collegebatch.com

Series : ZYW7X **SET~1**

प्रश्न-पत्र कोड
Q.P. Code **66/7/1**

रोल नं.
Roll No. | | | | | | | | |

परीक्षार्थी प्रश्न-पत्र कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें।
Candidates must write the Q.P. Code on the title page of the answer-book.

नोट	NOTE
(I) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **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*
*Time allowed : **3** hours*

*अधिकतम अंक : **80***
*Maximum Marks : **80***

collegebatch.com

सामान्य निर्देश :

निम्नलिखित निर्देशों को बहुत सावधानी से पढ़िए और उनका सख़्ती से पालन कीजिए :

(i) इस प्रश्न-पत्र में ***34*** प्रश्न हैं। ***सभी*** प्रश्न ***अनिवार्य*** हैं।

(ii) प्रत्येक प्रश्न के अंक उनके सामने अंकित हैं।

(iii) उत्तर संक्षिप्त तथा बिंदुवार होने चाहिए।

(iv) ***3*** अंकों के प्रश्नों के उत्तर *50* से *75* शब्दों में लिखे जाने चाहिए।

(v) ***4*** अंकों के प्रश्नों के उत्तर लगभग *150* शब्दों में लिखे जाने चाहिए।

(vi) ***6*** अंकों के प्रश्नों के उत्तर लगभग *200* शब्दों में लिखे जाने चाहिए।

(vii) प्रत्येक प्रश्न के सभी भागों के उत्तर एक साथ लिखे जाने चाहिए।

*प्रश्न संख्या **1** से **20** तक बहुविकल्पीय प्रश्न (MCQ) हैं, जिनमें प्रत्येक **1** अंक का है।* *20×1=20*

1. निम्नलिखित में से कौन-सा भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड का एक सुरक्षात्मक कार्य ***नहीं*** है ?

(A) भीतरी व्यापार को नियंत्रित करना तथा ऐसी प्रथाओं के लिए दंड की व्यवस्था करना

(B) प्रतिभूति बाज़ार के मध्यस्थों को प्रशिक्षण देना

(C) धोखाधड़ी एवं अनुचित व्यापार प्रथाओं जैसे भ्रामक कथन, दुराचार, आदि पर रोक लगाना

(D) प्रतिभूति बाज़ार में उचित प्रथाओं एवं आचार-संहिता को बढ़ावा देना

2. श्रेयांश एवं सुधीर करीबी दोस्त थे तथा एक प्रतिष्ठित इंजीनियरिंग कॉलेज में पढ़ रहे थे। इंजीनियरिंग के अन्तिम वर्ष में कैम्पस भर्ती के दौरान, दोनों को अपनी मनवांछित नौकरी मिल गई। श्रेयांश की परामर्श फर्म भारत में थी और सुधीर की निर्माणी फर्म भारत के बाहर स्थित थी। अपनी इंजीनियरिंग की डिग्री पूरी होने के बाद दोनों अपने सम्बद्ध संगठनों में शामिल होने के लिए उत्सुक थे।

अपने संगठन में शामिल होने के एक महीने बाद, सुधीर किसी कार्य से भारत आया और दोनों दोस्तों ने मिलने का निर्णय लिया। श्रेयांश खुश दिख रहा था और अपनी कंपनी के प्रबंधन की प्रशंसा कर रहा था। उसने सुधीर को बताया कि उसके संगठन में पूर्ण रूप से सुव्यवस्था है और सभी कर्मचारी कार्य एवं कार्य पर्यावरण से खुश एवं संतुष्ट हैं। योजनाओं के अनुरूप संगठन अपने लक्ष्यों को भी प्राप्त कर रहा है। इसके विपरीत, सुधीर अपनी नौकरी से खुश नहीं था और इसलिए कोई अन्य नौकरी ढूँढ़ रहा था।

उपर्युक्त स्थिति में श्रेयांश द्वारा प्रबंध की जिस विशेषता पर प्रकाश डाला गया है, वह है :

(A) प्रबंध एक सामूहिक क्रिया है।

(B) प्रबंध एक गतिशील कार्य है।

(C) प्रबंध एक अमूर्त शक्ति है।

(D) प्रबंध सर्वव्यापी है।

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. Which of the following is ***not*** a protective function of Securities and Exchange Board of India ?

(A) Controlling insider trading and imposing penalties for such practices

(B) Training of intermediaries of securities market

(C) Prohibition of fraudulent and unfair trade practices like making misleading statements, manipulation, etc.

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

2. Shreyansh and Sudhir were close friends and were studying in a reputed engineering college. During campus recruitment in the final year of engineering, both of them got their dream jobs. Shreyansh's consultancy firm was in India and Sudhir's was a manufacturing firm situated out of India. Both looked forward to join their respective organisations after completing their engineering degree.

One month after joining the organisation, Sudhir came to India on an assignment and both friends decided to meet. Shreyansh looked happy and was all praise for the management of his company. He told Sudhir that there was complete orderliness in his organisation and that all employees were happy and satisfied with the work and the working environment. Targets of the organization too were met as per the plans. Sudhir, in contrast was unhappy with his job and was thus on the lookout for another job.

The characteristic of management being highlighted in the above case by Shreyansh is :

(A) Management is a group activity.

(B) Management is a dynamic function.

(C) Management is an intangible force.

(D) Management is all pervasive.

collegebatch.com

3. निम्नलिखित कथनों को ध्यानपूर्वक पढ़िए :

कथन I : कोई भी विचलन चाहे महत्त्वपूर्ण है या महत्त्वहीन प्रबंधन को सूचित किए जाने चाहिए।

कथन II : नियंत्रण को केवल उन मुख्य परिणाम क्षेत्रों पर अपना ध्यान-केन्द्रित करना चाहिए जो किसी संगठन की सफलता के लिए महत्त्वपूर्ण हैं।

उपर्युक्त कथनों के आलोक में, नीचे दिए गए विकल्पों 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 असत्य हैं।

(D) कथन I तथा कथन II दोनों सत्य हैं।

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

अभिकथन (A) : एक फर्म के लिए ऋण की लागत समता की लागत से कम होती है।

कारण (R) : ऋणदाताओं का जोखिम अंशधारियों के जोखिम से कम होता है। इसके अतिरिक्त ऋण पर भुगतान किया गया ब्याज कर देयता की गणना के लिए एक कटौती-योग्य व्यय है, जबकि लाभांश का भुगतान कर भुगतान के बाद के लाभों में से 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, परंतु कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या ***नहीं*** है।

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

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

collegebatch.com

3. Read the following statements carefully :

Statement I : Any deviation, whether significant or insignificant, should be brought to the notice of the management.

Statement II : Control should focus on those Key Result Areas which are critical to the success of an organisation.

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

(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 false.

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

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

Assertion (A) : The cost of debt is lower than the cost of equity for a firm.

