Series : YWXZ4 **SET~1**

प्रश्न-पत्र कोड
Q.P. Code **66/4/1**

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 **23** हैं।	(I) Please check that this question paper contains **23** printed pages.
(II) प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें।	(II) 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 **34** प्रश्न हैं।	(III) Please check that this question paper contains **34** questions.
(IV) **कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में यथा स्थान पर प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें।**	(IV) **Please write down the Serial Number of the question in the answer-book at the given place 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 परीक्षार्थी केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे। #	(V) 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 : **3** घण्टे*	*अधिकतम अंक : **80***
*Time allowed : **3** hours*	*Maximum Marks : **80***

सामान्य निर्देश :

निम्नलिखित निर्देशों को बहुत सावधानी से पढ़िए और उनका सख़्ती से पालन कीजिए :

(i) *इस प्रश्न-पत्र में **34** प्रश्न हैं। **सभी** प्रश्न **अनिवार्य** हैं।*

(ii) *प्रत्येक प्रश्न के अंक उनके सामने अंकित हैं।*

(iii) *उत्तर संक्षिप्त तथा बिंदुवार होने चाहिए।*

(iv) ***3** अंकों के प्रश्नों के उत्तर 50 से 75 शब्दों में लिखे जाने चाहिए।*

(v) ***4** अंकों के प्रश्नों के उत्तर लगभग 150 शब्दों में लिखे जाने चाहिए।*

(vi) ***6** अंकों के प्रश्नों के उत्तर लगभग 200 शब्दों में लिखे जाने चाहिए।*

(vii) *प्रत्येक प्रश्न के सभी भागों के उत्तर एक साथ लिखे जाने चाहिए।*

*प्रश्न संख्या **1** से **20** तक बहुविकल्पीय प्रश्न (MCQ) हैं, जिनमें प्रत्येक **1** अंक का है।* *20×1=20*

1. नेतृत्व की वह शैली जिसमें अधीनस्थ प्रबंधक द्वारा दिए गए निर्देशों के अनुसार कार्य करते हैं तथा संप्रेषण एक मार्गीय होता है, जानी जाती है :

(A) एकतंत्रीय नेतृत्व शैली
(B) लोकतांत्रिक नेतृत्व शैली
(C) स्वतंत्र नेतृत्व शैली
(D) उपर्युक्त में से कोई नहीं

2. निम्नलिखित कथनों को ध्यानपूर्वक पढ़िए :

कथन I : नियम प्रबंधकीय निर्णयों को प्रतिबिंबित करते हैं कि अमुक कार्य निश्चित रूप से होना है अथवा नहीं होना है।

कथन II : नियम लचीलापन अथवा कार्य-स्वतंत्रता की अनुमति देते हैं।

दिए गए कथनों के आलोक में, निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

(A) कथन I तथा कथन II दोनों सत्य हैं।
(B) कथन I तथा कथन II दोनों असत्य हैं।
(C) कथन I सत्य है तथा कथन II असत्य है।
(D) कथन I असत्य है तथा कथन II सत्य है।

General Instructions :

Read the following instructions very carefully and strictly follow them :

(i) *This question paper contains **34** questions. **All** questions are **compulsory**.*

(ii) *Marks are indicated against each question.*

(iii) *Answers should be brief and to the point.*

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

(v) *Answers to questions carrying **4** marks may be in about 150 words.*

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

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

*Questions no. **1** to **20** are Multiple Choice Questions (MCQs), carrying **1** mark each.* *20×1=20*

1. The leadership style in which subordinates act according to the command given by the manager and the communication is one way, is known as :

(A) Autocratic leadership style (B) Democratic leadership style

(C) Free-rein leadership style (D) None of the above

2. Read the following statements carefully :

Statement I : A rule reflects a managerial decision that a certain action must or must not be taken.

Statement II : A rule allows flexibility or discretion.

In the light of the given statements, choose the correct alternative from the following :

(A) Both Statement I and Statement II are true.

(B) Both Statement I and Statement II are false.

(C) Statement I is true and Statement II is false.

(D) Statement I is false and Statement II is true.

3. उपभोक्ताओं में जागरूकता बढ़ाने के लिए, सरकार एक अभियान 'जागो ग्राहक जागो' चला रही है। यह अभियान निम्नलिखित में से किस अधिकार का भाग है ?

(A) सूचित होने (सूचना) का अधिकार
(B) सुरक्षा का अधिकार
(C) उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार
(D) सुनवाई (शिकायत) का अधिकार

4. वह अध्ययन जो किसी विशेष कार्य को करने के लिए की जाने वाली मुद्राओं के अध्ययन को संदर्भित करता है, कहलाता है :

(A) कार्यपद्धति अध्ययन
(B) थकान अध्ययन
(C) गति अध्ययन
(D) समय अध्ययन

5. कुछ पूर्व-निश्चित मानकों के संदर्भ में एक कर्मचारी की वर्तमान और/अथवा पूर्व निष्पादन का मूल्यांकन, जाना जाता है :

(A) चयन निर्णय
(B) निष्पादन मूल्यांकन
(C) पारिश्रमिक
(D) प्रारंभिक जाँच

6. निम्नलिखित में से शेयर बाज़ार का कौन-सा कार्य निवेशकर्ताओं को प्रतिभूतियों में विनिवेश तथा पुनर्निवेश का अवसर देता है ?

