अत्यंत गोपनीय - केवल आंतरिक एवं सीमित प्रयोग हेतु

वरिष्ठ, माध्यमिक विद्यालय प्रमाणपत्र परीक्षा

मार्च 2026

अंक योजना - व्यावसायिक अध्ययन (054)

पेपर कोड 66/1/2

सामान्य निर्देश:

1. आप इस बात से भली भांति अवगत है कि विद्यार्थी के वास्तविक व सही मूल्यांकन में जाँच एक महत्वपूर्ण प्रक्रिया है। इसमें हुई छोटी सी त्रुटि भी विद्यार्थीयों के लिए भविष्य की शिक्षा के लिए व शिक्षण पेशे के लिए गंभीर समस्या खड़ी कर सकती है। इन त्रुटियों से बचने के लिए आप से अनुरोध है कि इस मूल्यांकन को आरंभ करने से पूर्व आप स्पॉट इवैल्यूएशन के निर्देशों को ध्यान से पढकर समझ लें।

2. मूल्यांकन नीति का संबंध संचालित परीक्षाओं की गोपनीयता से है यह मूल्यांकन व उसके कई आयामों से जुड़ी है जनसाधारण में इसकी जानकारी पूरी परीक्षा प्रणाली को पटरी से उतार . लाखों परीक्षार्थियों के जीवन को भविष्य में प्रभावित कर सकता है। इस दस्तावेज़ को किसी के साथ साझा करने, किसी प्रकार की पत्रिका, समाचार पत्र अथवा वेबसाइट पर प्रकाशन आई पी सी की धाराओं के अन्तर्गत कार्यवाही को आमंत्रित करेगा

3. मूल्यांकन अंक योजना में दिए गए निर्देशों के आधार पर होना चाहिए। न कि व्यक्ति विशेष की अपनी व्याख्या अथवा विचार के आधार पर| अंक योजना का पालन सख्ती से होना चाहिए हालांकि उन उत्तरों को जांचने के लिए जो की नवीनतम सूचना अथवा ज्ञान व **अभिनव सूचना** पर आधारित है, उन्हें उनकी शुद्धता के आधार पर उचित अंक दिए जाए| कक्षा xii में दो प्रश्न दक्षता आधारित है तो कृपया दिए गए उत्तर को समझने का प्रयास करें, चाहे उत्तर अंक योजना के अनुसार न हो परन्तु उत्तर ठीक है तो उचित अंक दिए जाए|

4. अंकयोजना में केवल अपेक्षित उत्तरों के बिन्दु दिए गए है। यह केवल मार्गदर्शन है संपूर्ण उत्तर नही। विद्यार्थी अपने तरीके से अभिव्यक्ति कर सकता है। यदि अभिव्यक्ति ठीक हो तो उसे उत्तर के अनुसार अंक दिए जाए।

5. प्रधान परीक्षक को प्रत्येक परीक्षक द्वारा जांची गई प्रथम पांच उत्तर पुस्तिकाओं की जांच करनी है और यह देखना है कि अंक योजना के निर्देशों का पूर्ण रूप से पालन हो रहा है या नहीं। यह सुनिश्चित होने के बाद ही परीक्षकों को बाकि की उत्तर-पुस्तिकाएँ जांचने के लिए दी जाए की जांच में कोई महत्वपूर्ण विचलन नहीं है।

6. प्रत्येक सही उत्तर पर मूल्यांकन कर्ता (√) का निशान लगाए तथा गलत उत्तर के लिए (X) का निशान लगाए। गलत उत्तर पर सही जैसा निशान बना और कोई अंक न देकर भ्रम की स्थिति से बचे। यह मूल्यांकन कर्ताओं द्वारा की जाने वाली सबसे साधारण गलती है।

7. यदि प्रश्न के कई भाग है तो प्रत्येक भाग पर दाहिनी ओर अंक है। फिर उस प्रश्न के सभी भागों के अंक जोड़कर उसे बाई और लिखे ओर उसपर गोला लगा दें। इस बात का कड़ाई से पालन करें।

8. यदि प्रश्न का कोई उपभाग नहीं है तो उस पर बाई और अंक दें और इसपर गोला लगा दें।

9. यदि परीक्षार्थी ने कुछ अधिक प्रश्न कर दिए है तो अधिक अंक वाले उत्तर पर अंक दे और दूसरे उत्तर पर "अतिरिक्त प्रश्न" लिखकर काट दें।

10. किसी अशुद्धि पर केवल एक ही बार अंक काटे जाए गलती का अंकों के काटने पर संचित प्रभाव नहीं पड़े।

11. यहाँ 0-80 तक पूरा अंक मापन प्रयोग में लाया गया है। कृपया सही उत्तर के लिए पूरे अंक देने से हिचकिचाए नहीं, यदि उत्तर विशेष पूरे अंकों के लायक है तो उसे पूरे अंक दें।

12. सभी परीक्षक आवश्यक रूप से मूल्यांकन केंद्र पर 8 घंटों के लिए मूल्यांकन करेंगे। वह प्रत्येक | दिन मुख्य विषय में 20 उत्तर पुस्तिकाओं का तथा अन्य विषयों में 25 उत्तरपुस्तिकाओं का मूल्यांकन करेंगे। इसका विवरण मूल्यांकन मार्गदर्शिका में दिया गया है। यह परिवर्तन पाठ्यक्रम व प्रश्नों की संख्या में कमी के कारण किया गया है।

13. परीक्षकों द्वारा भूतकाल में की गई कुछ त्रुटियाँ जो प्रकाश में आई है इन्हें दोहराने से बचे-