Reason (R) : Lender's risk is lower than the shareholder's risk. Additionally, interest paid on debt is a deductible expense for computation of tax liability, whereas dividends are paid out of after tax profit.

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.

collegebatch.com

5. 'एपेक्स शूज़', जूतों का एक लोकप्रिय ब्राण्ड है जो पिछले कुछ वर्षों में तेज़ी से विकसित हुआ है। इसने प्रमुख शहरों में अपनी फुटकर दुकानें खोलने का निर्णय लिया। सुचारु संचालन सुनिश्चित करने के लिए, फुटकर दुकानों का प्रबंधन स्टोर प्रबन्धकों द्वारा किया जाता था, जो दिन-प्रतिदिन के प्रचालनों जैसे स्टॉक प्रबंधन, उपभोक्ता सेवा तथा विक्रय लक्ष्यों आदि के लिए उत्तरदायी थे। लेकिन, मुख्य निर्णयों जैसे छूट देना या धन वापसी की प्रक्रिया को पूरा करना आदि के लिए प्रबन्धकों को कंपनी के मुख्यालय से स्वीकृति लेनी पड़ती थी।

अकसर, ग्राहक छूट के लिए पूछते थे या जूतों को वापस करके धन वापसी चाहते थे। स्टोर प्रबंधकों के पास इसकी स्वीकृति का अधिकार नहीं था। उन्हें स्वीकृति के लिए मुख्यालय फोन करना पड़ता था, जिससे देरी हो जाती थी। इस देरी से उपभोक्ता संतुष्टि एवं जूतों की बिक्री दोनों प्रभावित होते थे।

शीघ्र निर्णयन की आवश्यकता को समझते हुए, कंपनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी, अतुल ने निर्णय लिया कि स्टोर प्रबंधकों को छूट, वापसी तथा ग्राहक-सम्बन्धी अन्य निर्णयों के कुछ चुनिंदा अधिकार दे दिए जाएँ। उसका विश्वास था कि स्टोर प्रबंधक इस उत्तरदायित्व को उठा सकते हैं और उनके निर्णयों को प्रभावपूर्ण ढंग से लागू कर सकते हैं। इससे सेवा में तीव्रता आई, ग्राहक संतुष्ट हो गए और विक्रय में वृद्धि हुई।

अतुल द्वारा ग्राहकों की संतुष्टि तथा स्टोर के निष्पादन में सुधार के लिए जिस अवधारणा का प्रयोग किया गया, वह थी :

(A) उत्तरदायित्व (B) अधिकार

(C) अंतरण (D) विकेन्द्रीकरण

6. बहुत से स्वास्थ्य एवं पर्यावरणीय लाभों के कारण शुद्ध शाकाहारी (वीगन) बनने का आंदोलन पश्चिमी देशों का एक अभिन्न अंग बन गया है। भारत में भी शुद्ध शाकाहारी (वीगन) भोजन को बढ़ावा देने वाले बाज़ार को देखा जा रहा है। जीवन की गुणवत्ता से सम्बन्धित होने के कारण लोग विभिन्न प्रकार के पौधों पर आधारित खाद्य विकल्पों की ओर स्थानान्तरित हो रहे हैं जो बेहतरीन स्वाद और स्वास्थ्य लाभ प्रदान करते हैं और प्रतिरक्षा प्रणाली को मज़बूत करते हैं।

उपर्युक्त में चर्चित व्यावसायिक पर्यावरण का आयाम है :

(A) आर्थिक पर्यावरण (B) सामाजिक पर्यावरण

(C) तकनीकी पर्यावरण (D) राजनीतिक पर्यावरण

collegebatch.com

5. 'Apex Shoes', a popular footwear brand had grown rapidly over the years. It decided to open its own retail outlets across major cities. To ensure smooth operations, the retail outlets were managed by store managers who were responsible for day-to-day operations like inventory management, customer service and sales targets etc. However, for key decisions such as offering discounts or processing refunds etc., managers had to seek approval from corporate headquarters.

Quite often, customers would ask for a discount or want to return the shoes and get a refund. The store managers did not have the authority to approve this. They had to call the head office for approval, which caused a delay. These delays affected both customer satisfaction and footwear sales.

Realizing the need for faster decisions, the Chief Executive Officer of the company, Atul, decided to selectively disperse the authority to the store managers to approve discounts, returns and other customer-related decisions. He believed that store managers could assume responsibility for effective implementation of their decisions. This led to faster service, satisfied customers and an increase in sales.

The concept used by Atul to improve customer satisfaction and store performance was :

(A) Responsibility (B) Authority

(C) Delegation (D) Decentralisation

6. The Go-Vegan Movement has been an integral part of western nations owing to its numerous health and environmental benefits. India too has witnessed a propelling vegan food market. Concerned with the quality of life, people have shifted to a variety of plant-based food alternatives that offer great taste and health benefits and strengthen the immune system.

The dimension of business environment discussed above is :

(A) Economic environment (B) Social environment

(C) Technological environment (D) Political environment

collegebatch.com

7. कॉलम I में दिए गए कथनों का कॉलम II में दिए गए भर्ती के बाह्य स्रोतों से मिलान कीजिए।

कॉलम I	*कॉलम II*
1. बहुत से विख्यात व्यावसायिक संगठन अयाचित आवेदकों से आए आवेदनों के लिए ऑफिस में एक फाइल (डेटाबेस) बना लेते हैं। ऐसा पद पाने के इच्छुक व्यक्तियों की एक सूची तैयार की जाती है और जब रिक्तियाँ उत्पन्न होती हैं तो इस सूची की जाँच-परख करके उन्हें भर दिया जाता है।	(i) कर्मचारियों द्वारा अनुशंसा
2. उद्यम के अधिसूचना पट (नोटिस बोर्ड) पर एक अधिसूचना लगाई जाती है जिसमें उपलब्ध कार्य-पदों का विवरण दिया जाता है। कार्य पाने के इच्छुक व्यक्ति संगठन के परिसर के बाहर एक सुनिश्चित तिथि पर एकत्रित होते हैं और उसी स्थान पर उनका चयन किया जाता है।	(ii) (महाविद्यालय/विश्वविद्यालय) परिसर से भर्ती
3. बहुत से बड़े संगठन विश्वविद्यालयों, व्यावसायिक विद्यालयों तथा प्रबंध संस्थाओं के साथ करीबी सम्पर्क बनाकर रखते हैं ताकि विभिन्न पदों के लिए योग्य कर्मचारियों की भर्ती कर सकें।	(iii) प्रत्यक्ष भर्ती
4. वर्तमान कर्मचारियों अथवा उनके मित्रों एवं सम्बन्धियों द्वारा सिफारिश किए गए आवेदक।	(iv) प्रतीक्षा सूची

