collegebatch.com

Series R3PQS/3

SET~1

प्रश्न-पत्र कोड
Q.P. Code **66/3/1**

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 **27** हैं ।
Please check that this question paper contains **27** printed pages.

(ii) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **34** प्रश्न हैं ।
Please check that this question paper contains **34** questions.

(iii) 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.

(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.

व्यावसायिक अध्ययन

BUSINESS STUDIES

निर्धारित समय : 3 घण्टे
Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 80
Maximum Marks : 80

collegebatch.com

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 का* ***1*** *अंक है ।* *20×1=20*

1. 'बोनफास्ट सीमेंट लिमिटेड' 7 गाँवों को घरों की सुविधा, विद्यालय, सुरक्षित पेयजल, स्वास्थ्य तथा स्वच्छता में सहयोग करती है । सहायता प्रदान करने तथा यह देखने के लिए कि प्रदान की गई सुविधाएँ धरातल पर कार्यान्वित हो रही हैं अथवा नहीं, कम्पनी अपने कर्मचारियों को हर 15 दिनों में पास के एक गाँव में भेजती है । जिस उद्देश्य को 'बोनफास्ट सीमेंट लिमिटेड' प्राप्त करने का प्रयास कर रही है, वह है :

(A) व्यक्तिगत उद्देश्य

(B) सामाजिक उद्देश्य

(C) संगठनात्मक उद्देश्य

(D) आर्थिक उद्देश्य

2. ______________ का सम्बन्ध उन कार्यों की रूपरेखा तैयार करना है जिसमें विविध प्रकार के कार्य तत्त्व सम्मिलित हैं, उच्च स्तरीय ज्ञान तथा कौशल की आवश्यकता है, जो कर्मचारियों को अधिक स्वायत्तता देती है तथा व्यक्तिगत विकास के लिए उत्तरदायित्व सौंपती है ताकि वे अर्थपूर्ण कार्य अनुभव प्राप्त कर सकें ।

(A) पद सुरक्षा

(B) अनुलाभ

(C) कर्मचारियों को पहचान देने संबंधित कार्यक्रम

(D) पद संवर्धन

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

1. 'Bonfast Cement Ltd.' supports 7 villages with housing facilities, schools, safe drinking water, health and hygiene. The company sends its employees to visit a nearby village every 15 days to provide support and to see whether the facilities provided are being implemented on ground. The objective which 'Bonfast Cement Ltd.' is trying to achieve is :

(A) Personal objective

(B) Social objective

(C) Organizational objective

(D) Economic objective

2. ______________ is concerned with designing jobs that include greater variety of work content, require higher level of knowledge and skill, and give workers more autonomy and providing them opportunity for personal growth and a meaningful work experience.

(A) Job security

(B) Perquisites

(C) Employee recognition programme

(D) Job enrichment

collegebatch.com

3. कार्यबल में महिलाओं की बढ़ती हुई उपस्थिति के कारण ‘किसान मार्ट’ प्रत्येक शुक्रवार को ऑफिस जाने वाली महिलाओं को सप्ताह के अंत में दैनिक उपयोग की वस्तुओं की खरीददारी के प्रति आकर्षित करने के लिए अत्यधिक छूट वाले प्रस्ताव लाता है ।

उपर्युक्त स्थिति में व्यावसायिक पर्यावरण के किस आयाम पर प्रकाश डाला गया है ?

(A) सामाजिक पर्यावरण
(B) विधिक पर्यावरण
(C) राजनैतिक पर्यावरण
(D) प्रौद्योगिकीय पर्यावरण

4. ‘हर्षिता पर्लस’ जहाँ एक ओर अपने कर्मचारियों को अभिप्रेरित करने के लिए वेतन वृद्धि, पदोन्नति, पहचान आदि से पुरस्कृत करती है, वहीं दूसरी ओर कर्मचारियों को एक वांछित तरीके से कार्य के प्रति प्रेरित करने के लिए वेतन-वृद्धि को रोकना, सज़ा देना, धमकी देने आदि का भी प्रयोग करती है ।

उपर्युक्त स्थिति में अभिप्रेरणा की किस विशेषता पर प्रकाश डाला गया है ?

(A) अभिप्रेरणा एक जटिल प्रक्रिया है ।
(B) अभिप्रेरणा एक आंतरिक अनुभव है ।
(C) अभिप्रेरणा या तो सकारात्मक या नकारात्मक हो सकती है ।
(D) अभिप्रेरणा एक लक्ष्य-आधारित व्यवहार को जन्म देती है ।

5. ‘मुद्रो इन्फ्राटैक’ को एक बड़ी राशि के लाभ की संभावना के साथ दस माह में दो बड़े घर बनाने का एक लघु-अवधि अनुबन्ध प्राप्त हुआ । कार्य प्रबंधक ने इस चुनौती को स्वीकार किया और दी गई समय अवधि में कार्य पूरा कर दिया । इस अस्थाई आदेश के कारण कम्पनी का लाभ 40% बढ़ गया । वित्तीय प्रबंधक इस बात से अवगत था कि निकट भविष्य में कम्पनी इतना अधिक लाभ अर्जित नहीं कर सकेगी । अत: उसने निर्णय लिया कि वह प्रति अंश लाभांश में वृद्धि नहीं करेगा क्योंकि कम्पनी के इस वर्ष के लाभ में तो वृद्धि हुई है लेकिन कम्पनी की आय-अर्जन संभावना में वृद्धि नहीं हुई है । वह यह भी जानता था कि आय में यह वृद्धि अस्थाई प्रकृति की थी ।

उपर्युक्त में लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले जिस घटक पर प्रकाश डाला गया है, वह है :

(A) रोकड़ प्रवाह स्थिति
(B) अंशधारियों की प्राथमिकता
(C) संवृद्धि सुयोग
(D) लाभांश का स्थायित्व

collegebatch.com

3. Due to increasing presence of women in the workforce, 'Kisan Mart' comes out every Friday with big discount offers on daily use items to attract office-going women to shop on weekends.
Which dimension of business environment is being highlighted in the above case ?

(A) Social environment
(B) Legal environment
(C) Political environment
(D) Technological environment

4. To motivate its employees on one side, 'Harshita Pearls' rewards them with increase in pay, promotion, recognition, etc. whereas on the other side it stops increments, gives punishment, threatens employees so that they may act in a desired manner.

