collegebatch.com

Series EF1GH/4 **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.

व्यावसायिक अध्ययन
BUSINESS STUDIES

*

निर्धारित समय : 3 घण्टे | *अधिकतम अंक : 80*
Time allowed : 3 hours | *Maximum Marks : 80*

नोट / NOTE :

(i) *कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **23** हैं ।*
*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 ।*
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 ।*
*Please check that this question paper contains **34** 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 students will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

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 उसके 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 का **1** अंक है ।* *20×1=20*

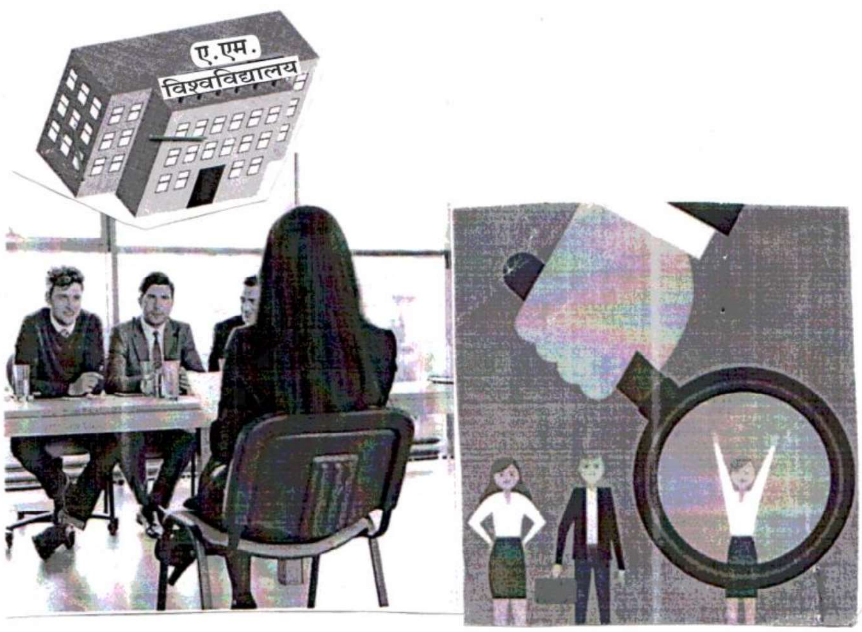
1. 'पद प्रस्ताव' के पश्चात् चयन प्रक्रिया का अगला चरण है :

(a) डॉक्टरी परीक्षण
(b) चयन निर्णय
(c) रोज़गार साक्षात्कार
(d) रोज़गार समझौता

2. नियोजन में, सामान्यत: प्रबंधकों को पूर्व-निर्धारित योजनाओं का अनुसरण करना होता है तथा वे इसमें परिवर्तन करने की स्थिति में नहीं होते हैं । इस कथन से नियोजन की निम्नलिखित सीमा प्रकाशित होती है :

(a) नियोजन गतिशील पर्यावरण में काम नहीं करता
(b) नियोजन सफलता का आश्वासन नहीं देता
(c) नियोजन दृढ़ता उत्पन्न करता है
(d) नियोजन समय नष्ट करता है

3. नीचे दिए गए चित्र द्वारा भर्ती के जिस बाह्य स्रोत की व्याख्या की गई है, उसकी पहचान कीजिए ।



(a) कर्मचारियों द्वारा अनुशंसा
(b) जॉबर एवं ठेकेदार
(c) महाविद्यालय/विश्वविद्यालय से भर्ती
(d) रोज़गार कार्यालय

collegebatch.com

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 **1** to **20** are Multiple Choice Questions (MCQs), carrying **1** mark each.* *20×1=20*

1. The next step in the process of selection after 'Job offer' is :

(a) Medical examination (b) Selection decision

(c) Employment interview (d) Contract of employment

2. In planning, generally managers have to follow pre-determined plans and they are not in a position to change it. This statement highlights the following limitation of planning :

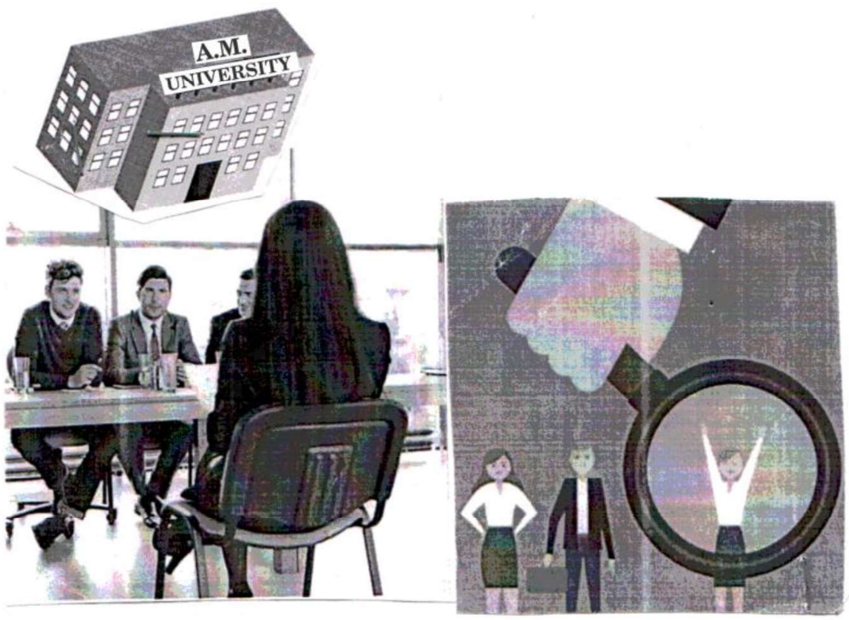
(a) Planning may not work in a dynamic environment