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

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

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

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

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

8. राधिका ने अपने घर के लिए एक आकर्षक नया टोस्टर खरीदा। प्रारंभ में यह ठीक काम कर रहा था और वह प्रतिदिन प्रात:काल इसका उपयोग करने में आनंद लेती थी। लेकिन, एक सुबह जब वह टोस्टर का उपयोग कर रही थी, तो उसमें आग लग गई और उसकी अंगुलियाँ आंशिक रूप से जल गईं।
उस 'अधिकार' को पहचानिए जिसके अन्तर्गत उसे संरक्षण दिया जा सकता है।

(A) सूचित होने (सूचना) का अधिकार

(B) आश्वस्त होने का अधिकार

(C) सुरक्षा का अधिकार

(D) उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार

collegebatch.com

7. Match the statements given in Column I with the external source of recruitment given in Column II.

	Column I		*Column II*
1.	Many reputed business organisations keep a database of unsolicited applicants in their offices. A list of such job-seekers can be prepared and can be screened to fill the vacancies as they arise.	(i)	Recommendation of employees
2.	A notice is placed on the notice board of the enterprise specifying details of the jobs available. Job-seekers assemble outside the premises of the organisation on the specified date and selection is done on the spot.	(ii)	Campus recruitment
3.	Many big organisations maintain a close liaison with the universities, vocational schools and management institutes to recruit qualified personnel for various jobs.	(iii)	Direct recruitment
4.	Applicants introduced by present employees or their friends and relatives.	(iv)	Casual callers

Choose the correct option from the following :

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

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

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

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

8. Radhika purchased an attractive new toaster for her house. In the beginning it worked fine and she enjoyed using it every morning. However, one morning as she was using the toaster, it caught fire and her fingers got partially burnt.

Identify the 'Right' under which she can be protected.

(A) Right to be informed

(B) Right to be assured

(C) Right to safety

(D) Right to consumer education

collegebatch.com

9. नीचे दिए गए चित्र में प्रदर्शित विपणन कार्य को पहचानिए :

(A) उत्पाद का रूपांकन एवं विकास
(B) ब्रान्डिंग
(C) विपणन नियोजन
(D) पैकेजिंग एवं लेबलिंग

नोट : *निम्नलिखित प्रश्न केवल* ***दृष्टिबाधित परीक्षार्थियों*** *के लिए प्रश्न संख्या* ***9*** *के स्थान पर है।*

निम्नलिखित में से विपणन का कौन-सा कार्य उपभोक्ताओं को उत्पाद के बारे में विस्तृत सूचना प्रदान करता है, उत्पाद की सुरक्षा के बारे में आश्वस्त करता है तथा संवर्धन साधन के रूप में भी कार्य करता है ?

(A) उत्पाद का रूपांकन एवं विकास
(B) ब्रान्डिंग
(C) विपणन नियोजन
(D) पैकेजिंग एवं लेबलिंग

10. एक परिधान (कपड़े) निर्माणी फर्म ने प्रतिदिन 1000 परिधानों को निर्मित करने का लक्ष्य निश्चित किया। फर्म के प्रबंधक ने देखा कि उत्पादन निरंतर लक्ष्यों से कम हो रहा था। यह देखा गया कि कर्मचारी बहुत अधिक समय दोपहर का भोजन करने में लगाते हैं, देर से रिपोर्ट करते हैं और किसी-न-किसी बहाने जल्दी चले जाते हैं।

इस समस्या के समाधान के लिए एक नियंत्रण तंत्र स्थापित किया गया। संगठन में कार्ड पंचिंग को लागू किया गया। कर्मचारियों के लिए यह अनिवार्य कर दिया गया कि हर बार उनके आने या बाहर जाने का रिकॉर्ड रखा जाए। उनके कार्य के घंटों पर नज़र रखी गई और अनियमितताओं का समाधान किया गया। इससे संगठन को अपने दैनिक उत्पादन लक्ष्यों को प्राप्त करने में सहायता मिली।

उपर्युक्त स्थिति में प्रकाश में लाए गए 'नियंत्रण' के महत्त्व के बिन्दु को पहचानिए।

(A) मानकों की यथार्थता को आँकना
(B) संगठनात्मक लक्ष्यों की निष्पत्ति
(C) संसाधनों का कुशल उपयोग
(D) आदेश एवं अनुशासन की सुनिश्चितता

collegebatch.com

9. Identify the marketing function displayed in the picture given below :

(A) Product designing and development
(B) Branding
(C) Marketing planning
(D) Packaging and labelling

Note : *The following question is for the* ***Visually Impaired Candidates*** *only in lieu of Q. No.* ***9****.*

Which of the following functions of marketing gives detailed information to the consumers about the product, ensures safety of product and also serves as a promotional tool ?

(A) Product designing and development
(B) Branding
(C) Marketing planning
(D) Packaging and labelling

10. A garment manufacturing firm had set a target of manufacturing 1000 garments per day. The manager of the firm saw that the production consistently fell short of the target. It was observed that employees were spending too much time taking lunch, reporting late and leaving early on one pretext or the other.

A control mechanism was installed to address the issue. Card punching was implemented in the organisation. It was made mandatory for employees to record their entry or exit every time they enter or leave. Their working hours were monitored and irregularities addressed. This helped the organisation to meet its daily production targets.

Identify the point of importance of 'Controlling' highlighted in the above case.

(A) Judging accuracy of standards
(B) Accomplishing organisational goals
(C) Making efficient use of resources
(D) Ensuring order and discipline

collegebatch.com

11. चयन परीक्षा एक ऐसा तंत्र है जो व्यक्तियों की विशेषताओं को मापता है, जो योग्यता से लेकर बुद्धिमत्ता और व्यक्तित्व तक हो सकती है। यह चयन प्रक्रिया का एक चरण है।

एक संगठन में चयन प्रक्रिया के अगले चरणों को सही क्रम में लगाइए।

(A) रोज़गार साक्षात्कार, संदर्भ तथा पृष्ठभूमि जाँच, चयन निर्णय, डॉक्टरी परीक्षण, पद प्रस्ताव, रोज़गार समझौता

(B) रोज़गार साक्षात्कार, संदर्भ तथा पृष्ठभूमि जाँच, डॉक्टरी परीक्षण, चयन निर्णय, पद प्रस्ताव, रोज़गार समझौता

(C) रोज़गार साक्षात्कार, डॉक्टरी परीक्षण, पद प्रस्ताव, संदर्भ तथा पृष्ठभूमि जाँच, चयन निर्णय, रोज़गार समझौता

(D) रोज़गार साक्षात्कार, चयन निर्णय, संदर्भ तथा पृष्ठभूमि जाँच, पद प्रस्ताव, डॉक्टरी परीक्षण, रोज़गार समझौता

12. व्यवसाय के दृष्टिकोण से 'उपभोक्ता संरक्षण के महत्त्व' के संदर्भ में ***ग़लत*** कथन की पहचान कीजिए।

