collegebatch.com

Series : Y2XWZ

SET ~ 3

प्रश्न-पत्र कोड
Q.P. Code 66/2/3

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 **31** हैं ।	(I)	Please check that this question paper contains **31** printed pages.
(II)	कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **34** प्रश्न हैं ।	(II)	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 ।	(III)	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 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
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 ।*

1. एक क्रेता किसी वस्तु अथवा सेवा का क्रय इसलिए करता है कि यह उसके लिए कितनी उपयोगी है अथवा यह उसे कितना लाभ पहुँचाती है । एक उत्पाद के क्रय से एक उपभोक्ता तीन प्रकार के लाभ प्राप्त कर सकता है : (i) कार्यात्मक लाभ, (ii) सामाजिक लाभ और (iii) **1**

(A) तकनीकी लाभ (B) आर्थिक लाभ

(C) मनोवैज्ञानिक लाभ (D) पर्यावरणीय लाभ

2. 'संगठन प्रक्रिया व्यावसायिक इकाइयों को व्यावसायिक पर्यावरण परिवर्तनों में समायोजित होने की अनुमति प्रदान करती है । यह संगठन संरचना में प्रबन्धकीय स्तर का उपयुक्त परिवर्तन तथा आपसी सम्बन्धों के संशोधनों में पारगमन का मार्ग प्रशस्त करता है ।'

उपरोक्त पंक्तियों में प्रबन्ध के संगठन कार्य के महत्त्व के जिस बिन्दु पर प्रकाश डाला गया है, वह है : **1**

(A) विशिष्टीकरण के लाभ (B) कार्य करने में सम्बन्धों का स्पष्टीकरण

(C) संसाधनों का अनुकूलतम उपयोग (D) परिवर्तनों का अनुकूलन

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 the questions carrying **3** marks may be from **50** to **75** words.*

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

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

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

1. A buyer buys a product or service for what it does for him / her or the benefit it provides to him / her. There can be three type of benefits, a consumer may seek to satisfy from the purchase of a product : (i) Functional benefits, (ii) Social benefits and (iii) **1**

(A) Technological benefits (B) Economic benefits

(C) Psychological benefits (D) Environmental benefits

2. 'The process of organizing allows a business enterprise to accommodate changes in the business environment. It allows the organization structure to be suitably modified to pave the way for a smooth transition.'

The point of importance of organizing function of management highlighted in the above lines is : **1**

(A) Benefits of specialization

(B) Clarity in working relationships

(C) Optimum utilization of resources

(D) Adaptation to change

collegebatch.com

3. ईशा शर्मा ने जैविक, शाकाहारी तथा स्वास्थ्यवर्धक मिठाईयों के विकल्प, जैसे हेज़लनट्स खजूर के लड्डू, सूखे मेवे और खज़ूर से बनी बर्फी, भरवाँ मेजड्ल खजूर आदि बनाने व बेचने के लिए 'ईशा स्वीट्स' की स्थापना की । पिछले कुछ वर्षों से उसके उत्पादों की माँग बहुत अधिक थी क्योंकि आजकल लोग उपभोग तथा साथ ही उपहार देने के लिए स्वास्थ्यवर्धक विकल्प क्रय करना पसंद करते हैं । लेकिन इस वर्ष अचानक इन मिठाईयों को तैयार करने में प्रयोग किए जाने वाले खजूर, सूखे मेवों तथा अन्य सामग्रियों का मूल्य बढ़ गया । कच्चे माल के बढ़ते हुए मूल्यों के साथ उत्पादन तथा बिक्री की स्थिर मात्रा को बनाए रखने के लिए अधिक मात्रा में कोषों की आवश्यकता थी । परिणामस्वरूप 'ईशा स्वीट्स' की कार्यशील पूँजी की आवश्यकताएँ अधिक हो गई ।

'ईशा स्वीट्स' की कार्यशील पूँजी आवश्यकताओं की वृद्धि जिस कारक के कारण हुई, वह था : 1

(A) कच्चे माल की उपलब्धता (B) मुद्रास्फीति

(C) व्यवसाय (D) उत्पादन चक्र

4. अतुल बने बनाए कपड़ों की एक फैक्ट्री में एक कर्मचारी के रूप में कार्य कर रहा था । वह बहुत ईमानदार और समर्पित था तथा अपने कार्य को हमेशा समय पर पूरा करता था । उसे यह देखकर बहुत पीड़ा होती थी कि काम करने की योग्यता के बावजूद भी उसके साथी काम करने में अनिच्छुक थे ।

उसके अच्छे व्यवहार तथा कार्य करने की इच्छा के कारण उसको उसी समूह के पर्यवेक्षक के रूप में पदोन्नत कर दिया गया जिसमें पहले वह एक कामगार था । वह यह भली-भाँति समझता था कि केवल औपचारिक अधिकारों का प्रयोग करके कर्मचारियों से बेहतरीन कार्य लेना सदैव संभव नहीं था । उसमें लोगों के व्यवहार के कारणों को जानने की अन्तर्दृष्टि थी । वह जानता था कि संगठनिक उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए कामगारों से इच्छित ढंग से कैसे कार्य करवाया जाता है । उसके पर्यवेक्षण के अन्तर्गत उन कामगारों ने भी कुशलतापूर्वक एवं प्रभावपूर्ण ढंग से कार्य करना आरंभ कर दिया जो कार्य करने में अनिच्छुक थे ।

निम्नलिखित में से उस अवधारणा की पहचान कीजिए जिसका प्रयोग अतुल द्वारा एक पर्यवेक्षक के रूप में कार्य पूर्ण कराने के लिए किया गया : 1

(A) नेतृत्व (B) वित्तीय प्रोत्साहन

(C) अभिप्रेरणा (D) गैर-वित्तीय प्रोत्साहन

collegebatch.com

3. 'Isha Sweets' was set by Isha Sharma to prepare and sell organic, vegan and healthy sweets alternatives like hazelnuts date ladoos, dry fruit date burfi, stuffed mejdool date etc. For the last many years, the demand for her products was very high as people these days prefer to buy healthier alternatives for consumption as well as gifting purposes. But this year suddenly, the cost of dates, dry fruits and other ingredients used for preparing these healthy sweets had increased. With rising prices of raw materials, larger amounts of funds were required to maintain a constant volume of production and sales. As a result, the working capital requirement of 'Isha Sweets' became higher.

The factor which led to an increase in the working capital requirements of 'Isha Sweets' was : **1**

(A) Availability of raw material
(B) Inflation
(C) Scale of business
(D) Production cycle

4. Atul was working as an employee in a readymade garments factory. He was very sincere and dedicated and always completed his work in time. It pained him to see that his colleagues were reluctant to do the work even though they had the ability to do it.

Due to his good behaviour and willingness to work, he was promoted to the post of the supervisor of the same team in which he was a worker earlier. He understood very well that it was not always possible to get the best of work from employees merely by exercising formal authority. He had insights into the causes of behaviour of people. He knew how to get the work done by the workers in a desired manner to achieve the organizational objectives. Under his supervision even the workers who were reluctant to work started working efficiently and effectively.