(A) प्रतिभूतियों का मूल्यन
(B) लेन-देनों की सुरक्षा
(C) विद्यमान प्रतिभूतियों को द्रवता एवं विनियोग (विक्रेयता) उपलब्ध कराना
(D) सट्टेबाजी के लिए अवसर प्रदान करना

7. एक अग्रणी समाचार-पत्र कंपनी ने अपने बाज़ार अंश को 10% बढ़ाने का निर्णय लिया। कुछ आधारभूत धारणाओं को विकसित करने के बाद, कंपनी ने निम्नलिखित वैकल्पिक कार्यविधियों की पहचान की :

(i) समाचार-पत्र पर्यावरण के अनुकूल हों।
(ii) बच्चों के लिए विशेष विभागों को समाविष्ट किया जाए।
(iii) प्रतियोगी परीक्षाओं के लिए सामान्य ज्ञान को बढ़ावा देने के लिए कुछ कॉलम हों।
(iv) दैनिक आधार पर अंतर्राष्ट्रीय समाचार हों।

उपर्युक्त विकल्पों की पहचान के बाद, एक बोर्ड मीटिंग बुलाई गई। निम्नलिखित में से नियोजन प्रक्रिया के अगले चरण की पहचान कीजिए जिसे बोर्ड मीटिंग में लिया जाना है।

(A) अनुवर्तन
(B) योजना को लागू करना
(C) विकल्पों का मूल्यांकन करना
(D) विकल्प का चयन करना

3. To promote awareness among consumers, the government is running a campaign 'Jago Grahak Jago'. This campaign is a part of which of the following right ?

(A) Right to be informed (B) Right to safety

(C) Right to consumer education (D) Right to be heard

4. The study which refers to the study of movements which are undertaken while doing a typical job, is called :

(A) Method study (B) Fatigue study

(C) Motion study (D) Time study

5. Evaluating an employee's current and/or past performance as against certain pre-determined standards, is known as :

(A) Selection decision (B) Performance appraisal

(C) Compensation (D) Preliminary screening

6. Which of the following functions of the Stock Exchange gives investors the chance to disinvest and re-invest in securities ?

(A) Pricing of securities

(B) Safety of transactions

(C) Providing liquidity and marketability to existing securities

(D) Providing scope for speculation

7. A leading newspaper company decided to increase its market share by 10%. After developing the premises, the company identified the following alternative courses of action to be adopted :

(i) To have eco-friendly newspapers

(ii) To introduce specific sections for children

(iii) To have columns for increasing general awareness for competitive exams

(iv) To have international news on a daily basis

After identifying the above alternatives, a board meeting was called.

Identify from the following, the next step in the planning process which is to be taken in the board meeting.

(A) Follow-up action

(B) Implementing the plan

(C) Evaluating alternatives courses

(D) Selecting an alternative

8. नीचे दिए गए चित्र से अपने संप्रेषण उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए संगठन द्वारा प्रयोग में लाए गए प्रवर्तन साधन/तकनीक को पहचानिए :

(A) विज्ञापन (B) व्यक्तिगत विक्रय

(C) विक्रय संवर्धन (D) जन संपर्क

नोट : *निम्नलिखित प्रश्न केवल **दृष्टिबाधित परीक्षार्थियों** के लिए प्रश्न संख्या **8** के स्थान पर है।*

निम्नलिखित में से विपणन का कौन-सा कार्य उपभोक्ताओं को उत्पाद के बारे में विस्तृत सूचना प्रदान करता है, उत्पाद की सुरक्षा के बारे में आश्वस्त करता है तथा संवर्धन साधन के रूप में भी कार्य करता है ?

(A) उत्पाद का रूपांकन एवं विकास (B) ब्रान्डिंग

(C) विपणन नियोजन (D) पैकेजिंग एवं लेबलिंग

9. 'स्टॉक एक्सचेंज एवं मध्यस्थों के निरीक्षण द्वारा, पूछताछ तथा अंकेक्षण द्वारा सूचना माँगना' भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड का ___________ है।

(A) नियमनकर्ता कार्य (B) विकासपूर्ण कार्य

(C) सुरक्षात्मक कार्य (D) (B) और (C) दोनों

10. निम्नलिखित कथनों को ध्यानपूर्वक पढ़िए :

कथन I : इलेक्ट्रिकल उपकरणों को खरीदते समय, उपभोक्ता केवल ISI मार्क उत्पादों को ही खरीदें।

कथन II : यह उपभोक्ता का उत्तरदायित्व है कि वह केवल मानकीकृत वस्तुएँ ही खरीदें क्योंकि ये गुणवत्ता का आश्वासन प्रदान करती हैं।

दिए गए कथनों के आलोक में, निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

(A) कथन I सत्य है तथा कथन II असत्य है। (B) कथन I असत्य है तथा कथन II सत्य है।

(C) कथन I तथा कथन II दोनों सत्य हैं। (D) कथन I तथा कथन II दोनों असत्य हैं।

8. From the picture given below identify the promotional tool used by the organisation to achieve its communication objectives :

(A) Advertising (B) Personal Selling
(C) Sales Promotion (D) Public Relations

Note : *The following question is for the* ***Visually Impaired Candidates*** *only in lieu of Q. No.* ***8****.*

Which of the following functions of marketing gives detailed information to the consumers about the product, ensures safety of product and also serves as a promotional tool ?

(A) Product designing and development (B) Branding
(C) Marketing planning (D) Packaging and labelling

9. 'Calling for information by undertaking inspection, conducting enquiries and audits of stock exchanges and intermediaries' is _________ of Securities and Exchange Board of India.

(A) Regulatory Function (B) Development Function
(C) Protective Function (D) Both (B) and (C)

10. Read the following statements carefully :

Statement I : While buying electrical appliances, a consumer should buy only ISI mark products.

Statement II : It is the responsibility of a consumer to buy only standardised goods as they provide quality assurance.

In the light of the given statements, choose the correct alternative from the following :

(A) Statement I is true and Statement II is false.
(B) Statement I is false and Statement II is true.
(C) Both Statement I and Statement II are true.
(D) Both Statement I and Statement II are false.