(A) जागरूक व्यवसायी यह समझता है कि उनके उपभोक्ताओं की संतुष्टि दीर्घ अवधि में उन्हीं के हित में है।

(B) किसी भी व्यवसाय का यह नैतिक उत्तरदायित्व है कि वह उपभोक्ताओं के हितों का ध्यान रखे और किसी भी प्रकार से उनका शोषण न करे।

(C) उपभोक्ताओं में व्यापक रूप से अपने अधिकारों की अज्ञानता और उनको उपलब्ध राहतों को ध्यान में रखते हुए, यह आवश्यक हो जाता है कि उन्हें इस सम्बन्ध में शिक्षित किया जाए, ताकि उपभोक्ताओं में जागरूकता उत्पन्न हो।

(D) यदि कोई व्यवसाय किसी भी प्रकार का शोषण करने वाले व्यवसाय में संलग्न है, तो वह सरकारी हस्तक्षेप को आमंत्रण दे रहा है जिससे कंपनी की छवि धूमिल हो सकती है।

13. 'वह संस्थान जो विद्यमान प्रतिभूतियों के क्रय एवं विक्रय या उनमें लेन-देन करने हेतु सहायता, नियमन या नियंत्रण के उद्देश्य से गठित किया जाता है', जाना जाता है :

(A) भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड (सेबी)

(B) शेयर बाज़ार

(C) पूँजी बाज़ार

(D) मुद्रा बाज़ार

11. Selection test is a mechanism that attempts to measure certain characteristics of individuals ranging from aptitudes, to intelligence, to personality. It is one of the steps in the process of selection. Place the subsequent steps of process of selection in an organisation in the correct order.

(A) Employment interview, reference and background checks, selection decision, medical examination, job offer, contract of employment

(B) Employment interview, reference and background checks, medical examination, selection decision, job offer, contract of employment

(C) Employment interview, medical examination, job offer, reference and background checks, selection decision, contract of employment

(D) Employment interview, selection decision, reference and background checks, job offer, medical examination, contract of employment

12. Identify the ***incorrect*** statement with respect to 'importance of consumer protection' from the business point of view.

(A) Enlightened businesses realise that it is in their long-term interest to satisfy their customers.

(B) It is the moral duty of any business to take care of consumer's interest and avoid any form of their exploitation.

(C) Due to widespread ignorance of consumers about their rights and reliefs available to them, it becomes necessary to educate them about the same, so as to achieve consumer awareness.

(D) A business engaging in any form of exploitative trade practices would invite government intervention which can tarnish the image of the company.

13. 'An institution constituted for the purpose of assisting, regulating or controlling the business of buying and selling or dealing in existing securities' is known as :

(A) Securities and Exchange Board of India (SEBI)

(B) Stock Exchange

(C) Capital Market

(D) Money Market

collegebatch.com

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

अभिकथन (A) : लोगों की जीवन अवधि में वृद्धि एवं स्वास्थ्य पर ध्यान देने के संबंध में बढ़ती हुई जागरूकता ने कई स्वास्थ्य उत्पादों एवं सेवाओं की माँग में वृद्धि की है।

कारण (R) : व्यावसायिक वातावरण के विभिन्न तत्त्व परस्पर-सम्बन्धित नहीं होते।

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, परंतु कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या ***नहीं*** है।

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

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

15. यदि कोई भी पक्ष जिला कमीशन के आदेश से संतुष्ट नहीं है, तो वे ऐसे आदेश के विरुद्ध, आदेश पारित होने के _______________ के भीतर तथ्यों अथवा कानून के आधार पर राज्य कमीशन के समक्ष अपील कर सकते हैं।

(A) 45 दिनों (B) 30 दिनों

(C) 60 दिनों (D) 15 दिनों

16. वित्तीय उत्तोलक के सम्बन्ध में ***ग़लत*** कथन को पहचानिए।

(A) समस्त पूँजी में ऋण का अनुपात वित्तीय उत्तोलक कहलाता है।

(B) वित्तीय उत्तोलक में वृद्धि के साथ, वित्तीय जोखिम में वृद्धि होती है।

(C) समस्त पूँजी में समता का अनुपात वित्तीय उत्तोलक कहलाता है।

(D) जैसे ही वित्तीय उत्तोलक में वृद्धि होती है, कोषों की लागत घटती है।

17. निम्नलिखित में से कौन-सा कारक कंपनी के पूँजी बजटिंग निर्णयों को प्रभावित करता है ?

(A) निवेश कसौटी अंतर्भावितता (B) प्रवर्तन लागत

(C) कर दर (D) पूँजी (शेयर) बाज़ार की दशाएँ

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

Assertion (A) : Increased life expectancy of people and increased awareness for health care have increased the demand for many health products and services.

Reason (R) : Different elements of business environment are not inter-related.

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.

15. If any of the parties are not satisfied by the order of the District Commission, they can appeal against such order to the State Commission on the grounds of facts or law within a period of __________ from the date of order.

(A) 45 days (B) 30 days

(C) 60 days (D) 15 days

16. Identify the ***incorrect*** statement with respect to financial leverage.

(A) The proportion of debt in the overall capital is called financial leverage.

(B) With the increase in financial leverage, the financial risk increases.

(C) The proportion of equity in the overall capital is called financial leverage.

(D) As the financial leverage increases, the cost of funds declines.

17. Which of the following factors affect the capital budgeting decision of a company ?

(A) Investment criteria involved (B) Floatation costs

(C) Tax Rate (D) State of Capital Market

collegebatch.com

18. रजनी एक बहुराष्ट्रीय कंपनी में मुख्य कार्यकारी अधिकारी है और वह अपना साधारण एवं शानदार रखरखाव (आभा) करती है। अब वह कुछ परिवर्तन चाहती थी, अतः उसने निर्णय लिया कि वह अपने बालों को आकर्षक रंगों से रंगेगी। लेबल को सावधानीपूर्वक पढ़ने के बाद, उसने अच्छी गुणवत्ता वाला बालों का एक प्रसिद्ध रंग खरीदा। रंग का प्रयोग करने से पहले उसने निर्देशों को ध्यानपूर्वक पढ़ा।

लेकिन, बालों में रंग लगाते समय वह निर्देशों को भूल गई और अपनी त्वचा के किसी भाग पर इसकी जाँच किए बिना उसने रंग लगा लिया। इससे एलर्जी प्रतिक्रिया हुई और उसकी सिर की त्वचा, कानों और गले पर लालिमा आ गई और खुजली होने लगी।

एक उपभोक्ता के रूप में बालों के रंग का उपयोग करते समय रजनी ने जिस उत्तरदायित्व को अनदेखा किया, उसे पहचानिए।

(A) बाज़ार में उपलब्ध विभिन्न वस्तुओं और सेवाओं के संबंध में जानकारी रखें जिससे बुद्धिमत्तापूर्ण चयन किया जा सके।

(B) उत्पादों और सेवाओं से जुड़े जोखिमों के संबंध में जानें, निर्माता के दिशा-निर्देशों का पालन करें तथा उत्पादों का ध्यान से उपयोग करें।

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

(D) वस्तुओं या सेवाओं के खरीदने पर नगद-रसीद माँगें।

19. निम्नलिखित में से कौन-सा कारक एक कंपनी की स्थायी पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करता है ?

