रुपए थी । चालू वर्ष में कम्पनी ने बिक्री को 20% से बढ़ाने का निर्णय लिया है । इसके लिए आंतरिक तथा बाह्य अंकेक्षण किए गए हैं । आंतरिक अंकेक्षण के माध्यम से इन्होंने व्यवसाय के सभी विभागों की सफलताओं एवं कमजोरियों का विश्लेषण किया । बाह्य अंकेक्षण का केन्द्र-बिन्दु निरंतर बदलते हुए पर्यावरण के सुअवसर एवं खतरे थे । अतः, व्यावसायिक पर्यावरण को ध्यान में रखते हुए एक विस्तृत योजना तैयार की गई तथा लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए आवश्यक संसाधनों को आबंटित किया गया । कम्पनी ने सम्पूर्ण देश के अपने कार्यालयों में योजना का पालन करने के निर्देश दिए । बिक्री में निरंतर वृद्धि को प्राप्त करने के लिए प्रभावपूर्ण योजनाओं को विकसित करने की कम्पनी की प्रतिबद्धता ने पिछले एक दशक में इसके निरंतर विकास को आश्वस्त किया है ।

उपर्युक्त चर्चित योजना के दो प्रकारों को पहचानिए एवं समझाइए । 5



Matta Auto Ltd. is manufacturing different types of commercial vehicles. Their sales were rupees two hundred crores in the previous year. The company decided to increase sales by 20% during the current year. It conducted internal as well as external audits for the same. Through internal audit, they analysed the strengths and weaknesses of the business across all departments. External audit focused on the opportunities and the threats in the constantly changing business environment. Thus, a comprehensive plan was prepared taking into consideration the business environment and the necessary resources were allocated to achieve the target. The company directed its offices throughout the country to follow the plan. The company's commitment to develop effective plans to achieve a consistent increase in sales has ensured its continual growth over the past one decade.

Identify and explain the two types of plans discussed above.

21. 'वैज्ञानिक प्रबन्ध का अर्थ है सही रूप से यह जानना कि आप श्रमिकों से क्या कराना चाहते हैं और यह देखना कि वे उसे सर्वश्रेष्ठ एवं किफ़ायती ढंग से करें।' टेलर ने वैज्ञानिक प्रबन्ध के सिद्धांतों को प्रयोग में लाने के लिए विभिन्न तकनीकों विकसित कीं और बैथलम स्टील कम्पनी में, जहाँ वह कार्य करता था, उत्पादकता को तीन गुना बढ़ाने में सफल हुआ। विभिन्न तकनीकों में एक तकनीक नियुक्त किए जाने वाले कर्मचारियों की संख्या निर्धारित करती है; उपयुक्त प्रेरक योजनाएँ बनाती है तथा श्रम लागत का निर्धारण करती है। एक अन्य तकनीक उन कर्मचारियों की पहचान करती है जो एक दिन के उचित कार्य का निष्पादन/कार्य से अधिक उत्पादन करने के योग्य हैं तथा जो इस धारणा पर आधारित है कि कार्यकुशलता प्रबन्धकों एवं श्रमिकों दोनों के संयुक्त प्रयत्नों का परिणाम है।

उपर्युक्त अनुच्छेद से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए वैज्ञानिक प्रबन्ध की दो तकनीकों को पहचानिए एवं समझाइए।

'Scientific Management means knowing exactly what you want men to do and seeing that they do it in the best and the cheapest way.' Taylor developed various techniques for application of Scientific Management principles and was able to achieve a three-fold increase in productivity in Bethlehem Steel Company, where he worked. One of the techniques helps to determine the number of workers to be employed; frame suitable incentive schemes and determine labour costs. Another technique recognises those workers who are able to accomplish/exceed the fair day's work and is based on the premise that efficiency is the result of the joint efforts of the managers and the workers.

Quoting the lines from the above paragraph, identify and explain the two techniques of Scientific Management.



22. 'रोज़गार साक्षात्कार' के बाद चयन प्रक्रिया के चरणों को समझाइए ।

5

अथवा

'चयन' के बाद नियुक्तिकरण की प्रक्रिया के चरणों को समझाइए ।

5

Explain the steps in the selection process after 'Employment Interview'.

OR

Explain the steps in the staffing process after 'Selection'.

खण्ड य

### SECTION E

23. 'मोनिशा कन्सयूमर गुड्स' 46 स्टोरो के तंत्र के साथ मुख्यतः मुम्बई, दिल्ली एवं पुणे में उपभोक्ता वस्तुओं की एक अग्रणी शृंखला है । इसे 1987 में मोनिशा गुप्ता द्वारा प्रारंभ किया गया था । इसका मुम्बई, दिल्ली एवं पुणे में एक बड़ा बाज़ार अंश है । विस्तार के सुअवसरों को देखते हुए इसने यह निर्णय लिया कि वे केरल में एक नई शाखा खोलेंगे । इसे यह भी निर्णय लेना है कि वह कौन-से नए संसाधनों में निवेश करे ताकि वह अपने निवेशकों के लिए उच्चतम संभावित प्रतिफल अर्जित कर सके । एक बार जब कम्पनी को यह विश्वास हो जाएगा कि वह अधिक आगम एवं लाभ उत्पन्न कर सकती है, तो उसे यह निर्णय भी लेना है कि इस परियोजना के लिए कोष कहाँ से प्राप्त किए जाएँगे । वित्तीय प्रबन्धक, अतुल को कहा गया कि वह परियोजना के लिए कोष प्राप्त करने हेतु विभिन्न स्रोतों के बीच प्रभावशाली संतुलन बनाए ताकि एक अनुकूलतम पूँजी ढाँचे को प्राप्त किया जा सके और अंशधारियों की धनसंपदा को बढ़ाया जा सके । अतुल ने कम्पनी की रोकड़ प्रवाह स्थिति का मूल्यांकन करने के पश्चात् वित्त के विभिन्न स्रोतों की लागत का मूल्यांकन किया तथा प्रत्येक स्रोत से सम्बन्धित जोखिम एवं कोष एकत्रित करने की लागत की तुलना की ।