From the following, identify the concept used by Atul, as a supervisor to get the work completed : **1**

(A) Leadership
(B) Financial Incentives
(C) Motivation
(D) Non-financial Incentives

collegebatch.com

5. 'यह आश्वस्त करना कि योजनाओं को क्रियान्वित करने तथा वायदों को पूरा करने के लिए सही समय पर पर्याप्त कोष उपलब्ध हों' की चर्चा निम्नलिखित में से किस अवधारणा में की जाती है ? 1

(A) पूँजी संरचना
(B) वित्तीय उत्तोलन
(C) वित्तीय नियोजन
(D) निवेश निर्णय

6. नीचे दिए गए कथनों को सावधानीपूर्वक पढ़िए : 1

कथन – I : ऋण की लागत समता की लागत से अधिक है ।

कथन – II : समता अंशधारियों के जोखिम की अपेक्षा ऋणदाताओं का जोखिम कम होता है ।

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

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

7. 'ब्याज की उपस्थिति जैसे स्थायी वित्तीय प्रभारों के कारण समता अंशधारियों के अर्जित लाभ में वृद्धि' कहलाती है : 1

(A) वित्तीय नियोजन
(B) लाभांश निर्णय
(C) वित्तीयन निर्णय
(D) समता पर व्यापार

8. अक्षरा अपने शहर के एक प्रसिद्ध क्षेत्र में 'ए.के. सोल्यूशन्स' नाम से व्यवसाय चला रही है, जहाँ लोग विद्यार्थियों को लाइब्रेरी के रूप में, पढ़ाई केन्द्रों के रूप में तथा व्यवसायों के लिए प्रशिक्षण एवं ईवेंट सेंटर स्थान प्रदान करते हैं । अक्षरा बड़े एवं छोटे उद्यमों को उनकी बैठकों एवं कार्यक्रमों के लिए केवल सम्मेलन कक्ष प्रदान करती है ।

जुलाई 2024 में अचानक बाढ़ से उसके पड़ोसी क्षेत्र में कुछ लाइब्रेरी तथा पढ़ाई केन्द्र प्रभावित हो गए । परीक्षाएँ बहुत तेज़ी से पास आ रही थीं और विद्यार्थियों को बहुत सी समस्याओं का सामना कर पड़ रहा था क्योंकि इन पढ़ाई केन्द्रों तथा लाइब्रेरियों को बंद करना पड़ा ।

collegebatch.com

5. 'To ensure that enough funds are available at right time to honour the commitments and to carry out the plans' is discussed in which of the following concepts ? **1**

(A) Capital Structure (B) Financial Leverage

(C) Financial Planning (D) Investment Decision

6. Read the following statements carefully : **1**

Statement – I : The cost of debt is more than the cost of equity.

Statement – II : Lenders risk is lower than the equity shareholders risk.

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

(A) Both the Statements are true.

(B) Both the Statements are false.

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

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

7. 'Increase in the profit earned by the equity shareholders due to the presence of fixed financial charges like interest' is called : **1**

(A) Financial planning (B) Dividend decision

(C) Financing decision (D) Trading on equity

8. Akshara runs a business in the name of 'AK Solutions' in a well reputed area of her city where people provide spaces to students as library, as study centres and as training and event centres to businesses. Akshara provides only conference halls to big and small enterprises for their meetings and events.

Suddenly, in July 2024, floods affected some libraries and study centres in her neighbouring area. The exams were fast approaching and students were facing a lot of problems as these study centres and libraries had to be closed.

collegebatch.com

इस सुअवसर का लाभ उठाते हुए तथा विद्यार्थियों की सहायता करने के लिए 'ए.के.सोल्यूशन्स' ने स्वयं को पर्यावरण की आवश्यकताओं के अनुरूप बनाया। उन्होंने अपने कुछ सम्मेलन कक्षों को लाइब्रेरी एवं पढ़ाई केन्द्रों में परिवर्तित करने का निर्णय लिया। उन्होंने विद्यार्थियों के लिए आवश्यक अन्य सुविधाओं एवं खाने को भी कम मूल्य पर प्रदान करने का निर्णय लिया। इस पहल से उनका व्यवसाय कई गुना बढ़ गया तथा उन्होंने महत्त्वपूर्ण ख्याति अर्जित की।

उपरोक्त स्थिति में प्रबन्ध की जिस विशेषता पर प्रभाव डाला गया है, वह है : 1

(A) प्रबन्ध एक निरन्तर चलने वाली प्रक्रिया है।

(B) प्रबन्ध एक अमूर्त शक्ति है।

(C) प्रबन्ध एक गतिशील कार्य है।

(D) प्रबन्ध एक सामूहिक क्रिया है।

9. कॉलम-I में दी गई वैज्ञानिक प्रबन्ध की तकनीकों का कॉलम-II में दिए गए उनके अर्थ से मिलान कीजिए : 1

कॉलम – I	कॉलम – II
(a) कार्यपद्धति अध्ययन	(i) इसका अभिप्राय विभिन्न मुद्राओं के अध्ययन से है जो किसी विशेष प्रकार के कार्य को करने के लिए की जाती हैं जैसे उठाना, वस्तुओं को रखना, बैठना या स्थान बदलना आदि।
(b) गति अध्ययन	(ii) यह किसी कार्य को पूरा करने के लिए आराम के अंतराल की अवधि एवं बारम्बारता का निर्धारण करता है।
(c) समय अध्ययन	(iii) यह एक स्पष्ट परिभाषित कार्य को पूरा करने के लिए मानक समय का निर्धारण करता है।
(d) थकान अध्ययन	(iv) यह किसी कार्य को करने की एक सर्वश्रेष्ठ पद्धति का निर्धारण करता है।

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

	(a)	(b)	(c)	(d)
(A)	(ii)	(iii)	(i)	(iv)
(B)	(i)	(iv)	(ii)	(iii)
(C)	(iv)	(i)	(iii)	(ii)
(D)	(iii)	(ii)	(iv)	(i)

collegebatch.com

Taking advantage of this opportunity and to help the students 'AK Solutions' adapted itself to the needs of the environment, they decided to convert some of their conference halls into libraries and study centres. They also decided to provide food and other facilities required by the students at subsidized rates. This initiative increased their business manifold and earned them significant goodwill.

The feature of management highlighted in the above case is : **1**

(A) Management is a continuous process.

(B) Management is an intangible force.

(C) Management is a dynamic function.

(D) Management is a group activity.

9. Match the techniques of scientific management given in Column – I with their meaning given in Column – II : **1**

Column – I	Column – II
(a) Method Study	(i) It refers to the study of movements like lifting, putting objects, sitting and changing positions etc. which are undertaken while doing a typical job.
(b) Motion Study	(ii) It determines the amount and frequency of rest intervals in completing a task.
(c) Time Study	(iii) It determines the standard time taken to perform a well defined job.
(d) Fatigue Study	(iv) It determines one best way of doing a job.