1. वित्तीय विकल्प
2. सहयोग का स्तर
3. उत्पादन चक्र
4. तकनीक का विकल्प
5. मौसमी कारक
6. प्रतिस्पर्धा का स्तर

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

(A) 2, 3 तथा 6

(B) 3, 4 तथा 5

(C) 3, 4 तथा 6

(D) 1, 2 तथा 4

collegebatch.com

18. Rajni, the Chief Executive Officer of a multinational company, maintained a simple and elegant look. Now she wanted a change, so she decided to colour her hair in a vibrant colour. After reading the label carefully, she purchased a well-known hair colour of good quality. Before applying the colour, she read the instructions carefully.

However, while applying the colour on her hair, she forgot the instructions and without testing it on a patch of her skin, she applied the colour. This led to an allergic reaction with redness and itching on her scalp, ears and neck.

Identify the responsibility that was ignored by Rajni as a consumer while using the hair colour.

(A) Be aware about various goods and services available in the market so that an intelligent and wise choice can be made.

(B) Learn about the risks associated with products and services, follow manufacturer's instructions and use the product safely.

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

(D) Ask for a cash-memo on purchase of goods or services.

19. Which of the following factors affect the fixed capital requirements of a company ?

1. Financing alternatives
2. Level of collaboration
3. Production cycle
4. Choice of technique
5. Seasonal factors
6. Level of competition

Choose the correct alternatives from the following :

(A) 2, 3 and 6

(B) 3, 4 and 5

(C) 3, 4 and 6

(D) 1, 2 and 4

20. निम्नलिखित कथनों को ध्यानपूर्वक पढ़िए :

कथन I : प्रशिक्षण एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके द्वारा कर्मचारियों की योग्यता, कौशल तथा क्षमता को बढ़ाया जाता है जिससे वे अपने विशिष्ट कार्यों का बेहतर ढंग से निष्पादन कर सकें।

कथन II : प्रशिक्षण नौकरी-उन्मुख प्रक्रिया है।

उपर्युक्त कथनों के आलोक में, नीचे दिए गए विकल्पों 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।

21. (क) व्यावसायिक पर्यावरण के महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए। *3*

अथवा

(ख) विमुद्रीकरण की किन्हीं तीन विशेषताओं का उल्लेख कीजिए। *3*

22. (क) नियोजन की निम्नलिखित विशेषताओं को समझाइए : *3*

(i) नियोजन का केन्द्र-बिन्दु लक्ष्य प्राप्ति होता है।

(ii) नियोजन एक मानसिक अभ्यास है।

अथवा

(ख) योजना के निम्नलिखित प्रकारों को समझाइए : *3*

(i) व्यूह-रचना

(ii) नीति

23. 'केपरो लिमिटेड' एक आईटी सेवाएँ प्रदान करने वाली फर्म थी जो एक निष्क्रिय प्रदाता के रूप में बिना किसी नवीनता के ग्राहकों के ऑर्डर पूरा करने पर ध्यान केन्द्रित करती थी। अपनी इस धारणा को परिवर्तित करने के प्रयास में, 'केपरो लिमिटेड' के मुख्य तकनीकी अधिकारी ने सम्मेलन कक्ष में तकनीकी अध्यक्षों की एक मीटिंग (सभा) बुलाई। मीटिंग इसलिए महत्त्वपूर्ण थी क्योंकि वे ऐसे कार्यक्रमों की शुरुआत करना चाहते थे जो कर्मचारियों को मूल्य संवर्धन सम्बन्धी विचार उत्पन्न करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं, जिन्हें उनके ग्राहक सराहेंगे और जिससे कम्पनी की छवि में सुधार होगा।

श्रीनिवास ने, जो एक तकनीकी अध्यक्ष था, मीटिंग के सम्मेलन कक्ष में सबसे आखिर में प्रवेश किया और उसे सम्मेलन कक्ष के दरवाजे के पास सीट मिली। चूँकि सम्मेलन कक्ष के पास लगातार हलचल हो रही थी, अत: वह मीटिंग पर अपना ध्यान केन्द्रित नहीं कर सका, जिससे मीटिंग में चर्चित महत्त्वपूर्ण बिन्दुओं के सुअवसर उसने खो दिए।

(क) सम्प्रेषण प्रक्रिया के उस तत्त्व को पहचानिए एवं उसका उल्लेख कीजिए जिसके कारण श्रीनिवास ने मीटिंग में चर्चित महत्त्वपूर्ण बिन्दुओं के सुअवसर खो दिए।

(ख) उपर्युक्त (क) में पहचाने गए तत्त्व के अतिरिक्त सम्प्रेषण प्रक्रिया के किन्हीं दो अन्य तत्त्वों का उल्लेख कीजिए। *3*

collegebatch.com

20. Read the following statements carefully :

Statement I : Training is the process by which the aptitudes, skills and abilities of employees to perform specific jobs are increased.

Statement II : Training is a job-oriented process.

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

(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.

21. (a) State any three points of importance of business environment. *3*

OR

(b) State any three features of demonetisation. *3*

22. (a) Explain the following features of 'Planning' : *3*

(i) Planning focuses on achieving objectives.

(ii) Planning is a mental exercise.

OR

(b) Explain the following types of plans : *3*

(i) Strategy

(ii) Policy

23. 'Capro Ltd.', an IT services firm was perceived as a passive provider focusing on fulfilling clients' orders without much innovation. In an attempt to change its image, the Chief Technical Officer of 'Capro Ltd.' called a meeting of technical heads in the conference room. The meeting was important as it was regarding launching programmes to encourage employees to generate ideas for value addition that their clients would appreciate and would help in changing the company's image.

Shrinivas, a technical head was last to enter the conference room for the meeting and got a seat near the door of the conference room. As there was constant movement near the conference room, he could not attentively focus on the meeting, missing out on important points discussed in the meeting.

(a) Identify and state the elements in the communication process that led to Shrinivas missing out on important points discussed in the meeting.

