collegebatch.com

Series : W6ZYX **SET~2**

प्रश्न-पत्र कोड
Q.P. Code **66/6/2**

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)	प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें।	(II)	Q.P. Code given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.
(III)	कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **34** प्रश्न हैं।	(III)	Please check that this question paper contains **34** questions.
(IV)	**कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में यथा स्थान पर प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें।**	(IV)	**Please write down the Serial Number of the question in the answer-book at the given place before attempting it.**
(V)	इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है। प्रश्न-पत्र का वितरण पूर्वाह्न में 10.15 बजे किया जाएगा। 10.15 बजे से 10.30 बजे तक परीक्षार्थी केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे। #	(V)	15 minute time has been allotted to read this question paper. The question paper will be distributed at 10.15 a.m. From 10.15 a.m. to 10.30 a.m., the candidates will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

व्यावसायिक अध्ययन
BUSINESS STUDIES

*निर्धारित समय : **3** घण्टे* *अधिकतम अंक : **80***

*Time allowed : **3** hours* *Maximum Marks : **80***

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 **1** अंक का है।* *20×1=20*

1. यदि कोई निवेशक कोई प्रतिभूति खरीदना या बेचना चाहता है, तो उसे पहले एक पंजीकृत दलाल या उप-दलाल से सम्पर्क तथा उसके साथ एक समझौता करना पड़ता है । निवेशक को प्रतिभूतियों को खरीदने अथवा बेचने का आदेश देने से पहले एक दलाल-ग्राहक समझौते तथा एक ग्राहक पंजीकरण फॉर्म पर हस्ताक्षर करने होते हैं । उसके बाद निवेशक को डिपॉजिटरी पार्टिसिपेंट (मध्यस्थ) के साथ एक 'डीमैट' खाता या 'लाभकारी स्वामी' खाता प्रतिभूतियों को डीमैट रूप में रखने व उन्हें हस्तान्तरित करने के लिए खोलना होता है तथा प्रतिभूति बाज़ार में नगद लेनदेनों के लिए एक बैंक खाता खोलना होता है। शेयर बाज़ार में 'व्यापार एवं निपटान प्रक्रिया' के प्रथम दो चरणों की चर्चा उपर्युक्त पंक्तियों में की गई है।

अगले चार चरणों को सही क्रम में लगाइए :

(i) उसके बाद दलाल को ऑनलाइन जाकर मुख्य स्टॉक एक्सचेंज से अपने आप को जोड़ना होता है और शेयर का उसकी उपलब्ध सबसे अच्छी कीमत के साथ मिलान करना होता है।

(ii) व्यापार (क्रय-विक्रय) के पूरा होने के बाद 24 घंटे के अन्दर दलाल एक अनुबंध नोट जारी करता है।

(iii) इसके बाद निवेशक दलाल को शेयरों को खरीदने या बेचने का आदेश देता है। शेयरों की संख्या तथा किस मूल्य पर शेयरों को खरीदा या बेचा जाएगा इस सम्बन्ध में स्पष्ट निर्देश दिए जाने चाहिए।

(iv) उल्लिखित कीमत पर जब अंशों को खरीदा या बेचा जा सकता है, तो इसे दलाल टर्मिनल पर सूचित करना होगा और आदेश इलेक्ट्रॉनिक रूप से निष्पादित किया जाएगा।

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

(A) (iii), (i), (iv), (ii)
(B) (i), (ii), (iii), (iv)
(C) (iv), (ii), (iii), (i)
(D) (iii), (iv), (i), (ii)

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. If an investor wishes to buy or sell any security, he/she has to first approach a registered broker or sub-broker and enter into an agreement with him. An investor has to sign a broker-client agreement and a client registration form before placing an order to buy or sell securities. Thereafter, the investor has to open a 'Demat' account or 'Beneficial owner' account with a depository participant for holding and transferring securities in the demat form and a bank account for cash transactions in the securities market. The first two steps of 'Trading and Settlement procedure' in stock market have been discussed in the above lines.

Place the next four steps in the correct order :

(i) The broker will then go online and connect to the main stock exchange and match the share and best price available.

(ii) After the trade has been executed, within 24 hours the broker issues a contract note.

(iii) The investor then places an order with the broker to buy or sell shares. Clear instructions have to be given about the number of shares and the price at which the shares should be bought or sold.

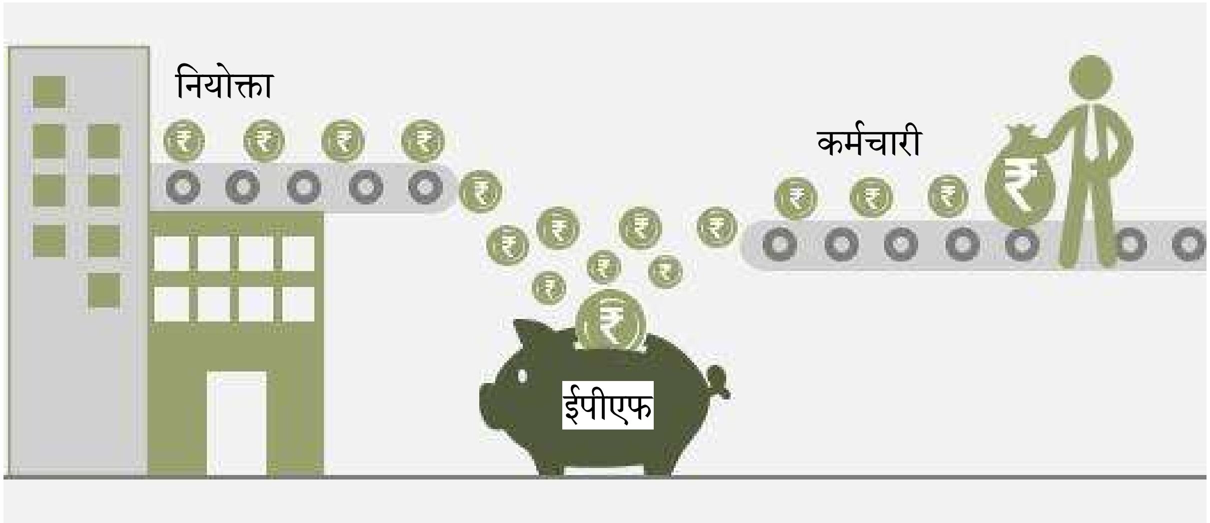
(iv) When the shares can be bought or sold at the price mentioned, it will be communicated to the broker's terminal and the order will be executed electronically.

Choose the correct option from the following :

(A) (iii), (i), (iv), (ii) (B) (i), (ii), (iii), (iv)

(C) (iv), (ii), (iii), (i) (D) (iii), (iv), (i), (ii)

2. नीचे दिए गए चित्र में दर्शाए गए वित्तीय प्रोत्साहन की पहचान कीजिए :



(A) स्कंध (स्टॉक) विकल्प

(B) अनुलाभ

(C) उत्पादकता सम्बन्धित पारिश्रमिक/मज़दूरी प्रोत्साहन

(D) सेवानिवृत्ति लाभ

नोट : *निम्नलिखित प्रश्न केवल **दृष्टिबाधित परीक्षार्थियों** के लिए प्रश्न संख्या **2** के स्थान पर है।*

कर्मचारियों को उनकी मज़दूरी/वेतन के ऊपर तथा अतिरिक्त दिया जाने वाला प्रोत्साहन जाना जाता है :