Which feature of motivation is being highlighted in the above case ?

(A) Motivation is a complex process.

(B) Motivation is an internal feeling.

(C) Motivation can be either positive or negative.

(D) Motivation produces goal-directed behaviour.

5. 'Mudro Infratech' got a short-term contract for building two villas within a period of ten months with the expectation to earn a huge amount of profit. The Works Manager accepted this challenge and completed the work within the given time period. The profit of the company went up by 40% due to this temporary order. The Finance Manager was aware that the company would not earn this huge profit in the near future. So, he decided not to increase dividend per share as earnings for the year had gone up, but not the earning potential of the company. He also knew that this increase in earnings was temporary in nature.
The factor affecting Dividend Decision being highlighted above is :

(A) Cash flow position

(B) Shareholders' preference

(C) Growth opportunities

(D) Stability of dividends

collegebatch.com

6. विश्वविद्यालय में अध्ययन करते समय रौनक ने अनुभव किया कि छात्रों को चौबीसों घंटे जलपान उपलब्ध कराने के लिए विश्वविद्यालय परिसर में एक जलपानगृह होना चाहिए । महाविद्यालय से पास होने के पश्चात् उसने विश्वविद्यालय परिसर में 'हंगर पॉइंट' नाम के एक जलपानगृह की स्थापना बर्गर, पिज़्ज़ा, स्ट्रीट फूड तथा और विभिन्न प्रकार के मेन्यू के साथ की । इसके लिए उसने विश्वविद्यालय प्रशासन से आवश्यक अनुमति प्राप्त की । क्योंकि ऐसे पर्यावरण में जहाँ छात्र दिन-रात अध्ययन करते हैं, वह पहला व्यक्ति था जिसने सभी छात्रों के लिए एक जलपानगृह की आवश्यकता को पहचाना, अतिशीघ्र यह एक लोकप्रिय जलपानगृह बन गया । छः माह में 'हंगर पॉइंट' ने अच्छा लाभ अर्जित करना आरम्भ कर दिया ।

उपर्युक्त स्थिति में चर्चित व्यावसायिक पर्यावरण के महत्त्व के बिन्दु की पहचान कीजिए :

(A) यह फ़र्म को अवसरों की पहचान करने एवं पहल करने के योग्य बनाता है ।

(B) यह फ़र्म को खतरों की पहचान एवं समय से पहले चेतावनी में सहायता करता है ।

(C) यह नियोजन एवं नीति निर्धारण में सहायता करता है ।

(D) यह निष्पादन में सुधार में सहायता करता है ।

7. 'मास्लो का आवश्यकता अनुक्रम सिद्धान्त' कुछ संकल्पनाओं पर आधारित है । इन संकल्पनाओं के सम्बन्ध में ***ग़लत*** कथन को पहचानिए :

(A) व्यक्तियों का व्यवहार उनकी आवश्यकताओं पर निर्भर करता है ।

(B) एक आवश्यकता की संतुष्टि होते ही उस व्यक्ति को वह और प्रेरित नहीं कर सकती है ।

(C) आधारभूत आवश्यकताओं से प्रारम्भ होकर अन्य उच्च स्तरीय आवश्यकताओं तक लोगों की आवश्यकताएँ एक क्रम शृंखला में होती हैं ।

(D) एक व्यक्ति केवल तभी निम्न स्तरीय आवश्यकताओं की ओर बढ़ता है जब एक उच्च स्तरीय आवश्यकता की संतुष्टि हो जाती है ।

collegebatch.com

6. Raunaq, while studying at the university, felt that there should be a food joint in the university campus to provide food to students round the clock. After passing out of college, he set up 'Hunger Point', a food joint with a varied menu ranging from burgers, pizzas, street food and much more, in the university campus. For this, he obtained necessary permissions from the university administration. Since he was the first one to recognize the need for a food joint for all the students in an environment where students study day and night, it soon became a popular eating joint. Within six months, 'Hunger Point' started earning good profits.

Identify the point of importance of business environment discussed in the above case :

(A) It enables the firm to identify opportunities and get the first mover advantage.

(B) It helps the firm to identify threats and early warning signals.

(C) It helps in assisting in planning and policy formulation.

(D) It helps in improving performance.

7. 'Maslow's Need Hierarchy theory' is based on certain assumptions. Identify the ***incorrect*** statement with respect to these assumptions :

(A) People's behaviour is based on their needs.

(B) A satisfied need can no longer motivate a person.

(C) People's needs are in a hierarchical order, starting from basic needs to higher level needs.

(D) A person moves to lower level of need only when a higher level need is satisfied.

collegebatch.com

8. नियति मानसरोवर गार्डन के एक विद्यालय में अध्यापिका के रूप में कार्यरत है । वह विद्यालय में बच्चों को सदैव यह बताती है कि वातावरण को प्रदूषित न करें, एवं चिप्स एवं चॉकलेट के रैपर्स को इधर-उधर न फेंकें । वह सदैव अपने साथ एक थैला रखती है और उसमें रैपर्स को इकट्ठा करती है और उन्हें कूड़ेदान में डाल देती है ।

ऐसा करके वह उपभोक्ता के किस उत्तरदायित्व का निर्वहन कर रही है :

(A) लेबल को ध्यानपूर्वक पढ़ना

(B) यह सुनिश्चित करना कि एक संतोषजनक सौदा प्राप्त हो

(C) पर्यावरण का सम्मान करना

(D) लेन-देन में ईमानदार रहना

9. विमुद्रीकरण के सम्बन्ध में ***ग़लत*** कथन का चयन कीजिए :

(A) सम्पत्ति खरीदने को छोड़कर वैध मुद्रा के दो सर्वाधिक मूल्यवर्ग, ₹ 500 तथा ₹ 1000 के नोट तत्काल प्रभाव से विमुद्रित कर दिए गए ।

(B) इसका उद्देश्य भ्रष्टाचार तथा काले धन के संचय को रोकना था ।

(C) इसके द्वारा कर प्रशासन ने बचतों को सही वित्तीय प्रणाली की तरफ आगे बढ़ाया ।

(D) घरेलू मुद्रा की परिवर्तनीयता तथा बैंक जमा पर प्रतिबंध लगाए गए ।

10. निम्नलिखित कथनों को पढ़िए : अभिकथन (A) तथा कारण (R) । नीचे दिए गए विकल्पों में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

अभिकथन (A) : जब विनियोजन कार्य का निष्पादन सही ढंग से होता है तो दुर्लभ संसाधनों का आबंटन उन फर्मों को होता है जो अर्थव्यवस्था के लिए उच्चतम उत्पादकता रखते हैं ।

कारण (R) : विनियोजन कार्य निधियों को उनके सर्वाधिक उत्पादक निवेश अवसरों में विनियोजित या प्रवर्तित करते हैं ।

(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 ।

collegebatch.com

8. Niyati is working as a teacher in a school in Mansarovar Garden. She always tells the children at the school not to pollute the environment, and not to throw wrappers of chips and chocolates here and there. She always carries a bag with her to collect the wrappers and put them in the dustbin.

