Series : WYX5Z **SET~3**

प्रश्न-पत्र कोड
Q.P. Code **66/5/3**

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 **27** हैं।	(I) Please check that this question paper contains **27** 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 (MCQs) हैं, जिनमें प्रत्येक 1 अंक का है।* *20×1=20*

1. 'प्रत्येक प्रबंधन अस्तित्व में बने रहने के लिए कोई न कोई मूल उत्पाद अथवा सेवा प्रदान करता है। इसके लिए एक ऐसी उत्पादन प्रक्रिया की आवश्यकता होती है जो आगत माल को उपभोग के लिए आवश्यक निर्गत माल में बदलने के लिए आगत माल एवं तकनीक के प्रवाह को व्यवस्थित करती है।'

उपर्युक्त चर्चित प्रबंध का आयाम है :

(A) कार्य का प्रबंध
(B) लोगों का प्रबंध
(C) परिचालन का प्रबंध
(D) उपर्युक्त में से कोई नहीं

2. 'मायरा इलेक्ट्रॉनिक्स' स्मार्टफोन के निर्माता हैं और अपनी गुणवत्ता के लिए प्रसिद्ध हैं। यह एक बड़ा संगठन है, अत: उत्पादित प्रत्येक इकाई की जाँच नहीं की जा सकती, इसलिए कम्पनी ने एक नीति बनाई है कि प्रतिदिन उत्पादित 500 स्मार्टफोनों में से 20 स्मार्टफोनों को अनियमित विधि से गुणवत्ता जाँच के लिए चयनित किया जाएगा।

नियन्त्रण प्रक्रिया के उपर्युक्त चर्चित चरण को पहचानिए :

(A) निष्पादन मानकों का निर्धारण
(B) वास्तविक निष्पादन की माप
(C) मानकों एवं वास्तविक निष्पादन की तुलना
(D) सुधारात्मक कार्यवाही करना

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. 'In order to survive, every management has some basic product or service to provide. This requires a production process which entails the flow of input material and the technology for transforming this input into the desired output for consumption.'

The dimension of management discussed above is :

(A) Management of work (B) Management of people

(C) Management of operations (D) None of the above

2. 'Maira Electronics' is a manufacturer of smartphones and famous for its quality. It is a large organisation, so each and every piece produced cannot be checked. So the company made a policy that out of 500 smartphones produced a day, 20 smartphones would be randomly selected for a quality check.

Identify the step of controlling process discussed above :

(A) Setting performance standards

(B) Measurement of actual performance

(C) Comparing actual performance with standards

(D) Taking corrective action

3. 'पायल लिमिटेड' सोलर पैनल का निर्माण प्रारंभ करने की योजना बना रहा है जिसके लिए इसे मशीनरी में एक बड़ी राशि निवेश करने की आवश्यकता होगी। ये जो मशीनरी क्रय करना चाहते हैं उसे हाल ही में बाज़ार में उतारा गया है। इससे न केवल प्रति इकाई लागत में कमी आएगी, अपितु इस व्यवसाय में पहले से ही विद्यमान अन्य सोलर पैनल निर्माताओं द्वारा उपयोग में लाई जाने वाली मशीनों की तुलना में उत्पादन भी दोगुना कर देगी।

'पायल लिमिटेड' के मुख्य कार्यकारी अधिकारी ने वित्त प्रबंधक से उपर्युक्त मशीनरी क्रय करने के लिए कोष की आवश्यकताओं का पूर्वानुमान लगाने के लिए कहा ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि उचित समय पर पर्याप्त धन उपलब्ध हो।

निम्नलिखित में से उस अवधारणा को पहचानिए जिसके बारे में मुख्य कार्यकारी अधिकारी, वित्त प्रबंधक के साथ चर्चा कर रहा है :

(A) पूँजी बजटिंग

(B) समता पर व्यापार

(C) वित्तीय नियोजन

(D) धन संपदा में अधिकतम वृद्धि

4. वीना को अपने पिताजी से ₹ 40 लाख उपहार में मिले। वह अपने भाई के साथ अपने पैसे को निवेश करने के विभिन्न अवसरों पर चर्चा कर रही थी। उसने वीना को अपने पैसे मोरेसो लिमिटेड के अंशों में निवेश करने की सलाह दी, जो एक प्रतिष्ठित कम्पनी है। उसने आगे जोड़ा कि इससे दीर्घकाल में न केवल अच्छे लाभ उत्पन्न होंगे, अपितु जब कभी भी आवश्यकता हो इसे आसानी से बेचा जा सकता है।

उपर्युक्त स्थिति में वीना के भाई द्वारा शेयर बाज़ार के जिस कार्य पर प्रकाश डाला गया है, उसकी पहचान कीजिए :

(A) प्रतिभूतियों का मूल्यन

(B) विद्यमान प्रतिभूतियों को तरलता एवं विनियोग उपलब्ध कराना

(C) लेनदेन की सुरक्षा

(D) सट्टेबाज़ी के लिए अवसर उपलब्ध कराना

3. ‘Payal Ltd.’ plans to start manufacturing solar panels which will require a significant amount of investment in machinery. The machinery which they intend to purchase is newly launched in the market. It will not only reduce the cost per unit, but also double the production as compared to the machines used by other solar panel manufacturers already existing in this business.

The Chief Executive Officer of ‘Payal Ltd.’ asked the finance manager to forecast the fund requirements for purchasing the above machinery to ensure that enough funds are available at the right time.

From the following, identify the concept about which the Chief Executive Officer is discussing with the finance manager :

(A) Capital Budgeting
(B) Trading on Equity
(C) Financial Planning
(D) Wealth Maximisation

4. Veena received ₹ 40 lakhs as a gift from her father. She was discussing various avenues of investing her money with her brother. He advised Veena to invest her money in shares of Moreso Ltd., a reputed company. He further added that it would not only generate good returns over the long term, but could easily be sold whenever required.