11. कॉलम-II में दिए गए उत्पादन कार्य-प्रभारी के कार्यों का कॉलम-I में दिए गए उनके नामों के साथ मिलान कीजिए।

कॉलम-I	*कॉलम-II*
1. गति नायक	(i) मशीनों एवं औज़ारों की उचित कार्य दशाओं को आश्वस्त करना
2. टोली नायक	(ii) कार्य की गुणवत्ता की जाँच करना
3. मरम्मत नायक	(iii) मशीनों एवं औज़ारों, इत्यादि को कर्मचारियों के प्रचालन के लिए तैयार रखना
4. निरीक्षक	(iv) कार्य को समयानुसार एवं सही ढंग से पूरा करने के लिए आश्वस्त करना

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

(A) 1-(iii), 2-(iv), 3-(ii), 4-(i)
(B) 1-(ii), 2-(i), 3-(iii), 4-(iv)
(C) 1-(i), 2-(ii), 3-(iii), 4-(iv)
(D) 1-(iv), 2-(iii), 3-(i), 4-(ii)

12. निम्नलिखित कथनों को पढ़िए : अभिकथन (A) तथा कारण (R)।

अभिकथन (A) : अधिकार का प्रवाह उच्च अधिकारी से अधीनस्थ की ओर नीचे की ओर होता है।

कारण (R) : अधिकार से अभिप्राय एक व्यक्ति के उस अधिकार से है जिसके आधार पर वह अपने अधीनस्थों को आदेश देता है और अपने पद-क्षेत्र के अंतर्गत कार्यवाही करता है।

नीचे दिए गए विकल्पों में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

(A) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं तथा कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या है।
(B) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं, परन्तु कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या ***नहीं*** है।
(C) अभिकथन (A) सत्य है, परन्तु कारण (R) असत्य है।
(D) अभिकथन (A) असत्य है, परन्तु कारण (R) सत्य है।

13. 'होमली स्पेस' घर की सजावट करने वाली एक कंपनी है जो घर संबंधी सभी आंतरिक अभिकल्पन (डिजाइन) के लिए सेवाएँ प्रदान करती हैं। कंपनी में निरंतर सभाओं, सुझाव पेटी, शिकायत पेटी, सामाजिक एवं सांस्कृतिक जनसमूह, आदि जैसी सुविधाओं की कमी है। उद्देश्यों की प्राप्ति में इस कारण बाधाएँ उत्पन्न होती हैं। निम्नलिखित में से उस संप्रेषण बाधा को पहचानिए जिसकी चर्चा उपर्युक्त में की गई है :

(A) संकेतिक बाधा
(B) मनोवैज्ञानिक बाधा
(C) संगठनिक बाधा
(D) व्यक्तिगत बाधा

11. Match the following functions of Production In-charges stated in Column-II with their names in Column-I.

Column-I	*Column-II*
1. Speed Boss	(i) To ensure proper working conditions of machines and tools
2. Gang Boss	(ii) To check the quality of work
3. Repair Boss	(iii) To keep machines and tools, etc. ready for operation by workers
4. Inspector	(iv) To ensure timely and accurate completion of job

Choose the correct option from the following :

(A) 1-(iii), 2-(iv), 3-(ii), 4-(i)

(B) 1-(ii), 2-(i), 3-(iii), 4-(iv)

(C) 1-(i), 2-(ii), 3-(iii), 4-(iv)

(D) 1-(iv), 2-(iii), 3-(i), 4-(ii)

12. Read the following statements : Assertion (A) and Reason (R).

Assertion (A) : Authority flows downwards from superior to subordinate.

Reason (R) : Authority is the right of an individual to command the subordinates and to take action within the scope of his position.

Choose the correct alternative from the options given below :

(A) Both Assertion (A) and Reason (R) are true and Reason (R) is the correct explanation of Assertion (A).

(B) Both Assertion (A) and Reason (R) are true, but Reason (R) is ***not*** the correct explanation of Assertion (A).

(C) Assertion (A) is true, but Reason (R) is false.

(D) Assertion (A) is false, but Reason (R) is true.

13. 'Homely Space' is a home decor company providing interior design services. The company lacks facilities like frequent meetings, suggestion box, complaint box, social and cultural gatherings, etc. This causes hindrance in achieving the objectives. Identify the type of communication barrier discussed above from the following :

(A) Semantic barrier

(B) Psychological barrier

(C) Organisational barrier

(D) Personal barrier

14. मैनन को जो 'सुपीरियर टॉयज कंपनी' में एक कर्मचारी है, उसके उच्च अधिकारी द्वारा एक सप्ताह में 100 खिलौने उत्पादित करने का कार्य दिया गया। मैनन ने अपने अधीनस्थों रोहन एवं फरहान को इस कार्य का अंतरण कर दिया। फरहान दुर्घटनाग्रस्त हो गया और उसे अस्पताल में भर्ती किया गया। रोहन स्वयं को आबंटित घंटों से अधिक घंटे काम करने के बाद भी इस कार्य को पूरा नहीं कर सका। इस कार्य के लिए मैनन के उच्च अधिकारी के प्रति कौन जवाबदेह है ?

(A) फरहान

(B) मैनन

(C) मैनन तथा रोहन दोनों

(D) रोहन तथा फरहान दोनों

15. राधिका के पास 'तारा लिमिटेड' के 20,000 अंश हैं जिन्हें वह बेचना चाहती है। निम्नलिखित में से किस बाज़ार में वह इन अंशों को बेच सकती है ?