(क) उपर्युक्त स्थिति में चर्चित दो वित्तीय निर्णयों का उल्लेख कीजिए ।

(ख) प्रत्येक निर्णय को प्रभावित करने वाले ऐसे किन्हीं दो-दो घटकों को समझाइए जिन पर अभी भी वित्त प्रबन्धक को ध्यान देना है ।

6



'Monisha Consumer Goods' is a leading consumer goods chain with a network of 46 stores primarily across Mumbai, Delhi and Pune. It was started by Monisha Gupta in 1987. It has a large market share in Mumbai, Delhi and Pune. Looking for an opportunity to expand, it has decided to open a new branch in Kerala. It has to decide on what new resources it will invest in so that it is able to earn the highest possible return for its investors. Once the company believes that it will be able to generate higher revenues and profits, it also has to decide on how this project will get funded. The finance manager, Atul was told to have an optimal capital structure by striking a balance between various sources of getting the project funded so as to increase shareholders' wealth. Atul, after assessing the cash flow position of the company, evaluated the cost of different sources of finance and compared the risk associated with each source as well as the cost of raising funds.

- (a) State the two financial decisions discussed in the above situation.
- (b) Explain any two factors affecting each of the decisions that still have to be considered by the finance manager.

24. चिन्तामणि 'ग्लोबल इंडिया लिमिटेड' एक स्टील निर्माणी एवं निर्यातक कम्पनी का उत्पादन प्रबन्धक है। वर्ष 2017 – 2018 के दौरान, कम्पनी अपने उत्पादन लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर सकी। कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी ने विशेषज्ञों की एक समिति बनाई जो कारणों का पता लगा सके और भविष्य में उत्पादन लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए अपने सुझाव दे सके। कम्पनी ने उत्पादन सम्बन्धी रिकॉर्डों का विश्लेषण किया और पाया कि यहाँ सम्प्रेषण के कारण समस्याएँ थीं। 'ग्लोबल इंडिया लिमिटेड' के नियम बहुत ही सख्त थे तथा वे केवल स्वीकृत श्रृंखला द्वारा ही सम्प्रेषण पर बल देते थे जिससे कार्य में देरी होती थी। कम्पनी के बहुत से प्रबन्धकीय स्तर थे, जिसके परिणामस्वरूप पुनः देरी होती थी और अशुद्ध सूचना हस्तान्तरित होती थी।

साथ ही उत्पादन प्रबन्धक, चिन्तामणि, ऐसी आवाज़ का उपयोग करता था कि उससे अधिकांशतः कर्मचारियों के मनोभावों को ठेस पहुँचती थी। चिन्तामणि और कर्मचारी दोनों एक-दूसरे में विश्वास भी नहीं रखते थे, अतः एक-दूसरे के संदेशों को उसके मूल रूप में नहीं समझ पाते थे।

- (क) उपर्युक्त चर्चित सम्प्रेषण बाधाओं के प्रकार को पहचानिए एवं उनका अर्थ दीजिए।
- (ख) उपर्युक्त से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए, भाग (क) में पहचाने गए प्रत्येक प्रकार के अन्तर्गत दो सम्प्रेषण बाधाओं का उल्लेख कीजिए, जिसके कारण 'ग्लोबल इंडिया लिमिटेड' अपने उत्पादन लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर सकी।
- (ग) ऐसे किन्हीं दो सुझावों का उल्लेख कीजिए जो समिति द्वारा सम्प्रेषण की प्रभाविकता को सुधारने के लिए दिए गए हों।



Chintamani is the Production Manager of 'Global India Ltd.' manufacturing and exporting steel. During the year 2017 – 18, the company could not meet its production targets. The Chief Executive Officer of the company constituted a committee of experts to find out the reasons and give its recommendation so that the production target could be met in the future. The company analysed the production related records and found out that there were problems due to communication. 'Global India Ltd.' had rigid rules and would insist on communication through prescribed channels, which led to delays. The company also had a number of managerial levels causing further delay and distorted communication.

Moreover, the Production Manager, Chintamani, was using a tone that quite often offended the sentiments of the workers. Also, Chintamani and the workers did not believe in each other and so could not understand each other's messages in the original sense.

- (a) Identify and give the meaning of the types of communication barriers discussed above.
- (b) Quoting lines from the above, state two communication barriers under each of the types identified in part (a) because of which 'Global India Ltd.' could not meet its production targets.
- (c) State any two recommendations that might have been given by the committee to improve communication effectiveness.

25. प्रबन्ध के सिद्धांतों के महत्त्व पर प्रकाश डालने वाले किन्हीं चार बिन्दुओं को समझाइए । 6

**अथवा**

प्रबन्ध के महत्त्व पर प्रकाश डालने वाले किन्हीं चार बिन्दुओं को समझाइए । 6

Explain any four points that highlight the significance of principles of management.

**OR**

Explain any four points that highlight the significance of management.