Identify the function of stock exchange being highlighted by Veena’s brother in the above case :

(A) Pricing of securities
(B) Providing liquidity and marketability to existing securities
(C) Safety of transactions
(D) Providing scope for speculation

5. ‘एक्सवाईजैड लिमिटेड’ इस नए तकनीकी युग में भी कर्मचारियों की उपस्थिति का रिकार्ड रखने के लिए रजिस्टरों का उपयोग कर रही है। मानव संसाधन प्रबंधक कर्मचारियों के बेईमान व्यवहार के कारण समस्याओं का सामना कर रहा है क्योंकि वे ग़लत कार्य घंटे लिख रहे हैं । इतना ही नहीं, उत्पादन प्रबंधक भी प्रतिदिन कच्चे माल की चोरी के बारे में सूचित कर रहा है। इस प्रकार की समस्याओं का समाधान करने के लिए कम्पनी ने बायोमैट्रिक उपस्थिति विधि का प्रयोग करना आरम्भ कर दिया तथा कर्मचारियों की गतिविधियों पर ध्यान रखने के लिए महत्त्वपूर्ण स्थानों पर कैमरे लगा दिए। इससे काफ़ी हद तक कर्मचारियों के बेईमान व्यवहार को कम करने में मदद मिली।

उपर्युक्त स्थिति में नियन्त्रण के महत्त्व के जिस बिन्दु पर प्रकाश डाला गया है, वह है :

(A) कर्मचारियों की अभिप्रेरणा में सुधार

(B) आदेश और अनुशासन की सुनिश्चितता

(C) संसाधनों का कुशलतम उपयोग करना

(D) संगठनात्मक लक्ष्यों की निष्पत्ति

6. ‘एबीसी लिमिटेड’ एक बड़ी बहुराष्ट्रीय कम्पनी है जिसमें प्रत्येक विभाग में लगभग 1000 कर्मचारी हैं । कम्पनी में पाँच विभाग हैं । इस संगठन में, कर्मचारियों के अवकाश प्रार्थना-पत्रों की स्वीकृति विभागीय अध्यक्षों द्वारा की जाती थी। प्रत्येक विभाग में बड़ी संख्या में अवकाश प्रार्थना-पत्रों के कारण इसकी स्वीकृति में देरी होती थी। इस कारण कर्मचारियों के बीच अत्यधिक असन्तोष की स्थिति थी। इस समस्या के समाधान के लिए, संगठन के मुख्य कार्यकारी अधिकारी ने सभी विभागीय अध्यक्षों की एक सभा (मीटिंग) बुलाई । यह निर्णय लिया गया कि सभी स्तरों के प्रबंधकों को 10 दिन तक के अवकाश प्रार्थना-पत्रों की स्वीकृति का कार्य सौंप दिया जाए। यह भी निर्णय लिया गया कि इसे सम्पूर्ण संगठन में निम्नतम स्तर तक सौंपा जाए। चूँकि निर्णयन अधिकार को निम्न स्तरों तक विभाजित किया गया था तथा उसे वास्तविक कार्य बिन्दु के समीप रखा गया था, वे उच्च स्तरीय अनुमति की आवश्यकता के बिना ही अवकाश प्रार्थना-पत्रों को स्वीकृत अथवा अस्वीकृत कर सकते थे। नीति में परिवर्तन के बाद, सभी स्तरों के कर्मचारियों ने अवकाश प्रार्थना-पत्रों की स्वीकृति में सुधार देखा।

प्रबंध की वह अवधारणा जिससे अवकाश की स्वीकृति में गति एवं लोचशीलता में सुधार आया, वह थी :

(A) संगठन (B) अंतरण

(C) विकेन्द्रीकरण (D) अधिकार

5. 'XYZ Ltd.' is using registers to record attendance of the employees even in this new tech era. The Human Resource Manager is facing problems due to the dishonest behaviour of employees as they are writing wrong working hours. Not only this, the Production Manager is also reporting about the theft of raw materials every day. To resolve these types of problems, the company started using biometric attendance system and installed cameras at important areas to keep an eye on the activities of the employees. This helped in reducing dishonest behaviour of the employees to a large extent.

The point of importance of controlling highlighted in the above case is :

(A) Improving employee motivation

(B) Ensuring order and discipline

(C) Making efficient use of resources

(D) Accomplishing organisational goals

6. 'ABC Ltd.', a large multinational company had approximately 1000 employees in each of its departments. The company had five departments. In this organisation, leave applications of the employees had to be approved by the departmental heads. This approval is delayed due to large number of leave applications in each department. This led to a lot of dissatisfaction amongst the employees. To resolve this problem, the Chief Executive Officer of the organisation called a meeting of all departmental heads. It was decided to assign the approval of leave applications up to 10 days to the managers at all levels. It was also decided that it will be assigned till the lowest level throughout the organisation. Since the decision-making authority was shared with lower levels and placed nearest to the point of action, they could approve or deny leave applications without requiring higher level approval. After the policy change, employees at all levels noticed an improvement in the sanctioning of leave applications.

The concept of management which led to an improvement in the speed and flexibility of leave approval is :

(A) Organising (B) Delegation

(C) Decentralisation (D) Authority

7. नीचे दिए गए चित्र में प्रदर्शित भर्ती के बाह्य स्रोत को पहचानिए :

(A) विज्ञापन (B) प्रत्यक्ष भर्ती

(C) वैब प्रसारण (D) श्रमिक ठेकेदार

नोट : *निम्नलिखित प्रश्न केवल **दृष्टिबाधित परीक्षार्थियों** के लिए प्रश्न संख्या **7** के स्थान पर है।*

'कई नामी व्यावसायिक इकाइयाँ अनियमित आवेदकों से आए आवेदनों को व्यवस्थित करके अपने कार्यालयों में रखती हैं तथा जैसे ही रिक्तियाँ उत्पन्न होती हैं उन्हें भरने के लिए इन्हें जाँचा-परखा जा सकता है।'

उपर्युक्त चर्चित भर्ती का बाह्य स्रोत है :

(A) प्रतीक्षा सूची (B) कर्मचारियों द्वारा अनुशंसा

(C) प्रत्यक्ष भर्ती (D) श्रमिक ठेकेदार

8. वस्तुओं एवं सेवाओं का क्रय, उपयोग एवं उपभोग करते समय एक उपभोक्ता के उत्तरदायित्व के सम्बन्ध में निम्नलिखित में से कौन-सा कथन ***ग़लत*** है ?

(A) खाद्य उत्पादों को क्रय करने से पूर्व आईएसआई मार्क की जाँच कीजिए।

(B) वस्तुओं और सेवाओं को क्रय करते समय नगद-रसीद माँगें।

(C) मूल्य, शुद्ध वज़न, उत्पादन एवं उपभोग करने की अंतिम तिथि, आदि की सूचना के लिए लेबल को ध्यान से पढ़ें।

(D) यह सुनिश्चित करने पर बल दें कि आपका सौदा संतोषजनक रहे।

7. Identify the external source of recruitment displayed in the picture given below :

(A) Advertisement (B) Direct recruitment

(C) Web publishing (D) Labour contractors

Note : *The following question is for the* ***Visually Impaired Candidates*** *only in lieu of Q. No.* ***7****.*

'Many reputed business organisations keep a database of unsolicited applicants in their offices and can be screened to fill the vacancies as they arise.'