By doing this, which responsibility of a consumer is she discharging :

(A) Reading labels carefully

(B) Asserting to get a fair deal

(C) Respecting the environment

(D) Being honest in the dealings

9. Choose the ***incorrect*** statement with respect to demonetization :

(A) The two largest denomination notes of ₹ 500 and ₹ 1000 were demonetized with immediate effect, ceasing to be legal tender except for buying properties.

(B) The aim of this step was to curb corruption and accumulation of black money.

(C) It led to the tax administration channelizing savings into the formal financial system.

(D) Restrictions were placed on the convertibility of domestic money and bank deposits.

10. Read the following statements : Assertion (A) and Reason (R). Choose the correct alternative from the options given below :

Assertion (A) : When the allocative function is performed well, scarce resources are allocated to those firms which have the highest productivity for the economy.

Reason (R) : Allocative function allocates or directs funds into their most productive investment opportunity.

(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.

collegebatch.com

11. भारत में कानूनी ढाँचे के अनुसार यह आवश्यक है कि निर्माता उत्पाद के लेबल पर उत्पाद के घटक, निर्माण तिथि, मात्रा, मूल्य, उपयोग के लिए दिशा-निर्देश आदि के बारे में सूचना प्रदान करें ।

निम्नलिखित में से उस उपभोक्ता अधिकार की पहचान कीजिए जिसे फ़र्म इस आवश्यकता की पूर्ति से संतुष्ट करती है :

(A) सुरक्षा का अधिकार

(B) सूचना का अधिकार

(C) आश्वस्त होने का अधिकार

(D) शिकायत का अधिकार

12. निम्नलिखित में से उस एक की पहचान कीजिए जो शेयर बाज़ार का कार्य ***नहीं*** है :

(A) विद्यमान प्रतिभूतियों को द्रवता एवं विक्रेयता उपलब्ध कराना

(B) इक्विटी संप्रदाय का प्रसार करना

(C) लेन-देन की सुरक्षा सुनिश्चित करना

(D) यह सुनिश्चित करना कि यहाँ सट्टेबाज़ी के लिए कोई अवसर उपलब्ध नहीं है

13. *कथन I :* नेतृत्व एक व्यक्ति की उस योग्यता की ओर संकेत करता है जिससे वह अन्य व्यक्तियों के व्यवहार को प्रभावित करता है ।

कथन II : नेतृत्व का प्रयोग नेता द्वारा व्यक्तिगत उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए किया जाता है ।

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

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

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

(C) दोनों कथन सत्य हैं ।

(D) दोनों कथन असत्य हैं ।

collegebatch.com

11. The legal framework in India requires the manufacturers to provide information about ingredients, date of manufacture, quantity, price, directions for use, etc., on the label of the product.

From the following, identify the consumer right that is satisfied by the firm by fulfilling the requirement :

(A) Right to safety

(B) Right to be informed

(C) Right to be assured

(D) Right to be heard

12. From the following, identify the one which is ***not*** a function of stock exchange :

(A) Providing liquidity and marketability to existing securities

(B) Spreading of equity cult

(C) Ensuring safety of transactions

(D) Ensuring that there is no scope for speculation

13. *Statement I :* Leadership indicates the ability of an individual which influences the behaviour of others.

Statement II : Leadership is exercised to achieve personal goals of the leader.

Choose the correct option from the following :

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

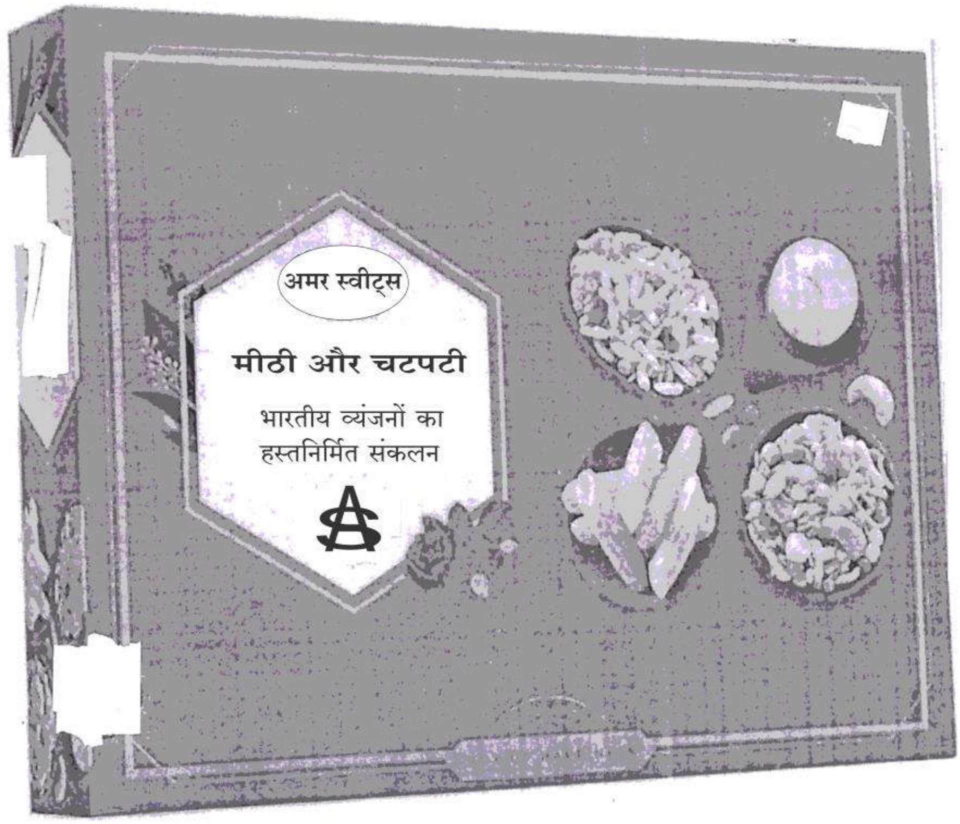
(B) Statement II is true and Statement I is false.