**SET-3****Series BVM/5**कोड नं.  
**Code No. 66/5/3**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.

## व्यावसायिक अध्ययन

### BUSINESS STUDIES

निर्धारित समय : 3 घण्टे

Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 80

Maximum Marks : 80



### 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.



## खण्ड अ

### SECTION A

1. विवेक ने सारनाथ ऑटोमोबाइल्स से एक बाइक, इस लिखित गारंटी के साथ खरीदी कि यदि आवश्यकता हुई तो छः माह अथवा 5,000 किमी की दूरी तय करने तक, जो भी पहले होगा, बाइक की मरम्मत कर दी जाएगी अथवा उसे बदल दिया जाएगा। दो माह में 400 किमी की दूरी तय करने के पश्चात् बाइक के गियर ने काम करना बंद कर दिया। विवेक बाइक को विक्रेता के पास ले गया जिसने उसकी शिकायत सुनने से मना कर दिया। वह भ्रम में था कि क्या करे।

विवेक को सुझाव दीजिए कि उपर्युक्त स्थिति में वह किन अधिकारों का प्रयोग कर सकता है।

1

Vivek purchased a bike from Sarnath Automobiles with a written guarantee to repair or replace, if necessary, within six months or 5,000 kms of distance travelled whichever is earlier. After covering the distance of 400 kms in two months, the gears of the bike started giving problems. Vivek took the bike to the dealer who refused to listen to his complaint. He was confused about what he should do.

Suggest the rights that Vivek may exercise in the above case.

2. 'एक्स वाई लिमिटेड' ₹ 10 करोड़ की अधिकृत पूँजी के साथ पंजीकृत है। कम्पनी की प्रदत्त पूँजी ₹ 6 करोड़ है। कम्पनी धन की कमी से जूझ रही थी। कम्पनी के प्रबन्धन ने ₹ 100 प्रत्येक के 1,00,000 समता अंशों के निर्गमन द्वारा धन एकत्रित करने का निर्णय लिया। निर्गमन पूर्ण अभिदत्त हो गया। इसके पश्चात् यह अनुभव हुआ कि एकत्रित धन वास्तविक आवश्यकता से अधिक था।

उस अवधारणा की पहचान कीजिए तथा उसे परिभाषित कीजिए जिसे कोषों को एकत्रित करने का निर्णय लेते समय कम्पनी द्वारा ध्यान में नहीं रखा गया।

1

'XY Ltd.' is registered with an authorised capital of ₹ 10 crore. The paid-up capital of the company is ₹ 6 crore. The company was facing shortage of funds. The management of the company decided to raise funds by issue of 1,00,000 equity shares of ₹ 100 each. The issue was fully subscribed. After this it was realised that the funds raised were in excess of the actual requirement.

Identify and define the concept which was not considered by the company before deciding the amount of funds to be raised.



3. किसी भी कार्य को प्रभावपूर्ण तथा कुशलतापूर्ण ढंग से करने के लिए प्रबन्धन को विभिन्न आगत साधनों की आवश्यकता होती है। किन्हीं दो के नाम बताइए।

1

Various input resources are required by management to complete a task effectively and efficiently. Name any two.

4. 'नयन मेडीकेयर इक्विपमेंट लिमिटेड' शल्यचिकित्सकों के लिए एक अद्वितीय लेज़र तकनीक वाले उपकरण बना रही है। शल्यचिकित्सकों द्वारा इस उपकरण का प्रयोग केवल उपयुक्त प्रशिक्षण के बाद ही किया जा सकता है। यहाँ तक कि इसके रखरखाव के लिए भी विशिष्ट अभियन्ताओं के मार्गदर्शन की आवश्यकता है। इसके कारण, उपकरण का उपयोग सीमित अस्पतालों में ही किया जा रहा है। कम्पनी उपकरण की बिक्री बढ़ाना चाहती है।

अपने उत्तर के समर्थन में कारण देते हुए कम्पनी द्वारा प्रयोग में लाए जाने वाले संवर्धन तरीके का सुझाव दीजिए।

1

'Nayan Medicare Equipment Ltd.' manufactures equipment for surgeons having a unique laser technique. The equipment can be used by the surgeons only after proper training. Even their maintenance requires guidance of specialised engineers. Because of this, the equipment is used in a limited number of hospitals. The company wants to increase the sale of the equipment.

Suggest the promotion tool to be used by the company giving reason in support of your answer.

5. सभी व्यावसायिक फर्मों सफल होने के लिए अपनी बिक्री बढ़ाना और लाभ कमाना चाहती हैं। सभी प्रबन्धक इसका स्वप्न देखते हैं। अपने स्वप्नों को वास्तविकता में बदलने के लिए प्रबन्धकों को भविष्य के बारे में सोचने, व्यावसायिक भविष्यवाणी करने तथा लक्ष्य प्राप्ति के लिए घोर परिश्रम करना पड़ता है।

उपर्युक्त पंक्तियाँ प्रबन्ध के एक कार्य को वर्णित करती हैं। इस कार्य की पहचान कीजिए तथा इसे परिभाषित कीजिए।

1

All business firms would like to increase their sales and earn profits to be successful. All managers dream of these. To turn their dreams into reality, managers need to work hard in thinking about the future, in making business predictions and achieving targets.

The above lines describe one of the functions of management. Identify and define this function.



6. 'कार्यात्मक ढाँचे' का अर्थ दीजिए । 1  
अथवा

'विभागात्मक ढाँचे' का अर्थ दीजिए । 1

Give the meaning of 'Functional Structure'.

**OR**

Give the meaning of 'Divisional Structure'.

7. 'व्यापार परीक्षा' एवं 'अभिरुचि परीक्षा' में अन्तर्भेद कीजिए । 1  
अथवा

'अनुस्थापन' तथा 'अभिविन्यास' में अन्तर्भेद कीजिए । 1

Differentiate between a 'Trade Test' and an 'Interest Test'.

**OR**

Differentiate between 'Placement' and 'Orientation'.

8. 'रोकड़ प्रवाह स्थिति' एक उद्यम की पूँजी संरचना को कैसे प्रभावित करती है ? 1  
अथवा

'निवेश पर प्रत्याय' एक उद्यम की पूँजी संरचना को कैसे प्रभावित करता है ? 1

How does 'Cash Flow Position' affect capital structure of an enterprise ?

**OR**

How does 'Return on Investment' affect capital structure of an enterprise ?