(A) उत्पादकता सम्बन्धित पारिश्रमिक/मज़दूरी प्रोत्साहन

(B) बोनस

(C) लाभ में भागीदारी

(D) स्कंध (स्टॉक) विकल्प

3. बुलेटी में ऑटोमोबाइल्स की बढ़ती हुई माँग को देखते हुए, एक वैश्विक कार निर्माणी कम्पनी 'वेसो कार्स' ने अपने संचालनों का विकास करने और वहाँ अपनी कारों को बेचने की योजना बनाई। लेकिन बुलेटी की सरकार ने स्थानीय निर्माताओं का विदेशी प्रतिस्पर्धियों से संरक्षण करने के लिए विदेशों में बनी कारों पर भारी आयात कर लगा दिए। बुलेटी सरकार के विदेशी कार निर्माताओं के प्रति इस मनोभाव से आयातित कारों की लागत बढ़ गई जिससे 'वेसो कार्स' के लिए बुलेटी में प्रतिस्पर्धात्मक मूल्यों पर अपनी कारों का बेचना कम किफायती हो गया।

उपर्युक्त में व्यावसायिक पर्यावरण के जिस घटक पर प्रकाश डाला गया है, वह है :

(A) राजनीतिक पर्यावरण

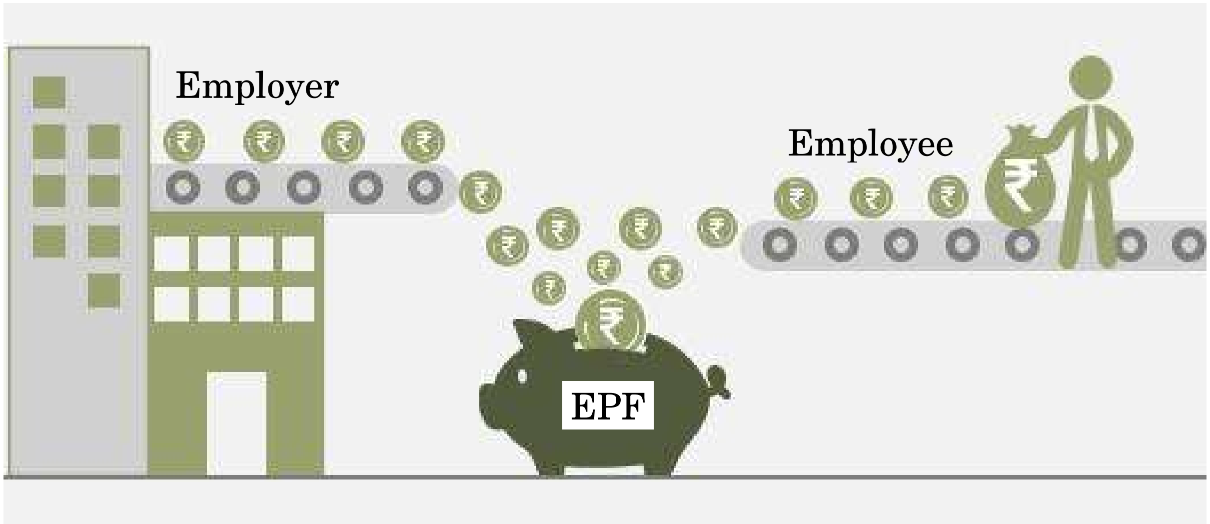
(B) सामाजिक पर्यावरण

(C) विधिक पर्यावरण

(D) आर्थिक पर्यावरण

collegebatch.com

2. Identify the financial incentive shown in the picture given below :



(A) Stock option
(B) Perquisites
(C) Productivity-linked wage incentive
(D) Retirement benefits

Note : *The following question is for the* ***Visually Impaired Candidates*** *only in lieu of Q. No.* ***2****.*

An incentive offered over and above the wages/salary to the employees is known as :
(A) Productivity-linked wage incentive
(B) Bonus
(C) Profit sharing
(D) Stock option

3. Seeing the increasing demand for automobiles in Buleti, 'Veso Cars', a global car manufacturing company planned to expand its operations and sell its cars there. However, the government of Buleti imposed high import duties on foreign made cars to protect local manufacturers from foreign competition. This attitude of the Buleti government towards foreign car manufacturers increased the cost of importing cars, making it less affordable for 'Veso Cars' to sell its cars at competitive prices in Buleti.

The component of business environment highlighted above is :
(A) Political environment
(B) Social environment
(C) Legal environment
(D) Economic environment

4. रघु, जब प्रात:काल उठता था, तो अधिकतर पीठ दर्द की शिकायत करता था। जब उसका यह दर्द बना रहने लगा, तो उसने एक डॉक्टर से परामर्श लिया जिसने उसे एक अच्छी गुणवत्ता वाले ऑर्थोपेडिक गद्दे को खरीदने की सलाह दी। इससे उसकी रीढ़ की हड्डी का सही संरेखण सुनिश्चित होगा तथा पीठ का दर्द कम होगा।

रघु ने बाज़ार का सर्वेक्षण किया और एक अच्छी गुणवत्ता वाला ऑर्थोपेडिक गद्दा खरीदा। चूँकि गद्दे का मूल्य बहुत अधिक था, वह माल एवं सेवा कर (जीएसटी) का भुगतान करने से बचना चाहता था। दुकानदार ने उसे सुझाव दिया कि वह ऐसा कर सकता है, यदि वह गद्दे को खरीदने की रसीद न ले। रघु इसके लिए तुरंत सहमत हो गया।

गद्दे का कुछ महीने प्रयोग करने बाद, उसका पीठ दर्द दोबारा हो गया। उसने यह अनुभव किया कि गद्दा बीच में से अंदर धंस गया है। उसने दुकानदार से सम्पर्क किया जिसने रघु की बात सुनने से मना कर दिया।

रघु अपनी शिकायत के निवारण के लिए न्यायालय जाना चाहता था। लेकिन उसके एक मित्र ने उससे कहा कि वह ऐसा नहीं कर सकता क्योंकि उसने अपने एक उत्तरदायित्व को पूरा नहीं किया था।

निम्नलिखित में से उस उत्तरदायित्व की पहचान कीजिए जिसे रघु पूरा करने में असफल रहा :

(A) पर्यावरण का ध्यान रखें। कूड़ा, कचरा एवं प्रदूषण फैलाने से बचें।

(B) वस्तुओं एवं सेवाओं की खरीद पर नकद रसीद माँगें।

(C) यह सुनिश्चित करने के लिए कि आपके साथ सही व्यवहार हो, अपनी दृढ़ता का परिचय दें।

(D) उत्पादों एवं सेवाओं से जुड़े जोखिमों के सम्बन्ध में जानें, निर्माता के दिशा-निर्देशों का पालन करें और उत्पादों का ध्यान से उपयोग करें।

5. 'ग्राहकों की आवश्यकताओं की पहचान करने और उत्पाद एवं सेवाओं के सफल विपणन सम्बन्धी विभिन्न निर्णयों को लेने के लिए यह महत्त्वपूर्ण है कि उपलब्ध सुअवसरों एवं खतरों तथा संगठन की सुदृढ़ता एवं कमज़ोरियों का विश्लेषण किया जाए और यह निर्णय लिया जाए कि किन सुअवसरों का लाभ उठाने के लिए कार्य किया जाए', विपणन के एक कार्य पर प्रकाश डालता है, वह है :

(A) बाज़ार सम्बन्धी सूचना एकत्रित करना तथा उसका विश्लेषण करना

(B) विपणन नियोजन

(C) उत्पाद का रूपांकन एवं विकास

(D) ब्रान्डिंग

collegebatch.com

4. Raghu, on waking up early in the morning, often complained about back pain. When his pain persisted, he consulted a doctor who advised him to purchase a good quality orthopedic mattress. That would ensure correct spinal alignment and reduce the back pain.