(b) State any two other elements of the communication process other than the one identified in (a) above. *3*

collegebatch.com

24. अमृत लिमिटेड तथा निमृत लिमिटेड ऑटोमोबाइल कम्पनियों के लिए स्वचालित पुर्जे बनाने वाली दो कम्पनियाँ हैं। अमृत लिमिटेड की नियोजित पूँजी ₹ 80 लाख है जिसमें ₹ 100 प्रत्येक के 40,000 अंशों में विभाजित ₹ 40 लाख की समता अंश पूँजी तथा 6% की दर से ₹ 40 लाख का ऋण सम्मिलित है। निमृत लिमिटेड की नियोजित पूँजी भी ₹ 80 लाख है जो ₹ 100 प्रत्येक के 80,000 समता अंशों में विभाजित है।

दोनों कम्पनियों का निवेश पर प्रत्याय (आरओआई) 10% है तथा कर दर 50% है।

(क) दोनों कम्पनियों के लिए प्रति अंश आय (ईपीएस) की गणना कीजिए।

(ख) दोनों में से किस कम्पनी की प्रति अंश आय बेहतर है और क्यों ? *3*

25. 'मेफ्को लिमिटेड' पिछले छ: वर्षों से किराने के ऑनलाइन ई-कॉमर्स व्यवसाय में है। हाल ही में, इसने बाज़ार में बढ़ती हुई प्रतिस्पर्धा का सामना करना शुरू कर दिया है। यह समझते हुए कि ऑनलाइन व्यावसायिक फर्मों में सुपुर्दगी की गति उसे दूसरों से अलग करती है, 'मेफ्को लिमिटेड' ने एक सेवा 'मेफ्को फास्ट' प्रारंभ करने की योजना बनाई जो ग्राहकों तक 10 मिनट के अंदर उत्पादों को पहुँचा देगी। इसने बाज़ार का अध्ययन किया और भविष्य के सम्बन्ध में मान्यताएँ बनाईं जिनका संबंध अत्यधिक तीव्र सुपुर्दगी सुविधा विकल्प को देख कर बढ़ रही उपभोक्ताओं को प्रदान करने वाली सुविधा से था।

(क) उपर्युक्त स्थिति में नियोजन प्रक्रिया के जिस चरण पर प्रकाश डाला गया है, उसकी पहचान कीजिए।

(ख) उपर्युक्त (क) में पहचाने गए चरण के बाद 'मेफ्को लिमिटेड' द्वारा अपनाए जाने वाले अगले तीन चरणों का उल्लेख कीजिए। *4*

collegebatch.com

24. Amrit Ltd. and Nimrit Ltd. are two companies manufacturing automotive parts for automobile companies. Amrit Ltd. had a capital employed of ₹ 80 lakhs comprising of equity share capital of ₹ 40 lakhs divided into 40,000 shares of ₹ 100 each and debt of ₹ 40 lakhs at 6%. Nimrit Ltd. also had capital employed of ₹ 80 lakhs divided into 80,000 equity shares of ₹ 100 each.

Return on Investment (ROI) of both the companies is 10% and tax rate is 50%.

(a) Calculate Earning Per Share (EPS) for both the companies.

(b) Which of the two companies has better Earning Per Share and why ? *3*

25. 'Mefco Ltd.' has been in online grocery e-commerce business for the last six years. Recently, it started facing increasing competition in the market. Understanding that speed of delivery in the key differentiator amongst online business firms, 'Mefco Ltd.' planned to launch 'Mefco Fast', a service designed to deliver the products to the customers within 10 minutes. It studied the market and made assumptions about the future regarding the convenience offered by such a service to the consumers who are increasingly seeking faster delivery options.

(a) Identify the step of the planning process highlighted in the above case.

(b) State the next three steps to be followed by 'Mefco Ltd.' after the step identified in (a) above. *4*

26. 'हाइट्स इंजीनियरिंग कॉलेज' भारत के शीर्ष इंजीनियरिंग महाविद्यालयों में से एक है जो अपने उत्कृष्ट शैक्षणिक कार्यक्रम और मज़बूत औद्योगिक सम्बन्धों के कारण जाना जाता है। महाविद्यालय का नौकरी के लिए भर्ती करने का एक अलग विभाग है जो विभिन्न पदों पर योग्य व्यक्तियों की भर्ती के लिए विश्वविद्यालयों, व्यावसायिक विद्यालयों तथा प्रबन्ध संस्थाओं के साथ घनिष्ठ सम्बन्ध बनाकर रखता है। यह अथक परिश्रम करता है ताकि छात्रों को नौकरी के अवसरों के लिए कुछ बेहतरीन कम्पनियों के साथ जोड़े।

शिखर, जो पर्यावरण इंजीनियरिंग का एक प्रतिभाशाली छात्र है, बहुत अधिक उत्साहित था, जब एक बड़ी कार निर्माणी कम्पनी 'नेरो' ने उसे उत्पादन प्रबन्धक के पद के लिए चयनित किया। उसे रोज़गार समझौता प्राप्त हुआ जिसमें नौकरी के नियम, शर्तें व नियुक्ति प्रारंभ होने की तिथि सम्मिलित थी। शिखर ने खुशी-खुशी रोज़गार प्रस्ताव स्वीकार कर लिया। कम्पनी में उसके पहले दिन शिखर को कम्पनी के बारे में एक संक्षिप्त प्रस्तुति दी गई और उसे उसके अध्यक्षों, अधीनस्थों तथा सहकर्मियों से परिचित कराया गया। उसे उसके कार्यस्थल के चारों ओर ले जाया गया और जिस पद के लिए उसका चयन किया गया था उस कार्य का प्रभार दिया गया। तीन महीने बाद, नौकरी में लगने के पश्चात्, शिखर को उसके अध्यक्ष ने बुलाया और पूर्व-निर्धारित मानकों के अनुरूप वर्तमान निष्पादन के बारे में सकारात्मक प्रतिक्रिया दी।

नियुक्तिकरण प्रक्रिया के उन चार चरणों का उल्लेख कीजिए जिनकी चर्चा उपर्युक्त प्रकरण में की गई है। *4*

27. (क) ग़ैर-वित्तीय प्रोत्साहनों के रूप में 'संगठनिक वातावरण' तथा 'कर्मचारियों की पहचान' को समझाइए। *4*

अथवा

(ख) प्रभावपूर्ण सम्प्रेषण की किन्हीं दो मनोवैज्ञानिक बाधाओं को समझाइए। *4*

28. (क) निर्देशन के एक तत्त्व के रूप में 'अभिप्रेरणा' की किन्हीं चार विशेषताओं का उल्लेख कीजिए। *4*

अथवा

(ख) प्रबंध के 'निर्देशन' कार्य के महत्त्व के किन्हीं चार बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए। *4*

collegebatch.com

26. 'Heights Engineering College' is one of the top engineering colleges in India known for its excellent academic programmes and strong industry connections. The college has a separate placement cell which maintains a close liaison with the universities, vocational schools and management institutes to recruit qualified persons for various jobs. It works tirelessly to connect students with some of the best companies for job opportunities.