(b) Planning does not guarantee success

(c) Planning leads to rigidity

(d) Planning is time-consuming

3. Identify the external source of recruitment illustrated by the picture given below :



(a) Recommendation of Employees (b) Labour Contractors

(c) Campus Recruitment (d) Employment Exchange

4. दिवाली के अवसर पर सेक्टर 15 नोएडा की आवास कल्याण संस्था (आर.डब्ल्यू.ए.) ने दिवाली मेला आयोजित करने का निर्णय लिया । उन्होंने आयोजित की जाने वाली सभी गतिविधियों की सूची बनाई, प्रकृति के अनुसार उनको वर्गीकृत किया तथा गतिविधियों/कर्तव्यों को संस्था के विभिन्न लोगों को सौंप दिया । मेला समाप्त होने के पश्चात् देखा गया कि यह सफल नहीं हुआ । इसके कारणों का विश्लेषण करने पर आर.डब्ल्यू.ए. के अध्यक्ष को पता चला कि संगठन में केवल कार्य को सौंपना ही पर्याप्त नहीं था । उसने देखा कि संगठन प्रक्रिया का एक महत्त्वपूर्ण चरण अनुपस्थित था । निम्नलिखित में से उस चरण की पहचान कीजिए :

(a) कर्तव्यों का निर्धारण

(b) अधिकार एवं वृतांत (रिपोर्टिंग) संबंध स्थापन

(c) कार्य की पहचान तथा विभाजन

(d) विभागीकरण

5. प्रबंध अच्छे गुणों वाले उत्पादों तथा सेवाओं को प्रदान करने में सहायता प्रदान करता है, रोज़गार के अवसरों का सृजन करता है, लोगों के भले के लिए नई प्रौद्योगिकी अपनाता है तथा वृद्धि एवं विकास के मार्ग की ओर ले जाता है ।

यह प्रबंध के महत्त्व के निम्नलिखित बिन्दु पर प्रकाश डालता है :

(a) प्रबंध समूह लक्ष्यों को प्राप्त करने में सहायता करता है ।

(b) प्रबंध एक गतिशील संगठन का सृजन करता है ।

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

(d) प्रबंध व्यक्तिगत लक्ष्यों की प्राप्ति में सहायता करता है ।

6. हितेष तथा रीना उद्यमी हैं । उन्होंने ध्यान दिया कि प्रत्येक वर्ष भारत की राजधानी दिल्ली में अक्टूबर तथा नवम्बर के महीनों में वायु की खराब गुणवत्ता तथा प्रदूषण स्तर में बढ़ोतरी देखी जाती है । उन्होंने यह भी देखा कि आजकल लोग जीवन की गुणवत्ता के विषय में अधिक चिन्ता करते हैं । इस आवश्यकता का अनुभव करते हुए, उन्होंने एक नया 'प्रदूषण-विरोधी W-98 मास्क' बाज़ार में उतारा । यह न केवल प्रदूषण से लड़ने में सहायक था अपितु लोगों की जीवन प्रत्याशा को भी बढ़ा रहा था । उनका यह उद्यम बहुत सफल हुआ क्योंकि कोई प्रतियोगी नहीं था ।

निम्नलिखित में से उपर्युक्त में प्रकाशित व्यावसायिक पर्यावरण के महत्त्व की पहचान कीजिए :

(a) व्यावसायिक पर्यावरण खतरों की पहचान एवं समय से पहले चेतावनी में सहायक है ।

(b) व्यावसायिक पर्यावरण उपयोगी संसाधनों के दोहन में सहायक है ।

(c) व्यावसायिक पर्यावरण निष्पादन सुधार में सहायक है ।

(d) व्यावसायिक पर्यावरण संभावनाओं/अवसरों की पहचान करने एवं पहल करने के लिए फर्म को योग्य बनाता है ।

4. Resident Welfare Association (RWA) of Noida, Sector 15 decided to organise Diwali mela on the eve of Diwali. They listed all the activities to be done, grouped them as per their nature and assigned the activities/duties to different people of their association. After completion of the mela they found that it was not a success. While analysing the reasons the President of RWA found that mere allocation of work was not enough in the organisation. He found that an important step in the organising process was missing. Identify the step from the following :

(a) Assignment of duties

(b) Establishing authority and reporting relationships

(c) Identification and division of work

(d) Departmentalisation

5. Management helps in providing good quality products and services, creating employment opportunities, adopting new technology for the greater good of the people and leads the path towards growth and development.

This highlights the following point of importance of management :

(a) Management helps in achieving group goals.

(b) Management creates a dynamic organisation.

(c) Management helps in the development of society.

(d) Management helps in achieving personal objectives.

6. Hitesh and Reena are entrepreneurs. They noticed that every year in the months of November and December, Delhi, the capital city of India, witnesses poor air quality and rise in pollution levels. They also observed that nowadays people are more concerned about quality of life. Sensing the need, they were the first to bring into the market a new 'Anti-Pollution W-98 Mask' which was not only helpful in combating the pollution but also in increasing the life expectancy of people. Their venture saw a massive success as there was no competitor.

From the following, identify the importance of Business Environment highlighted above :

(a) Business Environment helps the firm to identify threats and early warning signals.

(b) Business Environment helps in tapping useful resources.

(c) Business Environment helps in improving performance.

(d) Business Environment enables the firm to identify the opportunities and in getting the first mover advantage.