Raghu surveyed the market and purchased a good quality orthopedic mattress. As the price of the mattress was very high, he wanted to avoid paying GST. The shopkeeper suggested that he can do so if he does not take a receipt for the purchase of the mattress. Raghu readily agreed for the same.

After few months of using the mattress, his back pain recurred. He realised that the mattress had caved in from the centre. He approached the shopkeeper who refused to entertain Raghu.

Raghu wanted to approach the court for redressal of his grievance. However, one of his friends told him that he would not be able to do so as he had not fulfilled one of his responsibilities.

From the following, identify the responsibility which Raghu failed to fulfill :

(A) Respect the environment. Aovid waste, littering and contributing to pollution.

(B) Ask for a Cash Memo on purchase of goods and services.

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

(D) Learn about the risks associated with products and services, follow manufacturers instructions and use the product safely.

5. 'To identify the needs of the customers and to take various decisions related to successful marketing of the products and services, it is important to make an analysis of the available opportunities and threats, as well as strengths and weaknesses of the organisation and decide what opportunities can be best pursued by it', highlights one of the functions of marketing, that is :

(A) gathering and analysing market information

(B) marketing planning

(C) product designing and development

(D) branding

collegebatch.com

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

अभिकथन (A) : प्रबन्ध के सिद्धांत कार्य के लिए मार्गदर्शक होते हैं, लेकिन सभी प्रबन्धकीय समस्याओं के लिए बने बनाए, सीधे समाधान प्रदान नहीं करते।

कारण (R) : वास्तविक व्यावसायिक परिस्थितियाँ न तो बहुत जटिल होती हैं और न ही गतिशील और बहुत अधिक तत्त्वों का परिणाम नहीं होती हैं।

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

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

(B) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों 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।

7. रामू एवं उसका परिवार अपने गृह नगर राशा से दामा जाने के बाद पिछले 5 वर्षों से किराए के एक घर में रह रहे थे। रामू और उसके एक कार्यालय सहकर्मी दोनों ने अपने कार्यालय के नजदीक एक-एक फ्लैट खरीदने का निर्णय लिया। बहुत अधिक खोज के बाद उन्होंने एक आवासीय परियोजना का चयन किया जिसकी कीमत तीन शयनकक्षों के साथ, प्रत्येक फ्लैट के लिए ₹ 1·25 करोड़ है। आवासीय परियोजना बनाने वालों ने वायदा किया कि वे 36 महीनों में उन्हें फ्लैट दे देंगे। फ्लैट को बुक करते समय प्रत्येक ने ₹ 20 लाख का भुगतान आवासीय परियोजना बनाने वालों को किया। चूँकि भुगतान कार्यक्रम समयबद्ध था, अत: प्रत्येक ने 2 वर्षों की अवधि में अतिरिक्त ₹ 80 लाख का भुगतान कर दिया। शेष ₹ 25 लाख का भुगतान पंजीकरण के समय किया जाना था। फ्लैट की कीमत का प्रमुख हिस्सा लेने के बाद भी आवासीय परियोजना बनाने वालों ने निर्माण कार्य आरंभ नहीं किया।

रामू और उसके सहकर्मी ने आवासीय परियोजना बनाने वालों से भुगतान राशि वापस करने के लिए कहा। आवासीय परियोजना बनाने वालों के द्वारा भुगतान राशि वापस न करने पर रामू और उसके सहकर्मी ने उपभोक्ता न्यायालय में जाने का निर्णय लिया।

रामू और उसका सहकर्मी अपनी शिकायत के निवारण के लिए जिस निवारण एजेंसी से सम्पर्क करेंगे, वह है :

(A) जिला कमीशन (B) राज्य कमीशन

(C) राष्ट्रीय कमीशन (D) स्थानीय कमीशन

collegebatch.com

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

Assertion (A) : The principles of management are guidelines to action, but do not provide readymade, straitjacket solutions to all managerial problems.

Reason (R) : Real business situations are neither complex, nor dynamic and are not the result of many factors.

Choose the correct alternative from the options given below :

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

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

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

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

7. After moving to Dama from his home town in Rasha, Ramu and his family were staying in a rented accomodation for the last 5 years. Ramu and one of his office colleagues decided to buy a flat each in close proximity to their office. After a lot of research, they settled for a housing project which would cost them ₹ 1·25 crore each for a three bedroom flat. The housing project developers promised to deliver their flats within 36 months. An amount of ₹ 20 lakh each was paid to the developers of the housing project at the time of booking the flat. Since the payment schedule was time bound, they paid additional ₹ 80 lakh each over a period of 2 years. The balance of ₹ 25 lakh was to be paid at the time of registration. Despite having taken the major part of the cost of the flats, the housing project developers hadn't started the construction work.

Ramu and his colleague asked the housing project developers to refund the amount paid. On refusal of refund of the amount paid by the housing project developers, Ramu and his colleague decided to approach the consumer court.

The redressal agency which Ramu and his colleague should approach for redressal of their grievance is :

(A) District Commission (B) State Commission

(C) National Commission (D) Local Commission

8. 'ग्रीन टेक सोल्यूशन्स', जो पर्यावरण-अनुकूल उत्पादों का निर्माता है, के संगठनात्मक ढाँचे में उत्पादन, विपणन, विक्रय, आदि के अलग-अलग विभाग थे। प्रत्येक विभाग के अपने-अपने उद्देश्य, नीतियाँ और कार्य करने का तरीका था। कम्पनी चुनौतियों का सामना कर रही थी क्योंकि उत्पादन विभाग, विक्रय विभाग से परामर्श लिए बिना वस्तुओं के उत्पादन पर अपना ध्यान केन्द्रित कर रहा था तथा विपणन विभाग उत्पादन समय-रेखा को ध्यान में रखे बिना ही विज्ञापन अभियान विकसित कर रहा था जिससे भ्रम एवं संघर्ष बढ़ रहे थे। इसके समाधान के लिए, मुख्य कार्यकारी अधिकारी मधुर ने अंतर्विभागीय बैठक का आयोजन किया और सम्बन्धित प्रबंधकों को समझाया कि अपनी क्रियाओं का निष्पादन करते समय उन्हें एक-दूसरे से परामर्श करना है। सभी विभागीय प्रबंधक इससे सहमत हो गए।

सभी विभागों की क्रियाओं को एक-दूसरे से जोड़कर मुख्य कार्यकारी अधिकारी यह सुनिश्चित करने में सक्षम हो गया कि आवश्यकता के समय उचित वस्तुएँ उपलब्ध हो जाएँ, विपणन प्रयासों का उत्पाद की उपलब्धता के साथ मिलान हो जाए तथा विक्रय लक्ष्य प्राप्त हो जाएँ।

प्रबन्ध की वह अवधारणा, जिसका अनुपालन मुख्य कार्यकारी अधिकारी ने विभागों के बीच भ्रम एवं संघर्ष का समाधान करने के लिए किया, थी :

(A) संगठन

(B) समन्वय

(C) नियोजन

(D) नियुक्तिकरण

9. निम्नलिखित कथनों को ध्यानपूर्वक पढ़िए :

कथन I : नियोजन एवं नियंत्रण दोनों पीछे की क्रियाओं का अवलोकन तथा भविष्य की क्रियाओं का अवलोकन करने वाले कार्य हैं।

कथन II : नियोजन निर्देशात्मक है जबकि नियंत्रण मूल्यांकनात्मक है।

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

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

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

(C) कथन I तथा कथन II दोनों सत्य हैं।

(D) कथन I तथा कथन II दोनों असत्य हैं।

8. 'Green Tech Solutions', a manufacturer of eco-friendly products had an organisational structure with separate departments for production, marketing, sales, etc. Each department had its own objectives, policies and style of working. The company was facing challenges as the production department would focus on producing goods without consulting the sales department and the marketing department developed advertising campaigns without considering the production timelines, leading to confusion and conflicts. To resolve this, the Chief Executive Officer, Madhur arranged inter-departmental meetings explaining to the respective managers that they have to consult each other while performing their activities. All the departmental managers agreed to this.