**खण्ड ब**

### **SECTION B**

9. 'वित्तीय बाज़ारों का वर्गीकरण उनमें व्यापार किए जाने वाले वित्तीय प्रपत्रों की परिपक्वता के आधार पर किया जाता है ।' उस बाज़ार का नाम बताइए जिसमें एक वर्ष से अधिक परिपक्वता वाले प्रपत्रों का व्यापार किया जाता है । इस बाज़ार की किन्हीं दो विशेषताओं का उल्लेख भी कीजिए । 3

'Financial markets are classified on the basis of the maturity of financial instruments traded in them.' Name the market in which the instruments with more than one year maturity are traded. Also state any two features of this market.



10. शिव ने हाल ही में एक कम कीमत के एल.ई.डी. बल्ब बनाने वाली औद्योगिक इकाई में कार्य करना प्रारंभ किया है। उसके अधीन पाँच कर्मचारी कार्य कर रहे हैं। कार्य लक्ष्यों की प्राप्ति तथा संसाधनों के अनुकूलतम उपयोग को आश्वस्त करने के लिए वह उन्हें आदेश देता है। एक प्रभावी टीम बनाने के लिए वह कर्मचारियों को उपयुक्त कार्य-पर-प्रशिक्षण भी प्रदान करता है। वह उनके द्वारा निष्पादित कार्य का विश्लेषण भी करता है और उन्हें प्रतिपुष्टि भी देता है।

शिव द्वारा निष्पादित कार्य को निर्देशन के एक महत्वपूर्ण घटक के रूप में वर्णित किया जा सकता है। इस घटक का नाम बताइए तथा उपर्युक्त में प्रकाशित कार्यों के अतिरिक्त शिव द्वारा निष्पादित किए जा सकने वाले दो अन्य कार्यों का उल्लेख कीजिए।

3

Shiv has recently joined an industrial unit manufacturing low cost LED bulbs. He has five workers working under him. He gives them instructions to ensure optimum utilization of resources and achievement of work targets. He provides good on-the-job training to the workers to build an efficient team. He also analyses the work performed by them and gives feedback.

The work performed by Shiv may be described as an important element of directing. Name the element and state two other functions which may be performed by Shiv in addition to those highlighted above.

11. गोपाल, मोहन तथा श्याम तीन मित्र हैं तथा एक औद्योगिक क्षेत्र में उनकी अलग-अलग लघु विनिर्माण इकाइयाँ हैं। वे कठोर परिश्रमी तथा ईमानदार हैं तथा अपनी उत्पादन गतिविधियों का संचालन व्यवसाय की अच्छी परिपाटियों का निर्वाह करके करते हैं। वे अच्छी गुणवत्ता वाले कच्चे माल का उपयोग करते हैं तथा मानकीकृत प्रक्रियाओं का पालन करते हैं। वे अपने उत्पादों का मूल्य निर्धारण एक उचित लाभ-सीमा के अन्तर्गत करते हैं। परन्तु वे सभी साथी उत्पादकों द्वारा वस्तुओं के उत्पादन में अपनाए गए अनुचित व्यवहारों जैसे घटिया स्तर की वस्तुएँ, नकली तथा दोषपूर्ण वस्तुओं के विषय में चिन्तित हैं। अतः, उन्होंने औद्योगिक क्षेत्र के अन्य उत्पादकों के साथ मिलकर एक संगठन बनाने का निर्णय लिया जिसका अपना संविधान हो तथा जो सरकारी हस्तक्षेप से मुक्त हो। यह संगठन बेईमान, शोषणकर्ता एवं अनुचित व्यापारिक क्रियाएँ करने वाले विक्रेताओं का प्रतिवाद करने एवं उनके विरुद्ध कार्यवाही करने के लिए उपभोक्ताओं को प्रोत्साहित करेगा।

उपर्युक्त वर्णित कार्यों के अतिरिक्त इस संगठन द्वारा निष्पादित किए जाने वाले किन्हीं तीन अन्य कार्यों का उल्लेख कीजिए।

3



Gopal, Mohan and Shyam are three friends having their separate small manufacturing units in an industrial estate. They are hard-working and honest and undertake their respective production activities following the good practices of business. They use good quality raw materials and adopt standardised process. They fix the prices of their products with a reasonable profit margin. But all of them are worried about the malpractices like manufacturing sub-standard, duplicate, and defective goods by the fellow manufacturers. Therefore, they decided to form an organisation with a constitution of its own which is free from government interference. This organisation would encourage consumers to strongly protest and take action against unscrupulous, exploitative and unfair trade practices of sellers.

State three other functions which may be performed by this organisation in addition to those mentioned above.

12. 'अंतरण' के तीन आवश्यक तत्वों को समझाइए । 3

अथवा

समझाइए कि प्रभावी अंतरण किस प्रकार (i) प्रभावी प्रबन्ध; (ii) कर्मचारियों के विकास; तथा (iii) उत्तम सामंजस्य की ओर ले जाता है । 3

Explain the three essential elements of 'delegation'.

OR

Explain how effective delegation leads to : (i) Effective management; (ii) Employee development; and (iii) Better co-ordination.

13. 'नियन्त्रण' के महत्त्व के निम्नलिखित बिन्दुओं को समझाइए :

- (i) कर्मचारियों की अभिप्रेरणा में सुधार;
- (ii) आदेश एवं अनुशासन की सुनिश्चितता; तथा
- (iii) कार्य में समन्वय की सुविधा । 3

अथवा

प्रबन्ध के 'नियोजन' एवं 'नियंत्रण' कार्यों के सम्बन्ध को समझाइए । 3

Explain the following points of importance of 'controlling' :

- (i) Improving employee motivation;
- (ii) Ensuring order and discipline; and
- (iii) Facilitating co-ordination in action.

OR

Explain the relationship between 'planning' and 'controlling' functions of management.