Choose the correct option from the options given below :

	(a)	(b)	(c)	(d)
(A)	(ii)	(iii)	(i)	(iv)
(B)	(i)	(iv)	(ii)	(iii)
(C)	(iv)	(i)	(iii)	(ii)
(D)	(iii)	(ii)	(iv)	(i)

collegebatch.com

10. नीचे दो कथन दिए गए हैं, अभिकथन (A) तथा कारण (R) : 1

अभिकथन (A) : नियोजन में दूरदर्शिता तथा भविष्य के लिए तैयारी सम्मिलित है।

कारण (R) : नियोजन का उद्देश्य किसी संगठन के सर्वोत्तम लाभ के लिए भविष्य की घटनाओं का प्रभावी ढंग से सामना करना है।

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

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

(B) दोनों अभिकथन (A) तथा कारण (R) 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।

11. उस कथन का चयन कीजिए जो भर्ती के आन्तरिक स्रोतों का उपयोग करने के लाभ पर सही तरीके से प्रकाश डालता है। 1

(A) यह चयन की प्रक्रिया को सरल बनाने में सहायता करता है।

(B) कर्मचारियों के चयन के समय यह वृहद विकल्प प्रदान करता है।

(C) यह संगठन में नया खून/प्रतिभा लाता है।

(D) यह एक महंगा एवं अधिक समय लेने वाला स्रोत है।

12. 'निर्दिष्ट कार्य के परिणाम की जवाबदेही' कहलाती है : 1

(A) विकेन्द्रीकरण (B) अधिकार

(C) उत्तरदायित्व (D) उत्तरदेयता

collegebatch.com

10. Given below are two statements, Assertion (A) and Reason (R) : **1**

Assertion (A) : Planning involves looking ahead and preparing for the future.

Reason (R) : The purpose of planning is to meet future events effectively to the best advantage of an organization.

Choose the correct alternative from the alternatives given below :

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

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

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

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

11. Choose the statement that correctly highlights the benefit of using internal sources of recruitment. **1**

(A) It helps in simplifying the process of selection.

(B) It provides wider choice while selecting the employees.

(C) It brings new blood in the organization.

(D) It is an expensive and time consuming source.

12. 'Answerability for outcome of the assigned task' is called : **1**

(A) Decentralization

(B) Authority

(C) Responsibility

(D) Accountability

collegebatch.com

13. नीचे दिए गए कथनों को सावधानीपूर्वक पढ़िए : 1

कथन – I : नियुक्तिकरण प्रबंधन प्रक्रिया का वह भाग है जो संतुष्ट एवं संतुष्ट करने वाले कार्यबल के प्राप्तिकरण, उपयोग एवं रखरखाव से सम्बन्धित है ।

कथन – II : नियुक्तिकरण एक निरंतर चलने वाली प्रक्रिया है ।

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

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

14. सीवीएक्स लिमिटेड एक अग्रणी कम्पनी थी जो घरेलू उपकरणों जैसे फूड प्रोसेसर, जूसर व मिक्सर ग्राइंडर का उत्पादन करती थी । कम्पनी अच्छे लाभ अर्जित कर रही थी और लगातार अपने अंशधारियों को उच्च लाभांश दे रही थी । कम्पनी ने अब सूप बनाने वाली मशीनों, पॉप–ॲप–टोस्टर्स तथा इलेक्ट्रिक आयरन के उत्पादन का निर्णय लिया । कम्पनी भारत के बाहर उभरते बाज़ारों में भी प्रवेश करना चाहती थी । नए बाज़ारों में प्रवेश के लिए कम्पनी को अतिरिक्त पूँजी निवेश की आवश्यकता होगी जो उत्पादन एवं वितरण के बुनियादी ढाँचे आदि को सुविधाजनक बनाएगी । इसके लिए प्रबन्धन ने आवश्यक निवेश के वित्तीयन के लिए अपने उपार्जन में से राशि को प्रतिधारित करने तथा अंशधारियों को कम लाभांश वितरित करने का निर्णय लिया ।

उभरते बाज़ारों में प्रवेश तथा नए उत्पादों को बाज़ारों में उतारने के लिए सीवीएक्स लिमिटेड द्वारा लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले जिस घटक को ध्यान में रखा गया, वह था : 1

(A) उपार्जन–राशि
(B) उपार्जन का स्थायित्व
(C) लाभांश का स्थायित्व
(D) संवृद्धि सुयोग

15. नीचे दो कथन दिए गए हैं, अभिकथन (A) तथा कारण (R) : 1

अभिकथन (A) : निर्देशन संगठन में आवश्यक परिवर्तनों को प्रारंभ करने में मदद करता है ।

कारण (R) : निर्देशन संगठन में परिवर्तनों के लिए प्रतिरोधों को बढ़ाता है ।

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

(A) दोनों अभिकथन (A) तथा कारण (R) सत्य हैं तथा कारण (R), अभिकथन (A) का सही वर्णन है ।
(B) अभिकथन (A) सत्य है, लेकिन कारण (R) असत्य है ।
(C) अभिकथन (A) असत्य है, लेकिन कारण (R) सत्य है ।
(D) दोनों अभिकथन (A) तथा कारण (R) सत्य हैं, लेकिन कारण (R), अभिकथन (A) का सही वर्णन नहीं है ।

collegebatch.com

13. Read the following statements carefully : **1**

Statement – I : Staffing is that part of the process of management which is concerned with obtaining, utilizing and maintaining a satisfied and satisfactory workforce.

Statement – II : Staffing is a continuous process.

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

(A) Both the Statements are true.
(B) Both the Statements are false.
(C) Statement I is true, but Statement II is false.
(D) Statement II is true, but Statement I is false.

14. CVX Ltd. was a leading company, manufacturing home appliances like food processors, juicers and mixer grinders. The company was earning good profits and was paying high dividends to its shareholders consistently. The company now decided to manufacture soup-making machines, pop-up toasters and electric irons. The company wanted to enter into emerging markets out of India also. Entering these markets will require additional capital investment which will facilitate in production and distribution infrastructure etc. For this, the management decided to retain money out of their earnings to finance the required investment and distribute smaller dividend to the shareholders.

The factor affecting dividend decision which was kept in mind by the management of CVX Ltd. for entering into emerging markets and launching new products was : **1**

(A) Amount of Earnings
(B) Stability of Earnings
(C) Stability of Dividends
(D) Growth Opportunities

15. Given below are two statements, Assertion (A) and Reason (R) : **1**

Assertion (A) : Directing facilitates introduction of needed changes in the organization.

Reason (R) : Directing increases resistance to changes in the organization.

Choose the correct alternative from the alternatives given below :

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

collegebatch.com

16. कवि 'स्टेशनरी मार्ट' में एक विपणन प्रबन्धक के रूप कार्य करता है । यह पूरे देश में बहुत से विद्यालयों के लिए विभिन्न प्रकार की स्टेशनरी मदों में लेन-देन करते हैं । जब विद्यालयों में नया सत्र आरम्भ होता है तो कवि प्रतिमाह प्रत्येक विद्यालय की विभिन्न स्टेशनरी उत्पादों की बिक्री का पूर्वानुमान लगाता है । सभी मदों को संख्याओं में प्रदर्शित किया जाता है ताकि उसे वास्तविक बिक्री की अनुमानित बिक्री से तुलना करना आसान हो जाए । **1**

उपरोक्त चर्चित योजना का प्रकार है :

(A) व्यूहरचना (B) नीति

(C) कार्यक्रम (D) बज़ट

17. 'यह एक ऐसी पर्यावरण तैयार करने एवं उसे बनाए रखने की प्रक्रिया है जिसमें लोग समूह में कार्य करते हुए चयनित लक्ष्यों को कुशलता से प्राप्त करते हैं ।' प्रक्रिया की पहचान कीजिए । **1**