(C) Both the Statements are true.

(D) Both the Statements are false.

collegebatch.com

14. निम्नलिखित में से पहचानिए कि दिए गए चित्र में क्या दर्शाया गया है :



(A) केवल ट्रेड मार्क
(B) केवल ब्राण्ड नाम
(C) केवल ब्राण्ड मार्क
(D) ब्राण्ड नाम तथा ब्राण्ड मार्क दोनों

15. ____________ में प्रतिभूतियों का एक खाता खोला जा सकता है, सभी अंशों को इसमें जमा कराया जा सकता है । किसी भी समय इन्हें निकाला/बेचा जा सकता है तथा निवेशक की ओर से अंशों के वितरण अथवा उन्हें प्राप्त करने सम्बन्धी सूचना दी जा सकती है ।

(A) प्राथमिक बाज़ार
(B) शेयर बाज़ार
(C) बैंक
(D) निक्षेपागार

16. *कथन I :* वित्तीय प्रबंध का उद्देश्य अंशधारियों की धन-सम्पदा में अधिकतम वृद्धि करना है ।

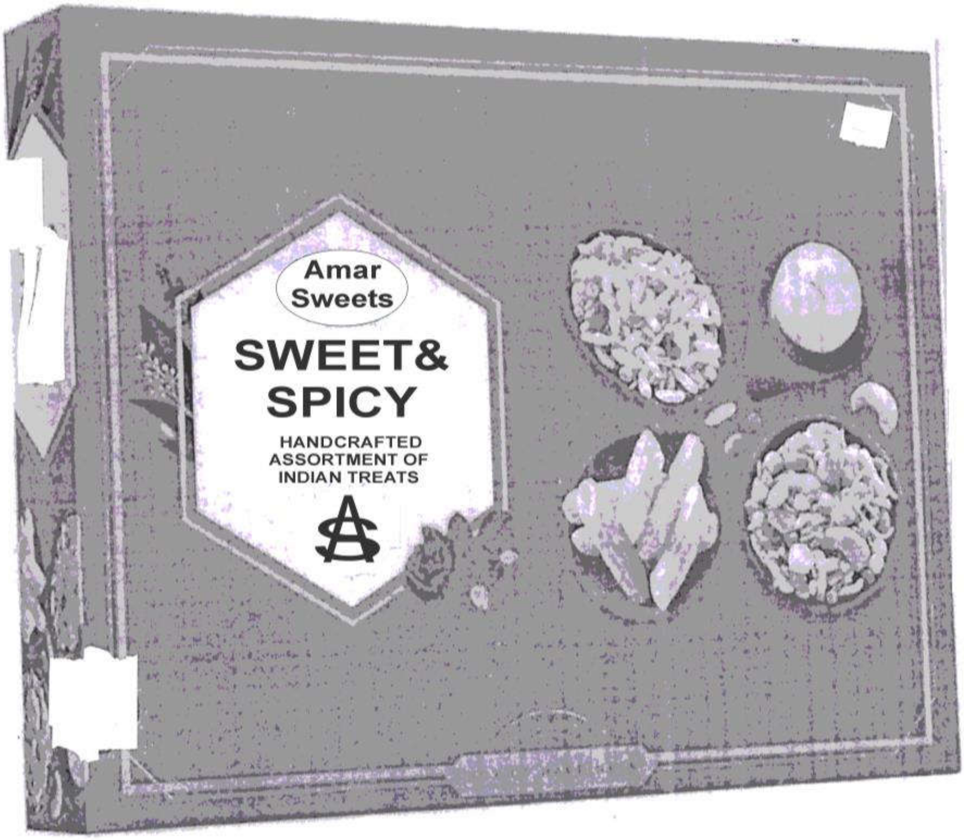
कथन II : यदि बाज़ार में अंशों का मूल्य बढ़ता है, तो अंशधारियों को लाभ होता है ।

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

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

collegebatch.com

14. Identify from the following what is depicted in the given picture :



(A) Trade Mark only (B) Brand Name only

(C) Brand Mark only (D) Both Brand Name and Brand Mark

15. In the ____________ a securities account can be opened, all shares can be deposited in it. These can be withdrawn / sold at any time and instruction to deliver or receive shares on behalf of the investor can be given.

(A) Primary market (B) Stock exchange

(C) Bank (D) Depository

16. *Statement I :* The objective of financial management is to maximize shareholders' wealth.

Statement II : The shareholders gain if the value of shares in the market increases.

Choose the correct option from the following :

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

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

(C) Both the Statements are true.

(D) Both the Statements are false.

collegebatch.com

17. अधिकांश संगठनों ने आजकल अपने-आप को बदलते हुए पर्यावरण के अनुरूप अनुकूलित कर लिया है । अपने लक्षित उपभोक्ताओं तक पहुँचने तथा उनके साथ जुड़े रहने के लिए उन्होंने सोशल मीडिया जैसे फेसबुक, इंस्टाग्राम आदि पर अपनी मजबूत उपस्थिति आरम्भ कर दी है ।

निम्नलिखित में से प्रबन्ध की जिस विशेषता पर प्रकाश डाला गया है, उसे पहचानिए :

(A) प्रबन्ध एक सामूहिक क्रिया है ।

(B) प्रबन्ध एक निरन्तर चलने वाली प्रक्रिया है ।

(C) प्रबन्ध बहुआयामी है ।

(D) प्रबन्ध एक गतिशील कार्य है ।

18. कॉलम I में दिए गए प्रबन्ध के स्तरों का कॉलम II में दिए गए प्रत्येक स्तर पर निष्पादित किए जाने वाले कार्यों से मिलान कीजिए :

कॉलम I	*कॉलम II*
1. उच्च स्तरीय प्रबंध	(i) ये कार्यबल के प्रयासों की प्रत्यक्ष देखरेख करते हैं ।
2. मध्य स्तरीय प्रबंध	(ii) ये यह सुनिश्चित करते हैं कि इनके विभाग में पर्याप्त संख्या में कर्मचारी हैं ।
3. प्रचालन प्रबंध	(iii) ये संगठन के कल्याण एवं निरंतरता के लिए उत्तरदायी होते हैं ।

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

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

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

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

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

collegebatch.com

17. Most of the organizations these days have adapted themselves to changing environment. To reach and engage with the target customers, they started to have a strong presence on social media like Facebook, Instagram, etc.