## खण्ड स

### SECTION C

14. नायर केन्द्रीय माध्यमिक शिक्षा बोर्ड से मान्यता प्राप्त केरल के एक विद्यालय में स्नातकोत्तर वाणिज्य शिक्षक के रूप में कार्यरत हैं। एक दिन वह कक्षा में पूँजी बाज़ार के विषय में पढ़ा रहे थे। उन्होंने कक्षा को बताया कि जनता की बढ़ती हुई भागीदारी के कारण भारतीय पूँजी बाज़ार ने 1980 के दशक में आश्चर्यजनक वृद्धि देखी। निवेशकों की तीव्रता से बढ़ती जनसंख्या एवं बाज़ार पूँजीकरण के विस्तार के कारण कम्पनियों, दलालों, मर्चेन्ट बैंकरों, निवेश परामर्शकों तथा प्रतिभूति बाज़ार में सम्मिलित अन्य लोगों ने विभिन्न प्रकार के अपराध (दुराचार) करने आरंभ कर दिए। इन व्यापार दुराचारों तथा अपराधों ने निवेशकों के विश्वास को तोड़ डाला तथा निवेशकों की शिकायतें बढ़ गईं। दण्ड हेतु विद्यमान उचित कानूनी प्रावधानों के अभाव में भारत सरकार तथा शेयर बाज़ार निवेशकों की समस्याओं के निपटारे में लाचार थे। इसको ध्यान में रखते हुए भारत सरकार ने एक नियंत्रक निकाय स्थापित करने का निर्णय लिया।

- (क) उस नियंत्रक निकाय का नाम बताइए जिसकी स्थापना का निर्णय भारत सरकार द्वारा लिया गया।
- (ख) उपर्युक्त (क) में पहचाने गए नियंत्रक निकाय के किन्हीं तीन उद्देश्यों का उल्लेख भी कीजिए।

4

Nayar is working as a P.G.T. Commerce in a CBSE affiliated school of Kerala. One day he was teaching about capital market in the class. He informed the class that during 1980's the capital market in India witnessed a tremendous growth because of increasing participation of the public. This ever increasing investors' population and market capitalisation led to a variety of malpractices on the part of the companies, brokers, merchant bankers, investment consultants and others involved in the securities market. These malpractices and unfair trading practices eroded investors' confidence and multiplied investors' grievances. The Government of India and the stock exchanges were helpless in redressing the investors' problems because of lack of proper penalty provisions in the existing legislation. In view of this the Government of India decided to set up a regulatory body.

- (a) Name the regulatory body which the Government of India decided to set up.
- (b) Also state any three objectives of the regulatory body identified in part (a) above.



15. गणेश आजकल लोगों की निष्क्रिय (बैठे रहने वाला) जीवन शैली के बारे में चिन्तित था। बाहर के बने खाने पर भी उनकी निर्भरता बढ़ती जा रही है क्योंकि निगमित कार्य संस्कृति देर रात तक कार्यालयों में काम करने की माँग करती है। अतः, उसने 'हेल्दी ईटिंग पॉइंट' नाम से ग्राहकों को स्वास्थ्यवर्धक खाने के विकल्प प्रदान करने के लिए एक रेस्तराँ प्रारंभ करने का निर्णय लिया। नियोजन एवं संगठन कार्यों को पूरा करने के बाद उसने विभिन्न कार्य पदों की पहचान की जिन्हें भरने की आवश्यकता थी, जैसे सामान्य प्रबन्धक, लेखाकार, दो शैफ, रेस्तराँ में भोजन परोसने के लिए दो लड़के तथा घर पर भोजन पहुँचाने के लिए तीन लड़के। उसने यह निर्णय लिया कि उसके पिता, करण, रेस्तराँ के सामान्य प्रबन्धक होंगे। उन्हें उनकी सेवाओं के बदले प्रति माह ₹ 50,000 दिए जाएँगे। उसके पिता ने उससे कहा कि वह उनके मित्र के बेटे, प्रेम, को लेखाकार नियुक्त कर ले जो कि इस पद के लिए पूर्ण रूप से योग्य है। गणेश इस प्रस्ताव के लिए तैयार हो गया। इससे पहले, प्रेम का देश के दूरवर्ती इलाकों से विभिन्न संगठनों को अकुशल कर्मचारी प्रदान करने का व्यवसाय था। प्रेम ने गणेश से अनुमति ली कि वह पुराना व्यवसाय चलाए रखना चाहता है। गणेश ने यह सहर्ष स्वीकार कर लिया और उसे भोजन परोसने के लिए पाँच लड़के देने के लिए कहा। दो शैफों की नियुक्ति के लिए गणेश ने एक प्रसिद्ध होटल प्रबन्धन संस्थान से सम्बन्ध स्थापित किया और वह संस्थान द्वारा प्रदान किए गए शैफों से संतुष्ट था।

(क) उपर्युक्त अनुच्छेद से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए, विभिन्न कार्य पदों को भरने के लिए गणेश द्वारा प्रयोग में लाए गए भर्ती के दो स्रोतों को समझाइए।

(ख) साथ ही उपर्युक्त स्थिति में चर्चित प्रबन्ध के कार्य का अर्थ दीजिए।

Ganesh was concerned about the sedentary lifestyle people are leading nowadays. Their dependency on outside food is also increasing because corporate work culture demands working till late night at offices. So, he decided to start a restaurant, 'Healthy Eating Point' to provide healthy food options to customers. After completing planning and organising functions, he identified the various job positions that are required to be filled i.e. a General Manager, an Accountant, two Chefs, two boys for serving the food in the restaurant and three boys for home delivery of food. He decided that his father, Karan, would be the General Manager of the restaurant. He would be paid ₹ 50,000 per month for his services. His father requested him to appoint his friend's son, Prem, as an accountant who is well qualified for this post. Ganesh agreed to this proposal. Earlier, Prem had a business of providing unskilled workers to different organisations from remote areas of the country. Prem took permission from Ganesh to continue with the old business. Ganesh happily agreed and asked him to provide five boys for serving and delivering the food. For the appointment of the two Chefs, Ganesh approached a renowned Hotel Management Institute and was satisfied with the Chefs provided by the institute.