(A) प्रबन्ध (B) संगठन

(C) नियुक्तिकरण (D) निर्देशन

18. निमेष एच.एल. लिमिटेड में एक उत्पादन प्रबन्धक के रूप में कार्य कर रहा था, जो एक इलेक्ट्रिकल तार बनाने वाली कम्पनी है । एक विक्रेता जो एच.एल. लिमिटेड को ताँबे की आपूर्ति करता था, 15 दिन के अन्दर अपना व्यवसाय बंद करना चाहता था क्योंकि उसे अपने बेटे के पास विदेश जाना था । विक्रेता अपना सारा स्टॉक 60% छूट पर बेच रहा था । निमेष ने इस सामग्री को खरीदने की मंजूरी प्राप्त करने के लिए महाप्रबंधक को एक पत्र लिखा । लेकिन कठोर नियमों तथा जटिल प्रक्रिया के कारण मंजूरी प्राप्त करने में देरी हो गई और ऑर्डर नहीं दिया जा सका । **1**

सम्प्रेषण की वह बाधा जिसके कारण प्रक्रिया में देरी हुई, वह थी :

(A) संकेतिक बाधा (B) मनोवैज्ञानिक बाधा

(C) संगठनिक बाधा (D) व्यक्तिगत बाधा

collegebatch.com

16. Kavi works as a Marketing Manager in stationery mart. It deals in various types of stationery items for many schools across the country. When new session starts in schools, Kavi forecasts the sales of different stationery products for each school for every month. All items are represented in numbers so that it becomes easier for him to compare the actual sales with expected sales. **1**

The type of plan discussed above is :

(A) Strategy (B) Policy

(C) Programme (D) Budget

17. 'It is the process of designing and maintaining an environment in which individuals, working together in groups, efficiently accomplish selected aims.' Identify the process. **1**

(A) Management (B) Organising

(C) Staffing (D) Directing

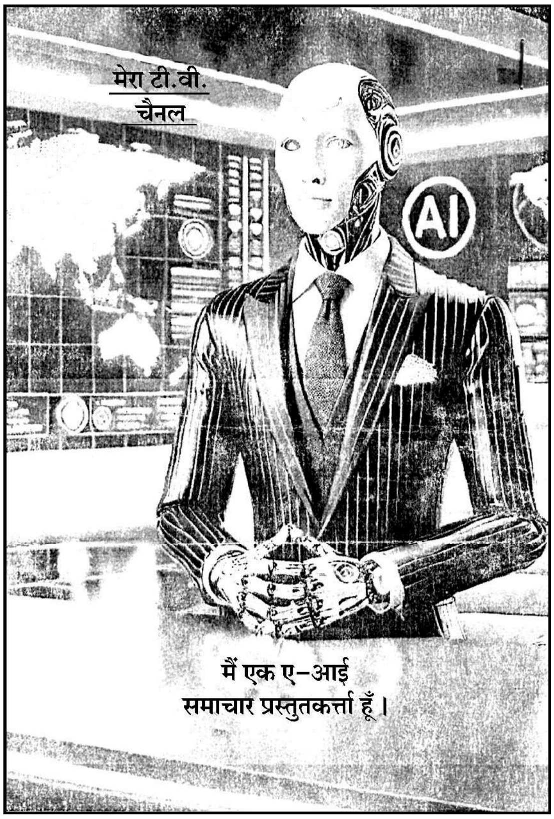
18. Nimesh was working as a Production Manager in H.L. Ltd., an electrical wire manufacturing company. One of the vendors who was supplying copper to H.L. Ltd. wanted to close down his business within 15 days as he had to go abroad to live with his son. The vendor was selling all his stocks at 60% discount. Nimesh wrote a letter to the General Manager to seek approval for procurement of this material. But due to rigid rules and cumbersome procedures there was delay in getting sanction and order could not be placed. **1**

The type of communication barrier that led to procedural delay was :

(A) Semantic barrier (B) Psychological barrier

(C) Organizational barrier (D) Personal barrier

19. दिए गए चित्र में वर्णित व्यावसायिक पर्यावरण के आयाम को पहचानिए : 1



(A) सामाजिक

(B) राजनैतिक

(C) प्रौद्योगिकीय

(D) आर्थिक

दृष्टिबाधित उम्मीदवारों के लिए :

भाप रेलवे इंजन से विद्युत चालित इंजन, फाउंटेन पेन से बॉल प्वाइंट पेन, टाइपराइटर से कम्प्यूटर आधारित शब्द प्रक्रियण की माँग में स्थानान्तरण निम्नलिखित में से व्यावसायिक पर्यावरण के किस आयाम को प्रकाशित करता है ?

(A) आर्थिक

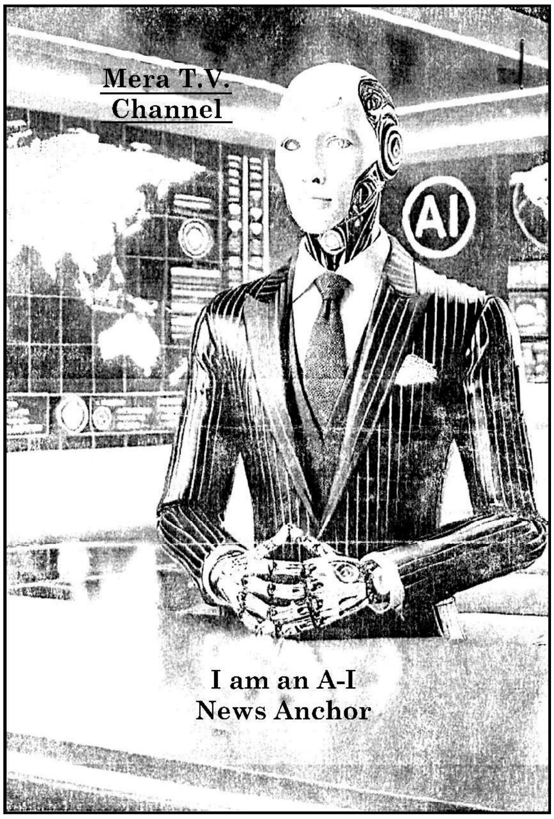
(B) प्रौद्योगिकीय

(C) राजनैतिक

(D) सामाजिक

collegebatch.com

19. Identify the dimension of business environment illustrated by the given picture : **1**



(A) Social (B) Political

(C) Technological (D) Economic

For Visually Impaired Candidates :

Shifts in demand from steam locomotives to electric engines, from fountain pens to ball-point pens, from typewriters to computer based word processors highlights which of the following dimension of business environment ?