The external source of recruitment discussed above is :

(A) Casual callers (B) Recommendations of employees

(C) Direct recruitment (D) Labour contractors

8. Which of the following statement is ***incorrect*** in respect of responsibility of a consumer while purchasing, using and consuming goods and services ?

(A) Check ISI mark on food products before buying.

(B) Ask for a cash-memo on purchase of goods and services.

(C) Read labels carefully so as to have information about prices, net weight, manufacturing and expiry dates, etc.

(D) Assert yourself to ensure that you get a fair deal.

9. 'यदि अंशधारी सामान्यत: यह चाहते हैं कि कम-से-कम एक निश्चित राशि का भुगतान लाभांश के रूप में किया जाए, तो कम्पनियाँ इस लाभांश की घोषणा कर देती हैं।'

उपर्युक्त कथन, निम्नलिखित में से लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले किस घटक पर प्रकाश डाल रहा है ?

(A) उपार्जन राशि

(B) अंशधारियों की प्राथमिकता

(C) उपार्जन का स्थायित्व

(D) लाभांश का स्थायित्व

10. इलेक्ट्रॉनिक रूप में प्रतिभूतियों को रखने की प्रक्रिया जानी जाती है :

(A) चल समझौता (रोलिंग सेटलमेंट)

(B) पंजीकरण

(C) विभौतिकीकरण (डीमैटेरियलाइज़ेशन)

(D) निक्षेपागार (डिपोज़िटरी)

11. 'प्रबंध श्रेष्ठ गुणवत्ता वाली वस्तुओं एवं सेवाओं को उपलब्ध कराने, रोज़गार के सुअवसरों का सृजन करने, लोगों के भले के लिए नई तकनीकों को अपनाने तथा वृद्धि एवं विकास के रास्ते पर चलने में सहायता करता है।'

उपर्युक्त में प्रबंध के महत्त्व के जिस बिन्दु पर प्रकाश डाला गया है, वह है :

(A) प्रबंध सामूहिक लक्ष्यों की प्राप्ति में सहायता करता है।

(B) प्रबंध कार्यकुशलता में वृद्धि करता है।

(C) प्रबंध व्यक्तिगत उद्देश्यों की प्राप्ति में सहायता करता है।

(D) प्रबंध समाज के विकास में सहायता करता है।

12. 'व्यावसायिक पर्यावरण में विशिष्ट एवं साधारण दोनों शक्तियाँ सम्मिलित होती हैं।' निम्नलिखित में से कौन-सी शक्ति विशिष्ट शक्तियों में सम्मिलित ***नहीं*** है ?

(A) कानूनी शर्तें   (B) निवेशक

(C) प्रतियोगी   (D) आपूर्तिकर्ता

9. 'If the shareholders in general desire that at least a certain amount is paid as dividend, the companies are likely to declare the same.'

The above statement highlights which of the following factors affecting dividend decision ?

(A) Amount of Earning

(B) Shareholders' Preference

(C) Stability of Earnings

(D) Stability of Dividends

10. The process of holding securities in an electronic form is known as :

(A) Rolling settlement

(B) Registration

(C) Dematerialization

(D) Depository

11. 'Management helps in providing good quality products and services, creates employment opportunities, adopts new technology for the greater good of the people and leads to the path towards growth and development.'

The point of importance of management highlighted above is :

(A) Management helps in achieving group goals.

(B) Management increases efficiency.

(C) Management helps in achieving personal objectives.

(D) Management helps in development of society.

12. 'Business Environment includes both specific and general forces.' Which of the following force is ***not*** included in specific forces ?

(A) Legal conditions (B) Investors

(C) Competitors (D) Suppliers

13. निम्नलिखित कथनों को ध्यानपूर्वक पढ़िए :

कथन I : संगठन एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके द्वारा उपक्रम के कार्यों को परिभाषित एवं वर्गीकृत किया जाता है और उन्हें विभिन्न व्यक्तियों को सौंपकर उनके अधिकार सम्बन्धों को निश्चित किया जाता है।

कथन II : इच्छित लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु संगठन प्रक्रिया में कुछ कदमों की श्रृंखला को ध्यान में रखना आवश्यक है।

उपर्युक्त कथनों के आलोक में, नीचे दिए गए विकल्पों 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।

14. 'यह आश्वस्त करने के लिए कि उद्देश्यों की प्राप्ति हो रही है योजनाओं की निगरानी महत्त्वपूर्ण है' यह नियोजन प्रक्रिया के विभिन्न चरणों में से एक है।

निम्नलिखित में से चरण की पहचान कीजिए :

(A) उद्देश्यों का निर्धारण

(B) विकासशील आधार

(C) योजना को लागू करना

(D) अनुवर्तन

15. कालम I में दिए गए योजना के प्रकार का कालम II में दिए गए उनके अर्थ से मिलान कीजिए।

कालम I	*कालम II*
1. नीति	(i) एक संगठन के उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए व्यापक योजना।
2. प्रक्रिया	(ii) एक विस्तृत विवरण जो एक परियोजना के विषय में आवश्यक उद्देश्यों, नीतियों, प्रक्रियाओं, नियमों, कार्यों, मानवीय तथा भौतिक संसाधनों तथा किसी कार्य को करने के बजट की रूपरेखा बनाते हैं।
3. कार्यक्रम	(iii) एक सामान्य कथन जो विचारों का मार्गदर्शन करने अथवा एक विशिष्ट दिशा में अग्रसर होने के लिए मार्ग प्रशस्त करता/करती है।
4. व्यूह-रचना	(iv) कार्यों को सम्पन्न करने के लिए दैनिक गतिविधियाँ।

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

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

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

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

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

13. Read the following statements carefully :

Statement I : Organising is the process of defining and grouping the activities of the enterprise and establishing authority relationships among them.

Statement II : Process of organising involves a series of steps that need to be taken in order to achieve the desired goals.

In the light of the above statements, choose the correct alternative from the options given below :

(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.

14. 'Monitoring plans is important to ensure that objectives are achieved' is one of the steps in the process of planning.

Identify the step from the following :

(A) Setting objectives (B) Developing premises

(C) Implementing the plan (D) Follow-up action

15. Match the type of plan given in Column I with its meaning given in Column II.

Column I	*Column II*
1. Policy	(i) A comprehensive plan for accomplishing an organization's objectives.
2. Procedure	(ii) A detailed statement about a project which outlines the objectives, policies, procedures, rules, tasks, human and physical resources required and the budget to implement any course of action.
3. Programme	(iii) A general statement that guides thinking or channelises energies towards a particular direction.
4. Strategy	(iv) Routine steps on how to carry out activities.