(A) प्राथमिक बाज़ार

(B) द्वितीयक बाज़ार

(C) मुद्रा बाज़ार

(D) उपर्युक्त सभी बाज़ार

16. 'टीए लिमिटेड' ने बारह अभ्यर्थियों के आवेदन उनके द्वारा आवेदन-पत्रों में प्रदान की गई सूचना के आधार पर रद्द कर दिए। इन अभ्यर्थियों के पास पाँच वर्ष का अनुभव तथा वित्त में व्यवसाय प्रशासन में स्नातकोत्तर (एमबीए) की डिग्री नहीं थी, जो दोनों वित्त प्रबंधक के पद के लिए पूर्व-अपेक्षित थे।

निम्नलिखित में से 'चयन प्रक्रिया' के उस चरण की पहचान कीजिए जिसकी चर्चा उपर्युक्त स्थिति में की गई है।

(A) प्रारंभिक जाँच

(B) चयन परीक्षा

(C) रोज़गार साक्षात्कार

(D) चयन निर्णय

17. निम्नलिखित कथनों को पढ़िए : अभिकथन (A) तथा कारण (R)।

अभिकथन (A) : एक अच्छी नियंत्रण प्रणाली कर्मचारियों को अभिप्रेरित करती है और बेहतर कार्य-निष्पादन में उनकी सहायता करती है।

कारण (R) : यह सुनिश्चित करती है कि कर्मचारियों को पहले से ही ज्ञात होता है कि उनके कार्य-निष्पादन के क्या मानक हैं जिनके आधार पर उनकी समीक्षा होगी।

नीचे दिए गए विकल्पों में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

(A) अभिकथन (A) सत्य है, परन्तु कारण (R) असत्य है।

(B) अभिकथन (A) असत्य है, परन्तु कारण (R) सत्य है।

(C) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं तथा कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या है।

(D) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं, परन्तु कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या ***नहीं*** है।

14. Menon, a worker in 'Superior Toys Company' was given a task by his superior to produce 100 toys in a week. Menon delegated this task to his subordinates, Rohan and Farhan. Farhan met with an accident and was hospitalised. Rohan could not complete this task even after working more hours than allotted. Who is answerable to Menon's superior for this task ?

(A) Farhan
(B) Menon
(C) Both Menon and Rohan
(D) Both Rohan and Farhan

15. Radhika wants to sell 20,000 shares of 'Tara Ltd.' held by her. In which of the following market can she sell these shares ?

(A) Primary Market
(B) Secondary Market
(C) Money Market
(D) All of the above markets

16. 'TA Ltd.' rejected the applications of twelve candidates based on the information supplied by them in their application forms. These candidates did not have the required five years of experience and the Masters in Business Administration (MBA) degree in Finance, both of which were pre-requisites for the post of Finance Manager.

From the following, identify the step of 'Selection Process' discussed in the above case.

(A) Preliminary Screening
(B) Selection Test
(C) Employment Interview
(D) Selection Decision

17. Read the following statements : Assertion (A) and Reason (R).

Assertion (A) : A good control system motivates employees and helps them to give better performance.

Reason (R) : It ensures that employees know well in advance what they are expected to do and what the standards of performance are, on the basis of which they will be appraised.

Choose the correct alternative from the options given below :

(A) Assertion (A) is true, but Reason (R) is false.
(B) Assertion (A) is false, but Reason (R) is true.
(C) Both Assertion (A) and Reason (R) are true and Reason (R) is the correct explanation of Assertion (A).
(D) Both Assertion (A) and Reason (R) are true, but Reason (R) is ***not*** the correct explanation of Assertion (A).

18. 'ध्रुव लिमिटेड' को विभिन्न राज्यों में अपनी वस्तुओं का परिवहन करने के लिए नियमित आधार पर दो ड्राइवरों की आवश्यकता है। इन ड्राइवरों के पदों को भरने के लिए, कंपनी ने निर्णय लिया कि यह सूचना कंपनी के मुख्य द्वार के पास *नोटिस बोर्ड* पर लगा दी जाए जिसमें इच्छुक लोगों को एक विशेष तिथि एवं समय पर प्रबंधक से मिलने के लिए कहा जाए।

निम्नलिखित में से ड्राइवरों के पदों को भरने के लिए 'ध्रुव लिमिटेड' द्वारा प्रयुक्त भर्ती के स्रोत को पहचानिए :

(A) (महाविद्यालय/विश्वविद्यालय) परिसर से भर्ती

(B) आकस्मिक रूप से बुलाए जाने वाले (प्रतीक्षा सूची)

(C) प्रत्यक्ष भर्ती

(D) विज्ञापन

19. 'एक खराब टेलीफोन कनेक्शन' निम्नलिखित में से संप्रेषण प्रक्रिया के किस तत्त्व का उदाहरण है ?

(A) संदेश (B) माध्यम

(C) डिकोडिंग (D) ध्वनि

20. 'केजे लिमिटेड' उदयपुर में एक टाइल निर्माता कंपनी है और राजस्थान के विभिन्न शहरों में इसके अपने स्टोर्स हैं। अपने विभिन्न स्टोरों में टाइल्स को भिजवाने के लिए अपने ट्रकों को खरीदने की अपेक्षा कंपनी ने ट्रकों को पट्टे पर उपयोग करने का निर्णय लिया। पहचानिए कि ट्रकों को पट्टे पर लेने का निर्णय किस प्रकार कंपनी की पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करेगा।

(A) स्थायी पूँजी की आवश्यकताओं को कम करेगा

(B) स्थायी पूँजी की आवश्यकताओं में वृद्धि करेगा

(C) स्थायी पूँजी की आवश्यकताओं को प्रभावित नहीं करेगा

(D) कार्यशील पूँजी की आवश्यकताओं में कमी करेगा

21. (क) विपणन के निम्नलिखित कार्यों को समझाइए : *3*

(i) विपणन नियोजन

(ii) ग्राहक समर्थन सेवाएँ

अथवा

(ख) विपणन प्रबंध दर्शन की 'विपणन अवधारणा' एवं 'विक्रय अवधारणा' में निम्नलिखित के आधार पर अन्तर्भेद कीजिए : *3*

(i) अर्थ

(ii) मुख्य केन्द्र-बिंदु

(iii) साधन

18. 'Dhruv Ltd.' is in need of two drivers on regular basis to transport the goods to different states. To fill the post of drivers, the company decides to put the information on the *Notice Board*, placed near the main gate of the company, asking interested persons to meet the manager on a particular date and time.