Shikhar, a brilliant Environmental Engineering student was excited when he was chosen by 'Nero', a major car manufacturing company for the post of Production Manager. He received the employment contract which included the terms, conditions and date of joining. Shikhar happily accepted the employment offer. On his first day at the company, Shikhar was given a brief presentation about the company and was introduced to his superiors, subordinates and colleagues. He was taken around the workplace and given charge of the job for which he was selected. Three months later, after settling into the job, Shikhar was called by his superior and given positive feedback about his current performance as per certain pre-determined standards.

State four steps of the staffing process discussed in the above case. *4*

27. (a) Explain 'Organisational Climate' and 'Employee Recognition' as non-financial incentives. *4*

OR

(b) Explain any two psychological barriers to effective communication. *4*

28. (a) State any four features of 'Motivation' as an element of Directing. *4*

OR

(b) State any four points of importance of 'Directing' function of management. *4*

collegebatch.com

29. 'रिलाएबल एप्लाएन्सेस' तथा 'मॉडर्न एप्लाएन्सेस' दो प्रतिष्ठित कम्पनियाँ हैं और दोनों रेफ्रिजरेटर का निर्माण करती हैं। वे इस व्यवसाय में पिछले कई वर्षों से हैं, इनकी अत्यधिक ख्याति है और एक बड़ा उपभोक्ता आधार है। कम्पनियाँ अलग-अलग विपणन प्रबन्ध अवधारणाओं का अनुपालन करती हैं तथा अलग-अलग प्रकार के ग्राहकों को सेवा प्रदान करती हैं।

'रिलाएबल एप्लाएन्सेस' बड़ी संख्या में किफ़ायती रेफ्रिजरेटर के उत्पादन पर अपना ध्यान केन्द्रित करती है जो उपभोक्ताओं की साधारण आवश्यकताओं को पूरा करती है। यह विश्वास करती है कि उपभोक्ता उन उत्पादों को प्राथमिकता देते हैं जो आसानी से उपलब्ध हों और किफ़ायती हों। कम्पनी का केन्द्र-बिन्दु बड़े पैमाने पर उत्पादन करना है जिससे लागत कम आती है। परिणामस्वरूप यह ऐसे उपभोक्ताओं को आकर्षित करती है जो अपने बजट को ध्यान में रखते हैं। दूसरी ओर 'मॉडर्न एप्लाएन्सेस' रेफ्रिजरेटर बाज़ार की उच्च गुणवत्ता वाले खंड में अपना प्रचालन करती है और सम्पन्न क्रेताओं को आकर्षित करती है। वह ऐसे रेफ्रिजरेटरों का उत्पादन करती है जिनमें उन्नत विशेषताएँ हों जैसे वाई-फाई कनेक्टिविटी, अंतर्निहित टच स्क्रीन इंटरफेस तथा उन्नत शीतलन प्रणाली आदि। यह विश्वास करती है कि उपभोक्ता उन उत्पादों को प्राथमिकता देते हैं जो उन्नत विशेषताओं के साथ उच्च गुणवत्ता वाली हों। इसके लिए, कम्पनी निरन्तर अपने उत्पादों की विशेषताओं एवं गुणवत्ता में सुधार करती है ताकि प्रतिस्पर्धियों से अपने-आप को अलग रख सके।

(क) 'रिलाएबल एप्लाएन्सेस' तथा 'मॉडर्न एप्लाएन्सेस' की 'विपणन प्रबन्ध अवधारणाओं' को पहचानिए।

(ख) निम्नलिखित के आधार पर उपर्युक्त (क) में पहचानी गई विपणन प्रबन्ध अवधारणाओं में अन्तर्भेद कीजिए : *4*

(i) मुख्य केन्द्र-बिन्दु

(ii) साधन

(iii) समाप्ति

collegebatch.com

29. 'Reliable Appliances' and 'Modern Appliances' are two reputed companies, both manufacturing refrigerators. They have been in this business for many years, have a good reputation and a large customer base. The companies follow different marketing management philosophies and cater to different kinds of customers.

'Reliable Appliances' focuses on producing large quantities of affordable basic refrigerators that meet the essential needs of customers. It follows a belief that customers will prefer products that are widely available and affordable. The company focuses on mass production to keep costs low. As a result, it attracts budget conscious consumers. On the other hand, 'Modern Appliances' operates in the premium segment of the refrigerator market, attracting affluent buyers. It focuses on manufacturing refrigerators with advanced features such as Wi-Fi connectivity, built-in touch screen interface and advanced cooling systems, etc. It believes that customers will prefer products that offer superior quality with innovative features. For this, the company continuously improves its products' features and quality to differentiate itself from its competitors.

(a) Identify the 'Marketing Management Philosophies' of 'Reliable Appliances' and 'Modern Appliances'.

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

(i) Main focus

(ii) Means

(iii) Ends

30. 'सिल्वर मिल्स' ने उच्च गुणवत्ता वाले मिलेट बीजों के बी2बी (व्यवसाय से व्यवसाय) आपूर्तिकर्ता के रूप में अपना व्यवसाय आरंभ किया। फर्म रेनस्धन के एक पिछड़े क्षेत्र में स्थापित की गई। फर्म केवल इतना आगम अर्जित कर पा रही थी कि इसकी लागत पूरी हो सके। कुछ समयावधि के बाद, लोगों में मिलेट्स के स्वास्थ्य लाभों तथा वर्ष 2023 को 'अन्तर्राष्ट्रीय मिलेट्स वर्ष' घोषित होने की बढ़ती हुई जागरूकता के कारण मिलेट्स की माँग बढ़ गई तथा फर्म लाभ अर्जित करने के योग्य बन गई। इससे फर्म को अपने प्रचालनों को सफलतापूर्वक जारी रखने के लिए महत्त्वपूर्ण प्रोत्साहन मिला। इसके बाद इसने अपने प्रचालनों का विस्तार किया और मिलेट आटा, मिलेट-आधारित नाश्ता तथा मिलेट-आधारित पेय-पदार्थ प्रस्तुत किए। अपने प्रचालनों की वृद्धि के साथ, इसने रोज़गार के सुअवसर प्रदान किए, विशेषकर महिलाओं को, मिलेट्स की भूसी निकालना, सफाई तथा पैकिंग के कार्यों में संलग्न करके।

उपर्युक्त प्रकरण में प्रकाशित प्रबन्ध के उद्देश्यों का उल्लेख कीजिए। *4*

31. (क) वैज्ञानिक प्रबन्ध के निम्नलिखित सिद्धान्तों को समझाइए : *6*

(i) विज्ञान पद्धति न कि अँगूठा टेक नियम

(ii) सहयोग, न कि टकराव

(iii) प्रत्येक व्यक्ति का उसकी अधिकाधिक क्षमता एवं समृद्धि के लिए विकास

अथवा

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

(i) सर्व प्रयुक्त

(ii) कारण एवं परिणाम का सम्बन्ध

(iii) सामान्य मार्गदर्शन

collegebatch.com

30. 'Silver Mills' started their business as a B2B supplier of high quality millet seeds. The firm was set up in a backward area of Ransdhan. The firm was earning just enough revenues to cover its cost. Over a period of time, due to rising awareness amongst people about the health benefits of millets and with the year 2023 declared as 'International Year of Millets', the demand for millets increased and the firm was able to earn profits. This gave a vital incentive to the firm to continue its successful operations. It then expanded its operations and introduced millet flour, millet-based snacks and millet-based beverages. With increase in its operations, it provided employment opportunities specially to women, involving them in dehusking, cleaning and packing of millets.