By linking the activities of all the departments, the Chief Executive Officer was able to ensure that the right products are available when needed, marketing efforts match with the product availability and sales targets are achieved.

The concept of management followed by the Chief Executive Officer to resolve confusion and conflicts between departments was :

(A) Organising (B) Coordination

(C) Planning (D) Staffing

9. Read the following statements carefully :

Statement I : Planning and Controlling are both backward-looking as well as forward-looking functions.

Statement II : Planning is prescriptive whereas Controlling is evaluative.

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

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

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

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

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

collegebatch.com

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

अभिकथन (A) : एक क्रेता किसी वस्तु अथवा सेवा का क्रय इसलिए करता है क्योंकि यह उसके लिए उपयोगी है अथवा उसे यह कुछ लाभ पहुँचाती है।

कारण (R) : ग्राहक के दृष्टिकोण से उत्पाद अनेक उपयोगिताओं का समूह है जिसका क्रय उसकी कुछ आवश्यकताओं की संतुष्टि की क्षमता के कारण किया जाता है।

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

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

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

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

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

11. निम्नलिखित में से कौन-सी औपचारिक संगठन की एक विशेषता ***नहीं*** है ?

(A) इसकी रचना उच्च-स्तरीय प्रबंध द्वारा विचार-विमर्श के बाद की जाती है।

(B) आधिकारिक तौर पर निर्धारित किए गए नियमों एवं विनियमों की अपेक्षा समूह मानदंडों से ही व्यावहारिक मानकों का अभ्युदय होता है।

(C) यह विभिन्न कार्य पदों के बीच आपसी सम्बन्धों का स्पष्टीकरण करता है और यह स्पष्ट करता है कि कौन किसको रिपोर्ट करेगा।

(D) यह कर्मचारियों के आपसी सम्बन्धों की अपेक्षा कार्य निष्पादन पर अधिक बल देता है।

12. निम्नलिखित में से कौन-सा भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड का नियमनकर्ता कार्य है ?

(A) दलालों एवं उप-दलालों तथा बाज़ार के अन्य खिलाड़ियों का पंजीकरण

(B) प्रतिभूति बाज़ार के मध्यस्थों का प्रशिक्षण

(C) प्रतिभूति बाज़ार में उचित प्रथाओं तथा आचार-संहिता को बढ़ावा देना

(D) शोध करना तथा सभी बाज़ार प्रतिभागियों के लिए उपयोगी सूचनाओं को प्रकाशित करना

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

Assertion (A) : A buyer buys a product or service for what it does for him/her or the benefit it provides to him/her.

Reason (R) : From the customer's point of view, a product is a bundle of utilities which is purchased because of its capability to provide satisfaction of a certain need.

Choose the correct alternative from the options given below :

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

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

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

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

11. Which of the following is ***not*** a feature of formal organisation ?

(A) It is deliberately designed by the top management.

(B) The standards of behaviour evolve from group norms rather than officially laid down rules and regulations.

(C) It specifies the relationships between various job positions and clarifies who is to report to whom.

(D) It places more emphasis on work to be performed than interpersonal relationships among the employees.

12. Which of the following is a regulatory function of Securities and Exchange Board of India ?

(A) Registration of brokers and sub-brokers and other players in the market

(B) Training of intermediaries of the securities market

(C) Promotion of fair practices and code of conduct in securities market

(D) Conducting research and publishing information useful to all market participants

collegebatch.com

13. 'प्रबन्ध का वह सिद्धान्त जो संगठन में कार्य करने के लिए आवश्यक संगठनात्मक नियमों एवं रोज़गार समझौतों का पालन करने पर बल देता है', कहलाता है :

(A) कार्य-विभाजन

(B) अनुशासन

(C) सोपान श्रृंखला

(D) कर्मचारियों का प्रतिफल

14. __________ के अन्तर्गत, उपभोक्ता को उत्पाद को बदलने, उत्पाद से दोषों को दूर करने, किसी हानि अथवा क्षति के लिए उसकी पूर्ति करने और किसी वस्तु/सेवा को अपेक्षा के अनुरूप न होने पर उपभोक्ता को उससे राहत पाने का अधिकार है।

(A) सुरक्षा का अधिकार

(B) क्षतिपूर्ति (निवारण पाने का) का अधिकार

(C) आश्वस्त होने का अधिकार

(D) शिकायत (सुनवाई) का अधिकार

15. 'ऐल्फा मैन्यूफैक्चरिंग लिमिटेड' एक कम्पनी है जो उच्च गुणवत्ता वाले कार स्पेयर पार्ट्स का निर्माण करती है। कम्पनी की एक सुस्थापित उत्पादन लाइन है और इसके उत्पादों की बाज़ार में अत्यधिक माँग है । लेकिन यह देखा गया कि निर्माणी प्रक्रिया में दोषपूर्ण इकाइयों की दर उत्पादित प्रत्येक 1,000 इकाइयों में निर्धारित मानक 10 से अधिक है । अत्यधिक प्रयासों के बावजूद भी उत्पादन प्रबन्धक दोषपूर्ण इकाइयों की दर कम नहीं कर सका । अत: उसने निर्णय लिया कि मानकों को संशोधित किया जाए।

नियंत्रण प्रक्रिया का वह चरण, जिसका अनुपालन उत्पादन प्रबन्धक द्वारा दोषपूर्ण इकाइयों की दर को कम न कर सकने के बाद किया जाएगा, वह होगा :

(A) सुधारात्मक कार्यवाही करना

(B) वास्तविक निष्पादन की माप करना

(C) विचलन विश्लेषण करना

(D) वास्तविक निष्पादन की मानकों से तुलना करना

collegebatch.com

13. 'The principle of management which emphasizes on obedience to organisational rules and employment agreements necessary for the working of the organisation' is called :

(A) Division of work

(B) Discipline

(C) Scalar chain

(D) Remuneration of employees

14. Under __________, the consumer has a right to get relief for replacement of the product, removal of defect in the product, compensation paid for any loss or injury suffered by the consumer in case the product/service falls short of his expectations.

(A) Right to safety

(B) Right to seek redressal

(C) Right to be assured

(D) Right to be heard

15. 'Alpha Manufacturing Ltd.' is a company manufacturing high quality car spare parts. The company has a well-established production line and its products are highly demanded in the market. However, it was noticed that the defect rate in the manufacturing process was higher than the standard of 10 per 1,000 pieces produced. In spite of best efforts, the Production Manager was not able to reduce the defect rate. So, he decided to revise the standards.

