Series : AB3CD/1 **SET ~ 3**

प्रश्न-पत्र कोड
Q.P. Code **66/1/3**

रोल नं.
Roll No.

परीक्षार्थी प्रश्न-पत्र कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।
Candidates must write the Q.P. Code on the title page of the answer-book.

नोट / NOTE :

(i) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **8** हैं ।
Please check that this question paper contains **8** printed pages.

(ii) प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।
Q.P. Code given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.

(iii) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **12** प्रश्न हैं ।
Please check that this question paper contains **12** questions.

(iv) **कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।**
Please write down the Serial Number of the question in the answer-book before attempting it.

(v) 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 ।
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 candidates 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 : **2** घण्टे* *अधिकतम अंक : **40***
*Time allowed : **2** hours* *Maximum Marks : **40***

सामान्य निर्देश :

(i) *इस प्रश्न-पत्र में कुल **12** प्रश्न दिए गए हैं ।*

(ii) *प्रश्न संख्या **1-4, 2** अंकों के हैं । यह लघु-उत्तर प्रकार के प्रश्न हैं तथा इनका उत्तर **30-50** शब्दों में दीजिए ।*

(iii) *प्रश्न संख्या **5-8, 3** अंकों के हैं । यह लघु-उत्तर प्रकार के प्रश्न हैं तथा इनका उत्तर **50-80** शब्दों में दीजिए ।*

(iv) *प्रश्न संख्या **9-12, 5** अंकों के हैं । यह दीर्घ-उत्तर प्रकार के प्रश्न हैं तथा इनका उत्तर **80-120** शब्दों में दीजिए ।*

(v) *प्रश्न-पत्र में कोई समग्र विकल्प नहीं है । लेकिन **3** अंकों के **1** प्रश्न में तथा **5** अंक प्रत्येक के **2** प्रश्नों में आन्तरिक विकल्प दिए गए हैं ।*

(vi) *इस प्रश्न-पत्र में केस/स्रोत आधारित प्रश्न हैं ।*

1. प्रबंध के उस कार्य की पहचान तथा उल्लेख कीजिए जो यह सुनिश्चित करता है कि पूर्व-निर्धारित उद्देश्यों की पूर्ति के लिए संगठन के स्रोतों का उपयोग प्रभावपूर्ण तथा कुशलतापूर्वक किया जा रहा है । **2**

2. नियुक्तिकरण प्रक्रिया के उस चरण की पहचान तथा उल्लेख कीजिए जिसके अन्तर्गत कार्य का प्रभार चयनित कर्मचारी को दिया जाता है तथा उसका परिचय उसके उच्च अधिकारियों, अधीनस्थों तथा सहकर्मियों से कराया जाता है । **2**

3. 'अनौपचारिक सम्प्रेषण' का अर्थ दीजिए । **2**

4. के एल एम बैंक लिमिटेड संपूर्ण देश में विभिन्न शाखाओं के साथ एक अग्रणी बैंक है । 27 जनवरी, 2022 को इसे अपनी एक शाखा में रोकड़ शेष की अचानक अस्थायी कमी का सामना करना पड़ा । उसी दिन इसके निदेशकों ने रोकड़ संचय अनुपात को बनाए रखने के लिए दो दिनों के लिए दूसरे बैंक से कोष उधार लेने का निर्णय लिया ।

   उस मुद्रा बाजार प्रपत्र की पहचान कीजिए तथा समझाइए जिसका उपयोग के एल एम बैंक लिमिटेड ने अपनी लघु अवधि कोष आवश्यकता को पूरा करने के लिए किया । **2**

5. एक कम्पनी की कार्यशील पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले किन्हीं तीन कारकों का उल्लेख कीजिए । **3**

General Instructions :

*(i) This question paper contains **12** questions.*

*(ii) Question numbers **1 – 4** are of **2** marks. These are Short Answer Type Questions and are to be answered in **30-50** words.*

*(iii) Question numbers **5 – 8** are of **3** marks. These are Short Answer Type Questions and are to be answered in **50-80** words.*

*(iv) Question numbers **9 – 12** are of **5** marks. These are Long Answer Type Questions and are to be answered in **80-120** words.*

*(v) There is no over-all choice in the question paper. However internal-choice has been given in **1** question of **3** marks and **2** questions of **5** marks each.*

(vi) This question paper contains Case/Source Based questions.