From the following, identify the source of recruitment used by 'Dhruv Ltd.' for filling the post of drivers :

(A) Campus Recruitment
(B) Casual Callers
(C) Direct Recruitment
(D) Advertisement

19. 'A poor telephone connection' is an example of which of the following element of communication process ?

(A) Message (B) Media
(C) Decoding (D) Noise

20. 'KJ Ltd.' is a tile manufacturing company in Udaipur having its own stores in various cities of Rajasthan. Instead of having its own trucks, the company decides to use trucks on lease to transport its tiles to various stores. Identify how the company's decision to lease trucks will affect its capital requirements.

(A) Decrease the fixed capital requirements
(B) Increase the fixed capital requirements
(C) Will not affect the fixed capital requirements
(D) Decrease the working capital requirements

21. (a) Explain the following functions of Marketing : *3*
(i) Marketing planning
(ii) Customer support services

OR

(b) Differentiate between 'Marketing concept' and 'Selling concept' of marketing management philosophies on the basis of the following : *3*
(i) Meaning
(ii) Main Focus
(iii) Means

22. समीर एक थोक विक्रेता है, जो क्रिकेट उपकरणों में लेन-देन करता है। वह विभिन्न निर्माताओं से बैट, बॉल, हेलमेट, दस्ताने, स्टंप, आदि जैसे क्रिकेट उपकरणों को खरीदता है और उपभोक्ताओं की सुविधा के लिए एक किट (थैला) में उन्हें एकत्रित करता है। उसने एक दिन में 100 किट एकत्रित करने का मानक लक्ष्य तय किया। माह के प्रथम सप्ताह में कर्मचारियों ने एक दिन में 92 – 96 किट एकत्रित किए, जो निश्चित मानकों से कम थे। जाँच करने पर यह पाया गया कि किट के एकत्रीकरण में यह विचलन हेलमेट की अनियमित आपूर्ति के कारण था। किट को एकत्रित करने के लिए कर्मचारियों को हेलमेट के लिए इंतजार करना पड़ता था।

(i) उपर्युक्त स्थिति में चर्चित प्रबंध के कार्य का उल्लेख कीजिए।

(ii) उपर्युक्त (i) में पहचाने गए कार्य के जिन चरणों की चर्चा उपर्युक्त अनुच्छेद में की गई है, उनका उल्लेख कीजिए। *3*

23. अभिनव स्टील उत्पादन प्लांट 'केपीजी लिमिटेड' में उत्पादन प्रबंधक के रूप में कार्य कर रहा है। बाज़ार में प्रतिस्पर्धा का सामना करने के लिए, उसे विचार आया कि विद्यमान मशीनरी को नई उच्च-तकनीक वाली मशीनरी से बदला जाए। अभिनव ने अपने विचार की चर्चा मुख्य कार्यकारी अधिकारी से की जिसने उसे इसके लिए प्रस्ताव तैयार करके वित्त प्रबंधक के पास भेजने के लिए कहा। वित्त प्रबंधक ने कहा कि इस निर्णय को बहुत ध्यानपूर्वक मूल्यांकित करने की आवश्यकता है क्योंकि इसमें बड़ी मात्रा में निवेश सम्मिलित था और बहुत बड़ी लागत के अलावा इसे बदला नहीं जा सकता था।

उस निर्णय को पहचानिए जिसका वित्त प्रबंधक मूल्यांकन करना चाहता है। ऐसे किन्हीं दो कारकों का उल्लेख कीजिए जो इस निर्णय को प्रभावित कर सकते हैं। *3*

24. (क) व्यवसाय के दृष्टिकोण से उपभोक्ता संरक्षण के महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए। *3*

अथवा

(ख) 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अंतर्गत एक उपभोक्ता की शिकायतों का निवारण तीन-स्तरीय तंत्र के अंतर्गत किया जाता है।'

(i) तीन-स्तरीय तंत्रों के नाम बताइए।

(ii) इन तीन-स्तरीय तंत्रों के क्षेत्राधिकार के अंतर्गत किस प्रकार के केस दर्ज किए जा सकते हैं, उसका भी उल्लेख कीजिए। *3*

22. Sameer is a wholesaler, who deals in cricket equipment. He collects cricket equipment like bats, balls, helmets, gloves, stumps, etc. from different manufacturers and assembles them in a kit for the convenience of customers. He sets a standard target to assemble 100 kits a day. During the first week of the month the workers assembled 92 – 96 kits a day, which was lower than the set standard. On investigation, it was found that the variation in assembly of kits was due to an irregular supply of helmets. Workers had to wait for helmets to assemble the kits.

(i) State the function of management discussed in the above case.

(ii) State the steps of the function identified in (i) above, which are discussed in the above paragraph. *3*

23. Abhinav is working as a production manager in a steel manufacturing plant, 'KPG Ltd.' To compete in the market, he thought of replacing the existing machinery with new high-tech machinery. Abhinav discussed his idea with the Chief Executive Officer who asked him to prepare a proposal for the same and sent it to the finance manager. The finance manager said that this decision had to be evaluated carefully as it involved a huge amount of investment and was irreversible except at a huge cost.

Identify the decision which the finance manager would like to evaluate. State any two factors which may affect this decision. *3*

24. (a) State any three points of importance of consumer protection from the point of view of business. *3*

OR

(b) 'The consumer grievances are redressed by the three tier machinery under Consumer Protection Act, 2019.'