The step of the controlling process, followed by the Production Manager after not being able to reduce the defect rate, will be :

(A) Taking corrective action

(B) Measurement of actual performance

(C) Analysing deviations

(D) Comparing actual performance with standards

collegebatch.com

16. निम्नलिखित कथनों को ध्यानपूर्वक पढ़िए :

कथन I : एकल-उपयोग योजना का उपयोग एक समय अवधि में नियमित रूप से होने वाली गतिविधियों के लिए किया जाता है।

कथन II : नीतियाँ स्थायी योजनाओं का साधारण रूप है जो एक निश्चित स्थिति के लिए संगठन की प्रतिक्रिया को निर्दिष्ट करती हैं।

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

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

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

(C) कथन I तथा कथन II दोनों सत्य हैं।

(D) कथन I तथा कथन II दोनों असत्य हैं।

17. कॉलम I में दिए गए संगठन प्रक्रिया के चरणों का कॉलम II में दी गई उसकी व्याख्या से मिलान कीजिए।

	कॉलम I		*कॉलम II*
1.	कार्य की पहचान तथा विभाजन	(i)	सोपानिक ढाँचे के निर्माण के लिए स्पष्ट सम्बन्धों की स्थापना करना और विभिन्न विभागों के बीच समन्वय में सहायता करना।
2.	विभागीकरण	(ii)	कार्य को छोटी-छोटी प्रबन्धकीय क्रियाओं में विभाजित करना ताकि समान प्रकृति की क्रियाओं का एकसाथ समूहन किया जा सके।
3.	कर्तव्यों का निर्धारण	(iii)	पूर्व निर्धारित योजनाओं के अनुरूप, कार्य की पहचान करना और उसे इस प्रकार विभाजित करना कि दोहराव से बचा जा सके और कार्य का बोझ सभी कर्मचारियों में विभाजित हो जाए।
4.	अधिकार एवं वृत्तांत (रिपोर्टिंग) सम्बन्ध स्थापन	(iv)	विभिन्न कार्य पदों के लिए कार्य को परिभाषित करना तथा उसके अनुसार विभिन्न कर्मचारियों को कार्य आबंटित करना।

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

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

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

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

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

collegebatch.com

16. Read the following statements carefully :

Statement I : A single-use plan is used for activities that occur regularly over a period of time.

Statement II : Policies are a general form of standing plans that specify the organisation's response to a certain situation.

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

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

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

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

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

17. Match the steps of organising process given in Column I with their explanation given in Column II.

	Column I		*Column II*
1.	Identification and division of work	(i)	Establish clear relationships to create a hierarchical structure and facilitate co-ordination among various departments.
2.	Departmentalisation	(ii)	Divide the work into small and manageable activities so that activities similar in nature are grouped together.
3.	Assignment of duties	(iii)	As per previously drawn plans, identify the work and divide in such a way so that duplication can be avoided and burden of work can be shared among the employees.
4.	Establishing authority and reporting relationships	(iv)	Define the work of different job positions and accordingly allocate work to various employees.

Choose the correct option from the following :

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

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

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

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

collegebatch.com

18. स्थायी वित्तीय प्रभारों की उपस्थिति के कारण समता अंशधारियों द्वारा अर्जित लाभ में वृद्धि जानी जाती है :

(A) समता पर व्यापार

(B) वित्तीय जोखिम

(C) वित्तीय नियोजन

(D) वित्तीय उत्तोलक

19. 'निर्देशन' के महत्त्व के सम्बन्ध में ***ग़लत*** कथन की पहचान कीजिए :

(A) यह कार्य को प्रारंभ करने में सहायता करता है।

(B) यह संगठन में स्थिरता तथा संतुलन बनाए रखने में सहायता करता है।

(C) यह संगठन में आवश्यक परिवर्तनों को प्रारंभ करने में मदद करता है।

(D) यह नियंत्रण के लिए मानक स्थापित करता है।

20. वैज्ञानिक प्रबन्ध की एक तकनीक के रूप में 'कार्यात्मक फोरमैनशिप' के सम्बन्ध में ***ग़लत*** कथन को पहचानिए :

(A) यह नियोजन एवं क्रियान्वयन कार्यों को अलग-अलग करने की वकालत करता है।

(B) गति नायक, टोली नायक, मरम्मत नायक तथा निरीक्षक उत्पादन प्रभारी (प्रबन्धक) के अन्तर्गत कार्य करते हैं।

(C) यह आदेश की एकता के सिद्धांत का निम्नतम स्तर तक विस्तार है।

(D) उत्पादन प्रक्रिया में प्रत्येक कर्मचारी को आठ फोरमैनों से आदेश लेने होते हैं।

21. (क) प्रबंध के 'नियंत्रण' कार्य के महत्त्व के निम्नलिखित बिन्दुओं को समझाइए : *3*

(i) संगठनात्मक लक्ष्यों की निष्पत्ति

(ii) कार्य में समन्वय की सुविधा

अथवा

(ख) प्रशिक्षण से संगठन को होने वाले किन्हीं तीन लाभों का उल्लेख कीजिए। *3*

collegebatch.com

18. The increase in profit earned by the equity shareholders due to the presence of fixed financial charges is known as :

(A) Trading on equity

(B) Financial risk

(C) Financial planning

(D) Financial leverage

19. Identify the ***incorrect*** statement with respect to importance of 'Directing' :

(A) It helps to initiate action.

(B) It helps to bring stability and balance in the organisation.

(C) It facilitates introduction of needed changes in the organisation.

(D) It establishes standards for controlling.

20. Identify the ***incorrect*** statement with respect to 'functional foremanship' as a technique of scientific management :

(A) It advocates separation of planning and execution functions.

(B) Speed boss, gang boss, repair boss and inspector work under the production incharge.

(C) It is an extension of the principle of unity of command to the shop floor.

(D) Each worker takes orders from eight foremen in the process of production.

21. (a) Explain the following points of importance of the 'Controlling' function of management : *3*

(i) Accomplishing organisational goals

(ii) Facilitating coordination in action

OR

(b) State any three benefits of training to the organization. *3*

collegebatch.com

22. 'वरसो कार्स' ने केनवाड में अपनी कार का एक नया शोरूम खोला। अपने प्रचालनों के प्रबन्धन के लिए उन्होंने तरुण को महाप्रबंधक के रूप में नियुक्त किया है। वह विक्रय लक्ष्यों को प्राप्त करने, स्टॉक की जाँच रखने, उपभोक्ता सम्बन्ध बनाने, विनियमनों के अनुपालन को सुनिश्चित करने आदि के लिए उत्तरदायी था। लेकिन कार्य की अधिक मात्रा के कारण इन सभी कार्यों को स्वयं संभालना उसके लिए अव्यावहारिक था। कम्पनी के उद्देश्यों की प्राप्ति एवं यह सुनिश्चित करने के लिए कि सभी कार्य पूरे हो गए हैं उसने निखिल को एक विक्रय प्रबन्धक के रूप में नियुक्त किया। निखिल को उसकी प्रबन्धकीय स्थिति में अन्तर्निहित अधिकार दिए गए जिससे वह निर्णय ले सके और लोगों को बता सके कि उन्हें क्या-क्या करना है और उनसे अपेक्षा करें कि वह उस कार्य को करें। उसे न केवल यह सुनिश्चित करना था कि विक्रय लक्ष्यों की प्राप्ति हो अपितु विक्रय प्रतिनिधियों का मार्गदर्शन भी करना था और सीधा तरुण को रिपोर्ट करना था। परिणामस्वरूप तरुण अधिक महत्त्वपूर्ण विषयों पर अपना ध्यान केन्द्रित कर सका और यह सुनिश्चित कर सका कि समस्त कार्य पूरे हो गए हैं।

(क) उस अवधारणा की पहचान कीजिए जिसने तरुण को कम्पनी के उद्देश्यों की प्राप्ति में मदद की।

(ख) उपर्युक्त (क) में पहचानी गई अवधारणा के महत्त्व के किन्हीं दो बिन्दुओं को समझाइए। *3*