Choose the correct option from the following :

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

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

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

अभिकथन (A) : विपणन मात्र उत्पादन के बाद की क्रिया है।

कारण (R) : विपणन में उपभोक्ता की आवश्यकताओं की पहचान करना, उत्पाद के विकास के लिए सूचना एकत्रित करना, उपयुक्त उत्पाद पैकेज का रूपांकन करना तथा इसे ब्राण्ड नाम देने जैसी क्रियाएँ सम्मिलित हैं।

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 असत्य हैं।

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

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

17. रमेश तथा हरीश अच्छे दोस्त हैं, दोनों महिलाओं के लिए डिज़ाइनर कपड़े बनाने वाली एक कम्पनी 'अनुजा गारमेंट्स लिमिटेड' में कार्यरत हैं। रमेश विपणन विभाग में कार्य करता है और उसका उद्देश्य 15% छूट देकर बिक्री को बढ़ाना है। लेकिन हरीश, जो वित्त प्रबंधक है इस छूट के लिए अनुमति नहीं दे रहा क्योंकि इसका अर्थ कम्पनी के आगम में हानि है। इस प्रकार का द्वंद्व उन संगठनों में उत्पन्न होता है जहाँ प्रत्येक विभाग दूसरे विभाग से अलग होकर क्रियाओं का निष्पादन करता है। ऐसी समस्याओं के समाधान के लिए, विभिन्न विभागों की क्रियाओं को एक-दूसरे से जोड़ने की आवश्यकता है। प्रबंध की वह अवधारणा जो विभिन्न विभागों के प्रयासों को तथा विभिन्न स्तरों पर एकीकृत करती है, वह है :

(A) कुशलता　　(B) प्रभाविता

(C) नियन्त्रण　　(D) समन्वय

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

अभिकथन (A) : प्रशिक्षण से कर्मचारी की उत्पादकता में, गुणवत्ता एवं मात्रा दोनों के संदर्भ में वृद्धि होती है जिससे संगठन उच्च लाभों की ओर अग्रसर होता है।

कारण (R) : प्रशिक्षण एक व्यवस्थित अधिगम है जो सदैव बेहतर होता है, क्योंकि बार-बार ग़लती करके सीखने वाली विधियाँ बिना व्यवस्थित अधिगम के पैसा और प्रयासों दोनों की बर्बादी का कारण बनती हैं।

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

(A) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों असत्य हैं।

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

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

Assertion (A) : Marketing is only a post production activity.

Reason (R) : Marketing includes activities like identification of customer needs, collection of information for developing the product, designing suitable product package and giving it a brand name.

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 false.

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

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

17. Ramesh and Harish are best friends, both working at 'Anuja Garments Ltd.', a company manufacturing designer clothing for women. Ramesh works in the marketing department and aims to increase the sales by 15% by offering discounts. However, Harish, the finance manager is not giving approval for this discount as it would mean loss of revenue for the company. This kind of conflict arises in organisations where each department performs activities in isolation from the other. To resolve such issues, there is a need for linking the activities of various departments. The concept of management which integrates the efforts of different departments, and at different levels, is :

(A) Efficiency (B) Effectiveness

(C) Controlling (D) Coordination

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

Assertion (A) : Training enhances employee productivity, both in terms of quality and quantity, leading to high profits for the organisation.

Reason (R) : Training is a systematic learning which is always better, as hit and trial methods without systematic learning lead to wastage of efforts and money.

Choose the correct alternative from the options given below :

(A) Both Assertion (A) and Reason (R) are false.

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

(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).

19. निम्नलिखित कथनों को ध्यानपूर्वक पढ़िए :

कथन I : कार्यभार विश्लेषण विभिन्न कार्यों के निष्पादन के लिए कितनी संख्या में तथा किस प्रकार के मानव संसाधन उपलब्ध हैं, के निर्धारण को संभव बनाता है।

कथन II : कार्य-शक्ति विश्लेषण विभिन्न कार्यों के निष्पादन के लिए आवश्यक मानव संसाधनों की संख्या एवं प्रकार को प्रकट करता है।

उपर्युक्त कथनों के आलोक में, नीचे दिए गए विकल्पों 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।

20. ____________ प्रलेख का व्यापार, मुद्रा बाज़ार में किया जाता है।

(A) समता अंश (B) ऋणपत्र

(C) वाणिज्यिक पेपर (D) बाण्ड

21. (क) 'वित्तीय बाज़ार', 'पूँजी बाज़ार' तथा 'मुद्रा बाज़ार' का अर्थ दीजिए। *3*

अथवा

(ख) निम्नलिखित के आधार पर 'पूँजी बाज़ार' और 'मुद्रा बाज़ार' में अन्तर्भेद कीजिए : *3*

(i) निवेश राशि

(ii) संभावित प्रतिफल

(iii) प्रतिभागी

22. (क) एक कम्पनी की स्थायी पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले निम्नलिखित कारकों को समझाइए : *3*

(i) व्यवसाय की प्रकृति

(ii) तकनीक का चयन

(iii) विकास प्रत्याशा

अथवा

(ख) एक कम्पनी के वित्तीयन निर्णय को प्रभावित करने वाले निम्नलिखित कारकों को समझाइए : *3*

(i) स्थायी संचालन लागतें

(ii) नियंत्रण प्रतिफल

(iii) पूँजी बाज़ार की स्थिति

19. Read the following statements carefully :

Statement I : Workload analysis would enable an assessment of the number and types of human resources available for the performance of various jobs.

Statement II : Workforce analysis would reveal the number and types of human resources necessary for the performance of various jobs.

In the light of the above statements, choose the correct alternative from the options given below :

(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.

20. ____________ is the instrument, which is traded in Money Market.

(A) Equity share (B) Debenture

(C) Commercial paper (D) Bond

21. (a) Give the meaning of 'financial market', 'capital market' and 'money market'. *3*

OR

(b) Differentiate between 'capital market' and 'money market' on the basis of the following : *3*

(i) Investment outlay

(ii) Expected return

(iii) Participants

22. (a) Explain the following factors affecting the fixed capital requirements of a company : *3*

(i) Nature of Business

(ii) Choice of Technique

(iii) Growth Prospects

OR

(b) Explain the following factors affecting financing decision of a company : *3*