(i) Name the three tiers of the enforcement machinery.

(ii) Also state jurisdiction of cases that can be filed in each of these three tiers of the enforcement machinery. *3*

25. ‘हरिहर लिमिटेड’ का प्रबंध निदेशक राहुल तथा वित्त प्रबंधक साहिल कंपनी के निष्क्रिय धन को निवेश करने के रास्तों के बारे में चर्चा कर रहे थे। राहुल का मत था कि धन को पूँजी बाज़ार में विनिवेशित कर दिया जाए जबकि साहिल यह महसूस कर रहा था कि यह अच्छा रहेगा कि इसे मुद्रा बाज़ार में विनिवेशित किया जाए।

किन्हीं दो बिन्दुओं की सहायता से कारण देते हुए समझाइए कि साहिल यह क्यों महसूस कर रहा था कि मुद्रा बाज़ार में विनिवेशित करना बेहतर है। *4*

26. ‘अमार्या डेयरी प्रोडक्ट्स’ एक शानदार ब्रांड है जो बढ़िया गुणवत्ता वाले डेयरी उत्पादों की पेशकश करता है। यह न केवल अपने उत्पादों की गुणवत्ता के लिए प्रसिद्ध है, अपितु अपने कर्मचारियों को सेवानिवृत्ति तक संगठन में बनाए रखने के लिए भी प्रसिद्ध है। यह अपने कर्मचारियों को समय-समय पर सीखने के सुअवसर प्रदान कर उनके विकास में विश्वास रखती है। इसके लिए कंपनी ने अपने कर्मचारियों को दो समूहों में बाँटा है, समूह-I तथा समूह-II। समूह-I में 10 वर्ष या इससे अधिक अनुभव वाले कर्मचारी हैं तथा समूह-II में वे कर्मचारी हैं जो अभी एक वर्ष पहले ही संगठन से जुड़े हैं।

समूह-II के कर्मचारियों को कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले सीखने के सुअवसर एक विशिष्ट कार्य को करने के लिए उनके कौशल, दृष्टिकोण एवं योग्यताओं की वृद्धि में सहायता करेंगे, जबकि समूह-I के कर्मचारियों को प्रदान किए जाने वाले सीखने के सुअवसर उन्हें सभी दृष्टिकोणों से विकास में सहायता करेंगे।

उपर्युक्त में चर्चित प्रबंध के नियुक्तिकरण कार्य की दो अवधारणाओं को पहचानिए एवं समझाइए। *4*

27. (क) ‘वैज्ञानिक प्रबंध’ के निम्नलिखित सिद्धांतों को समझाइए : *4*

(i) विज्ञान पद्धति न कि अँगूठा टेक नियम

(ii) प्रत्येक व्यक्ति का उसकी अधिकाधिक क्षमता एवं समृद्धि के लिए विकास

अथवा

(ख) ‘सामान्य प्रबंध’ के निम्नलिखित सिद्धांतों को समझाइए : *4*

(i) केन्द्रीकरण एवं विकेन्द्रीकरण

(ii) कार्य-विभाजन

25. Rahul, the Managing Director of 'HariHar Ltd.' and Sahil, the finance manager were discussing about avenues of investing the idle funds of the company. Rahul was of the opinion that money should be invested in the capital market whereas Sahil felt that it would be better if the investment was made in the money market.

Explain with the help of any two points, giving reasons, why Sahil felt that investment in the money market is better. *4*

26. 'Amarya Dairy Products' is a fantastic brand offering great quality dairy products. It is not only famous for the quality of its products, but also for retaining its employees in the organisation till their retirement. It believes in growth of its employees by providing them learning opportunities from time to time. For this the company divided the employees in two groups, Group-I and Group-II. Group-I having employees experience of more than 10 years and Group-II have employees who had joined the organisation just one year before.

The learning opportunities provided by the company to Group-II employees would help them in increasing their skills, attitudes and abilities to perform specific jobs, whereas the learning opportunities provided to Group-I employees would help them to grow in all respects. Identify and explain the two concepts of staffing function of management discussed above. *4*

27. (a) Explain the following principles of 'Scientific Management' : *4*

(i) Science not rule of thumb

(ii) Development of each and every person to his/her greatest efficiency and prosperity

OR

(b) Explain the following principles of 'General Management' : *4*

(i) Centralisation and Decentralisation

(ii) Division of work

28. निम्नलिखित प्रत्येक स्थिति में व्यावसायिक पर्यावरण के आयाम को पहचानिए एवं समझाइए : *4*

(i) 'एलेक्सा मेरे बिजली के बिल का भुगतान कर दो' यह एलेक्सा एप की नवीनतम विशेषता है जो अमेज़न के उपभोक्ताओं को अपने जनोपयोगी सेवा बिलों का 'अमेज़न पे' के माध्यम से केवल एलेक्सा को बोलने से भुगतान की सेवा प्रदान करती है।

(ii) मोनिका एक बहु-राष्ट्रीय कंपनी में कार्य करती है। घर से काम करने की व्यवस्था से वह आजकल अपने बच्चों में नैतिक मूल्यों और स्वास्थ्यवर्धक खाने की आदतें सिखाने के लिए अब बेहतर स्थिति में है।

(iii) अतिशा ने एक घर खरीदा और इसके लिए उसने बैंक से ऋण लिया। बैंक द्वारा ऋणों पर ब्याज दर बढ़ाने के कारण उसके ऋण की मासिक किश्त में वृद्धि हो गई।