7. नीरज 'ट्यूलिप पब्लिक स्कूल' का निदेशक है जिसमें 2000 विद्यार्थी हैं । विद्यालय में दो मुख्य-अध्यापक हैं — एक वरिष्ठ कक्षाओं के लिए तथा दूसरा कनिष्ठ कक्षाओं के लिए । वरिष्ठ मुख्य-अध्यापक के पर्यवेक्षण में 50 अध्यापक हैं तथा कनिष्ठ मुख्य-अध्यापक के पर्यवेक्षण में 60 अध्यापक हैं । वरिष्ठ मुख्य-अध्यापक के पर्यवेक्षण में कार्य करने वाला कोई भी अध्यापक खुश एवं संतुष्ट नहीं है जिससे वरिष्ठ कक्षाओं का परीक्षा परिणाम प्रभावित होता है । दूसरी तरफ कनिष्ठ मुख्य-अध्यापक के पर्यवेक्षण में कार्य करने वाले अध्यापक अपने कर्तव्यों का निष्पादन स्वेच्छापूर्वक करते हैं तथा अपने उद्देश्यों को प्राप्त करते हैं । सभी अध्यापक प्रसन्न तथा संतुष्ट हैं । निदेशक, नीरज ने अनुभव किया कि कितनी अच्छी तरह से कनिष्ठ मुख्य-अध्यापक अपनी कक्षाओं का प्रबंधन कर रहा था ।

उपर्युक्त में चर्चित प्रबंध की विशेषता है :

(a) प्रबंध एक उद्देश्यपूर्ण प्रक्रिया है

(b) प्रबंध एक गतिशील कार्य है

(c) प्रबंध एक अमूर्त शक्ति है

(d) प्रबंध एक निरन्तर चलने वाली प्रक्रिया है

8. प्लास्टिक के बर्तनों का उपयोग व्यवसाय अथवा व्यक्तिगत उपयोग के लिए अधिकतर कम लागत तथा सुविधाजनक विकल्प के रूप में किया जाता है । ये बर्तन कम वजनी तथा परिवहन के लिए सरल होते हैं एवं इन्हें साफ करने व पुन: उपयोग के बजाय आसानी से खत्म किया जा सकता है । लेकिन स्वास्थ्य के दृष्टिकोण से प्लास्टिक के बर्तन हानिकारक हैं तथा विभिन्न पर्यावरणीय मुद्दे (समस्याएँ) उत्पन्न करते हैं । आजकल स्वास्थ्य तथा तंदुरुस्ती प्रवृत्ति लोकप्रिय हो रही है । लोग विभिन्न विकल्पों को खोज रहे हैं तथा कागज के बने, स्टील तथा ग्लास के बने बर्तनों को अपना रहे हैं जिससे इन उत्पादों की माँग अत्यधिक बढ़ गई है ।

उपर्युक्त अनुच्छेद में व्यावसायिक पर्यावरण के एक महत्त्वपूर्ण आयाम की चर्चा की गई है, जो है :

(a) आर्थिक पर्यावरण

(b) सामाजिक पर्यावरण

(c) प्रौद्योगिकीय पर्यावरण

(d) राजनीतिक पर्यावरण

collegebatch.com

7. Neeraj is the Director of 'Tulip Public School' having 2000 students. There are two Headmasters — one for Senior classes and another for Junior classes. 50 teachers are under the supervision of the Senior Headmaster and 60 teachers under the supervision of the Junior Headmaster. No teacher working under the supervision of the Senior Headmaster is happy and satisfied, which is affecting the result of the Senior classes. On the other hand the teachers working under the supervision of the Junior Headmaster are performing their duties willingly and achieving their objectives. All the teachers are happy and satisfied. The Director, Neeraj can feel how nicely the Junior Headmaster was managing his classes.

The characteristic of management discussed above is :

(a) Management is a goal-oriented process

(b) Management is a dynamic function

(c) Management is an intangible force

(d) Management is a continuous process

8. Plastic utensils are often used as a low cost, convenient option for business or personal use. These utensils are lightweight, easy to transport and can be disposed off easily instead of cleaned and reused. But plastic utensils are harmful from health point of view and create various environmental issues. Nowadays health and fitness trend is becoming popular. People are looking for different alternatives and have started opting for paper-made, steel or glass utensils which has tremendously increased the demand of these products.

The above para discusses an important dimension of Business Environment which is :

(a) Economic Environment

(b) Social Environment

(c) Technological Environment

(d) Political Environment

9. निम्नलिखित में से कौन-सा प्रबंध का कार्य लक्ष्यों की प्रगति का मापन करता है तथा संगठन को सही मार्ग पर प्रशस्त करता है ताकि संगठनात्मक लक्ष्यों को प्राप्त किया जा सके ?

(a) नियोजन (b) नियुक्तिकरण

(c) निर्देशन (d) नियंत्रण

10. 'ए.एन. स्टेशनरी लिमिटेड' स्टेशनरी की विभिन्न वस्तुओं जैसे पेंसिल, रबड़, जेल-पेन, बाल-पेन, आदि के निर्माता हैं । उत्पादक प्रबंधक, घनश्याम उत्पादन की कुशलता के विषय में बहुत रुचि रखता है जिसका मापन वह उत्पादित इकाइयों तथा एक बैच में दोषपूर्ण इकाइयों की गणना करके करता है । ऐसा करके वह प्रबंध के एक महत्त्वपूर्ण कार्य का निष्पादन कर रहा है, जो है :

(a) निर्देशन (b) नियंत्रण

(c) संगठन (d) नियोजन

11. प्रशिक्षण की वह विधि जिसमें कक्षा में वास्तविक कार्य पर्यावरण का सृजन किया जाता है तथा कर्मचारी उन्हीं सामग्रियों, फाइलों तथा उपकरणों का उपयोग करते हैं जिनकी आवश्यकता उन्हें अपने दैनिक कार्यों में उपयोग के लिए होती है, यह है :

(a) प्रकोष्ठ प्रशिक्षण (b) स्थानबद्ध प्रशिक्षण

(c) परिचय प्रशिक्षण (d) प्रशिक्षणार्थी प्रशिक्षण

12. *कथन I :* किसी भी विनिमय के लिए कम-से-कम दो पक्षों का होना आवश्यक है — क्रेता तथा विक्रेता ।

कथन II : विनिमय क्रेता तथा विक्रेता का एक-दूसरे से संप्रेषण न होने पर भी हो सकता है ।

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

(a) दोनों कथन I तथा कथन II सही हैं ।

(b) दोनों कथन I तथा कथन II गलत हैं ।

(c) कथन I सही तथा कथन II गलत है ।

(d) कथन I गलत तथा कथन II सही है ।

collegebatch.com

9. Which of the following function of management measures the progress of objectives and guides the organisation to keep it on the right track so that organisational goals might be achieved ?