1. Identify and state the function of management which ensures that the organisational resources are being used effectively and efficiently for the achievement of pre-determined goals. **2**

2. Identify and state the step in the process of staffing under which the charge of the job is given to the selected employee and he/she is introduced to his/her superiors, subordinates and colleagues. **2**

3. Give the meaning of 'Informal Communication'. **2**

4. KLM Bank Ltd. is a leading bank with various branches across the country. On 27th Jan. 2022, it faced a sudden temporary shortage in cash balance in one of its branches. On the same day, it was decided by its directors to borrow funds from another bank for two days to maintain its cash reserve ratio.

   Identify and explain the money market instrument used by KLM Bank Ltd. to meet its short term funds requirement. **2**

5. State any three factors affecting working capital requirements of a company. **3**

6. समझाइए कि नियंत्रण 'संगठनात्मक लक्ष्यों की प्राप्ति' तथा 'मानकों की शुद्धता के आकलन' में कैसे सहायता करता है । **3**

7. नंदिता श्रीवास्तव 'टी एम इन्फ्रास्ट्रक्चर लिमिटेड' में मानव संसाधन प्रबंधक है । यह भारत की सबसे बड़ी निर्माण कम्पनियों में से एक है । कम्पनी ₹ 18,000 करोड़ से अधिक की परियोजनाओं पर कार्य कर रही है ।

नंदिता श्रीवास्तव के दायित्वों में संगठन के विभिन्न पदों के लिए उपयुक्त व्यक्तियों की खोज तथा उनकी नियुक्ति करना सम्मिलित है ।

विभिन्न रिक्तियों के लिए आवेदन करने वाले उम्मीदवारों की कुछ विशेषताओं का मापन करने के लिए उसे विभिन्न पदों के लिए उपयुक्त चयन परीक्षाओं की शृंखला आयोजित करने की आवश्यकता है । ये परीक्षाएँ उसे यह भविष्यवाणी करने में सहायता करेंगी कि यदि उम्मीदवार को नियुक्त किया गया तो वह किस पद के लिए सफल सिद्ध होगा ।

सर्वाधिक उपयुक्त व्यक्तियों का चयन करने के लिए नंदिता श्रीवास्तव द्वारा संचालित की जाने वाली किन्हीं दो परीक्षाओं को समझाइए । **3**

8. गैर-वित्तीय प्रोत्साहनों का क्या अर्थ है ? किन्हीं दो गैर-वित्तीय प्रोत्साहनों का उल्लेख कीजिए । **3**

अथवा

संगठन को प्रशिक्षण के किन्हीं तीन लाभों का उल्लेख कीजिए ।

9. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अनुसार एक उपभोक्ता के निम्नलिखित अधिकारों को समझाइए : **5**

(i) शिकायत का अधिकार

(ii) सुरक्षा का अधिकार

अथवा

(i) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अनुसार एक उपभोक्ता को परिभाषित कीजिए ।

(ii) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अनुसार दोषपूर्ण वस्तुओं अथवा सेवाओं में कमी के किस मूल्य तक 'जिला कमीशन' में शिकायत दर्ज़ की जा सकती है ?

(iii) यदि जिला कमीशन के आदेश से कोई एक पक्ष भी संतुष्ट न हो तो कितने दिन के भीतर उस आदेश के विरुद्ध अपील की जा सकती है ?