(a) Quoting the lines from the above paragraph, explain the two sources of recruitment being used by Ganesh for filling up the various job positions.

(b) Also, give the meaning of the function of management discussed in the above case.

4



16. संगठन कार्य के विभिन्न कार्यों में एक प्रश्न जिसका उत्तर दिए जाने की आवश्यकता है, वह है 'किस स्तर पर निर्णय लिए जाते हैं ?' किसी संगठन में निर्णय लेने का अधिकार निम्न स्तर तक ले जाया जा सकता है अथवा यह उच्च स्तरीय प्रबन्ध के पास हो सकता है। परन्तु यह 'अथवा और (या ये या वो)' वाली अवधारणा नहीं है।

जब कोई संगठन आकार एवं जटिलता में बढ़ता है, तो निर्णय लेने के अधिकारों को निम्न स्तरों तक साझा करने की प्रवृत्ति होती है। यह इसलिए होता है क्योंकि बड़े संगठनों में जहाँ कर्मचारी अति निकट से कार्य संचालन में लिप्त होते हैं वहाँ उन्हें इस सम्बन्ध में उच्च प्रबन्धन से कहीं अधिक ज्ञान होता है।

उपर्युक्त में संगठन कार्य की एक महत्वपूर्ण अवधारणा का वर्णन किया गया है। अवधारणा को पहचानिए और इसके महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए।

One of the questions that needs to be answered in the organizing function is 'At what level are decisions made' ? Decision making authority in an organization can be pushed down to the lower levels or it may lie with the top management. However it is not an 'either or' concept.

When an organization grows in size or complexity, there is a tendency towards sharing decision making authority with the lower levels. This is because in large organizations, employees who are closely involved with certain operations tend to have more knowledge about them than the top management.

An important concept of organizing function is discussed above. Identify the concept and state any three points of its importance.

17. 'प्रबन्ध' को परिभाषित कीजिए। प्रबन्ध एक बहुआयामी क्रिया कैसे है, समझाइए।

अथवा

'व्यावसायिक पर्यावरण' का अर्थ दीजिए। व्यावसायिक पर्यावरण की किन्हीं तीन विशेषताओं को समझाइए।

Define 'Management'. Explain how management is a multidimensional activity.

OR

Give the meaning of 'Business Environment'. Explain any three features of Business Environment.

18. जय एक सॉफ्ट ड्रिंक्स कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी के रूप में कार्यरत है। कम्पनी अपना व्यवसाय फ्राँस की एक सॉफ्ट ड्रिंक्स कम्पनी के सहयोग से कर रही है। जय का मित्र, स्वामी, जो महाविद्यालय में एक व्यवसाय अध्ययन का शिक्षक है, अपने विद्यार्थियों के साथ 'विपणन' पाठ पर चर्चा कर रहा था। वह जय से विपणन निर्णयों को प्रभावित करने वाले कारकों पर स्पष्टता चाहता था। जय ने समझाया कि विपणन निर्णयन को बहुत से कारक प्रभावित करते हैं, इन्हें मुख्यतः दो वर्गों में बाँटा जा सकता है : (i) नियंत्रणीय तत्त्व एवं (ii) गैर-नियंत्रणीय तत्त्व।



जय ने आगे समझाया कि नियंत्रणीय तत्त्व विपणन यंत्र बन जाते हैं जिन्हें विपणन में सफलता प्राप्त करने के लिए विपणन प्रबन्धक निरंतर रूप व नवरूप प्रदान करते हैं ।  
उस विपणन यंत्र समूह को पहचानिए एवं समझाइए जिन्हें विपणन प्रबन्धकों द्वारा निरंतर रूप व नवरूप दिया जा सकता है ।

4

Jay is working as the Chief Executive Officer of a soft drinks company. The company is doing its business in collaboration with a soft drinks company of France. Jay's friend, Swami, a teacher of Business Studies in a reputed college was discussing the 'Marketing' chapter with his students. He wanted clarity from Jay about the factors which affect the marketing decisions. Jay explained that there were a large number of factors affecting marketing decisions which may be divided into two categories : (i) controllable factors, and (ii) non-controllable factors.

Jay further explained that controllable factors became marketing tools that can be constantly shaped and reshaped by marketing managers, to achieve marketing success.

Identify and explain the set of marketing tools that can be constantly shaped and reshaped by marketing managers.

19. भर्ती के आन्तरिक स्रोतों के किन्हीं चार लाभों का उल्लेख कीजिए ।

4

**अथवा**

भर्ती के आन्तरिक स्रोतों की किन्हीं चार सीमाओं का उल्लेख कीजिए ।

4

State any four benefits of internal sources of recruitment.

**OR**

State any four limitations of internal sources of recruitment.