(a) Planning (b) Staffing

(c) Directing (d) Controlling

10. 'AN Stationery Ltd.' is manufacturing various items of stationery like pencils, erasers, gel-pens, ball-pens, etc. The Production Manager, Ghanshyam is very particular about the efficiency of production, which he measures by counting the number of pieces produced and number of defective pieces in a batch. By doing this he is performing an important function of management which is :

(a) Directing (b) Controlling

(c) Organising (d) Planning

11. The method of training in which actual work environment is created in a classroom and employees use the same materials, files and equipment that are required to be used by them in their day-to-day working is :

(a) Vestibule Training (b) Internship Training

(c) Induction Training (d) Apprenticeship Training

12. *Statement I :* For any exchange to take place it is important that there must be at least two parties — a buyer and a seller.

Statement II : Exchange can take place even if the buyers and sellers are not able to communicate with each other.

Choose the correct option from the following :

(a) Both Statement I and Statement II are correct.

(b) Both Statement I and Statement II are incorrect.

(c) Statement I is correct and Statement II is incorrect.

(d) Statement I is incorrect and Statement II is correct.

13. स्तंभ I में दिए गए विभिन्न विपणन दर्शनों का स्तंभ II में दिए गए उनके सही अर्थ के साथ मिलान कीजिए ।

	स्तंभ I		*स्तंभ II*
P.	उत्पाद अवधारणा	(i)	यह आक्रामक विक्रय तकनीकों का उपयोग करके विक्रय मात्रा को बढ़ाकर लाभ में बढ़ोतरी पर बल देती है
Q.	उत्पादन अवधारणा	(ii)	यह गुणवत्तापूर्ण निष्पादन तथा उत्पाद की विशेषताओं पर बल देकर उत्पाद सुधार के माध्यम से अधिकतम लाभ अर्जन पर बल देती है
R.	विक्रय अवधारणा	(iii)	यह उत्पादन की मात्रा तथा इससे उत्पादन लागत में कमी करके अधिकतम लाभ अर्जन पर बल देती है
S.	विपणन अवधारणा	(iv)	यह ग्राहक संतुष्टि के माध्यम से अधिकतम लाभ अर्जन पर बल देती है, अर्थात् वर्तमान तथा संभावित क्रेताओं की आवश्यकताओं को पहचानकर प्रभावपूर्ण ढंग से उनकी संतुष्टि करना

(a) P–(ii), Q–(iii), R–(i), S–(iv)

(b) P–(i), Q–(ii), R–(iv), S–(iii)

(c) P–(iii), Q–(i), R–(ii), S–(iv)

(d) P–(iv), Q–(iii), R–(i), S–(ii)

14. शेयर बाज़ार का वह कार्य जो प्रतिभूतियों के क्रय तथा विक्रय के लिए एक सतत बाज़ार सृजन में सहायता करता है, है :

(a) लेनदेनों की सुरक्षा

(b) प्रतिभूतियों का मूल्य-निर्धारण

(c) वर्तमान प्रतिभूतियों को तरलता तथा विपणन योग्यता प्रदान करना

(d) आर्थिक विकास में योगदान

15. विपणन का वह कार्य जिसमें उत्पादन स्तर में बढ़ोतरी, उत्पादों का संवर्धन, आदि सम्मिलित हैं तथा इन उद्देश्यों की प्राप्ति हेतु क्रियात्मक कार्यक्रमों को निर्दिष्ट करता है, है :

(a) बाज़ार सूचना का एकत्रीकरण तथा विश्लेषण

(b) विपणन नियोजन

(c) उत्पाद रूपांकन तथा विकास

(d) उत्पाद का मूल्य-निर्धारण

collegebatch.com

13. Match the following marketing philosophies given in Column I with their respective meaning given in Column II.

	Column I		*Column II*
P.	The Product concept	(i)	It emphasises on increasing the profit through increased sales volumes by adopting aggressive selling techniques
Q.	The Production concept	(ii)	It emphasises on quality performance and features of product and thus profit maximisation through product improvement
R.	The Selling concept	(iii)	It emphasises on profit maximisation through volume of production, thereby reducing the cost of production
S.	The Marketing concept	(iv)	It emphasises on profit maximisation through customer satisfaction, i.e. identifying the needs of its present and prospective buyers and satisfying them in an effective manner

(a) P–(ii), Q–(iii), R– (i), S–(iv)

(b) P–(i), Q–(ii), R–(iv), S–(iii)

(c) P–(iii), Q–(i), R–(ii), S–(iv)

(d) P–(iv), Q–(iii), R–(i), S–(ii)

14. The function of Stock Exchange which helps in creating a continuous market where securities are bought and sold is :

(a) Safety of transactions

(b) Pricing of securities

(c) Providing liquidity and marketability to existing securities

(d) Contribution to economic growth

15. The marketing function which includes plan for increasing the level of production, promotion of the products, etc. and specifies the action programmes to achieve these objectives is :

(a) Gathering and analysing market information

(b) Marketing planning

(c) Product designing and development

(d) Pricing of the product

16. निम्नलिखित में से कौन-सा कथन *ग़लत* है ?