23. मिठाई कई बड़े घरेलू रेस्तराँ ब्राण्डों का मुख्य आधार रही है। लोगों की जीवन अवधि में वृद्धि और उपभोक्ताओं के बीच स्वास्थ्य पर ध्यान देने के सम्बन्ध में बढ़ती जागरूकता से स्वास्थ्यवर्धक खाद्य विकल्पों की माँग में वृद्धि हुई है। युवा उपभोक्ता पारंपरिक मिठाइयों का सेवन छोड़कर पश्चिमी शैली के बेहतर गुणवत्ता वाले उत्पाद खरीदने की ओर बढ़ रहे हैं जो बेक किए हुए अथवा भाप में पके हुए होते हैं। उपभोक्ताओं की प्राथमिकता में इस बदलाव के कारण 'श्री रेस्टोरेंट्स' जो रेस्टोरेंट्स का एक प्रसिद्ध ब्राण्ड है, पैक किए हुए स्वास्थ्यवर्धक खाद्य पदार्थों के बाज़ार में महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाने के लिए स्वयं को तैयार कर रहे हैं। परंपरागत मिठाइयों के साथ-साथ, कम्पनी स्वास्थ्यवर्धक नमकीन एवं मीठी वस्तुएँ तथा कुछ खाने के लिए तैयार वस्तुओं के विस्तार की योजना भी बना रही है। इन नए स्वास्थ्यवर्धक उत्पादों से लोगों की जीवन-शैली में परिवर्तन होने की संभावना है।

उपर्युक्त स्थिति में व्यावसायिक पर्यावरण की जिन दो विशेषताओं पर प्रकाश डाला गया है, उन्हें पहचानिए एवं समझाइए। *3*

collegebatch.com

22. 'Verso Cars' opened their new car showroom in Kainvad. They appointed Tarun as a General Manager for managing their operations. He was responsible for meeting sales targets, keeping a check on inventory, building customer relations, ensuring compliance with regulations, etc. However, the high volume of work made it impractical for him to handle it all by himself. To meet the company's goals, and to ensure that all work is accomplished, he appointed Nikhil as a Sales Manager. Nikhil was given the authority to take decisions inherent is his managerial position and to tell people what to do and expect them to do it. He not only had to ensure that sales targets are met but was also to guide sales representatives and had to report directly to Tarun. As a result, Tarun was able to concentrate on more important matters and ensure that all work is accomplished.

(a) Identify the concept followed by Tarun which helped him in achieving the company's goals.

(b) Explain any two points of importance of the concept identified in (a) above. *3*

23. Sweets has been the mainstay for several large homegrown restaurant brands. Increased life expectancy of people and increased awareness for health care amongst consumers has increased the demand for healthy food options. Young consumers are moving away from consuming traditional sweets to buying more western style premium products which are baked or steamed. With this shift in consumer preferences, 'Shree Restaurants', a well known restaurant brand, is gearing itself up for playing a greater role in the healthy packaged foods market. In addition to traditional sweets, the company is also planning to expand to healthy savoury and sweet items and some ready-to-eat items. These new healthy products are expected to change people's lifestyles.

Identify and explain the two features of Business Environment highlighted in the above case. *3*

24. (क) भर्ती के निम्नलिखित आन्तरिक स्रोतों को समझाइए : *3*

(i) स्थानान्तरण

(ii) पदोन्नति

अथवा

(ख) प्रशिक्षण की निम्नलिखित विधियों को समझाइए : *3*

(i) स्थानबद्ध प्रशिक्षण

(ii) प्रकोष्ठ प्रशिक्षण

25. (क) प्रबंध के 'नियोजन' कार्य के महत्त्व के निम्नलिखित बिन्दुओं को समझाइए : *4*

(i) नियोजन अतिव्यापित तथा अपव्ययी क्रियाओं को कम करता है।

(ii) नियोजन, नव-प्रवर्तन विचारों को प्रोत्साहित करता है।

अथवा

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

(i) नियोजन प्रबंधन का प्राथमिक कार्य है।

(ii) नियोजन सर्वव्यापी है।

26. श्रीधर ने दस वर्षों तक एक कैब एग्रीगेटर फर्म (यात्रियों को ड्राइवर से जोड़ने के लिए डिजिटल मध्यस्थ) में संचालन प्रबंधक के रूप में कार्य किया और इस व्यवसाय का गहन ज्ञान अर्जित किया। उसके बाद उसने नौकरी छोड़ने और अपने मित्र मुकेश के साथ 'ईजी कैब' नाम से अपना कैब एग्रीगेटर व्यवसाय प्रारंभ करने का निर्णय लिया। श्रीधर 'ईजी कैब' का मुख्य कार्यकारी अधिकारी बना और मुकेश मुख्य संचालन अधिकारी। उन्होंने आरंभ में केवल गोरेग्राम में अपनी सेवाएँ प्रदान करने का निर्णय लिया। उपक्रम को वित्त-पोषित करने के लिए उन्होंने ऋण के लिए आवेदन किया जिसका उद्देश्य यात्रा के लिए टिकाऊ तथा पर्यावरण-अनुकूल इलेक्ट्रिक कारों का एक काफिला खरीदना था।

(क) 'ईजी कैब' में श्रीधर एवं मुकेश प्रबन्ध के जिस स्तर पर कार्य कर रहे हैं, उसे पहचानिए।

(ख) श्रीधर एवं मुकेश दोनों प्रबन्ध के जिस स्तर पर कार्य कर रहे हैं उस पर निष्पादित किए जाने वाले आवश्यक किन्हीं तीन कार्यों का उल्लेख कीजिए। *4*

collegebatch.com

24. (a) Explain the following internal sources of recruitment : *3*

(i) Transfers

(ii) Promotions

OR

(b) Explain the following methods of training : *3*

(i) Internship training

(ii) Vestibule training

25. (a) Explain the following points of importance of the 'Planning' function of management : *4*

(i) Planning reduces overlapping and wasteful activities.

(ii) Planning promotes innovative ideas.

OR

(b) Explain the following features of the 'Planning' function of management : *4*

(i) Planning is a primary function of management.

(ii) Planning is pervasive.

26. Shreedar had worked as an Operations Manager at a cab aggregator firm for ten years, gaining in-depth knowledge of the business. He then decided to leave the job and started his own cab aggregator business 'Easy Cab' with his friend Mukesh. Shreedar became the Chief Executive Officer and Mukesh the Chief Operating Officer in 'Easy Cab'. They decided to initially offer their services only in Goregram. To finance the venture, they applied for a loan to purchase electric cars for their fleet aiming to provide a sustainable and eco-friendly way to travel.

(a) Identify the level of management at which Shreedar and Mukesh are working in 'Easy Cab'.

(b) State any three functions required to be performed by both Shreedar and Mukesh at the level of management they are working. *4*

27. 'नुराता लिमिटेड' भारत में कपड़े बनाने की एक अग्रणी कम्पनी है और बच्चों के लिए अच्छी गुणवत्ता वाले आरामदायक (कैजुअल) कपड़ों साथ ही साथ साधारण (फॉर्मल) परिधान बनाने के लिए जानी जाती थी। कम्पनी अच्छे लाभ अर्जित कर रही थी और अब व्यवसाय का विस्तार कर इलेक्ट्रॉनिक्स तथा घरेलू उपकरणों के व्यवसाय में प्रवेश करना चाहती थी। प्रबंधन ने यह निर्णय लिया कि अलग-अलग व्यावसायिक इकाइयाँ बनाई जाएँ, जहाँ प्रत्येक इकाई का अध्यक्ष एक विशिष्ट श्रेणी के उत्पाद एवं उसके निष्पादन के लिए उत्तरदायी होगा। सभी मुख्य कार्यों जैसे विपणन, वित्त, उत्पादन आदि को प्रत्येक इकाई के अन्तर्गत ही संचालित किया जाएगा।