From the following, identify the feature of management being highlighted :

(A) Management is a group activity.

(B) Management is a continuous process.

(C) Management is multidimensional.

(D) Management is a dynamic function.

18. Match the Levels of Management given in Column I with the functions performed at each level given in Column II :

Column I	*Column II*
1. Top Level Management	(i) They directly oversee the efforts of the workforce.
2. Middle Level Management	(ii) They ensure that their department has the necessary personnel.
3. Operational Management	(iii) They are responsible for the welfare and survival of the organisation.

Choose the correct option from the following :

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

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

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

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

collegebatch.com

19. 'पनमोल डेयरी' ने घी बनाने की पर्यावरण-हितैषी 'बिलोना' विधि का प्रयोग आरम्भ किया है, जबकि अन्य डेयरियाँ मशीनों एवं रसायनों को सम्मिलित कर आधुनिक विधियों का उपयोग कर रही हैं । ऐसा करके 'पनमोल डेयरी' ग्रामीण क्षेत्रों के सैकड़ों अनपढ़ लोगों को रोज़गार प्रदान कर रही है ।

'पनमोल डेयरी' प्रबन्ध के किस उद्देश्य को प्राप्त करना चाह रही है :

(A) राष्ट्रीय उद्देश्य (B) व्यक्तिगत उद्देश्य

(C) सामाजिक उद्देश्य (D) आर्थिक उद्देश्य

20. निम्नलिखित में से कौन-सा कथन वित्तीय नियोजन के महत्त्व पर प्रकाश ***नहीं*** डाल रहा है :

(A) यह विभिन्न व्यावसायिक परिस्थितियों में क्या घटित हो सकता है का पूर्वानुमान लगाने में सहायता करता है ।

(B) यह व्यावसायिक आकस्मिक परेशानियों तथा विस्मयों से बचने में सहायता करता है तथा कम्पनी के भविष्य निर्माण में भी सहायक होता है ।

(C) यह अनवरत आधार पर निवेश तथा वित्तीय निर्णयों में सम्पर्क स्थापित करता है ।

(D) वित्तीय नियोजन में कार्य की विस्तृत योजना तैयार करके अपव्यय, क्रियाओं की पुनरावृत्ति तथा नियोजन के अंतराल में वृद्धि होती है ।

21. नवप्रवर्तनशील जोश वाले दो महत्त्वाकांक्षी मित्रों सना तथा मिहिर जिन्हें नवप्रवर्तनशील सॉफ्टवेयर के एप्लीकेशन के सृजन का जुनून था, ने 'क्विक सॉल्यूशंस' नामक एक तकनीकी स्टार्टअप शुरू किया । उनके सॉफ्टवेयर का विकास इस प्रकार से किया गया था कि वह सभी वर्गों की आवश्यकताओं को पूरा कराता था । इसके आरम्भ से ही 'क्विक सॉल्यूशंस' लागत पूरी करने के लिए पर्याप्त आगम अर्जित कर रहा था । सुस्थापित तथा बड़ी कम्पनियों से उन्हें अनगिनत चुनौतियों का सामना करना पड़ा । परन्तु उन्होंने अपनी गलतियों से सीखा तथा लगातार अपने उत्पादों को सुधारा । बहुत शीघ्र ही उनके सॉफ्टवेयर को उसकी गुणवत्ता तथा विशिष्टता के लिए मान्यता प्राप्त हो गई तथा कम्पनी ने लाभ अर्जित करना शुरू कर दिया । उद्यम की लगातार सफलता सना तथा मिहिर के लिए एक बड़ा प्रेरक थी । दो वर्षों में उपभोक्ता आधार में कई गुना वृद्धि हो गई । अब सना तथा मिहिर ने अतिरिक्त पूँजी निवेश करने का निर्णय किया तथा अतिरिक्त कर्मचारियों की नियुक्ति की । उन्होंने अनुसंधान तथा अधिक विकास के लिए निवेश किया तथा उभरती बाज़ार माँग को पूरा करने के लिए उन्होंने अपनी उत्पाद लाइन का विस्तार किया । सना तथा मिहिर के अथक प्रयासों के कारण 'क्विक सॉल्यूशंस' अन्तत: इंडस्ट्री लीडर बन गया ।

पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए उपर्युक्त स्थिति में चर्चित प्रबन्ध के उद्देश्यों की पहचान कीजिए तथा उनका उल्लेख कीजिए जिन्हें 'क्विक सॉल्यूशंस' प्राप्त करना चाहता था । 3

collegebatch.com

19. 'Panmol Dairy' started using environment-friendly 'Bilona' method of making ghee, unlike other dairies which were using modern methods involving machines and chemicals. By doing this, 'Panmol Dairy' is providing employment to hundreds of illiterate people in the rural areas. Which objective of management is 'Panmol Dairy' trying to achieve :

(A) National objective
(B) Personal objective
(C) Social objective
(D) Economic objective

20. Which of the following statements is ***not*** highlighting the importance of financial planning :

(A) It helps in forecasting what may happen under different business situations.
(B) It helps in avoiding business shocks and surprises and helps the company in preparing for the future.
(C) It provides a link between investment and financing decisions on a continuous basis.
(D) Detailed plans of action prepared under financial planning increases waste, duplication of efforts and gaps in planning.

21. Two ambitious friends, Sana and Mihir, having passion for creating innovative software applications, established a tech startup named 'Quick Solutions'. Their software was developed in such a way that it caters to the needs of all sections. Since its inception, 'Quick Solutions' was earning enough revenue to cover the costs. They faced countless challenges from competing with large and well-established companies. But they learned from their mistakes and continuously improved their product. Slowly, their software gained recognition for its quality and uniqueness and the company started making profits. It was a big incentive for Sana and Mihir for the continued successful operation of the enterprise. Within two years, the customer base increased manifold. Now, Sana and Mihir decided to make additional capital investment and hired more employees. They invested in research and development and expanded their product line to meet emerging market demands. 'Quick Solutions' ultimately became the industry leader because of the tireless efforts of Sana and Mihir.