(a) भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड के सुरक्षात्मक कार्यों में अधिनियम के उद्देश्यों को लागू करने के लिए फीस तथा अन्य प्रभार लगाना सम्मिलित है ।

(b) भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड के विकासपूर्ण कार्यों में प्रतिभूति बाज़ार के मध्यस्थों का प्रशिक्षण सम्मिलित है ।

(c) भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड के नियामक कार्यों में सामूहिक निवेश योजनाओं तथा म्युचुवल कोषों का पंजीकरण सम्मिलित है ।

(d) भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड के उद्देश्यों में निवेशकों के अधिकारों एवं हितों की रक्षा करना, विशेष रूप से वैयक्तिक निवेशक तथा उन्हें निर्देश देना तथा शिक्षा प्रदान करना सम्मिलित हैं ।

17. 'ऋण का उपयोग व्यवसाय के वित्तीय जोखिम में वृद्धि करता है ।' उपर्युक्त कथन में उजागर उपयुक्त पूँजी संरचना के चयन को निर्धारित करने वाला कारक है :

(a) ऋण सेवा आवरण अनुपात (b) जोखिम का ध्यान

(c) ऋण की लागत (d) लचीलापन

18. 'एक सामाजिक प्रक्रिया जिसके अनुसार लोगों के समूह आवश्यकता तथा माँग के अनुसार उत्पादों का सृजन कर उन वस्तुओं को प्राप्त करते हैं तथा उन वस्तुओं एवं सेवाओं का स्वतंत्रता से विनिमय करते हैं जिनका कोई मूल्य है', जानी जाती है :

(a) विपणन (b) विपणन मिश्र

(c) ब्रांडिंग (d) पैकेजिंग

19. विक्रय संवर्धन के विषय में निम्नलिखित में से कौन-सा कथन *ग़लत* है ?

(a) इसमें ऐसे अल्पावधि प्रोत्साहन सम्मिलित हैं जो क्रेताओं को उत्पाद तथा सेवाओं को तुरन्त क्रय करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं ।

(b) इसमें विज्ञापन, व्यक्तिगत विक्रय तथा जनसंपर्क को छोड़कर सभी प्रवर्तन प्रयास सम्मिलित हैं ।

(c) इसमें केवल वह गतिविधियाँ सम्मिलित हैं जिनका उपयोग एक फर्म की बिक्री को बढ़ाने के लिए दीर्घकालीन प्रोत्साहन प्रदान करने के लिए किया जाता है ।

(d) इसमें वे गतिविधियाँ सम्मिलित हैं जो अन्य प्रवर्तन प्रयासों की पूरक हैं जैसे विज्ञापन तथा व्यक्तिगत विक्रय ।

collegebatch.com

16. Which of the following statements is *incorrect* ?

(a) The protective functions of the Securities and Exchange Board of India include levying fee or other charges for carrying out the purposes of the Act.

(b) The development functions of the Securities and Exchange Board of India include training of intermediaries of the securities market.

(c) The regulatory functions of the Securities and Exchange Board of India include registration of collective investment schemes and mutual funds.

(d) The objectives of the Securities and Exchange Board of India include protecting the rights and interests of investors, particularly individual investors and to guide and educate them.

17. 'The use of debt increases the financial risk of a business.' The factor determining the choice of an appropriate capital structure of a company highlighted in the above statement is :

(a) Debt Service Coverage Ratio (b) Risk consideration

(c) Cost of debt (d) Flexibility

18. 'A social process by which individual groups obtain what they need and want through creating offerings and freely exchanging products and services of value with others' is known as :

(a) Marketing (b) Marketing mix

(c) Branding (d) Packaging

19. Which of the following statements is *incorrect* about Sales Promotion ?

(a) It includes short-term incentives which are designed to encourage the buyers to make immediate purchase of a product or services.

(b) It includes all promotional efforts other than advertising, personal selling and public relations.

(c) It includes only those activities that are used to provide long-term incentives to boost the sales of a firm.

(d) It includes the activities which are undertaken to supplement other promotional efforts such as advertising and personal selling.

20. निम्नलिखित में से कौन-सा कारक एक कम्पनी के 'वित्तीयन निर्णय' को प्रभावित ***नहीं*** करता है :

(a) लागत

(b) जोखिम

(c) एक कम्पनी की रोकड़ प्रवाह स्थिति

(d) विकास के अवसर

21. अपनी एम.बी.ए. की डिग्री पूरी करने के पश्चात्, अमन ने एक बहुराष्ट्रीय कम्पनी 'ज़ियोव्या लिमिटेड' में कार्यभार ग्रहण किया । अधिक घण्टे तथा संगठन के प्रति प्रतिबद्धता उसके कार्य की माँग है । वह व्यवसाय की सभी गतिविधियों को एकीकृत तथा समन्वित करने तथा समाज पर उनके प्रभाव के लिए उत्तरदायी है । उसका कार्य जटिल तथा तनावपूर्ण है ।

(क) प्रबंध के उस स्तर की पहचान कीजिए जिस पर अमन ने संगठन में कार्यभार ग्रहण किया ।

(ख) अनुच्छेद में चर्चित कार्यों के अतिरिक्त अमन द्वारा उसी स्तर पर निष्पादित किए जाने वाले किन्हीं दो कार्यों का उल्लेख कीजिए । *3*

22. 'येलो पंपकिन' दिल्ली में स्थित एक इटैलियन भोजनालय है, जो पास्ता, पीज़्ज़ा, आदि सहित अपने ताजा तथा प्रामाणिक भोजन के लिए जाना जाता है । यह पिछले 20 वर्षों से अपने ग्राहकों को सेवा प्रदान कर रहा है । अपनी सेवाओं के लिए इसने विभिन्न पुरस्कार जीते हैं तथा पहचान बनाई है ।