(क) 'नुराता लिमिटेड' द्वारा व्यवसाय के विस्तार पर अपनाए जाने वाले संगठनात्मक ढाँचे की पहचान कीजिए।

(ख) उपर्युक्त (क) में पहचाने गए संगठनात्मक ढाँचे के किन्हीं दो लाभों एवं एक हानि का उल्लेख कीजिए। *4*

28. रुशिल ने एक प्रतिष्ठित इलाके में 'आरके हेयर एंड ब्यूटी सैलून' खोला और सैलून में काम करने वाले पन्द्रह लोगों की नियुक्ति की। लेकिन कुछ ही महीनों में उसने देखा कि कर्मचारी एक-एक करके सैलून छोड़ रहे हैं और व्यवसाय अपने मासिक लक्ष्यों को प्राप्त करने में भी सक्षम नहीं था।

रुशिल ने अपने प्रबन्धक से कारण पता लगाने के लिए कहा। प्रबन्धक ने सूचना दी कि अकसर आवश्यकतानुसार, हेयर स्टाइलिस्ट को मेकअप कलाकार (आर्टिस्ट) का कार्य करने के लिए कहा जाता है और मेकअप आर्टिस्ट को नाखूनों की देखभाल आदि का कार्य करने के लिए कहा जाता है। परिणामस्वरूप कर्मचारी खुश नहीं हैं और ऐसे सैलून में कार्य करना चाहते हैं जहाँ कार्य उनकी क्षमतानुसार विभाजित हो और उनके विशिष्टीकरण को बढ़ा सकें।

प्रबन्धक ने यह भी बताया कि वहाँ न तो बालों की देखभाल, त्वचा की देखभाल या नाखूनों की देखभाल की सामग्री के लिए और न ही कर्मचारियों के लिए कोई निश्चित स्थान है। इससे भ्रम और कार्य में बाधा उत्पन्न होती है और कर्मचारियों के बीच असंतोष और बढ़ जाता है। परिणामस्वरूप, कर्मचारी सैलून को छोड़ते जा रहे हैं जिससे कर्मचारी आवर्त दर बढ़ रही है और अनुभवी कर्मचारियों की कमी हो रही है।

'आरके हेयर एंड ब्यूटी सैलून' में पालन न किए जाने वाले प्रबन्ध के उन दो सिद्धांतों को पहचानिए एवं समझाइए, जिनकी चर्चा उपर्युक्त में की गई है। *4*

29. (क) प्रबंध के 'निर्देशन' कार्य की किन्हीं चार विशेषताओं का उल्लेख कीजिए। *4*

अथवा

(ख) निम्नलिखित ग़ैर-वित्तीय अभिप्रेरकों को समझाइए : *4*

(i) कर्मचारियों को पहचान देने सम्बन्धित कार्यक्रम

(ii) पद सुरक्षा/स्थायित्व

collegebatch.com

27. 'Nurata Ltd.' is a leading manufacturer of clothing in India, known for good quality casual wear as well as formal wear for children. The company is earning good profits and now wants to expand its business by entering into the business of electronics and home appliances too. The management decided to create separate business units, where each unit head would be responsible for a specific product category and for its performance. All key functions, such as marketing, finance, production, etc. would be handled within each unit.

(a) Identify the organizational structure adopted by 'Nurata Ltd.' on expansion of its business.

(b) State any two advantages and one disadvantage of the organizational structure identified in (a) above. *4*

28. Rushil opened 'RK Hair and Beauty Salon' in a reputed locality and appointed fifteen people as salon staff. However, within just a few months, he observed that the employees were leaving the salon one by one and the business was not able to meet even the monthly targets.

Rushil asked his manager to find out the reason. The manager reported that quite often, according to the requirement, the hair stylist was asked to do the work of a makeup artist and a makeup artist was asked to do nail care, etc. As a result, the employees were not happy and wanted to work at a salon where work was divided according to their competence and would enhance their specialisation.

The manager also added that there was neither any fixed place for hair care, skin care or nail care materials nor for the employees. This created confusion and hindrance in the work and led to further dissatisfaction amongst the staff. As a result, the employees kept leaving the salon leading to high employee turnover ratio and a shortage of experienced staff.

Identify and explain the two principles of management discussed above that are not followed in 'RK Hair and Beauty Salon'. *4*

29. (a) State any four features of the 'Directing' function of management. *4*

OR

(b) Explain the following non-financial incentives : *4*

(i) Employee Recognition Programmes

(ii) Job Security

collegebatch.com

30. 'बीएनजी लिमिटेड' एक सुप्रसिद्ध कम्पनी है जो टिकाऊ उपभोक्ता वस्तुओं का निर्माण करती है। इसकी एक बड़े पैमाने की निर्माणी इकाई है जहाँ इलेक्ट्रिक केतली, टोस्टर्स, ब्लैन्डर्स, इलेक्ट्रिक आयरन, आदि जैसे उत्पादों का उत्पादन किया जाता है। चूँकि उत्पादन बड़े पैमाने पर किया जाता है, अत: औसत उत्पादन लागत कम होती है। परिणामस्वरूप उत्पाद व्यापक रूप से किफायती मूल्यों पर सम्पूर्ण क्षेत्रों में उपलब्ध होते हैं और इसके मजबूत लाभ मार्जिन में योगदान दे रहे हैं।

दूसरी ओर इसी व्यवसाय में 'केएमवी लिमिटेड' टिकाऊ उपभोक्ता वस्तुओं का निर्माण करने वाली एक अन्य सुप्रसिद्ध कम्पनी है, यह भी अच्छे लाभ अर्जित कर रही है। लेकिन 'केएमवी लिमिटेड' का केन्द्र-बिन्दु ऐसे उत्पादों का उत्पादन करना है जो गुणवत्ता, निष्पादन एवं विशेषताओं में श्रेष्ठ हों। अनुसंधान एवं विकास के लिए इसकी एक समर्पित टीम है जो इसकी गुणवत्ता में सुधार के लिए निरंतर काम करती रहती है।

(क) 'बीएनजी लिमिटेड' तथा 'केएमवी लिमिटेड' द्वारा अपनाए गए विपणन प्रबन्ध दर्शन (अवधारणाओं) को पहचानिए एवं समझाइए।

(ख) उपर्युक्त (क) में पहचाने गए दोनों विपणन प्रबन्ध दर्शनों में निम्नलिखित के आधार पर अन्तर्भेद कीजिए : *4*

(i) मुख्य केन्द्र-बिन्दु

(ii) समाप्ति

31. अपनी सिविल इंजीनियरिंग की डिग्री पूरी करने के बाद, संकल्प ने अपना व्यवसाय प्रारंभ करने का निर्णय लिया। उसने एक निर्माणी कम्पनी 'संकल्प बिल्डर्स' प्रारंभ की। उसने 30 एकड़ भूमि पर आवासीय फ्लैट बनाने का समझौता किया। इतने बड़े स्तर पर फ्लैट बनाने के लिए उसे बुलडोज़र, खुदाई के यंत्र आदि जैसी महँगी मशीनों की आवश्यकता थी। उसके पास विकल्प था कि वह इन मशीनों को खरीदे अथवा इन्हें पट्टे पर ले। यद्यपि संकल्प इन मशीनों को खरीदने के पक्ष में था लेकिन उसके पिताजी ने उसे सलाह दी कि वह निर्णय सावधानी से ले क्योंकि निर्माण मशीनरी शीघ्र ही चलन से बाहर हो जाती है और उसे बदलने की आवश्यकता होती है। उन्होंने संकल्प को यह भी कहा कि भविष्य में वह अपनी संचालन प्रक्रिया में विविधीकरण के बारे में सोच सकता है और इसके लिए भी उसे कोषों की आवश्यकता होगी।

'संकल्प बिल्डर्स' की स्थायी पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले किन्हीं चार घटकों को पहचानिए एवं समझाइए, जिनकी चर्चा उपर्युक्त प्रकरण में की गई है। *6*

collegebatch.com

30. 'BNG Ltd.' is a reputed company that manufactures consumer durables. It has a large scale manufacturing unit where products like electric kettles, toasters, blenders, electric irons, etc. are manufactured. Since the production is at a large scale, the average cost of production is low. As a result, the products are widely available across areas at affordable prices contributing to its strong profit margins.