10. 'प्राथमिक बाज़ार' एवं 'द्वितीयक बाज़ार' में किन्हीं पाँच आधारों पर अन्तर्भेद कीजिए । **5**

6. Explain how controlling helps in ‘accomplishing organisational goals’ and ‘judging accuracy of standards’. **3**

7. Nandita Srivastava is the Human Resource Manager of ‘TM Infrastructure Ltd.’ It is one of the largest construction companies in India. The company handles projects worth more than ₹ 18,000 crore.

   The responsibilities of Nandita Srivastava include searching and hiring suitable people for different posts in the organisation.

   To measure certain characteristics of potential candidates, who apply for various vacancies, she is required to conduct a series of selection tests appropriate for different posts. These tests will help her to predict for which job the applicant will be successful, if hired.

   Explain any two types of selection tests that may be conducted by Nandita Srivastava to select the most suitable persons. **3**

8. What is meant by non-monetary incentives ? State any two non-monetary incentives. **3**

OR

State any three benefits of training to the organisation.

9. Explain the following rights of a consumer as per the Consumer Protection Act, 2019 : **5**

   (i) Right to be heard.

   (ii) Right to Safety

   OR

   (i) Define a ‘Consumer’ as per the Consumer Protection Act, 2019.

   (ii) As per the Consumer Protection Act, 2019, upto what value of defective goods or deficient services, can a complaint be filed at ‘District Commission’ ?

   (iii) Within how many days can an appeal against the order of District Commission be made if any of the parties is not satisfied by its order ?

10. Differentiate between ‘Primary Market’ and ‘Secondary Market’ on any five basis. **5**

11. गौतम नटराजन दक्षिणी भारत में 21 आउटलेट्स की एक प्रसिद्ध शृंखला वाली 'ब्रू बींस कॉफी' का स्थापक है, जो उच्च गुणवत्ता वाली फिल्टर कॉफी बेचते हैं ।

वह अपने नेतृत्व एवं दृष्टिकोण के लिए जाना जाता है । उसका विश्वास है कि मानव संसाधन एक संगठन की सबसे महत्वपूर्ण सम्पत्तियाँ हैं । वह अकसर कहता है, "सही व्यक्ति आपके व्यवसाय को उच्च स्तर तक ले जाने में सहायक हो सकते हैं, गलत व्यक्ति आपके व्यवसाय को समाप्त कर सकते हैं ।" यही कारण है कि वह मानता है कि प्रबंध का वह कार्य जिसके द्वारा संगठन संरचना में विभिन्न पदों को भरा जाता है वह अत्यन्त महत्वपूर्ण है तथा संगठनात्मक निष्पादन के लिए मूलभूत है ।

(a) प्रबंध के उस कार्य की पहचान कीजिए जिस पर गौतम नटराजन ने बल दिया है ।

(b) उपरोक्त (a) में पहचाने गये कार्य के महत्व के किन्हीं चार बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए । **5**

12. अनुराग तिवारी एक प्रसिद्ध समाचार वाचक है । उसने हाल ही में एक न्यूज़ कम्पनी 'एक्सेस मीडिया कॉर्पोरेशन लिमिटेड' आरम्भ की है । इस कम्पनी का उद्देश्य भारत एवं सम्पूर्ण विश्व के नवीनतम समाचार प्रसारण के लिए 24 घंटे चलने वाला एक हिन्दी न्यूज़ चैनल आरंभ करना है ।

इस नए उपक्रम के लिए कम्पनी को यह निर्णय लेना है कि विभिन्न परिसम्पत्तियों में कोषों का निवेश कैसे किया जाए । कुछ परिसम्पित्तियाँ जैसे उपकरण, कम्प्यूटर, वाहन आदि के क्रय में वित्त का दीर्घ-अवधि के निवेश सम्मिलित होगा । यह दीर्घ-अवधि में व्यवसाय की अर्जन क्षमता को प्रभावित करेगा । अत: कम्पनी को बहुत सावधानीपूर्वक इन परिसम्पत्तियों में निवेश का निर्णय लेने की आवश्यकता है ।