कोविड-19 के दौरान, इसे अत्यधिक हानि हुई । जैसे ही कोविड का प्रभाव कम हुआ तथा व्यवसाय ने अपनी गति पकड़नी आरंभ की, 'येलो पंपकिन' के प्रबंधन ने अपनी सेवाओं के लिए घर-सुपुर्दगी सेवा का भी निर्णय लिया ताकि विक्रय एवं लाभ बढ़ सके । इसके लिए उन्हें अपने कामगारों द्वारा अधिक समय तक कार्य करने के लिए सहयोग की आवश्यकता थी । 'येलो पंपकिन' ने बिना अतिरिक्त भुगतान के अतिरिक्त समय काम करने के लिए अपने कामगारों के साथ एक अनुबंध किया ताकि वह हानि से बाहर निकल सके । इसके बदले में लक्ष्य के पूरा होने पर इन्होंने कामगारों की मज़दूरी बढ़ाने का वायदा किया । अपने वायदे के अनुसार कामगारों ने अतिरिक्त घण्टे कार्य किया तथा केवल तीन ही महीनों में भोजनालय के व्यवसाय में परिवर्तन हुआ तथा यह पुन: लाभदायक हो गया । 'येलो पंपकिन' ने अपना वायदा निभाया तथा न केवल कामगारों की मज़दूरी बढ़ाई बल्कि उन्हें अतिरिक्त प्रोत्साहन के रूप में बोनस भी दिया ।

'येलो पंपकिन' द्वारा अपनाए गए प्रबंध के सिद्धांत की पहचान कीजिए तथा समझाइए । *3*

collegebatch.com

20. Which of the following is ***not*** a factor affecting 'Financing Decision' of a Company :

(a) Cost

(b) Risk

(c) Cash flow position of a company

(d) Growth opportunities

21. After completing his MBA degree, Aman joined a multinational company 'Zeyovya Ltd.' His job demands long hours and commitment to the organisation. He is responsible for integrating diverse elements and coordinating all the activities of the business and for its impact on society. His job is complex and stressful.

(a) Identify the level of management at which Aman joined the organisation.

(b) State any two functions to be performed by Aman at this level other than those discussed in the para. *3*

22. 'Yellow Pumpkin' is an Italian restaurant in Delhi, well known for its fresh and authentic dishes including pasta, pizza, etc. It has been serving its customers for the last 20 years. It had been winning various awards and recognition for its services.

During Covid-19, it suffered huge losses. As the effect of Covid reduced and the business started picking up, the management of 'Yellow Pumpkin' also decided to go in for home delivery service to increase its revenue and profit. For this they needed support of their workers to work overtime. 'Yellow Pumpkin' entered into an agreement with its workers to put in extra hours without additional payment to revive it out of losses. In return, they promised to increase the wages of the workers when the mission is accomplished. The workers put in extra hours as committed and in just three months, the restaurant's business turned around and it became profitable again. 'Yellow Pumpkin' honoured its commitment and not only increased the wages of the workers but also gave them bonus as an additional incentive.

Identify and explain the principle of management followed by 'Yellow Pumpkin'. *3*

collegebatch.com

23. (क) प्रबंध के 'निर्देशन' कार्य की किन्हीं दो विशेषताओं को समझाइए । *3*

अथवा

(ख) निर्देशन के एक तत्त्व के रूप में 'अभिप्रेरणा' की किन्हीं दो विशेषताओं को समझाइए । *3*

24. (क) वित्तीय नियोजन के महत्त्व पर प्रकाश डालने वाले किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए । *3*

अथवा

(ख) उल्लेख कीजिए कि निम्नलिखित कारक कैसे एक कम्पनी की कार्यशील पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करते हैं : *3*

(i) मौसमी कारक

(ii) उत्पादन चक्र

(iii) प्रचालन कुशलता

25. (क) (i) संभावित उम्मीदवारों के समुच्चय से सर्वश्रेष्ठ व्यक्ति के चयन की प्रक्रिया की पहचान कीजिए । पहचान की गई प्रक्रिया के प्रथम चरण का उल्लेख कीजिए ।

(ii) सभी स्थितियों में, जिसमें अति विशिष्ट कार्य भी सम्मिलित हैं, जहाँ चयन करना बहुत सीमित है, उपर्युक्त (i) में पहचान की गई प्रक्रिया दो महत्त्वपूर्ण उद्देश्यों के लिए कार्य करती है । इन उद्देश्यों का उल्लेख कीजिए । *4*

अथवा

(ख) निम्नलिखित की पहचान कीजिए तथा समझाइए : *4*

(i) कार्य-उन्मुखी प्रक्रिया जो ज्ञान तथा कौशल को बढ़ाती है तथा कर्मचारी को अच्छी तरह से कार्य करने के योग्य बनाती है ।

(ii) आजीविका-उन्मुखी सीखने तथा विकास की प्रक्रिया जिससे कर्मचारी का चहुँमुखी विकास होता है ।

collegebatch.com

23. (a) Explain any two features of 'Directing' function of management. *3*

OR

(b) Explain any two features of 'Motivation' as an element of Directing. *3*

24. (a) State any three points that highlight the importance of financial planning. *3*

OR

(b) State how the following factors affect the working capital requirements of a company : *3*

(i) Seasonal Factors

(ii) Production Cycle

(iii) Operating Efficiency

25. (a) (i) Identify the process of choosing the best person from among the pool of the prospective candidates. State the first step in the process identified.

(ii) In all cases, including highly specialised jobs, where the choice is very narrow, the process identified in (i) above serves two important purposes. State these purposes. *4*

OR

(b) Identify and explain the following : *4*

(i) The job-oriented process that increases knowledge and skills and enables the employee to do the job better.