On the other hand, 'KMV Ltd.', another reputed consumer durables manufacturer in the same business is also earning good profits. However, 'KMV Ltd.' focuses on producing the products which are superior in quality, performance and features. It has a dedicated Research and Development team which continually works to bring improvement in the quality of its products.

(a) Identify and explain the marketing management philosophy followed by 'BNG Ltd.' and 'KMV Ltd.'.

(b) Differentiate between the two marketing management philosophies identified in (a) above on the basis of the following : *4*

(i) Main focus

(ii) Ends

31. After completing his civil engineering degree, Sankalp decided to start his own business. He started a construction company 'Sankalp Builders'. He entered into an agreement for construction of residential flats on a land of 30 acres. Building of the flats on such a large scale required expensive machinery like bulldozers, excavators, etc. He had the option to buy the machinery or take it on lease. Though Sankalp was in favour of buying, his father advised him to take the decision with caution as construction machinery becomes outdated very fast and needs to be replaced. He also told Sankalp that in future he may think of diversifying his operations and would need funds for that too.

Identify and state any four factors discussed above affecting the fixed capital requirements of 'Sankalp Builders'. *6*

collegebatch.com

32. (क) किन्हीं छः बिन्दुओं के आधार पर 'प्राथमिक बाज़ार' एवं 'द्वितीयक बाज़ार' में अन्तर्भेद कीजिए। *6*

अथवा

(ख) एक कम्पनी के लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले निम्नलिखित कारकों को समझाइए : *6*

(i) संवृद्धि सुयोग

(ii) रोकड़ प्रवाह स्थिति

(iii) शेयर बाज़ार प्रतिक्रिया

(iv) पूँजी बाज़ार तक पहुँच

33. सारा ने अभी-अभी ऑटोमोबाइल इंजीनियरिंग की डिग्री प्राप्त की है और अपने पिताजी के इलेक्ट्रिक वाहन व्यवसाय से जुड़ने का निर्णय लिया है। वे न केवल इलेक्ट्रिक वाहन बेचते थे अपितु सम्बन्धित सेवाएँ जैसे वाहनों को चार्ज करना और इनका रख-रखाव इत्यादि भी प्रदान कर रहे थे। सारा ने अपनी ऑटोमोबाइल इंजीनियरिंग पाठ्यक्रम के दौरान इलेक्ट्रिक वाहनों से सम्बन्धित एक व्यावहारिक परियोजना पर कार्य किया था और इसके लिए प्रथम पुरस्कार जीता था। वह इलेक्ट्रिक वाहनों से इसलिए प्रभावित थी क्योंकि इनमें ऑटोमोटिव उद्योग में क्रांतिकारी बदलाव लाने की क्षमता थी और ये परम्परागत वाहनों के विकल्प के रूप में अधिक टिकाऊ एवं पर्यावरण के अनुकूल हैं।

वह इलेक्ट्रिक वाहन चार्जिंग स्टेशन के लिए सरकार के साथ साझेदारी में प्रवेश करने की संभावनाओं की छान-बीन कर रही थी। इसमें सरकार के साथ निवेश में हिस्सेदारी हो सकती थी, जिसमें सरकार भूमि एवं प्रोत्साहन प्रदान कर सकती थी और उसकी कम्पनी तकनीकी विशेषज्ञता एवं प्रचालन प्रबन्धन में योगदान दे सकती थी। सारा ने अपने चिंतन एवं विचारों को अपने पिताजी के साथ साझा किया। उसने सरकार के सहयोग में कार्य करने के लिए इलेक्ट्रिक वाहन चार्जिंग स्टेशन स्थापित करने के लिए एक परियोजना तैयार की। परियोजना में उसके विचार, भावनाएँ तथा सुझाव सम्मिलित थे जिन्हें वह सरकार को पहुँचाना चाहती थी। इसके बाद उसने अपने इन विचारों, भावनाओं एवं सुझावों को शब्दों व चित्रों में परिवर्तित किया। जटिल सूचनाओं को अधिक समझने योग्य बनाने के लिए उसने स्पष्ट एवं संक्षिप्त भाषा तथा चार्ट एवं ग्राफ जैसे दृश्य साधनों का प्रयोग किया। अब उसे उस रास्ते का चयन करना था जिसके माध्यम से वह इस परियोजना को सरकार तक पहुँचा सके। सारा ने सरकार के साथ आमने-सामने बैठक की और अपने विचारों को प्रत्यक्ष रूप से प्रस्तुत किया।

collegebatch.com

32. (a) Distinguish between 'Primary Market' and 'Secondary Market' on the basis of any six points. *6*

OR

(b) Explain the following factors affecting dividend decision of a company : *6*

(i) Growth opportunities

(ii) Cash flow position

(iii) Stock market reaction

(iv) Access to capital market

33. Sara recently received her degree in automobile engineering and decided to join her father's electric vehicle business. They were not only selling electric vehicles but also providing related services like charging vehicles and their maintenance, etc. Sara had worked on a practical project related to electric vehicles during her automobile engineering course and won first prize for it. She was impressed by electric vehicles because of their potential to revolutionize the automotive industry as these are more sustainable and eco-friendly alternative to traditional vehicles.

She was exploring the possibility of entering into partnerships with the government for electric vehicle charging stations. This could be shared investment, with the government providing land and incentives and her company contributing technical expertise and operational management. Sara shared her thoughts and ideas with her father. She prepared a proposal to collaborate with the government for setting up electric vehicle charging stations. The proposal contained her ideas, feelings and suggestions which she intended to convey to the government. She then converted her ideas, feelings and suggestions into words and pictures. She used clear concise language and visual aids such as charts and graphs, to make complex information more understandable. She now had to choose a path through which her proposal would be transmitted to the government. Sara had a face-to-face meeting with the government and presented her ideas directly.

collegebatch.com

(क) उपर्युक्त प्रकरण प्रबन्ध के कार्यों में से एक कार्य के एक तत्त्व पर प्रकाश डालती है। तत्त्व की पहचान कीजिए एवं उसे समझाइए।

(ख) उपर्युक्त प्रकरण से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए, उपर्युक्त (क) में पहचानी गई अवधारणा के चार तत्त्वों के नाम लिखिए।

(ग) उपर्युक्त (क) में पहचानी गई अवधारणा के तीन अन्य तत्त्वों का उल्लेख कीजिए, जिनकी चर्चा उपर्युक्त प्रकरण में नहीं की गई है। *6*

34. (क) विपणन की किन्हीं चार विशेषताओं को समझाइए। *6*

अथवा

(ख) विपणन मिश्र के किन्हीं चार महत्त्वपूर्ण घटकों को समझाइए। *6*

collegebatch.com

(a) The above case highlights an element of one of the functions of management. Identify and explain the element.

(b) Quoting lines from the above case, name the four elements of the concept identified in (a) above.

(c) State three other elements of the concept identified in (a) above, not discussed in the above case. *6*

34. (a) Explain any four features of marketing. *6*

OR

(b) Explain any four important elements of marketing mix. *6*