(A) Economic (B) Technological

(C) Political (D) Social

collegebatch.com

20. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अनुसार निम्न में से कौन सा कथन सही है ? 1

(A) यदि असंतुष्ट पक्ष जिला आयोग के आदेश से संतुष्ट नहीं है तो वह सीधे राष्ट्रीय आयोग में अपील कर सकता है ।

(B) यदि असंतुष्ट पक्ष जिला आयोग के आदेश से संतुष्ट नहीं है तो वह सीधे सर्वोच्च न्यायालय में अपील कर सकता है ।

(C) यदि असंतुष्ट पक्ष राज्य आयोग के आदेश से संतुष्ट नहीं है तो वह सीधे सर्वोच्च न्यायालय में अपील कर सकता है ।

(D) यदि असंतुष्ट पक्ष राष्ट्रीय आयोग के आदेश से संतुष्ट नहीं है तो वह सर्वोच्च न्यायालय में अपील कर सकता है ।

21. राधिका ने देश के विभिन्न शहरों में ब्यूटी पार्लरों को एक उच्च कोटि की फेशियल-किट की आपूर्ति करने का व्यवसाय आरंभ किया । प्रारंभ में व्यवसाय अच्छा चल रहा था और उसके उत्पाद बहुत लोकप्रिय थे । उच्च गुणवत्ता वाले उत्पादों के बावजूद भी कुछ पार्लरों में राधिका को कठिनाईयों का सामना करना पड़ा, विशेषकर कागपुर शहर में, जहाँ उसके उत्पाद बाज़ार में मजबूत उपस्थिति प्राप्त करने में असफल रहे । 3

कारण का पता लगाने के लिए उसने एक योग्य विपणन प्रबन्धक की नियुक्ति की । विपणन प्रबन्धक ने पाया कि कागपुर शहर के कार्य-प्रभारी और कागपुर के विभिन्न पार्लरों के कर्मचारियों के बीच तथ्यों, विचारों तथा राय इत्यादि का उचित आदान-प्रदान नहीं होता । विक्की, जो कार्य-प्रभारी था और कागपुर के सभी पार्लरों की देखरेख के लिए उत्तरदायी था, कर्मचारियों के बीच उत्पाद के सम्बन्ध में प्रभावी ढंग से आपसी समझ को बढ़ावा देने में असमर्थ रहा । परिणामस्वरूप, कर्मचारी उच्च श्रेणी की फेशियल-किट के मुख्य लाभों एवं विशेषताओं को समझ नहीं पाए । उसके बदले कर्मचारी भावी ग्राहकों को उत्पाद के महत्त्व के बारे में विश्वास दिलाने में भी असमर्थ रहे ।

(i) उपरोक्त स्थिति में वर्णित अवधारणा को पहचानिए ।

(ii) उपरोक्त (i) में पहचानी गई अवधारणा को एक प्रक्रिया के रूप में परिभाषित किया जा सकता है जिसके विभिन्न तत्त्व हैं । इस प्रक्रिया के प्रथम पाँच तत्त्वों का उल्लेख कीजिए ।

collegebatch.com

20. As per the Consumer Protection Act, 2019 which of the following statement is correct ? 1

(A) In case the aggrieved party is not satisfied with the order of the District Commission, he can directly appeal before the National Commission.

(B) In case the aggrieved party is not satisfied with the order of the District Commission, he can directly appeal before the Supreme Court.

(C) In case the aggrieved party is not satisfied with the order of the State Commission, he can directly appeal before the Supreme Court.

(D) In case the aggrieved party is not satisfied with the order of the National Commission, he can appeal before the Supreme Court.

21. Radhika started a business of supplying high class facial kits to beauty parlours in various cities of the country. Initially, the business was doing well and her products were popular. Despite the high quality of the products, Radhika faced difficulties in certain parlours, especially in Kagpur city, where her products failed to gain a strong market presence. 3

To understand the cause, she appointed a qualified marketing manager. The marketing manager discovered that there was no proper exchange of facts, ideas and views etc. between the incharge of Kagpur city and the employees at different parlours at Kagpur. Vicky, who was the incharge and responsible for overseeing all parlours in Kagpur, was unable to effectively foster a common understanding of the product among the employees. As a result, the employees did not grasp the key benefits and features of the high class facial kits. In turn, the employees were not able to convince potential clients about the product's value.

(i) Identify the concept discussed in the above case.

(ii) The concept identified in (i) above can be defined as a process having various elements. State first five elements of this process.

collegebatch.com

22. अमन, एक युवा स्नातक अपने घर से दूर दूसरे शहर में रहता था । उसे खाना बनाने और उसे गर्म करने में समस्याएँ थीं । उसने इसके लिए एक माइक्रोवेव ओवन क्रय करने का निर्णय लिया । वह बाज़ार गया, बहुत सी दुकानों पर गया और बाज़ार में उपलब्ध माइक्रोवेव ओवन की विभिन्न ब्राण्ड्स की तुलना की । उसने अपनी आवश्यकताओं के अनुसार व सोच समझकर चुनाव करने के लिए इनकी विशेषताओं, मूल्य, विक्रय उपरांत सेवा तथा ग्राहकों की समीक्षाओं आदि की तुलना की । **3**

ओवन का चयन करने के बाद उसने जाँच की कि उस पर आई एस आई (ISI) चिह्न होना चाहिए । इससे उसमें ओवन के सुरक्षा, मानकों व गुणवत्ता के बारे में विश्वास उत्पन्न हुआ ।

घर पहुँचकर उसने माइक्रोवेव ओवन की सुरक्षित स्थापना एवं उपयोग के सम्बन्ध में निर्माता के निर्देशों का पालन किया । इससे उसे माइक्रोवेव ओवन के उपयोग से सम्बन्धित जोखिमों से बचने में सहायता मिली ।

ऐसा करके अमन ने माइक्रोवेव ओवन के क्रय एवं उपयोग के समय विभिन्न उत्तरदायित्वों को ध्यान में रखा । फिर भी उसके द्वारा कुछ उत्तरदायित्वों को पूरा करना रह गया ।

ऐसे किन्हीं तीन उत्तरदायित्वों का उल्लेख कीजिए ।

23. (a) 'पूँजी बाज़ार' एवं 'मुद्रा बाज़ार' में निम्नलिखित आधारों पर अन्तर्भेद कीजिए : **3**

(i) तरलता

(ii) सुरक्षा

(iii) अपेक्षित प्रतिफल

अथवा

(b) भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड के किन्हीं तीन 'सुरक्षात्मक कार्यों' का उल्लेख कीजिए । **3**

24. (a) शेयर बाज़ार (स्टॉक एक्सचेंज) के निम्नलिखित कार्यों को समझाइए : **3**

(i) विद्यमान प्रतिभूतियों को द्रवता एवं विपणनीयता उपलब्ध कराना

(ii) प्रतिभूतियों का मूल्यन

(iii) लेन-देन की सुरक्षा

अथवा

(b) किन्हीं तीन बिन्दुओं के आधार पर 'प्राथमिक बाज़ार' एवं 'द्वितीयक बाज़ार' में अन्तर्भेद कीजिए । **3**

collegebatch.com

22. Aman, a young graduate was living away from home in another city. He had problems in cooking and heating food. He decided to purchase a microwave oven for the same. He went to the market, visited many shops and compared various microwave oven brands available in the market. He compared features, price, after-sale-service and customer reviews etc. to make an informed choice as per his needs. **3**

After selecting the oven, he checked that it should have an ISI mark. This gave him confidence about the safety, standards and quality of the oven.

After reaching home he followed the manufacturer's instructions for safe installation and use of microwave oven. This helped him in avoiding any risk associated with the usage of microwave oven.

By doing all this Aman kept in mind various responsibilities while purchasing and using the microwave oven. Still he left some of the responsibilities that were not fulfilled by him.