(ii) The career-oriented process of learning and growth that enables the overall growth of the employee.

collegebatch.com

26. (क) 'नेतृत्व' की किन्हीं चार विशेषताओं का उल्लेख कीजिए । *4*

अथवा

(ख) नेतृत्व की 'एकतंत्रीय' तथा 'लोकतंत्रीय' शैली का अर्थ दीजिए । *4*

27. रोज़गार के अपर्याप्त अवसरों तथा रोज़गार चाहने वालों की अत्यधिक संख्या के कारण, 'एलन प्राइवेट लिमिटेड' ने अपने कर्मचारियों को भविष्य की आय तथा कार्य के विषय में स्थायित्व देने का निर्णय किया जिससे वे इन पहलुओं पर चिंता का अनुभव न करें । इसके परिणामस्वरूप 'एलन प्राइवेट लिमिटेड' के कर्मचारी अब अधिक उत्साह से कार्य कर रहे हैं ।

उपर्युक्त पंक्तियों में चर्चित प्रोत्साहन की पहचान कीजिए तथा उसी प्रकार के किन्हीं तीन अन्य प्रोत्साहनों का उल्लेख कीजिए । *4*

28. 'पूँजी बाज़ार' का अर्थ दीजिए । निम्नलिखित के आधार पर 'पूँजी बाज़ार' तथा 'मुद्रा बाज़ार' में अन्तर्भेद कीजिए : *4*

(क) प्रतिभागी

(ख) निवेश बजट

(ग) अवधि

29. 1999 से 'हितेष लिमिटेड' सीमेंट उद्योग की एक जानी-मानी कम्पनी है । कम्पनी की अधिकृत पूँजी ₹ 100 करोड़ है तथा यह एक लोकप्रिय शेयर बाज़ार के साथ सूचीबद्ध है । सीमेंट की माँग में वृद्धि के कारण इसके अंशों के मूल्यों में दिन-प्रतिदिन वृद्धि हो रही है ।

अब कम्पनी कार उत्पादन व्यवसाय में प्रवेश करना चाहती है । इसके लिए इसे ₹ 200 करोड़ की आवश्यकता है । कम्पनी के वित्तीय प्रबंधक ने इसे जनता निर्गमन के माध्यम से एकत्रित करने का निर्णय लिया है ।

(क) उस बाज़ार की पहचान कीजिए जिसमें कम्पनी की वर्तमान प्रतिभूतियों का कारोबार हो रहा है ।

(ख) उस बाज़ार का नाम दीजिए जिसके माध्यम से कम्पनी अपने नए व्यवसाय के लिए ₹ 200 करोड़ की पूँजी एकत्रित करना चाहती है ।

(ग) किन्हीं दो बिन्दुओं के आधार पर उपर्युक्त (क) तथा (ख) में पहचाने गए बाज़ारों के मध्य अन्तर्भेद कीजिए । *4*

collegebatch.com

26. (a) State any four features of 'Leadership'. *4*

OR

(b) Give the meaning of 'Autocratic' and 'Democratic' style of Leadership. *4*

27. Considering the inadequate job opportunities and too many aspirants for jobs, 'Alen Pvt. Ltd.' decided to give its employees certain stability about future income and work so that they do not feel worried on these aspects. As a result, the employees of 'Alen Pvt. Ltd.' are now working with greater zeal.

Identify the incentive discussed in the above lines and state three more incentives of the same type. *4*

28. Give the meaning of 'Capital Market'. Differentiate between 'Capital Market' and 'Money Market' on the basis of the following : *4*

(a) Participants

(b) Investment Outlay

(c) Duration

29. 'Hitesh Ltd.' is a well-known company in the cement industry since 1999. The company has an authorised capital of ₹ 100 crore and is listed with a reputed stock exchange. The value of its shares is increasing day-by-day due to increase in the demand for cement.

Now the company wants to enter into car manufacturing business. For this it requires ₹ 200 crore. The Finance Manager of the company decides to raise this capital by a public issue.

(a) Identify the market in which the company's existing securities are being traded.

(b) Name the market through which the company wants to raise its capital of ₹ 200 crore for its new business.

(c) Distinguish between the markets identified in (a) and (b) above on the basis of any two points. *4*

30. 'स्मार्ट वॉच लिमिटेड' एक घड़ी बनाने वाली कम्पनी है तथा वयस्कों के लिए स्मार्ट-घड़ियों का विपणन करती है । कम्पनी अब बच्चों के लिए भी स्मार्ट-घड़ियों का उत्पादन करना चाहती है । इसके लिए इसने बाज़ार सूचना एकत्रित की तथा इसका विश्लेषण किया, विपणन नियोजन किया, उत्पाद का रूपांकन तथा विकास किया, मानकीकरण किया तथा साथ ही इन स्मार्ट-घड़ियों की पैकेजिंग, लेबलिंग, ब्रांडिंग, मूल्य-निर्धारण, भंडारण, परिवहन तथा वितरण का निर्णय लिया । उपर्युक्त वर्णित इन सभी गतिविधियों के निष्पादन के पश्चात् भी इसके विक्रय में बढ़ोतरी नहीं हो रही थी ।

कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी ने विपणन प्रबंधक से इसका कारण पता लगाने के लिए कहा । विपणन प्रबंधक ने मामले की जाँच की तथा पता लगाया कि उसकी विपणन टीम ने विपणन के दो महत्त्वपूर्ण कार्यों का निष्पादन नहीं किया था जिससे न केवल विक्रय में बढ़ोतरी में सहायता मिल सकती थी अपितु बार-बार विक्रय में भी सहायता मिलती ।