(i) Fixed Operating Costs

(ii) Control Considerations

(iii) State of Capital Market

23. ‘एसेंशियल लिमिटेड’, एक कम्पनी है जिसमें 700 कर्मचारी कार्यरत हैं तथा जो पिछले 20 वर्षों से खाना पकाने के तेल के निर्माता हैं। बालों की देखभाल के उत्पादों की बढ़ती हुई माँग को देखते हुए, उन्होंने बालों को बढ़ाने के लिए एक अनोखा फार्मूला विकसित किया है जो गंजे लोगों के लिए भी उपयोगी है। वे इस फार्मूले को गोपनीय रखना चाहते हैं ताकि कम्पनी अपनी प्रतिस्पर्धात्मक बढ़त बनाए रखे। चूँकि वे बालों के तेल को तुरंत बाज़ार में लाना चाहते हैं, उन्हें विश्वसनीय लोगों की ज़रूरत है जिनका मूल्यांकन अत्यधिक शुद्धता के साथ किया जा सके और शीघ्रता से इस विशिष्ट विभाग में रखा जा सके। इसके लिए, मुख्य कार्यकारी अधिकारी ने मानव संसाधन प्रबंधक कर्ण के साथ परामर्श किया। कर्ण ने सुझाव दिया कि ऐसे पाँच विश्वसनीय एवं मेहनती कर्मचारी हैं जो इस विशिष्ट विभाग के लिए उपयुक्त हैं। साथ ही, उत्पादन विभाग में ऐसे दो कर्मचारी हैं जिन्हें अधिक वेतन के साथ इस विभाग के प्रमुख का उत्तरदायित्व दिया जा सकता है। कम्पनी कर्मचारियों की अभिप्रेरणा, निष्ठा तथा उनके संतुष्टि स्तर को बढ़ाने के लिए प्रतिबद्ध है।

उपर्युक्त चर्चित भर्ती के किन्हीं दो स्रोतों को समझाइए जो इस विशिष्ट विभाग में विश्वसनीय लोगों की भर्ती के लिए ‘एसेंशियल लिमिटेड’ की सहायता करेंगे। *3*

24. वाणी, ‘न्युट्रिशॅन एवं फिटनेस’ का पाठ्यक्रम पूरा करने के बाद मिलेट-आधारित स्वस्थ स्नैक्स (नाश्ता) का शुभारंभ करना चाहती थी। उसने अत्यधिक खोज की और स्वस्थ, कुरकुरे मिलेट नमकीन बनाने प्रारंभ कर दिए और उन्हें ‘प्योर मिलेट्स’ का नाम दिया। नाम से ही प्राकृतिक रूप से प्राप्त सामग्री प्रतिबिंबित हो रही थी, जो स्वास्थ्य के प्रति सचेत उपभोक्ताओं को आकर्षित कर रही थी। मिलेट स्नैक्स को पर्यावरण अनुकूल, जैव-निम्नीकरणीय पैकेटों में पैक किया गया था जिनमें ताज़गी एवं सुविधा की उचित विशेषताएँ थीं। पैकेट पर लगे हुए स्टिकर नाम के साथ ‘पावर योर हैल्थ’ (शक्ति से अपने स्वास्थ्य को बेहतर बनाना) टैग लाइन और साथ ही उत्पाद के स्वास्थ्यवर्धक लाभों को प्रमाणित करने के लिए ‘ऑर्गेनिक प्रमाणित’ जैसे प्रमाण-पत्रों को प्रदर्शित कर रहे थे। ‘प्योर मिलेट्स’ की अच्छी शुरुआत हुई।

गुणवत्ता एवं विशेषताओं के अतिरिक्त, उत्पाद-सम्बन्धी बहुत से महत्त्वपूर्ण निर्णयों की उपर्युक्त स्थिति में चर्चा की गई है। ऐसे किन्हीं तीन निर्णयों को पहचानिए एवं उनका अर्थ बताइए। *3*

23. 'Essential Ltd.' is a company that has been manufacturing cooking oil for the past 20 years and 700 employees are working in it. Recognising the growing demand for hair care products, they developed a unique formula for hair growth useful even for people who are bald. They want to keep the formula confidential to maintain a competitive edge. As they plan to immediately launch the hair oil in the market, they needed reliable people who could be evaluated more accurately and be placed in this specialised department quickly. For this, the Chief Executive Officer consulted the Human Resource Manager, Karn. Karn suggested that there are five reliable and hard-working employees who will be a good fit for this specialised department. Also, there are two employees in the production department to whom they can give the responsibility of heading this department with higher pay. The company is committed to improve motivation, loyalty and satisfaction level of employees.

Explain any two sources of recruitment discussed above which will help 'Essential Ltd.' to recruit reliable people in this specialised department. *3*

24. Vani, after completing her course in 'Nutrition and Fitness', wanted to launch millet-based healthy snacks. She researched a lot and started manufacturing a range of healthy, crunchy millet namkeens and named them 'Pure Millets'. The name reflected natural ingredients, appealing to health-conscious consumers. The millet snacks were packaged in eco-friendly, bio-degradable packets with a reasonable feature, ensuring freshness and convenience. The stickers on the packets displayed the name with the tagline 'Power Your Health' and nutritional information and certifications like 'Organic Certified' to establish the product's health benefits. 'Pure Millets' got off to a good start.

In addition to features and quality, various other product-related important decisions are discussed in the above case. Identify and give the meaning of any three such decisions. *3*

25. सारा ने 'देसी स्टोर' से ऑनलाइन सब्ज़ियाँ खरीदने का निर्णय लिया जो कि एक लोकप्रिय ऑनलाइन स्टोर है। उसने 1 किग्रा. गाजर, 1 किग्रा. आलू और 2 किग्रा. टमाटर का ऑर्डर (आदेश) दिया। ऑर्डर प्राप्त करने के बाद, सारा ने महसूस किया कि सब्ज़ियों का वज़न जितना उसने ऑर्डर किया था उससे काफी कम है। वेबसाइट को दुबारा चैक करने के बाद, उसने पाया कि वेबसाइट पर केवल प्रत्येक मद का मूल्य लिखा हुआ है, लेकिन सब्ज़ियों के मूल्य के आगे भार अथवा मात्रा निर्दिष्ट नहीं है।

उसने अपनी शिकायत के लिए ग्राहक सेवा केन्द्र से सम्पर्क किया। ग्राहक सेवा केन्द्र के प्रतिनिधि ने केवल यह कहा कि सब्ज़ियों के भार में परिवर्तन होता रहता है, अत: मूल्य के आगे इसे सूचित नहीं किया गया है।

सारा ने प्रतिनिधि को बहुत बार पर्यवेक्षक से बात कराने के लिए कहा, लेकिन प्रतिनिधि ने हमेशा यही कहा कि वह उपलब्ध नहीं है। सारा निराश हो गई और वेबसाइट पर अपनी राय लिखने के बाद उसने जिला फोरम में एक केस दर्ज कर दिया।