State any three such responsibilities.

23. (a) Differentiate between 'Capital Market' and 'Money Market' on the basis of : **3**

(i) Liquidity

(ii) Safety

(iii) Expected Return

OR

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

24. (a) Explain the following functions of Stock Exchange : **3**

(i) Providing liquidity and marketability to existing securities

(ii) Pricing of securities

(iii) Safety of transaction

OR

(b) Differentiate between 'Primary Market' and 'Secondary Market' on the basis of any three points. **3**

collegebatch.com

25. (a) फेयॉल द्वारा दिए गए प्रबन्ध के निम्नलिखित सिद्धान्तों को समझाइए : 4

(i) समता

(ii) पहलक्षमता

अथवा

(b) प्रबन्ध के सिद्धान्तों के महत्त्व के निम्नलिखित बिन्दुओं को समझाइए : 4

(i) बदलती पर्यावरण की आवश्यकताओं को पूरा करना

(ii) प्रबंध प्रशिक्षण, शिक्षा एवं अनुसंधान

26. (a) समन्वय की निम्नलिखित विशेषताओं को समझाइए : 4

(i) समन्वय एक सर्वव्यापी कार्य है ।

(ii) समन्वय एक सोचा-समझा कार्य है ।

अथवा

(b) प्रबन्ध की विशेषताओं में से एक विशेषता है 'प्रबन्ध बहु-आयामी है' । इसके निम्नलिखित आयामों को पहचानिए : 4

(i) कार्य का प्रबंध

(ii) लोगों का प्रबंध

27. जिम (व्यायामशाला) जाना और प्रोटीन आहार को लेना आजकल एक लोकप्रिय प्रवृत्ति बन गई है । लेकिन, व्यस्त कार्यशैली के कारण, बहुत से लोग, विशेषकर युवा, वज़न कम करने वाले कार्यक्रमों के लिए समय निकालने के लिए संघर्ष कर रहे हैं । 4

अनिका एक बहुराष्ट्रीय कम्पनी में कार्यरत थी और वज़न कम करने के लिए जिम जाना चाहती थी, लेकिन समय नहीं निकाल सकती थी । उसके घर के पास कोई अच्छा जिम नहीं था । एक दिन जब दोपहर के भोजन के समय वह अपने कार्यालय के बाहर घूम रही थी उसने एक जिम का एक आकर्षक पोस्टर देखा जो उसके घर के पास था । अनिका उनके वज़न घटाने वाले कार्यक्रम के बारे में पूछताछ के लिए उत्सुक थी । अगले दिन, जब वह जिम गई तो जिम द्वारा दी जाने वाली विभिन्न योजनाओं के बारे में जानकर आश्चर्यचकित हो गई । वे वज़न घटाने वाले कार्यक्रमों पर न केवल 50% छूट दे रहे थे अपितु ग्राहकों को मुफ्त प्रशिक्षक सुविधा तथा मुफ्त प्रोटीन आहार भी दे रहे थे । लेकिन ये प्रस्ताव केवल 10 दिन तक वैध थे । इन योजनाओं से आकर्षित होकर अनिका ने तुरंत फीस जमा करा दी और जिम ज्वाइन कर लिया ।

(i) विपणन मिश्र के उपरोक्त चर्चित घटक को पहचानिए एवं उसका अर्थ दीजिए ।

(ii) उपरोक्त (i) में पहचाने गए विपणन मिश्र के घटक में सम्प्रेषण की विभिन्न तकनीकें सम्मिलित हैं । उपरोक्त अनुच्छेद में जिन तकनीकों पर प्रकाश डाला गया है उन्हें पहचानिए एवं समझाइए ।

collegebatch.com

25. (a) Explain the following principles of management given by Fayol : 4

(i) Equity

(ii) Initiative

OR

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

(i) Meeting changing environment requirements

(ii) Management training, education and research

26. (a) Explain the following features of co-ordination : 4

(i) Co-ordination is an all pervasive function.

(ii) Co-ordination is a deliberate function.

OR

(b) 'Management is multidimensional' is one of the features of management. Explain its following dimensions : 4

(i) Management of work.

(ii) Management of people.

27. Going to gym and following a protein diet has become a popular trend these days. However, with the busy work culture, many people, especially the youth struggle to find time for weight loss programmes. 4

Anika was working in a multi-national company, wanted to join a gym for weight loss but could not find time. There is no good gym near her house. One day, Anika was walking out of the office during lunch time and saw an attractive poster of a gym which was near her house. Anika was curious to enquire about their weight loss programme. Next day, when she went to the gym, she was surprised to know about various schemes offered by the gym. They were not only offering 50% discount on the fee of weight loss programme, but were also providing free coach facility and free protein diet for the customer. But these offers were valid only for 10 days. Attracted by these schemes Anika immediately submitted the fee and joined the gym.

(i) Identify and give the meaning of the element of marketing-mix discussed above.

(ii) The element of marketing-mix identified in (i) above includes various tools of communication. Identify and explain the tools highlighted in the above para.

collegebatch.com

28. दिन प्रतिदिन पैक किए हुए खाने को घर ले ज़ाने वाले (टैक अवे) व्यवसाय की माँग बढ़ती जा रही है । बहु–राष्ट्रीय–कम्पनियों में काम करने वाले ऐसे लोग जिन्हें अधिकाशंत: देर रात तक काम करना होता है और खाना बनाने के अनिच्छुक होते हैं । इस सुअवसर का लाभ उठाते हुए अमित और बिज़ोय ने खाने को घर ले जाने का एक व्यवसाय 'लंगर' आरंभ किया । उनके द्वारा अच्छी गुणवत्ता तथा स्वच्छता के मानकों का पालन करने के कारण खाना प्रसिद्ध हो गया । 4

कुछ ही वर्षों में उनका व्यवसाय अत्यधिक लाभदायक हो गया । उन्होंने विभिन्न शहरों में और अधिक शाखाएँ खोलकर व्यवसाय के विस्तार का निर्णय लिया । सभी शाखाओं पर खाने की गुणवत्ता को एक जैसा सुनिश्चित करने तथा स्वच्छता एवं गुणवत्ता को बनाए रखने के लिए उन्होंने अत्याधुनिक प्रौद्योगिकी वाली मशीनों को आयात करने की योजना बनाई । प्रत्येक मशीन की लागत ₹ 12 करोड़ थी । उन्हें पता था कि यह निर्णय उन्हें बहुत ध्यानपूर्वक लेना है, क्योंकि इसमें भारी लागत निहित है तथा एक बार लिया गया निर्णय बदलने के योग्य नहीं है ।

(i) उपरोक्त अनुच्छेद में चर्चित वित्तीय निर्णय को पहचानिए एवं उसका उल्लेख कीजिए ।

(ii) उपरोक्त (i) में लिए गए निर्णय को प्रभावित करने वाले किन्हीं दो घटकों को समझाइए ।

29. प्राची, विशेष योग्यता वाले विद्यार्थियों को सहायता एवं मार्गदर्शन देने के लिए एक प्रतिष्ठित विद्यालय में शैक्षणिक परामर्शदाता के रूप में कार्य कर रही है । उसने पहले से ही स्पष्ट रूप से पढ़ाने की विधियों एवं विद्यार्थियों की समस्याओं को सुलझाने के तरीकों को उल्लिखित कर दिया है । वह यह सुनिश्चित करती है कि प्रत्येक अध्यापक के लक्ष्यों का स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाए ताकि क्या कार्य किया जाना है और किस दिशा में किया जाना है के लिए वह एक मार्गदर्शक के रूप में कार्य करें । 4