(a) उपरोक्त अनुच्छेद में चर्चित निवेश निर्णय के प्रकार को पहचानिए एवं इसका उल्लेख कीजिए ।

(b) उपरोक्त (a) में पहचान किए गए निर्णय को प्रभावित करने वाले किन्हीं तीन घटकों का उल्लेख कीजिए । **5**

अथवा

'रिलाइअबल लैब्स लिमिटेड' डायग्नोस्टिक सेवाओं में एक विश्वसनीय नाम है और पुणे शहर के आस-पास इसकी सात शाखाएँ हैं । इस कम्पनी के निदेशकों ने यह अनुमान लगाया है कि समाज में बढ़ती हुई स्वास्थ्य सम्बन्धी जानकारी तथा घातक बीमारियों के बढ़ते हुए बोझ के कारण भविष्य में डायग्नोस्टिक परीक्षण की माँग बढ़ने की संभावना है । इस बात को ध्यान में रखते हुए उन्होंने अहमदाबाद में अपने डायग्नोस्टिक लैब की शाखाएँ खोलने का निर्णय लिया ।

यह अनुमान लगाया गया कि इसमें अतिरिक्त ₹ 100 करोड़ की आवश्यकता होगी । निदेशकों को यह निर्णय लेना है कि कितने कोषों को समता पूँजी द्वारा एवं कितने कोषों को ऋण पूँजी द्वारा एकत्रित किया जाए । यह कम्पनी की पूँजी की कुल लागत तथा वित्तीय जोखिम को प्रभावित करेगा ।

(a) उपरोक्त अनुच्छेद में चर्चित वित्तीय निर्णय की पहचान कीजिए एवं उसका उल्लेख कीजिए ।

(b) उपरोक्त (a) में पहचाने गए निर्णय को लेते समय 'रिलाइअबल लैब्स लिमिटेड' के निदेशक-मंडल द्वारा ध्यान में रखे जाने वाले किन्हीं तीन घटकों का उल्लेख कीजिए ।

11. Gautam Natarajan is the founder of 'Brewed Beans Coffee', a famous chain of 21 outlets in South India, selling high quality filter coffee.

He is known for his leadership and vision. He believes that human resources, are the most important assets of an organisation. He often quotes, "The right people can help you take your business to the top, the wrong people can break your business." This is the reason he considers the function of management that fills the various positions in the organisation structure to be the most critical and fundamental to organisational performance.

(a) Identify the function of management that has been emphasised by Gautam Natarajan.

(b) State any four points of importance of function identified in (a) above. **5**

12. Anurag Tiwari is a famous news reader. He has recently started a news company 'Axis Media Corporation Ltd.'. The aim of this company is to launch a 24-hour Hindi news channel to broadcast latest news from India and around the world.

For this new venture, the company will have to decide how to invest funds in different assets. The purchase of few assets like equipment, computers, vehicles, etc. will involve committing the finance on a long-term basis. It will affect earning capacity of the business in the long run. Therefore, the company needs to take the decision to invest in such assets with utmost care.

(a) Identify and state the type of investment decision discussed in the above paragraph.

(b) State any three factors which affect the decision identified in (a) above. **5**

OR

'Reliable Labs Ltd.' is a trusted name in diagnostic services with seven branches spread across the city of Pune. The directors of this company have projected that with the rise in health consciousness in the society and the rising burden of chronic diseases, the demand for diagnostic tests is expected to grow in future. Considering this, they decided to open branches of their diagnostic labs in Ahmedabad.

It was estimated that it will require ₹ 100 crore of additional funds. The directors have to take the decision about how much funds should be raised from equity capital and how much from debt. It will affect the overall cost of capital and the financial risk of the company.

(a) Identify and state the financial decision discussed in the above paragraph.

(b) State any three factors that should be kept in mind by the Board of Directors of 'Reliable Labs Ltd.', while taking the decision identified in (a) above.

*