उपर्युक्त चर्चित उपभोक्ताओं के दो अधिकारों को पहचानिए एवं समझाइए। *4*

26. 'एके लिमिटेड', एक बड़ी कम्पनी है जिसमें 4000 कर्मचारी भारतीय रसोई में उपयोग किए जाने वाली विस्तृत किस्मों के मसालों के उत्पादन में संलग्न हैं। कम्पनी कर्मचारियों द्वारा की जा रही अनुचित माँगों और बार-बार हड़ताल पर जाने के दृढ़ मुद्दों से निरन्तर संघर्ष कर रही है। इस मुद्दे के समाधान के लिए मुख्य कार्यकारी अधिकारी ने एक प्रबंध-विशेषज्ञ की नियुक्ति की, जो स्थिति का विश्लेषण करेगा और समस्या के समाधान के लिए सुझाव देगा। प्रबंध-विशेषज्ञ ने स्थिति का विश्लेषण किया और समस्या के समाधान के लिए सुझाव दिया कि टेलर के वैज्ञानिक प्रबंध के सिद्धान्त का अनुसरण किया जाए जिसमें प्रबंध एवं कर्मचारियों दोनों में सम्पूर्ण मानसिक क्रान्ति का सुझाव दिया गया है। इसका अर्थ है कि प्रबंध एवं कर्मचारी दोनों की सोच में बदलाव आए जहाँ श्रम संगठन (मज़दूर-संघ) भी हड़ताल पर जाने के बारे में न सोचें। यह इस बात पर बल देता है कि प्रबन्धकों की समृद्धि, कर्मचारियों की समृद्धि के बिना लम्बे समय तक नहीं रह सकती और इसके विपरीत कर्मचारियों की समृद्धि भी प्रबंधकों की समृद्धि के बिना अधिक समय तक नहीं रह सकती।

(i) प्रबंध-विशेषज्ञ द्वारा उपर्युक्त स्थिति में चर्चित प्रबंध के वैज्ञानिक सिद्धान्त को पहचानिए एवं समझाइए।

(ii) टेलर द्वारा सुझाए गए एक और सिद्धान्त को भी समझाइए, जो उपर्युक्त (i) में पहचाने गए सिद्धान्त का विस्तार है। *4*

25. Sara decided to purchase vegetables online from 'Desi Store' which is a popular online store. She ordered 1 kg carrots, 1 kg potatoes and 2 kg tomatoes. After receiving the order, Sara realised that the weight of the vegetables was much less than what she had ordered. On checking the website again, she found that on the website, only price of each item is stated, but the weight or quantity of the vegetables against the price is not specified.

She contacted the customer care center for her grievance. The customer care center representative simply told that weight of the vegetables varies, so it is not indicated against the price.

Sara asked the representative many times to speak to a supervisor, but every time the representative stated that no one is available. Sara was disappointed and left a review on the website and filed a case in the District Forum.

Identify and explain the two rights of the consumer discussed above. *4*

26. 'AK Ltd.' is a large company with 4000 workers engaged in production of wide varieties of spices used in the Indian kitchen. The company has been struggling with a persistent issue of workers making unreasonable demands and going on strike frequently. To address the issue, the Chief Executive Officer appointed a management expert who will analyse the situation and suggest solutions to overcome the problem. The management expert analysed the situation and suggested that the company could resolve the issue by following Taylor's principle of Scientific Management which suggested complete mental revolution on the part of both management and workers. It means that management and workers should transform their thinking, where even trade unions will not think of going on strike. It emphasises that prosperity of the employer cannot exist for a long time unless it is accompanied by the prosperity for the employees and vice versa.

(i) Identify and explain the principle of Scientific Management discussed in the above case by the management expert.

(ii) Also, explain another principle suggested by Taylor, which is an extension of the principle identified in (i) above. *4*

27. 'ओमारा लिमिटेड' एक वस्त्र निर्माण कम्पनी है जो जैविक, पुनर्नवीनीकरण तथा टिकाऊ सामग्री से जैकेटों का उत्पादन कर रही है। पर्यावरण अनुकूल कपड़ों के स्रोतीकरण, धीमी उत्पादन प्रक्रिया तथा नैतिक श्रम प्रथाओं पर केन्द्रित होने के कारण कपड़ों की प्राप्ति और उनको जैकेटों में परिवर्तित करने के बीच बड़ा समय अन्तराल होता है। चूँकि 'ओमारा लिमिटेड' वस्त्र उद्योग में अत्यधिक प्रतिस्पर्धा का सामना कर रही है, इसे उपभोक्ताओं के तत्काल आदेशों की पूर्ति के लिए जैकेटों का विशाल भण्डारण करना पड़ता है। उपभोक्ताओं को और अधिक आकर्षित करने और बनाए रखने के लिए 'ओमारा लिमिटेड' उन्हें उदार उधार की शर्तें भी प्रस्तावित करती है। इस प्रकार 'ओमारा लिमिटेड' अपने प्रतिस्पर्धियों की तुलना में अधिक बेहतर प्रदर्शन करने में सक्षम है।

(i) उल्लेख कीजिए कि 'ओमारा लिमिटेड' की कुल कार्यशील पूँजी आवश्यकता अधिक होगी या कम।

(ii) उपर्युक्त (i) में दिए गए अपने उत्तर का औचित्यकरण उपर्युक्त स्थिति में चर्चित कार्यशील पूँजी की आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले किन्हीं तीन कारकों की पहचान करके तथा उनका उल्लेख करके कीजिए। *4*

28. (क) 'प्रबंध' की निम्नलिखित विशेषताओं को समझाइए : *4*

(i) प्रबंध एक निरन्तर चलने वाली प्रक्रिया है।

(ii) प्रबंध सर्वव्यापी है।

अथवा

(ख) 'प्रबंध के सिद्धान्तों' की निम्नलिखित विशेषताओं को समझाइए : *4*

(i) मुख्यत: व्यावहारिक

(ii) अनिश्चित

29. (क) 'साधारण प्रबंध' के निम्नलिखित सिद्धान्तों को समझाइए : *4*

(i) अनुशासन

(ii) समता

अथवा

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

(i) सामाजिक उत्तरदायित्वों को पूरा करना

(ii) प्रबंध प्रशिक्षण, शिक्षा एवं अनुसंधान

30. 'स्मार्ट एड्स' एक ई-वॉकिंग स्टिक (इलेक्ट्रॉनिक चलने वाली छड़ी) का निर्माण करने वाली प्रतिष्ठित कम्पनी थी। यह अब उन लोगों के लिए जिन्हें दृष्टि एवं गतिशीलता से जुड़ी समस्याएँ हैं, सुरक्षित एवं आसानी से घूमने के लिए सेंसर (संवेदक) और आवाज़ प्रतिक्रिया सहित ई-वॉकिंग स्टिक प्रदान कर रही है। कम्पनी अच्छे लाभ कमा रही है।

27. 'Omara Ltd., is a garments company that produces jackets from organic, recycled and sustainable materials. The sourcing of eco-friendly fabrics, slower production process and focus on ethical labour practices result in big time gap between receipt of fabrics and their conversion into jackets. Since 'Omara Ltd.' faces intense competition in the garment industry, it has to hold large stocks of jackets to meet urgent orders from customers. To further attract and retain customers, 'Omara Ltd.' offers liberal credit terms to them. Thus 'Omara Ltd.' is able to perform much better than its competitors.