**खण्ड द**

### **SECTION D**

20. 'वैज्ञानिक प्रबन्ध का अर्थ है सही रूप से यह जानना कि आप श्रमिकों से क्या कराना चाहते हैं और यह देखना कि वे उसे सर्वश्रेष्ठ एवं किफ़ायती ढंग से करें ।' टेलर ने वैज्ञानिक प्रबन्ध के सिद्धांतों को प्रयोग में लाने के लिए विभिन्न तकनीकें विकसित कीं और बैथलम स्टील कम्पनी में, जहाँ वह कार्य करता था, उत्पादकता को तीन गुना बढ़ाने में सफल हुआ । विभिन्न तकनीकों में एक तकनीक नियुक्त किए जाने वाले कर्मचारियों की संख्या निर्धारित करती है; उपयुक्त प्रेरक योजनाएँ बनाती है तथा श्रम लागत का निर्धारण करती है । एक अन्य तकनीक उन कर्मचारियों की पहचान करती है जो एक दिन के उचित कार्य का निष्पादन/कार्य से अधिक उत्पादन करने के योग्य हैं तथा जो इस धारणा पर आधारित है कि कार्यकुशलता प्रबन्धकों एवं श्रमिकों दोनों के संयुक्त प्रयत्नों का परिणाम है ।

उपर्युक्त अनुच्छेद से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए वैज्ञानिक प्रबन्ध की दो तकनीकों को पहचानिए एवं समझाइए ।

5



‘Scientific Management means knowing exactly what you want men to do and seeing that they do it in the best and the cheapest way.’ Taylor developed various techniques for application of Scientific Management principles and was able to achieve a three-fold increase in productivity in Bethlehem Steel Company, where he worked. One of the techniques helps to determine the number of workers to be employed; frame suitable incentive schemes and determine labour costs. Another technique recognises those workers who are able to accomplish/exceed the fair day’s work and is based on the premise that efficiency is the result of the joint efforts of the managers and the workers.

Quoting the lines from the above paragraph, identify and explain the two techniques of Scientific Management.

21. माटा ऑटो लिमिटेड विभिन्न प्रकार के वाणिज्यिक वाहनों के निर्माता हैं। पिछले वर्ष के दौरान इसकी बिक्री दो सौ करोड़ रुपए थी। चालू वर्ष में कम्पनी ने बिक्री को 20% से बढ़ाने का निर्णय लिया है। इसके लिए आंतरिक तथा बाह्य अंकेक्षण किए गए हैं। आंतरिक अंकेक्षण के माध्यम से इन्होंने व्यवसाय के सभी विभागों की सफलताओं एवं कमजोरियों का विश्लेषण किया। बाह्य अंकेक्षण का केन्द्र-बिन्दु निरंतर बदलते हुए पर्यावरण के सुअवसर एवं खतरे थे। अतः, व्यावसायिक पर्यावरण को ध्यान में रखते हुए एक विस्तृत योजना तैयार की गई तथा लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए आवश्यक संसाधनों को आबंटित किया गया। कम्पनी ने सम्पूर्ण देश के अपने कार्यालयों में योजना का पालन करने के निर्देश दिए। बिक्री में निरंतर वृद्धि को प्राप्त करने के लिए प्रभावपूर्ण योजनाओं को विकसित करने की कम्पनी की प्रतिबद्धता ने पिछले एक दशक में इसके निरंतर विकास को आश्वस्त किया है।

उपर्युक्त चर्चित योजना के दो प्रकारों को पहचानिए एवं समझाइए।

5

Matta Auto Ltd. is manufacturing different types of commercial vehicles. Their sales were rupees two hundred crores in the previous year. The company decided to increase sales by 20% during the current year. It conducted internal as well as external audits for the same. Through internal audit, they analysed the strengths and weaknesses of the business across all departments. External audit focused on the opportunities and the threats in the constantly changing business environment. Thus, a comprehensive plan was prepared taking into consideration the business environment and the necessary resources were allocated to achieve the target. The company directed its offices throughout the country to follow the plan. The company’s commitment to develop effective plans to achieve a consistent increase in sales has ensured its continual growth over the past one decade.

Identify and explain the two types of plans discussed above.



22. प्रबन्ध के एक कार्य के रूप में 'निर्देशन' को परिभाषित कीजिए । इसकी विशेषताओं को समझाइए ।

5

**अथवा**

'प्रशिक्षण' को परिभाषित कीजिए । प्रशिक्षण की निम्नलिखित विधियों को समझाइए :

- (i) आरम्भिक (इंडक्शन) प्रशिक्षण;
- (ii) प्रकोष्ठ प्रशिक्षण;
- (iii) प्रशिक्षणार्थी प्रशिक्षण; तथा
- (iv) प्रशिक्षुता (इंटरनशिप) प्रशिक्षण ।

5

Define 'Directing' as a function of management. Explain its features.

**OR**

Define 'Training'. Explain the following methods of training :

- (i) Induction Training;
- (ii) Vestibule Training;
- (iii) Apprenticeship Training; and
- (iv) Internship Training.

**खण्ड य**

### **SECTION E**

23. चिन्तामणि 'ग्लोबल इंडिया लिमिटेड' एक स्टील निर्माणी एवं निर्यातक कम्पनी का उत्पादन प्रबन्धक है । वर्ष 2017 – 2018 के दौरान, कम्पनी अपने उत्पादन लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर सकी । कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी ने विशेषज्ञों की एक समिति बनाई जो कारणों का पता लगा सके और भविष्य में उत्पादन लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए अपने सुझाव दे सके । कम्पनी ने उत्पादन सम्बन्धी रिकॉर्डों का विश्लेषण किया और पाया कि यहाँ सम्प्रेषण के कारण समस्याएँ थीं । 'ग्लोबल इंडिया लिमिटेड' के नियम बहुत ही सख्त थे तथा वे केवल स्वीकृत श्रृंखला द्वारा ही सम्प्रेषण पर बल देते थे जिससे कार्य में देरी होती थी । कम्पनी के बहुत से प्रबन्धकीय स्तर थे, जिसके परिणामस्वरूप पुनः देरी होती थी और अशुद्ध सूचना हस्तान्तरित होती थी ।

साथ ही उत्पादन प्रबन्धक, चिन्तामणि, ऐसी आवाज़ का उपयोग करता था कि उससे अधिकांशतः कर्मचारियों के मनोभावों को ठेस पहुँचती थी । चिन्तामणि और कर्मचारी दोनों एक-दूसरे में विश्वास भी नहीं रखते थे, अतः एक-दूसरे के संदेशों को उसके मूल रूप में नहीं समझ पाते थे ।