State the objectives of management highlighted in the above case. *4*

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

(i) Science not Rule of Thumb

(ii) Harmony, not Discord

(iii) Development of Each and Every Person to His or Her Greatest Efficiency and Prosperity

OR

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

(i) Universal applicability

(ii) Cause and effect relationships

(iii) General guidelines

collegebatch.com

32. 'टीएनजी' शिशु देखभाल एवं महिला देखभाल उत्पादों के अग्रणी निर्माता हैं तथा इसकी बाज़ार में अच्छी ख्याति है। इसके उत्पादन, विपणन, मानव संसाधन, उपभोक्ता सेवा तथा अनुसंधान एवं विकास विभाग हैं। अपने ब्राण्ड नाम का लाभ उठाने और नए व्यावसायिक अवसरों का लाभ उठाने के लिए कम्पनी ने उत्पादों की एक नई श्रृंखला के निर्माण में विविधीकरण करने का निर्णय लिया जैसे 'सौंदर्य एवं स्वास्थ्य', 'गृह सज्जा', 'व्यक्तिगत देखभाल', 'पोषाहार', इत्यादि। इसके लिए, कम्पनी को और अधिक कर्मचारियों को जोड़ना था तथा और अधिक विभाग बनाने थे और एक अच्छे संगठनात्मक ढाँचे का चयन करना था जो कम्पनी को अपने उद्देश्यों की प्राप्ति में सहायक हो।

(क) विविधीकरण का निर्णय लेने के बाद 'टीएनजी' द्वारा चयन किए जाने वाले संगठनात्मक ढाँचे को समझाइए। अपने उत्तर के समर्थन में कारण भी दीजिए।

(ख) उल्लेख कीजिए कि उपर्युक्त (क) में समझाया गया संगठनात्मक ढाँचा किस प्रकार संगठन तथा विभिन्न विभागों के अध्यक्षों की सहायता करेगा। प्रत्येक के पक्ष में दो-दो बिन्दु दीजिए। *6*

33. (क) एक कम्पनी की कार्यशील पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले निम्नलिखित कारकों को समझाइए : *6*

(i) व्यवसाय की प्रकृति

(ii) मुद्रास्फीति

(iii) मौसमी कारक

(iv) विकास प्रत्याशा

अथवा

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

(i) लाभांश का स्थायित्व

(ii) अंशधारियों की प्राथमिकता

(iii) पूँजी बाज़ार तक पहुँच

(iv) संविदात्मक प्रतिबंध

collegebatch.com

32. 'TnG' is a leading manufacturer of baby care and feminine care products and has a good market reputation. It has Production, Marketing, Human Resources, Customer Service and Research and Development departments. To capitalise on its brand name and to take advantage of new business opportunities, the company decided to diversify into manufacturing of new range of products like 'Beauty and Wellbeing', 'Home Care', 'Personal Care', 'Nutrition', etc. For this, the company had to add more employees and create more departments and choose a good organisational structure which would help the company in achieving its objectives.

(a) Explain the organisational structure that 'TnG' should choose after it decided to diversify. Also give reason in support of your answer.

(b) State how the organisational structure explained in (a) above will help the organisation and the heads of different departments. Give two points in favour of each. *6*

33. (a) Explain the following factors affecting requirements of working capital of a company : *6*

(i) Nature of business

(ii) Inflation

(iii) Seasonal factors

(iv) Growth prospects

OR

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

(i) Stability of dividend

(ii) Shareholders' preference

(iii) Access to capital market

(iv) Legal constraints

collegebatch.com

34. विलासिता, सुविधा तथा वैयक्तिकृत अनुभव की बढ़ती हुई माँग को पहचानते हुए, प्रयोज्य आय में वृद्धि तथा व्यस्त कार्यशैली के कारण 'रमनीक ब्रदर्स' ने दो वर्ष पूर्व एक उच्च श्रेणी की व्यक्तिगत सहायक प्रबंधक सेवा आरंभ की। कम्पनी ने अति धनी ग्राहकों के लिए विशेष व्यक्तिगत सेवाएँ प्रस्तुत कीं जैसे रेस्तराँ में सीट का आरक्षण करना, निजी विमान बुक करना, विभिन्न प्रकार के प्रदर्शनों (शो) के लिए टिकट की व्यवस्था करना आदि।

रमनीक ब्रदर्स अपनी सेवाओं के लिए सामान्य से अधिक मूल्य वसूलता है जो उनके द्वारा प्रदान की जाने वाली विशिष्ट एवं उच्च गुणवत्ता वाली सेवाओं को दर्शाता है। कम्पनी अपने ग्राहकों को एक मोबाइल एप भी प्रदान करती है जिसके माध्यम से वे विश्व में कहीं से भी किसी सेवा तक पहुँचने या उससे जुड़े रहने के लिए अनुरोध कर सकते हैं। अपनी सेवाओं की उपलब्धता एवं विशेषताओं को सम्प्रेषित करने के लिए रमनीक ब्रदर्स उच्च श्रेणी की पत्रिकाओं में विज्ञापन देते हैं और विद्यमान ग्राहकों के मौखिक प्रचार द्वारा की गई सिफारिशों पर निर्भर हैं। परिणामस्वरूप, अपने क्षेत्र में कम्पनी ने स्वयं को बाज़ार नेतृत्व के रूप में सफलतापूर्वक प्रमाणित किया।

उपर्युक्त प्रकरण से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए, विपणन मिश्र के किन्हीं तीन तत्त्वों की पहचान तथा व्याख्या कीजिए। *6*

collegebatch.com

34. Recognising the growing demand for luxury, convenience and personalised experience due to increased disposable income and busy work schedules, 'Ramneek Bros'. had launched a high end concierge service company two years ago. The company offers customised exclusive services to ultra wealthy clients such as making restaurant reservations, booking private jets, arranging tickets for shows, etc.

Ramneek Bros. charges premium prices for their services reflecting the exclusive and top quality offerings they provide. The company also provides a mobile app allowing their clients to access and request for services from anywhere in the world. To communicate availability and features of their services, Ramneek Bros. advertises in high class magazines and depends upon word of mouth recommendations from existing clients. As a result, the company has successfully established itself as a market leader in their field.

Quoting lines from the above case, identify and explain any three elements of marketing mix. *6*