(i) State whether the total working capital requirement of 'Omara Ltd.' will be high or low.

(ii) Justify your answer given in (i) above by identifying and stating any three factors affecting working capital requirements discussed in the above case. *4*

28. (a) Explain the following features of 'Management' : *4*

(i) Management is a continuous process.

(ii) Management is all pervasive.

OR

(b) Explain the following features of 'Principles of Management' : *4*

(i) Mainly behavioural

(ii) Contingent

29. (a) Explain the following principles of 'General Management' : *4*

(i) Discipline

(ii) Equity

OR

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

(i) Fulfilling social responsibilities

(ii) Management training, education and research

30. 'Smart Aids' was a reputed company manufacturing e-walking sticks. It is now providing e-walking sticks with sensors or voice feedback for helping people with vision or mobility issues to move around more safely and easily. The company has been earning good profits.

इसकी बड़ी सफलता के बाद, यह उच्च श्रेणी की स्मार्ट घड़ियों के निर्माण में प्रवेश करके विविधीकरण लाना चाहती है । यह स्मार्ट घड़ियाँ बुज़ुर्ग लोगों को (अपने प्रियजनों के साथ जुड़े रहकर) स्वतन्त्रतापूर्वक एवं सुरक्षित रहने में मदद करेंगी । यह स्मार्ट घड़ियाँ आपातकालीन चेतावनी देकर, उन्हें दवा, आदि लेने की याद दिलाकर उनके स्वास्थ्य की निगरानी भी रखेंगी और उन्हें स्वास्थ्य सम्बन्धी समस्याओं का प्रबंधन करने में सहायता करेंगी । ये शारीरिक गतिविधियों के लिए प्रोत्साहित करेंगी तथा आसान उपयोग के लिए आवाज़ सहायक के रूप में कार्य करेंगी और कॉल्स तथा संदेशों के माध्यम से उन्हें अपने परिवार के साथ जोड़े रखेंगी ।

यद्यपि दोनों उत्पादों में बहुत से कार्य एक जैसी प्रकृति के हैं, तथापि उन्होंने इन घड़ियों के लिए एक अलग व्यावसायिक इकाई स्थापित की है । दोनों इकाइयों के अलग-अलग प्रबंधक हैं जो अपनी-अपनी इकाइयों के निष्पादन के लिए उत्तरदायी हैं और उन पर उनका अधिकार है । प्रत्येक प्रबंधक अपनी इकाई के लाभों, आगमों एवं लागतों के लिए जवाबदेह है । इस प्रकार का संगठनात्मक ढाँचा संगठन के विद्यमान प्रचालनों में बिना कोई अवरोध किए नई इकाइयों को जोड़ने में सहायता करेगा ।

(i) अपने उत्तर के समर्थन में कारण देते हुए उल्लेख कीजिए कि 'स्मार्ट एड्स' के लिए किस प्रकार का संगठनात्मक ढाँचा उपयुक्त रहेगा ।

(ii) संगठनात्मक ढाँचे के ऐसे किन्हीं दो लाभों का उल्लेख कीजिए, जिन पर उपर्युक्त स्थिति में प्रकाश डाला गया है । *4*

31. (क) 'नियोजन' की किन्हीं चार विशेषताओं को समझाइए । *6*

अथवा

(ख) 'विकेन्द्रीकरण' के महत्त्व के किन्हीं चार बिन्दुओं को समझाइए । *6*

32. निम्नलिखित प्रत्येक स्थिति में चर्चित सम्प्रेषण बाधा को पहचानिए एवं समझाइए तथा प्रत्येक सम्प्रेषण बाधा की विस्तृत श्रेणी का नाम बताइए जिससे वह सम्बन्धित है : *6*

(i) 'एमएनबी लिमिटेड' ने कृत्रिम बुद्धिमत्ता (आर्टिफिशियल इन्टेलिजेन्स) का उपयोग करते हुए एक नए सॉफ्टवेयर कार्यक्रम का शुभारंभ किया । परियोजना प्रबंधक, अजीत ने संगठन के कर्मचारियों को 'क्लाउड कम्प्यूटिंग', 'मशीन लर्निंग', आदि जैसे शब्दों का प्रयोग करते हुए नया सॉफ्टवेयर सिस्टम (विधि) समझाया । चूँकि कर्मचारी इस क्षेत्र के विशेषज्ञ नहीं थे, वे परियोजना प्रबंधक द्वारा उपयोग में लाए गए बहुत से शब्दों का वास्तविक अर्थ नहीं समझ सके ।

(ii) राजेश ने, जो 'केएलएम लिमिटेड' में उत्पादन प्रबंधक के रूप में कार्य कर रहा है, अपने कार्य से सम्बन्धित समस्याओं पर चर्चा करने के लिए सामान्य प्रबंधक, कुमार से सम्पर्क किया । राजेश ने उसे बढ़ते हुए कार्यभार और उसके लिए अतिरिक्त सहायता की आवश्यकता के बारे में बताया । लेकिन कुमार, जो कि एक महत्त्वपूर्ण फाइल पर कार्य कर रहा था, उस पर सरसरी नज़र डाल रहा था और कभी-कभी सिर हिला रहा था । उसने न तो एक बार भी राजेश के साथ आँखों से सम्पर्क स्थापित किया और न ही फाइल को पढ़ना बंद किया । उसने यह कहकर उत्तर दिया "ठीक है राजेश, किसी तरह संभालने का प्रयास करो" । राजेश निराश होकर ऑफिस से चला गया ।

After its great success, it wants to diversify and enter into the manufacturing of high-class smart watches. These smart watches will help older people to live independently and safely while staying connected to their loved ones. These smart watches would also monitor their health by sending emergency alerts, reminding them to take medicines, etc. and help in managing their health issues. It will encourage physical activity and offer voice assistance for easy use and keep them connected with family through calls and messages.

Though there are very homogeneous functions in both the products, they set up a separate business unit for these watches. Both units will have separate managers responsible for the performance of their units and have authority over the unit. Each manager would be accountable for profits, revenues and costs of their unit. This type of organisational structure would help the organisation to add new units without interrupting the existing operations.