(iv) 'माँ का दूध बच्चों के लिए सर्वश्रेष्ठ होता है' यह बच्चों के भोजन 'फर्स्ट बाइट' के पैकेट पर छपा है जो 'एमक्यूपी बेबी फूड लिमिटेड' द्वारा उत्पादित बच्चों को दिया जाने वाला पाउडर दूध है। ऐसा करके कंपनी न केवल उपभोक्ताओं के हितों का संरक्षण कर रही है, अपितु आवश्यक रूप से इसके भावी क्रेताओं को माँ के दूध के महत्त्व के बारे में सूचित कर रही है।

29. (क) नियोजन की निम्नलिखित विशेषताओं को समझाइए : *4*

(i) नियोजन का केन्द्र-बिंदु लक्ष्य प्राप्ति होता है।

(ii) नियोजन सर्वव्यापी है।

अथवा

(ख) नियोजन के महत्त्व के निम्नलिखित बिन्दुओं को समझाइए : *4*

(i) नियोजन निर्देशन की व्यवस्था करता है।

(ii) नियोजन नवप्रवर्तन विचारों को प्रोत्साहित करता है।

30. अपने घरों के लिए जनता की जबरदस्त प्रतिक्रिया को देखते हुए अरुण ने, जो एक अग्रणी निर्माणी कंपनी 'लग्सरी एट होम' का मालिक है, भारत के आठ और शहरों में अपनी नई परियोजना को शुभारंभ करने का निर्णय लिया। इस निर्णय में ₹ 150 करोड़ की अतिरिक्त पूँजी विनिवेशित करने की आवश्यकता होगी। श्याम ने, जो कि वित्त प्रबंधक है, अरुण को सलाह दी कि सारी राशि समता द्वारा एकत्रित करने की अपेक्षा यदि यह राशि 40% समता एवं 60% ऋण के विवेकपूर्ण मिश्रण के द्वारा एकत्रित की जाए तो अधिक अच्छा होगा।

श्याम ने समझाया कि, चूँकि कंपनी पर्याप्त लाभ अर्जित कर रही है, वह प्रति अंश आय को अधिकतम करने के लिए समता पर व्यापार का लाभ भी उठा सकते हैं। उसने यह भी सुझाव दिया कि इस ऋण को वित्तीय संस्था से ऋण के माध्यम से एकत्रित करना अच्छा होगा क्योंकि इसमें लागत कम आएगी। उसने पुन: जोड़ा कि ऋण से कंपनी पर प्रबंधन का नियंत्रण भी कम नहीं होगा इसलिए भी यह लाभदायक है।

28. Identify and explain the dimension of business environment in each of the following situations : *4*

(i) 'Alexa pay my electricity bill' is the latest feature of Alexa App which enables Amazon customers to pay their utility bills with 'Amazon Pay' just by speaking to Alexa.

(ii) Monika is working in a multi-national company. As an impact of work-from-home regime, she is now in a better position to inculcate moral values and healthy food habits in her children.

(iii) Atisha purchased a home and for this she took a loan from the bank. Monthly instalment on her loan increased as the banks increased the interest rate on loans.

(iv) 'Mother's milk is best for babies' is printed on the pack of 'First Bite' baby milk powder, produced by 'MQP Baby Food Ltd.' By doing this, the company is not only protecting the consumers' interests, but also necessarily informing its potential buyers about the importance of mother's milk.

29. (a) Explain the following features of planning : *4*

(i) Planning focuses on achieving objectives.

(ii) Planning is pervasive.

OR

(b) Explain the following points of the importance of planning : *4*

(i) Planning provides directions.

(ii) Planning promotes innovative ideas.

30. After seeing an overwhelming response from people for their homes, Arun, the owner of a leading construction company 'Luxury At Home' decided to launch new projects in eight more cities across India. This decision would require additional investment of ₹ 150 crores. Shyam, the finance manager advised Arun that instead of raising the entire amount through equity, it would be better to raise funds with a judicious mix of 40% equity and 60% debt.

Shyam explained that since the company was earning sufficient profits, they could also take advantage of trading on equity to maximise earning per share. He also suggested that raising this debt through a loan from a financial institution would be better as this would involve a lower cost. He further added that debt was also beneficial as it would not dilute the management's holding in the company.

श्याम के सुझावों पर उचित चिंतन करने के बाद अरुण सहमत हो गया।

(i) श्याम द्वारा अरुण को सुझाई गई वित्तीय प्रबंध की अवधारणा का उल्लेख कीजिए।

(ii) उपर्युक्त (i) में पहचानी गई अवधारणा को प्रभावित करने वाले किन्हीं तीन घटकों का उल्लेख कीजिए जिनकी चर्चा श्याम द्वारा उपर्युक्त अनुच्छेद में की गई है। *4*

31. (क) 'सफल संगठन अपने लक्ष्यों को संयोगवश प्राप्त नहीं करते, अपितु एक सुविचारित प्रक्रिया का पालन करके प्राप्त करते हैं जो प्रबंध कहलाता है।'

इस कथन के आलोक में, प्रबंध के महत्त्व के किन्हीं चार बिंदुओं को समझाइए। *6*

अथवा

(ख) 'समन्वय एक प्रक्रिया है जिसमें प्रबंधक समान उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए विभिन्न विभागों की गतिविधियों में एकात्मकता लाता है।'

इस कथन के आलोक में, समन्वय की किन्हीं चार विशेषताओं को समझाइए। *6*

32. अंकिता एक आईटी कंपनी 'टेक स्मार्ट' में प्रबंध निदेशक स्तर पर कार्य कर रही थी। वह कंपनी में कर्मचारियों को बनाए रखने की समस्या का सामना कर रही थी। अपनी मित्र प्राची, जिसने हाल ही में अपनी एमबीए मानव संसाधन प्रबंधन में पूरी की है, के साथ इस समस्या पर चर्चा करते समय उसने साझा किया कि उसकी कंपनी में कर्मचारी अभिप्रेरित नहीं रहते यद्यपि कंपनी उन्हें अच्छे वेतन के साथ आय की स्थिरता भी प्रदान कर रही थी।

प्राची ने अंकिता को समझाया कि कर्मचारियों की सभी आवश्यकताएँ केवल मुद्रा/धन द्वारा संतुष्ट नहीं होतीं। अभिप्रेरित करने के लिए मनोवैज्ञानिक, सामाजिक तथा भावनात्मक तत्त्व भी महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।

ऐसे किन्हीं चार अभिप्रेरकों को समझाइए जो कंपनी में कर्मचारियों को बनाए रखने में सहायता कर सकेंगे और प्राची द्वारा सुझाई गई अभिप्रेरणा प्रदान कर सकेंगे। *6*

After giving due thought, Arun agreed to Shyam's suggestions.