विपणन के उन कार्यों को पहचानिए तथा समझाइए जिनका निष्पादन विपणन टीम द्वारा नहीं किया गया । *4*

31. (क) प्रबंध की निम्नलिखित विशेषताओं को समझाइए : *6*

(i) प्रबंध एक उद्देश्यपूर्ण प्रक्रिया है

(ii) प्रबंध एक निरन्तर चलने वाली प्रक्रिया है

(iii) प्रबंध सर्वव्यापी है

अथवा

(ख) प्रबंध के सिद्धांतों की प्रकृति के रूप में निम्नलिखित को समझाइए : *6*

(i) सर्व प्रयुक्त

(ii) लोच (लचीलापन)

(iii) मुख्यत: व्यावहारिक

32. (क) प्रबंध के 'संगठन' कार्य के महत्त्व के निम्नलिखित बिन्दुओं को समझाइए : *6*

(i) विशिष्टीकरण के लाभ

(ii) कार्य करने के सम्बन्धों का स्पष्टीकरण

(iii) परिवर्तनों का अनुकूलन

अथवा

(ख) 'अंतरण' के महत्त्व के निम्नलिखित बिन्दुओं को समझाइए : *6*

(i) प्रभावी प्रबंध

(ii) कर्मचारियों का विकास

(iii) उत्तम सामंजस्य

30. 'Smart Watch Ltd.' is a watch manufacturing company marketing smart-watches for adults. The company now wants to manufacture smart-watches for children also. For this it gathered and analysed market information, did marketing planning, product designing and development, standardisation and also decided about the packaging, labelling, branding, pricing, warehousing, transportation and distribution of these smart-watches. Even after doing all the above stated activities the company is not picking up the sales.

The Chief Executive Officer of the company asked the Marketing Manager to find out the reason. The Marketing Manager investigated the matter and found out that his marketing team had not performed the two important functions of marketing which may help the company not only in boosting the sales but also in getting repeat sales.

Identify and explain the functions of marketing which were not performed by the marketing team. *4*

31. (a) Explain the following characteristics of management : *6*

(i) Management is a goal-oriented process

(ii) Management is a continuous process

(iii) Management is all pervasive

OR

(b) Explain the following as nature of principles of management : *6*

(i) Universal applicability

(ii) Flexible

(iii) Mainly behavioural

32. (a) Explain the following points of importance of 'Organising' function of management : *6*

(i) Benefits of specialisation

(ii) Clarity in working relationships

(iii) Adaptation to change

OR

(b) Explain the following points of importance of 'Delegation' : *6*

(i) Effective management

(ii) Employee development

(iii) Better coordination

33. निम्नलिखित स्थितियों में योजना के प्रकारों को पहचानिए तथा समझाइए : *6*

(क) 'अनन्ता ट्रैवल तथा टूरिज़्म प्राइवेट लिमिटेड' अपने ग्राहकों को पर्यटन तथा सत्कार सेवाएँ प्रदान करती है । अपने उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए कम्पनी ने व्यावसायिक पर्यावरण को ध्यान में रखते हुए एक विस्तृत योजना तैयार की ।

(ख) अमित 'मन्नत राज इंडस्ट्रीज़' का मुख्य कार्यकारी अधिकारी है । उसने ऐसे विस्तृत मानकों का विकास किया जिनके अन्तर्गत प्रबंधक कार्य कर सकते हैं । ऐसा करके उसने व्यूहरचना के विश्लेषण का एक आधार प्रदान किया है जिसका उल्लेख सामान्य शर्तों में किया गया था ।

34. कार्तिक स्मार्ट टेलीविजनों का व्यापार करता है । उसने इन टेलीविजनों का क्रय उत्पादक 'विवेक इलेक्ट्रॉनिक्स' से किया है । ये सभी टेलीविजन 'भारतीय मानक ब्यूरो' द्वारा प्रमाणित हैं । दीपावली के समय 'विवेक इलेक्ट्रॉनिक्स' ने कार्तिक को कुछ दोषपूर्ण टेलीविजनों की आपूर्ति कर दी । कार्तिक को लगभग सभी ग्राहकों से टेलीविजनों के बारे में शिकायत मिल रही है ।

(क) निम्नलिखित में से कौन व किसके विरुद्ध अपने 'अधिकारों' का प्रयोग कर सकता है ?

(i) कार्तिक

(ii) विवेक इलेक्ट्रॉनिक्स

(iii) उपभोक्ता

(ख) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों के अनुसार 'उपभोक्ता' को परिभाषित कीजिए ।

(ग) उस 'अधिकार' का उल्लेख कीजिए जिसका प्रयोग राहत पाने के लिए किया जा सकता है । *6*

collegebatch.com

33. Identify and explain the type of plans in the following cases : *6*

(a) 'Ananta Travel and Tourism Pvt. Ltd.' is providing tourism and hospitality services to its customers. To achieve its objectives the company prepares a comprehensive plan taking into consideration the business environment.

(b) Amit is Chief Executive Officer of 'Mannat Raj Industries'. He developed the broad parameters within which the managers may function. By doing so he tried to provide a base for interpreting strategy which was stated in general terms.

34. Kartik is engaged in trading of Smart Televisions. He purchases these televisions from 'Vivek Electronics', the manufacturer. All the televisions are certified by 'Bureau of Indian Standards'. During Deepawali season, 'Vivek Electronics' supplied some defective television sets to Kartik. Kartik is getting complaints about the televisions from almost all the customers.

(a) Who amongst the following can exercise his/her 'Right' and against whom ?

(i) Kartik

(ii) Vivek Electronics

(iii) Consumers

(b) Define 'Consumer' as per the provisions of the Consumer Protection Act, 2019.

(c) State the 'Right' which can be exercised to get relief. *6*