(i) State the type of organisational structure suitable for 'Smart Aids' giving reason in support of your answer.

(ii) Give two advantages of the organisational structure, which are highlighted in the above case. *4*

31. (a) Explain any four features of 'Planning'. *6*

OR

(b) Explain any four points of importance of 'Decentralisation'. *6*

32. Identify and explain the communication barrier discussed in each of the following cases and name the broad category of each communication barrier to which they relate : *6*

(i) 'MNB Ltd.' launches a new software programme using Artificial Intelligence. Ajit, the Project Manager, explains the new software system to employees in the organisation, using terms like 'cloud computing', 'machine learning', etc. Since the employees are not specialists in this field, they cannot understand the actual meaning of many words used by the Project Manager.

(ii) Rajesh, working as Production Manager in 'KLM Ltd.', approaches the General Manager, Kumar to discuss the problems he is having at work. Rajesh tells him about the increasing workload and the need for additional support. However, Kumar who is working on an important file, keeps glancing at it while nodding occasionally. He does not make eye contact with Rajesh or stop reading the file. He responds saying "Okay Rajesh, just try to manage". Rajesh leaves the office feeling disappointed.

(iii) कार के अतिरिक्त पुर्जे बनाने वाली एक कम्पनी में सुरेश एक वरिष्ठ तकनीशियन है। कार्यकुशलता को बढ़ाने के लिए उसने मशीनों पर निष्क्रिय समय को कम करने के लिए एक नई विधि का सुझाव दिया। उसने एक समूह मीटिंग के दौरान अपने विचार को प्रस्तुत किया जिसकी सभी के द्वारा प्रशंसा की गई। लेकिन प्रबंधक, पंकज ने उसके इस शानदार विचार पर कोई प्रशंसा पुरस्कार नहीं दिया।

33. (क) ऐसे किन्हीं चार उपयुक्त उपायों को समझाइए जो सम्प्रेषण की बाधाओं को दूर करके सम्प्रेषण की प्रभावितकता में सुधार लाते हैं। *6*

अथवा

(ख) निम्नलिखित ग़ैर-वित्तीय प्रोत्साहनों को समझाइए : *6*

(i) पद सुरक्षा

(ii) जीवनवृत्ति विकास के सुअवसर

(iii) पद संवर्धन

34. 'साउंड-इट' एक स्टार्टअप है और वायरलेस ईयरबड्स की एक श्रृंखला का शुभारंभ करने की योजना बना रही है। शुभारंभ करने से पूर्व, कम्पनी ने निर्णय लिया कि ऑनलाइन सर्वेक्षण तथा इंटरेक्टिव (एक-दूसरे को प्रभावित करने वाली) वेबसाइट के माध्यम से वे उपभोक्ताओं से प्रतिक्रिया एकत्रित करेंगे। इस खोज के द्वारा उन्होंने युवा, तकनीक प्रेमी, जो अच्छी गुणवत्ता वाली ध्वनि, टिकाऊपन और आराम को महत्त्व देते हैं, की अपने लक्ष्य बाज़ार के रूप में पहचान की। खोज ने यह भी दर्शाया कि उपभोक्ता लंबी बैटरी लाइफ, जल प्रतिरोधी तथा अन्य उपकरणों के साथ आसानी से जुड़ने वाले ईयरबड्स चाहते हैं।

इस सूचना का प्रयोग करते हुए, 'साउंड-इट' ने ऐसे ईयरबड्स डिज़ाइन किए जो उपभोक्ताओं की इन आवश्यकताओं को पूरा करें। ईयरबड्स नरम ईयरटिप्स के साथ सुविधाजनक हैं, इनमें शोर रद्द करने वाली उन्नत तकनीक सम्मिलित है, इनका डिज़ाइन बहुत कम भार वाला है तथा इनमें अच्छी जल प्रतिरोधी क्षमता है जो इन्हें खेलों एवं अन्य बाह्य गतिविधियों के लिए उत्तम बनाती है। डिज़ाइन न केवल साउंड (ध्वनि) व सुविधा को उत्कृष्ट बनाता है बल्कि इसे बाज़ार में प्रतिस्पर्धात्मक बढ़त भी देता है।

बहुत से घटकों जैसे उत्पादन लागत, प्रतिस्पर्धियों के मूल्य, उत्पाद की उपयोगिता एवं माँग, आदि का मूल्यांकन करने के बाद कम्पनी ने ऐसी राशि लेने का निर्णय लिया जो उसके प्रतिस्पर्धियों से कम हो ताकि वे उपभोक्ता आकर्षित हों जो अच्छी गुणवत्ता किफायती मूल्य पर चाहते हैं।

'साउंड-इट' ने अपने ईयरबड्स के बारे में, उपभोक्ताओं को सूचित करने के लिए सोशल मीडिया पर डिजिटल विज्ञापन चलाए तथा अपने ईयरबड्स पर विशेष छूट तथा मुफ़्त उपहार जैसे प्रस्ताव दिए।

उपर्युक्त स्थिति में चर्चित विपणन के चार कार्यों को पहचानिए एवं समझाइए। *6*

(iii) Suresh is a senior technician at a company manufacturing spare parts of a car. He suggests a new method for reducing the idle time on machines to increase efficiency. He presents his idea during a team meeting and is appreciated by everyone. But the manager Pankaj, does not offer any appreciation award for his brilliant idea.

33. (a) Explain any four suitable measures to overcome communication barriers and improve communication effectiveness. *6*

OR

(b) Explain the following non-financial incentives : *6*

(i) Job Security

(ii) Career Advancement Opportunity

(iii) Job Enrichment

34. 'Sound-it' is a startup planning to launch a line of wireless earbuds. Before launching, the company decides to gather feedback from customers through online surveys and interactive websites. From this research, they identify their target market as young, tech-savvy people, who value good sound quality, durability and comfort. The research also shows that customers want earbuds with long battery life, water resistance and the ability to easily connect with other devices.

Using this information, 'Sound-it' designs earbuds that meet these needs of the customer. The earbuds are comfortable with soft eartips, include advanced noise-cancelling technology, a lightweight design and good water-resistance, making them perfect for sports and outdoor activities. The design not only improves sound and comfort, but also gives it a competitive edge in the market.

It decides to charge an amount lower than their competitors to attract customers who want good quality at an affordable price after evaluating various factors like production costs, competitor prices, the product's utility and demand, etc.

To inform the customers about its earbuds, 'Sound-it', runs digital advertisement on social media and offers special discounts and free gift offers on its earbuds.

Identify and explain the four marketing functions discussed in the above case. *6*