(i) State the concept of financial management suggested by Shyam to Arun.

(ii) State any three factors discussed by Shyam in the above paragraph, affecting the concept identified in (i) above. *4*

31. (a) 'Successful organisations do not achieve their goals by chance, but by following a deliberate process called management.'

In the light of this statement, explain any four points of the importance of management. *6*

OR

(b) 'Coordination is the process by which a manager synchronises the activities of different departments towards the achievement of common goals.'

In the light of this statement, explain any four features of coordination. *6*

32. Ankita was the Managing Director at 'Tech Smart', an IT company. She was facing problems in retaining the employees in the company. While discussing this problem with her friend, Prachi, who had recently completed her MBA in Human Resource Management, she shared that employees in her company are not motivated enough even though the company was offering them good salaries and stability of income.

Prachi explained to Ankita that all the needs of the employees are not satisfied by money alone. Psychological, social and emotional factors also play an important role in providing motivation.

Explain any four such incentives which may help the company in retaining its employees and provide motivation as suggested by Prachi. *6*

33. स्वस्थ खाद्य उत्पादों की बढ़ती हुई माँग के कारण, मेघा ने एक प्रतिष्ठित संस्थान से पाक-पाठ्यक्रम पूरा करने के बाद 'गुड बेकर्स' का शुभारंभ किया। उसका मुख्य केन्द्र-बिन्दु ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करना था। अत:, उसने मोटे अनाज (मिलेट्स) से बने, कृत्रिम परिरक्षकों के बिना स्वस्थ बिस्कुट तथा केक उत्पादित करने का निर्णय लिया।

एक व्यापक बाज़ार को पकड़ने व उसमें अपने उत्पादों को प्रस्तुत करने के लिए उसने न केवल ग्राहकों से प्रत्यक्ष रूप से आदेश लेने की योजना बनाई, अपितु फुटकर विक्रेताओं के माध्यम से भी ब्रिकी की योजना बनाई जो अंतिम उपभोक्ताओं को उनकी बिक्री करेंगे। इससे यह आश्वासन मिलेगा कि उत्पाद उस स्थान पर उपलब्ध हैं, जहाँ ग्राहक उन्हें खरीदना पसंद करेंगे। इसके अलावा, मेघा ने प्रमुख बाज़ारों तथा शॉपिंग मॉल्स में स्टॉल लगाकर अपने केक तथा बिस्कुटों के मुफ्त नमूने पेश करने का निर्णय किया। इससे दिखावे में वृद्धि होगी तथा भावी क्रेता आकर्षित होंगे।

उपर्युक्त अनुच्छेद में चर्चित विपणन मिश्र के विभिन्न घटकों को समझाइए। *6*

34. (क) 'संगठन का यह निर्णय है कि कार्यात्मक ढाँचे को अपनाया जाए या प्रभागीय ढाँचे को, निष्पादित की जाने वाली गतिविधियों की प्रकृति एवं प्रकार के साथ बदल जाता है।' निम्नलिखित के आधार पर 'कार्यात्मक ढाँचे' और 'प्रभागीय ढाँचे' में अन्तर्भेद कीजिए। *6*

(i) रचना

(ii) विशिष्टीकरण

(iii) उत्तरदायित्व

(iv) लागत

(v) प्रबंधकीय विकास

(vi) सामंजस्य

अथवा

(ख) 'विकेन्द्रीकरण एक दर्शन है जो कुछ चुने हुए अधिकारों को हस्तान्तरित करने की ओर संकेत करता है क्योंकि यह इस विश्वास को प्रसारित करती है कि लोग योग्य हैं, समक्ष हैं तथा सामर्थ्यवान हैं।'

इस कथन के आलोक में, विकेन्द्रीकरण के महत्त्व पर प्रकाश डालने वाले किन्हीं चार बिंदुओं को समझाइए। *6*

33. Due to the increasing demand for healthy food products, Megha launched 'Good Bakers' after completing a culinary course at a reputed institute. Her main focus was on meeting customers' needs. So, she decided to manufacture healthy biscuits and cakes made from millets, without any artificial preservatives.

To capture a wider market and to offer her products, she not only planned to directly take orders from the customers, but also through retailers who would sell them to end consumers. This would ensure that the products are available at a place where the customers would like to buy them. In addition, Megha decided to offer free samples of her cakes and biscuits at stalls in prominent markets and shopping malls. This would increase visibility and attract potential buyers.

Explain the various components of marketing mix discussed in the above paragraph. *6*

34. (a) 'Organisation's decision to opt for Functional Structure or Divisional Structure will vary with the nature and type of activities performed by it.'

Differentiate between 'Functional Structure' and 'Divisional Structure' on the basis of the following : *6*

(i) Formation
(ii) Specialisation
(iii) Responsibility
(iv) Cost
(v) Managerial development
(vi) Coordination

OR

(b) 'Decentralisation is a philosophy that implies selective dispersal of authority because it propagates the belief that people are competent, capable and resourceful.'

In the light of this statement, explain any four points that highlight the importance of Decentralisation. *6*