Quoting lines, identify and state the objectives of management discussed in the above case which 'Quick Solutions' seeks to achieve. *3*

collegebatch.com

22. (क) सम्प्रेषण की किन्हीं तीन मनोवैज्ञानिक बाधाओं को समझाइए । *3*

अथवा

(ख) 'निर्देशन संगठन के प्रभावपूर्ण एवं कुशल कार्यान्वयन में सहायता करता है ।' इस कथन को किन्हीं तीन बिन्दुओं की सहायता से समझाइए । *3*

23. अच्छी गुणवत्ता वाली वायु सेवाएँ प्रदान करने के लिए नीरज लिमिटेड ने एक विमान सेवा आरम्भ की । इसके लिए उसने दस वायुयान खरीदे । इसमें से दो विमानों का उपयोग विमान चालकों को प्रशिक्षण देने के लिए किया जाना था । इससे उड़ान से पहले उन्हें वायुयानों को वास्तविक रूप से कुशलतापूर्वक संभालने में सहायता मिलेगी ।

(i) उपर्युक्त में चर्चित प्रशिक्षण विधि को पहचानिए एवं समझाइए ।

(ii) इस प्रशिक्षण से विमान चालकों को प्राप्त होने वाले किन्हीं दो लाभों का उल्लेख कीजिए । *3*

24. (क) शेयर बाज़ार की व्यापार प्रक्रिया में 'अनुबन्ध नोट' तथा 'T+2' प्रणाली का अर्थ समझाइए । *3*

अथवा

(ख) भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड के किन्हीं तीन नियामक कार्यों का उल्लेख कीजिए । *3*

25. (क) विपणन के निम्नलिखित कार्यों को समझाइए : *4*

(i) ग्राहक समर्थन सेवाएँ

(ii) उत्पाद का रूपांकन एवं विकास

अथवा

(ख) 'विज्ञापन' एवं 'व्यक्तिगत विक्रय' को विपणनकर्ता द्वारा प्रयोग में लाए जाने वाली प्रवर्तन तकनीकों के रूप में समझाइए । *4*

collegebatch.com

22. (a) Explain any three psychological barriers to communication. *3*

OR

(b) 'Directing helps in effective and efficient functioning of the organization.' Explain this statement by giving any three points. *3*

23. Neeraj Ltd. started an airline to provide good quality air services. For the same, he purchased ten aircrafts. Out of these, two aircrafts would be used to train the pilots. It will help them to achieve proficiency in handling the aircrafts before they would actually fly them.

(i) Identify and explain the method of training discussed above.

(ii) State any two advantages the pilots would get from this training. *3*

24. (a) Give the meaning of 'Contract Note' and 'T+2' system in the trading procedure in a stock exchange. *3*

OR

(b) State any three regulatory functions of Securities and Exchange Board of India. *3*

25. (a) Explain the following functions of marketing : *4*

(i) Customer support services

(ii) Product designing and development

OR

(b) Explain 'Advertising' and 'Personal Selling' as tools of promotion used by the marketers. *4*

collegebatch.com

26. विभास ने हाल ही में 'बजंता एन्टरप्राइज़ेज़' के मानव संसाधन प्रबन्धक के रूप में पदभार संभाला है । कम्पनी ने एक विशेष परियोजना आरम्भ की जिसके लिए विभास ने बीस नए कर्मचारियों की नियुक्ति की । एक माह के कार्य पर प्रशिक्षण के पश्चात् तथा अपने पद पर कुछ समय कार्य करने के बाद अब आवश्यकता थी कि कुछ पूर्व-निर्धारित मानकों के अनुसार उनके निष्पादन का मूल्यांकन किया जाए । इतना ही नहीं, 'बजंता एन्टरप्राइज़ेज़' को अपने कर्मचारियों के आजीविका संबंधी मुद्दों तथा पदोन्नति के अवसरों का भी ध्यान रखना था । विभास अपने कर्मचारियों के दीर्घकालीन हितों की पूर्ति के लिए रूपरेखा बना रहा था । ऐसा करके 'बजंता एन्टरप्राइज़ेज़' ने नियुक्तिकरण प्रक्रिया के दो महत्त्वपूर्ण चरणों को पूरा किया था । इन चरणों को पहचानिए एवं समझाइए । *4*

27. (क) 'नियोजन' की किन्हीं चार सीमाओं को समझाइए । *4*

अथवा

(ख) 'संगठन' के महत्त्व के किन्हीं चार बिन्दुओं को समझाइए । *4*

28. उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण एवं संवर्धन के लिए उपभोक्ता संगठनों एवं ग़ैर-सरकारी संगठनों द्वारा किए जाने वाले किन्हीं चार कार्यों का उल्लेख कीजिए । *4*

29. 'लेनो' एक प्रसिद्ध कार निर्माता कम्पनी है जो अक्टूबर 2024 में अपने 75 वर्ष पूरे करने जा रही है । कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी ने कम्पनी को ऊँचे स्तर पर ले जाने का निर्णय लिया है । इसके लिए उसने कम्पनी के सभी विभागीय प्रमुखों की एक बैठक बुलाई । बैठक में कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी ने प्लैटिनम जयंती वर्ष में विक्रय को 10% तथा लाभों को 20% तक बढ़ाने का लक्ष्य प्रस्तावित किया ।

मानव संसाधन प्रबन्धक ने अनुमान लगाया कि इस लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए 500 कर्मचारियों की वृद्धि करने की आवश्यकता होगी । वित्तीय प्रबन्धक ने सुझाव दिया कि कम्पनी को विभिन्न उद्देश्यों के लिए पर्याप्त मात्रा में रोकड़ शेष रखना होगा तथा वह अनुमानित रोकड़ अन्तर्वाह तथा बहिर्वाह का अनुमान दर्शाते हुए इस अवधि के लिए एक विवरण तैयार करेगा ।