उसके द्वारा अच्छी तरह से बनाई गई योजनाएँ इन विद्यार्थियों को पढ़ाए जाने वाले विभिन्न विषयों के अध्यापकों के कार्यों व प्रयासों में समन्वय के लिए एक आधार प्रदान करेंगी । यह अध्यापकों को उनके कार्य के लिए विचारण एवं कार्य की स्पष्टता लाने में सहायता करती है ।

उपरोक्त अनुच्छेद में प्रबन्ध के नियोजन कार्य के महत्त्व के जिन दो बिन्दुओं पर प्रकाश डाला गया है उन्हें पहचानिए एवं समझाइए ।

collegebatch.com

28. The demand for take away food business is increasing day-by-day. People working in multi-national companies have to work till night very often and they are reluctant to cook food. Taking advantage of this opportunity, Amit and Bijoy started 'Langar', a take away food business. The food became famous because of its good quality and standards of hygiene followed by them. **4**

Over the years, the business became very profitable. They decided to expand the business by opening more branches in different cities. To ensure consistent food quality at all branches and to maintain the hygiene and quality they planned to import machines with advanced technology. The cost of each machine was Rs. 12 crores. They knew that this decision has to be taken very carefully, as it involves a huge cost and that the decision, once taken is irreversible.

(i) Identify and state the financial decision discussed in the above para.

(ii) Explain any two factors affecting the decision identified in (i) above.

29. Prachi is working as an academic counsellor for specially abled students at one of the top school to provide special support and guidance to these students. She clearly states in advance the methods of teaching and tackling the students. She ensures that the goals are clearly stated for each and every teacher so that they act as a guide for deciding what action should be taken and in which direction. **4**

Her well laid plans will serve as a basis for coordinating the activities and efforts of teachers teaching different subjects to these students. It helps the teachers in bringing clarity of thought and action to their work.

Identify and explain the two points of importance of 'Planning' function of management highlighted in the above para.

30. निशा ने अपनी कुछ पुरानी पोशाकें घर की मदद करने वाली बीनू को दीं । कुछ दिनों बाद निशा खुशी से आश्चर्यचकित हो गयी जब उसने उन्हीं पोशाकों में से एक को सुन्दर ढंग से ठीक करके नए जैसा बनाकर बीनू को पहने हुए देखा । पूछताछ करने पर बीनू ने उसे बताया कि यह उसकी बेटी ने किया है, जिसने अभी-अभी कक्षा 12 की पढ़ाई पूरी की है । बीनू ने निशा को यह भी बताया कि वह कुछ चिन्तित है क्योंकि उसकी बेटी आगे पढ़ना नहीं चाहती थी । निशा बीनू की बेटी की सृजनात्मकता से बहुत अधिक प्रभावित थी, अत: उसने उसके लिए एक छोटा सा व्यवसाय स्थापित करने का निर्णय लिया । निशा ने 15 सिलाई मशीनें खरीदी और पुरानी पोशाकों को ठीक करके नए जैसा बनाने के लिए 15 लड़कियों को नियुक्त किया । निशा ने विभिन्न स्रोतों से पुरानी पोशाकों की व्यवस्था की और एक व्यक्ति को नियुक्त किया जो इन पोशाकों को बहुत कम कीमत पर उन लोगों को बेचेगा जो अपनी कम आय के कारण नई पोशाकें नहीं खरीद सकते । 4

निशा ने लड़कियों को तीन समूहों में बांट दिया, प्रत्येक समूह के पास पाँच सिलाई मशीनें थीं । प्रत्येक समूह को 15 दिन के अन्दर 150 पुरानी पोशाकों को ₹ 30 प्रति पोशाक की लागत पर ठीक करके नए जैसा बनाना था ।

15 दिन के बाद, निशा को जो बीनू के साथ व्यवसाय का पर्यवेक्षण कर रही थी, सूचित किया गया कि समूह-I ने 150 पुरानी पोशाकों को ₹ 30 प्रति पोशाक की दर से ठीक करके नए जैसा बनाकर लक्ष्य की प्राप्ति कर ली । समूह-II 150 पुरानी पोशाकों को ₹ 35 प्रति पोशाक की दर से ठीक करके नए जैसा बना सका जबकि समूह-III केवल 140 पुरानी पोशाकों को ठीक करके नए जैसा बना सका लेकिन ₹ 27 प्रति पोशाक की लागत पर ।

(i) अपने उत्तर के समर्थन में कारण देते हुए उपरोक्त तीनों समूहों में से प्रत्येक समूह में चर्चित प्रबन्ध की अवधारणाओं को पहचानिए ।

(ii) उपरोक्त (i) में पहचानी गई अवधारणाओं का अर्थ दीजिए और उल्लेख कीजिए कि कौन सी अवधारणा प्रबन्ध के लिए महत्त्वपूर्ण है और क्यों ?

collegebatch.com

30. Nisha had given some old dresses of her own to her house-helper Beenu. After a few days, Nisha was happily surprised when she saw Beenu wearing one of the dresses beautifully refurbished. On enquiry, Beenu told Nisha that this was done by her daughter who had just completed her Class 12th studies. Beenu also told Nisha that she was a little concerned as her daughter did not want to study further. Nisha was very much impressed by the creativity of Beenu's daughter, so she decided to setup a small business for her. Nisha bought 15 sewing machines and appointed 15 girls to refurbish the old dresses. Nisha also arranged old dresses from various sources and employed a person who will sell these dresses at a very low cost for the one's who could not purchase news dresses due to their low income. **4**

Nisha divided the girls in three equal groups, each having five sewing machines. Each group was given a target of refurbishing 150 old dresses in a fortnight with a cost of Rs. 30 per dress.

After a fortnight, Nisha who was supervising this business with Beenu was informed that Group I was able to meet the target by refurbishing 150 old dresses at a cost of Rs. 30 per dress. Group II was able to refurbish 150 old dresses at a cost of Rs. 35 per dress, whereas Group III could refurbish only 140 old dresses but at a cost of Rs. 27 per dress.

(i) Identify the concepts of management discussed above for each of the three groups giving reason in support of your answer.