- (क) उपर्युक्त चर्चित सम्प्रेषण बाधाओं के प्रकार को पहचानिए एवं उनका अर्थ दीजिए ।
- (ख) उपर्युक्त से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए, भाग (क) में पहचाने गए प्रत्येक प्रकार के अन्तर्गत दो सम्प्रेषण बाधाओं का उल्लेख कीजिए, जिसके कारण 'ग्लोबल इंडिया लिमिटेड' अपने उत्पादन लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर सकी ।
- (ग) ऐसे किन्हीं दो सुझावों का उल्लेख कीजिए जो समिति द्वारा सम्प्रेषण की प्रभाविकता को सुधारने के लिए दिए गए हों ।

6



Chintamani is the Production Manager of 'Global India Ltd.' manufacturing and exporting steel. During the year 2017 – 18, the company could not meet its production targets. The Chief Executive Officer of the company constituted a committee of experts to find out the reasons and give its recommendation so that the production target could be met in the future. The company analysed the production related records and found out that there were problems due to communication. 'Global India Ltd.' had rigid rules and would insist on communication through prescribed channels, which led to delays. The company also had a number of managerial levels causing further delay and distorted communication.

Moreover, the Production Manager, Chintamani, was using a tone that quite often offended the sentiments of the workers. Also, Chintamani and the workers did not believe in each other and so could not understand each other's messages in the original sense.

- (a) Identify and give the meaning of the types of communication barriers discussed above.
- (b) Quoting lines from the above, state two communication barriers under each of the types identified in part (a) because of which 'Global India Ltd.' could not meet its production targets.
- (c) State any two recommendations that might have been given by the committee to improve communication effectiveness.

24. 'मोनिशा कन्सयूमर गुड्स' 46 स्टोरो के तंत्र के साथ मुख्यतः मुम्बई, दिल्ली एवं पुणे में उपभोक्ता वस्तुओं की एक अग्रणी शृंखला है। इसे 1987 में मोनिशा गुप्ता द्वारा प्रारंभ किया गया था। इसका मुम्बई, दिल्ली एवं पुणे में एक बड़ा बाज़ार अंश है। विस्तार के सुअवसरों को देखते हुए इसने यह निर्णय लिया कि वे केरल में एक नई शाखा खोलेंगे। इसे यह भी निर्णय लेना है कि वह कौन-से नए संसाधनों में निवेश करे ताकि वह अपने निवेशकों के लिए उच्चतम संभावित प्रतिफल अर्जित कर सके। एक बार जब कम्पनी को यह विश्वास हो जाएगा कि वह अधिक आगम एवं लाभ उत्पन्न कर सकती है, तो उसे यह निर्णय भी लेना है कि इस परियोजना के लिए कोष कहाँ से प्राप्त किए जाएँगे। वित्तीय प्रबन्धक, अतुल को कहा गया कि वह परियोजना के लिए कोष प्राप्त करने हेतु विभिन्न स्रोतों के बीच प्रभावशाली संतुलन बनाए ताकि एक अनुकूलतम पूँजी ढाँचे को प्राप्त किया जा सके और अंशधारियों की धनसंपदा को बढ़ाया जा सके। अतुल ने कम्पनी की रोकड़ प्रवाह स्थिति का मूल्यांकन करने के पश्चात् वित्त के विभिन्न स्रोतों की लागत का मूल्यांकन किया तथा प्रत्येक स्रोत से सम्बन्धित जोखिम एवं कोष एकत्रित करने की लागत की तुलना की।

- (क) उपर्युक्त स्थिति में चर्चित दो वित्तीय निर्णयों का उल्लेख कीजिए।
- (ख) प्रत्येक निर्णय को प्रभावित करने वाले ऐसे किन्हीं दो-दो घटकों को समझाइए जिन पर अभी भी वित्त प्रबन्धक को ध्यान देना है।



'Monisha Consumer Goods' is a leading consumer goods chain with a network of 46 stores primarily across Mumbai, Delhi and Pune. It was started by Monisha Gupta in 1987. It has a large market share in Mumbai, Delhi and Pune. Looking for an opportunity to expand, it has decided to open a new branch in Kerala. It has to decide on what new resources it will invest in so that it is able to earn the highest possible return for its investors. Once the company believes that it will be able to generate higher revenues and profits, it also has to decide on how this project will get funded. The finance manager, Atul was told to have an optimal capital structure by striking a balance between various sources of getting the project funded so as to increase shareholders' wealth. Atul, after assessing the cash flow position of the company, evaluated the cost of different sources of finance and compared the risk associated with each source as well as the cost of raising funds.

- (a) State the two financial decisions discussed in the above situation.
- (b) Explain any two factors affecting each of the decisions that still have to be considered by the finance manager.

25. प्रबन्ध के निम्नलिखित सिद्धांतों को समझाइए : 6

- (i) कार्य विभाजन;
- (ii) निर्देश की एकता; तथा
- (iii) सोपान शृंखला ।

**अथवा**

प्रबन्ध के निम्नलिखित वैज्ञानिक सिद्धांतों को समझाइए : 6

- (i) विज्ञान पद्धति, न कि अंगूठा टेक नियम;
- (ii) सहयोग, न कि टकराव; तथा
- (iii) प्रत्येक व्यक्ति का उसकी अधिकाधिक क्षमता एवं समृद्धि के लिए विकास ।

Explain the following principles of management :

- (i) Division of work;
- (ii) Unity of command; and
- (iii) Scalar chain.

**OR**

Explain the following scientific principles of management :

- (i) Science, Not Rule of Thumb;
- (ii) Harmony, Not Discord; and
- (iii) Development of Each and Every Person to His or Her Greatest Efficiency and Prosperity.