उपर्युक्त स्थिति में चर्चित दो प्रकार की योजनाओं को पहचानिए एवं समझाइए । *4*

collegebatch.com

26. Vibhas recently joined as a Human Resource Manager of 'Bajanta Enterprises'. The company had embarked on a special project for which Vibhas had appointed twenty new employees. After the employees underwent on-the-job training for a month and had been on the job for some time, there was a need to evaluate their performance against certain pre-determined standards. Not only this, 'Bajanta Enterprises' had to address the career related issues and promotional avenues for their employees. Vibhas was designing activities to serve their employees' long-term interests. By doing this, 'Bajanta Enterprises' had completed the two important steps of staffing process. Identify and explain those steps. *4*

27. (a) Explain any four limitations of 'Planning'. *4*

OR

(b) Explain any four points of importance of 'Organising'. *4*

28. State any four functions performed by consumer organizations and non-governmental organizations for protecting and promoting the interest of consumers. *4*

29. 'Leno' is a reputed car manufacturing company, which is going to complete its 75 years in October 2024. The Chief Executive Officer of the company decided to take the company to a higher level. For this he called a meeting of all departmental heads of the company. In the meeting, the Chief Executive Officer proposed a target to increase sales by 10% and profits by 20% in its Platinum Jubilee year.

The Human Resource Manager estimated that an increase of 500 workers would be required to achieve the target. The Finance Manager suggested that the company must hold adequate cash balances for various purposes, and he will prepare a statement showing the estimated cash inflows and outflows for this particular period.

Identify and explain two types of plans discussed in the above case. *4*

collegebatch.com

30. आरुषि 'चिल्ड्रन्स डिलाइट' नामक किताबों की एक दुकान सफलतापूर्वक चला रही है, जो 5 से 15 वर्ष की आयु वर्ग के बच्चों की आवश्यकताओं को ध्यान में रखती है । उनके पास बच्चों की पुस्तकों की पूरी शृंखला, जैसे क्रियाकलाप पुस्तकें, रंग करने वाली पुस्तकें, काल्पनिक कहानियों की पुस्तकें और बहुत कुछ है । पुस्तकें उच्च गुणवत्ता वाली हैं और विद्यालयों, अभिभावकों तथा बच्चों द्वारा इनकी बहुत अधिक प्रशंसा की जाती है । सम्पूर्ण भारत में इसकी 16 दुकानें हैं जहाँ से बच्चे न केवल इन पुस्तकों को खरीद सकते हैं, अपितु वहाँ आकर पुस्तकें पढ़ भी सकते हैं, प्रश्नोत्तरी प्रतियोगिता में भाग ले सकते हैं तथा पढ़ने के आनंद को अनुभव कर सकते हैं । इनका उचित रूप से प्रबंधित अपना सूची प्रबन्धन, संग्रहण तथा भंडारण है जिससे सम्पूर्ण भारत में सभी स्थानों पर पुस्तकों को पहुँचाया जाता है । किताबों की यह दुकान अपने लक्षित उपभोक्ताओं को नियमित रूप से पुस्तकों की उपलब्धता, इनकी विशेषताएँ, लाभों इत्यादि के बारे में सूचित करती रहती है तथा उन्हें पुस्तकें खरीदने के लिए तैयार करती है ।

उपर्युक्त स्थिति में पंक्तियों को उद्धृत करते हुए 'उत्पाद' के अतिरिक्त विपणन मिश्र के दो उल्लिखित तत्त्वों को पहचानिए एवं समझाइए । *4*

31. (क) वैज्ञानिक प्रबन्ध की निम्नलिखित तकनीकों को समझाइए : *6*

(i) समय अध्ययन

(ii) विधि/कार्यपद्धति अध्ययन

(iii) विभेदात्मक पारिश्रमिक प्रणाली

अथवा

(ख) प्रबन्ध के सिद्धान्तों की निम्नलिखित विशेषताओं को समझाइए : *6*

(i) सर्व प्रयुक्त

(ii) व्यवहार एवं शोध द्वारा निर्मित

(iii) लोच

collegebatch.com

30. Arushi successfully runs a bookstore 'Children's Delight' catering to children of the age group of 5 – 15 years. They have the complete range of children's books like activity books, colouring books, fiction and much more. The books are of good quality and are highly appreciated by schools, parents and children. They have 16 stores all over India, where children can not only purchase the books, but can also come and read, and participate in quiz competitions and experience the joy of reading. They have their own well-managed inventory management, storage, and warehousing to deliver books to locations all over India. The bookstore regularly communicates the availability, features, merits, etc. of the books to target customers and persuades them to buy the books.

Quoting lines in the situation, identify and explain the two elements of marketing mix in addition to 'Product' highlighted in the above case. *4*

31. (a) Explain the following techniques of Scientific Management : *6*

(i) Time study

(ii) Method study

(iii) Differential piece wage system

OR

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

(i) Universal applicability

(ii) Formed by practice and experimentation

(iii) Flexible

collegebatch.com

32. (क) एक कम्पनी की स्थाई पूँजी आवश्यकता को प्रभावित करने वाले निम्नलिखित घटकों को समझाइए : *6*

(i) तकनीक का चयन

(ii) वित्तीय विकल्प

(iii) विकास प्रत्याशा

अथवा

(ख) एक कम्पनी की पूँजी संरचना के चयन को प्रभावित करने वाले निम्नलिखित घटकों को समझाइए : *6*

(i) समता की लागत

(ii) नियंत्रण

(iii) शेयर बाज़ार की दशाएँ

33. 'रयूटन लिमिटेड' एक लोकप्रिय कंप्यूटर सॉफ्टवेयर कम्पनी संपूर्ण भारत में अपने अतिविशिष्ट सॉफ्टवेयर प्रदान करती है । कम्पनी का विक्रय (आवर्त) बहुत अधिक था जिसके परिणामस्वरूप अच्छे लाभ हो रहे थे । मुख्य कार्यकारी अधिकारी, विहान बहुत सख्त था तथा अनुशासन प्रिय था । उसने संगठन के लक्ष्यों को पूरा करने के लिए अधिकार एवं उत्तरदायित्व का निर्धारण किया । सभी गतिविधियों में व्यवस्थित समन्वय था तथा विभिन्न कार्य पदों में विशिष्ट संबंध था । कम्पनी ने अपने कर्मचारियों के लिए जलपानगृह, जिम, पुस्तकालय, संगीत कक्ष तथा विश्राम क्षेत्र की सुविधाएँ प्रदान की हुई थीं, जिनका उपयोग वे विश्राम काल के समय कर सकते थे । इन सुविधाओं का उपयोग करते हुए कर्मचारियों में मित्रता विकसित हुई तथा वे न केवल व्यक्तिगत, सामाजिक तथा भावनात्मक मुद्दों पर चर्चा करते थे परन्तु अधिकारिक मुद्दों पर भी ।