(ii) Give meaning of the concepts identified in (i) above and state which one is important for the management and why ?

collegebatch.com

31. (a) नियुक्तिकरण प्रक्रिया के निम्नलिखित चरणों को समझाइए : 6

(i) अनुस्थापन तथा अभिविन्यास

(ii) प्रशिक्षण तथा विकास

(iii) निष्पादन मूल्यांकन

(iv) पदोन्नति एवं जीविका योजना

अथवा

(b) निम्नलिखित गैर-वित्तीय प्रोत्साहनों को समझाइए : 6

(i) जीवन-वृत्ति विकास के सुअवसर

(ii) कर्मचारियों को पहचान देने सम्बन्धित कार्यक्रम

(iii) पद-सुरक्षा

(iv) कर्मचारियों का सशक्तीकरण

32. बढ़ती हुई माँग को देखते हुए रवि तथा मेघा ने ऊर्जा कुशल एलईडी लाइटें उत्पादित करने के लिए 'एनर्जीलाइट्स' कम्पनी आरंभ की । उच्च गुणवत्ता वाली एलईडी लाइटों का कुछ अद्वितीय विशेषताओं के साथ उत्पादन करने के लिए तकनीक में भारी निवेश तथा उच्चश्रेणी की सामग्री की आवश्यकता थी । इससे उनकी उत्पादन लागत बढ़ गई । अपनी एलईडी लाइटों के मूल्य का निर्धारण करने के लिए वे न केवल सभी लागतों को पूरा करना चाहते थे अपितु लागत के ऊपर एक लाभ-मार्जिन भी अर्जित करना चाहते थे । यह उनके लिए वह न्यूनतम स्तर या आधार मूल्य निर्धारित करेगा जिस पर एलईडी लाइटों की बिक्री की जाएगी । ऊँची माँग तथा इन लाइटों द्वारा प्रदान की गई उपयोगिता मूल्य के ऊपर के स्तर का निर्धारण करेगी । 6

यद्यपि एलईडी लाइटों के व्यवसाय में काफ़ी प्रतिस्पर्धा थी तब भी इनकी अच्छी गुणवत्ता तथा विशेषताओं के कारण उन्होंने अपनी एलईडी लाइटों का मूल्य प्रतिस्पर्धियों के मूल्यों से अधिक रखा । इन्होंने उत्पाद विशिष्टीकरण तथा विज्ञापन एवं विक्रय संवर्धन आदि की अद्वितीय विधियों के कारण अपने ऊँचे मूल्यों का औचित्य दिया ।

उपरोक्त अनुच्छेद से पंक्तियाँ उद्‌धृत करते हुए ऐसे किन्हीं तीन कारकों को पहचानिए एवं समझाइए जिन्हें एलईडी लाइटों का मूल्य-निर्धारण करते समय रवि तथा मेघा ने ध्यान में रखा ।

collegebatch.com

31. (a) Explain the following steps in the process of staffing : 6

(i) Placement and Orientation

(ii) Training and Development

(iii) Performance Appraisal

(iv) Promotion and Career Planning

OR

(b) Explain the following non-financial incentives :

(i) Career Advancement Opportunity

(ii) Employee Recognition Programmes

(iii) Job Security

(iv) Employee Empowerment 6

32. Ravi and Megha started 'Energylights' a company manufacturing energy-efficient LED lighting after realizing an increasing demand for the same. Manufacturing high-quality LED lights with some unique features required substantial investment in technology and high-grade materials. This pushed up their cost of manufacturing. To determine the price of their LED lights they not only wanted to cover all costs but also wanted to earn a margin of profit over and above the costs. This will set for them the minimum level or the floor price at which the LED lights would be sold. The high demand and the utility provided by these lights will set the upper limit of the price. 6

Though there was enough competition in LED lights business, even then they kept the price of their lights higher than the competitors because of good quality and its features. They justified the higher price because of the product differentiation and unique methods of advertising and sales promotion etc.

Quoting lines from the above para, identify and explain any three factors which were taken into consideration by Ravi and Megha to determine the price of their LED lights.

collegebatch.com

33. (a) 'औपचारिक संगठन' का अर्थ दीजिए । औपचारिक संगठन की किन्हीं पाँच विशेषताओं का उल्लेख कीजिए । **6**

अथवा

(b) संगठन के 'कार्यात्मक ढाँचे' एवं 'प्रभागीय ढाँचे' में किन्हीं छः आधारों पर अन्तर्भेद कीजिए । **6**

34. आशा अचार, मुरब्बे तथा पापड़ इत्यादि बनाने एवं बेचने का व्यवसाय चला रही थी । पिछले कुछ वर्षों से वह अच्छा लाभ अर्जित कर रही थी । अब वह अपनी उत्पाद-पंक्ति में कुछ नए उत्पाद जोड़ना चाहती थी । मिलेट्स (मोटे अनाजों) की बढ़ती हुई माँग को देखते हुए उसने कुछ मिलेट उत्पादों को जोड़ने का निर्णय लिया । बहुत अधिक बाज़ार शोध करने के बाद, उसने पाया कि मिलेट्स नूडल्स, पास्ता तथा खाने के लिए तैयार मिलेट अनाजों की माँग दिन प्रति-दिन बढ़ रही थी । एक अलग स्वाद देने तथा अपने उत्पादों में विशिष्टता लाने के लिए उसने इन उत्पादों को पकाने के लिए एक नई जड़ी-बूटी आधारित स्वादिष्ट सॉस तैयार की और अपने मिलेट उत्पादों के साथ इसको बाज़ार में उतारने का निर्णय लिया । **6**

इसके लिए आशा ने 10 अतिरिक्त महिला कर्मचारियों को काम पर नियुक्त किया जो विशेष रूप से इसी के लिए प्रशिक्षित थीं । परंतु अतिरिक्त अधिक कामगारों को रखने के बाद भी वह आश्चर्य में थी कि उत्पादन अपेक्षा के अनुसार नहीं था ।

इस बारे में चिन्तित तथा यह सुनिश्चित करने के लिए कि गतिविधियों का संचालन योजना अनुसार तथा पूर्व निश्चित लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए संसाधनों का उपयोग कुशलतापूर्वक एवं प्रभावपूर्ण ढंग से हो रहा था, आशा ने एक पर्यवेक्षक, नबिता को नियुक्त किया । नबिता ने गतिविधियों पर नज़र रखी और पता लगाया कि नए नियुक्त किए गए कामगारों में से दो पूरा दिन गप-शप करने और अन्य कामगारों का ध्यान भंग करने में अपना समय बिताती थीं । परिणामस्वरूप उत्पादन कम होता था ।

(i) उपरोक्त चर्चित प्रबंध के कार्य को पहचानिए एवं उसका उल्लेख कीजिए ।

(ii) उपरोक्त (i) में पहचाने गए कार्य के महत्त्व के किन्हीं पाँच बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए ।

collegebatch.com

33. (a) Give meaning of 'Formal Organization'. State any five features of formal organization. **6**

OR

(b) Differentiate between 'Functional Structure' and 'Divisional Structure' of organization on any six basis. **6**

34. Asha was running a business of producing and selling pickles, murabbas and papad etc. She was earning a good profit for the last many years. Now, she wanted to add some new products in her product line. Seeing the growing demand of millets, she decided to add some millet products. After doing a lot of market research, she found out that the demand for millet noodles, pasta and ready to eat millet cereals was increasing day-by-day. To give a different taste and to have uniqueness in her products, she prepared a new tasty herb based sauce for cooking these products and decided to launch this along with millet products in the market. **6**

For this Asha hired 10 additional women workers specially trained for the same. However, despite adding more workers, to her surprise, production was not upto the mark.

Concerned about this and to ensure that the activities were performed as per the plans, and that the resources were being used effectively and efficiently for the achievement of predetermined goals, Asha appointed a supervisor Nabita. Nabita monitored the activities and discovered that two of the newly hired workers were spending their whole day gossiping and distracting the other workers. As a result the production was low.

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

(ii) State any five points of importance of the function identified in (i) above.