महाप्रबन्धक का दृष्टिकोण अलग था । उसने मुख्य कार्यकारी अधिकारी को कहा कि कर्मचारियों को ये सुविधाएँ प्रदान करने की कोई आवश्यकता नहीं थी क्योंकि यह न केवल संगठन पर अतिरिक्त वित्तीय भार था अपितु यह गुटबंदी को भी बढ़ावा दे रहा था तथा संगठन में जब भी किसी बदलाव की आवश्यकता होती है, ये सभी इसका विरोध करते हैं । उसने सुझाव दिया कि उन्हें इन सुविधाओं को बन्द कर देना चाहिए । परन्तु मुख्य कार्यकारी अधिकारी, विहान ने महाप्रबन्धक को समझाया कि इस प्रकार की सामाजिक अंत:क्रिया आवश्यक है और संगठन के सर्वोत्तम हित में थी । कार्यस्थल पर लोगों के मध्य ऐसी अंत:क्रियाएँ कर्मचारियों के मध्य सामाजिक संबंधों के एक जाल को उत्पन्न करता है तथा इसके बहुत लाभ हैं ।

(i) उस संगठन के प्रकार की पहचान कीजिए तथा समझाइए जिसकी उपस्थिति मुख्य कार्यकारी अधिकारी ने आवश्यक अनुभव की ।

(ii) उपर्युक्त (i) में पहचाने गए संगठन के प्रकार के किन्हीं दो लाभों तथा दो हानियों का उल्लेख कीजिए । *6*

collegebatch.com

32. (a) Explain the following factors affecting the requirement of fixed capital of a company : *6*

(i) Choice of technique

(ii) Financing alternatives

(iii) Growth prospects

OR

(b) Explain the following factors affecting choice of capital structure of a company : *6*

(i) Cost of equity

(ii) Control

(iii) Stock market conditions

33. 'Rewton Ltd.' was a reputed computer software company providing unique software all over India. The turnover of the company was very high resulting in good profits. The Chief Executive Officer, Vihaan, was very strict and disciplined. He specified the boundaries of authority and responsibility for achieving organizational goals. There was systematic coordination among the various activities and specific relationships among various job positions. The company provided facilities like a canteen, a gym, a library, a music room, and a rest area for its employees, which they could use during rest intervals. Using these facilities, the employees developed friendships and discussed not only their personal, social and emotional issues, but also the official ones.

The General Manager was of a different view. He told the Chief Executive Officer that there was no use providing these facilities to the employees as it is an extra financial burden on the organization on one hand and on the other hand, it encourages groupism and whenever any change is required in the organization, they all resist. He suggested that they should do away with these facilities. But the Chief Executive Officer, Vihaan, explained to the General Manager that this type of social interaction is necessary, and is in the best interest of the organization. These interactions among people at work give rise to a network of social relationships among employees and have many benefits.

(i) Identify and explain the type of organisation whose existence the Chief Executive Officer felt was necessary.

(ii) State any two advantages and two disadvantages of the type of organization identified in (i) above. *6*

collegebatch.com

34. निष्ठा दिल्ली के विभिन्न भागों में 'इंडियन किचन' नामक एक लोकप्रिय जलपानगृह की शृंखला का संचालन करती है । इस जलपानगृह शृंखला को अच्छी गुणवत्ता वाले खाने तथा त्वरित सेवा के लिए जाना जाता था । 'इंडियन किचन' अच्छी आगम पैदा कर रही थी तथा इसकी बाज़ार में ख्याति थी । निष्ठा साप्ताहिक आधार पर जलपानगृहों के सभी प्रबन्धकों से रिपोर्ट लेती थी तथा कोई समस्या होने पर उसका निदान करने के लिए आवश्यक कार्यवाही करती थी । एक जलपानगृह में निष्ठा ने अकस्मात् विक्रय में गिरावट का अनुभव किया । उसने जलपानगृह प्रबन्धक से यह प्रश्न किया तो उसने कहा कि जलपानगृह ग्राहकों की संख्या में धीरे-धीरे कमी देख रहा था परन्तु वह इसके लिए स्पष्ट रूप से समझा नहीं सका । अत: ग्राहकों में कमी के कारणों का पता लगाने के लिए निष्ठा ने एक टीम का गठन किया क्योंकि यह जलपानगृह व्यवसाय का मुख्य केन्द्र बिन्दु है तथा व्यवसाय की सफलता के लिए अत्यन्त महत्त्वपूर्ण है । ऐसा करके निष्ठा ने प्रबंध के एक कार्य की प्रक्रिया के एक चरण का निष्पादन किया ।

(i) उपर्युक्त में चर्चित प्रबंध के कार्य की पहचान कीजिए तथा इसे समझाइए ।

(ii) उपर्युक्त (i) में पहचान किए गए कार्य के चरण को समझाइए जिसका निष्ठा ने आगम में कमी के कारणों के कारणों का पता लगाने के लिए पालन किया ।

(iii) आगम में कमी के कारणों का पता लगाने वाली टीम से रिपोर्ट प्राप्त करने के पश्चात् निष्ठा द्वारा लिए जाने वाला अगला चरण समझाइए । *6*

34. Nishtha runs a chain of famous restaurants, 'Indian Kitchen', in different parts of Delhi. The restaurant chain was known for good quality food and quick service. 'Indian Kitchen' was generating good revenue and had goodwill in the market. Nishtha would take a weekly report from all the Restaurant Managers and take necessary action to resolve the problems, if any. Nishtha noticed a sudden decline in sales in one of the restaurants. She questioned the Restaurant Manager who mentioned that the restaurant is seeing a gradual decrease in the number of customers, but could not provide a clear explanation for it. So, Nishtha formed a team to find out the causes of the declining customers as this is the key area for restaurant business and is critical to the success of business. By doing this, Nishtha is performing a step of the process of a function of management.

(i) Identify and explain the function of management discussed above.

(ii) Explain the step of the function identified in (i) above, followed by Nishtha to find out the causes of declining revenue.

(iii) Explain the step Nishtha will take after she gets the report from the team formed to find out the causes of declining revenue. *6*