- उत्तरपुस्तिका के किसी उत्तर या उसके भाग का मूल्यांकन छूट जाना।
- किसी उत्तर में आबंटित अंकों से अधिक अंक देना |
- किसी उत्तर पर अंको के जोड़ में गलती।
- उत्तरपुस्तिका के अंदर के पृष्ठों से शीर्षक पृष्ठ पर गलत हस्तांतरण।
- शीर्षक पृष्ठ पर प्रश्नानुसार जोड़ में गलती।
- शीर्षक पृष्ठ के दोनों स्तंभों के जोड़ में गलती।
- अंकों के कुल योग में त्रुटि।
- कुल जोड़ में शब्दों व अंकों का आपसी मिलान न होना।
- उत्तरपुस्तिका से ऑनलाइन अंकतालिका में अंकों का गलत हस्तांतरण
- उत्तर जो कि सही चिन्हित किए गए है लेकिन उसके अंक न देना (यह आश्वस्त किया जाये कि सही (√) का निशान स्पष्ट रूप से एवं सही तरीके से चिन्हित किया जाएचाहे वह केवल एक पंक्ति है। इसी प्रकार गलत उत्तर के लिए (X) का चिन्ह लगाया जाए।
- यदि किसी प्रश्न का आधा या एक भाग सही है और शेष भाग गलत है तो सही उत्तर पर भी अंक न देना |

14. यदि मूल्यांकन के समय आप एक उत्तर को बिल्कुल गलत पाते है तो उस पर (X) का निशान बनाकर (0) अंक अवश्य दें।

15. उत्तर पुस्तिका में जांच से छूटा हुआ कोई भाग, शीर्षक पृष्ठ पर अंक लिखने से छूटा हुआ कोई प्रश्न तथा जोड़ में पाई गई अशुद्धि जो कि परीक्षार्थी द्वारा ढूंढी गई है वह मूल्यांकन से जुड़े व्यक्तियों व बोर्ड दोनों के ही सम्मान को ठेस पहुंचाता है इसलिए सभी के सम्मान की रक्षा के लिए यह आवश्यक है कि सभी निर्देशों का पूरी बारीकी से पालन हो |

16. वास्तविक मूल्यांकन आरम्भ करने से परीक्षक को स्पॉट इवैल्यूएशन के सारे निर्देशों से स्वयं को -परिचित कर लेना है।

17. प्रत्येक मूल्यांकन कर्ता को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उसने वह सभी प्रश्नों का मूल्यांकन कर उन्हें शीर्षक पृष्ठ पर चढ़ाकर ठीक से जमा कर अंकों को शब्दों में लिखा है।

18. निर्धारित शुल्क का भुगतान करने पर, उम्मीदवारों को अनुरोध कर उत्तर पुस्तिका की फोटो कॉपी प्राप्त करने का अधिकार है। सभी परीक्षकों/ अतिरिक्त मुख्य परीक्षकों/ मुख्य परीक्षकों को एक बार फिर याद दिलाया जाता है कि उन्हें यह सुनिश्चित करना होगा कि मूल्यांकन अंकन योजना में दिए गए प्रत्येक उत्तर के लिए निर्धारित अंकों के अनुसार ही किया जाएगा।

प्रश्न संख्या	अपेक्षित उत्तर / मूल्यांकन बिंदु	अंक योजना
प्रश्न 1	अत्यधिक सर्दी एवं बढ़ते हुए प्रदूषण स्तर के कारण 'ग्रीन इंडिया इलेक्ट्रॉनिक्स' ने एक नया पर्यावरण-हितैषी हीटर बाज़ार में उतारने की योजना बनाई। उसने सर्वेक्षण किया और पाया कि इस उत्पाद की माँग बहुत अधिक थी। चूँकि सर्दी का मौसम केवल 2 से 3 महीने का होता है, अतः मुख्य कार्यकारी अधिकारी चाहता था कि आदेशों की समय पर आपूर्ति करने के लिए सभी प्रबन्धकों के मध्य आपसी समन्वय होना चाहिए। उच्च स्तरीय प्रबन्धकों को, यह सुनिश्चित करने के लिए कि संगठन की नीतियों का उचित क्रियान्वयन हो, अपने अधीनस्थों के साथ समन्वय करने के लिए कहा गया। यह सुनिश्चित करने के लिए कि हीटर समय पर तैयार हो जाएँ, उत्पादन प्रबंधक ने प्रचालन स्तर के प्रबन्धकों के साथ समन्वय किया । प्रचालन स्तर के प्रबन्धकों ने, यह सुनिश्चित करने के लिए कि कार्य योजनाओं के अनुरूप आगे बढ़े, कर्मचारियों की गतिविधियों के साथ समन्वय किया। परिणामस्वरूप 'ग्रीन इंडिया इलेक्ट्रॉनिक्स' समय पर अपने हीटर बाज़ार में उतारने में सफल हुई। उपरोक्त स्थिति में चर्चित समन्वय की विशेषता है: (A) समन्वय एक सोचा समझा कार्य है। (B) समन्वय सभी प्रबन्धकों का उत्तरदायित्व है। (C) समन्वय एक निरन्तर चलने वाली प्रक्रिया है।	

उत्तर 1	**(D) समन्वय कार्यवाही में एकता लाता है।** (B) समन्वय सभी प्रबन्धकों का उत्तरदायित्व है।	**1 अंक**
प्रश्न 2	**कम्पनी के बढ़ते हुए परिचालनों के लिए 'कारो टैक सोल्यूशन्स' का उद्देश्य एक सॉफ़्टवेयर तंत्र को विकसित करना था। ₹ 12,00,000 के बजट के साथ यह परियोजना छः महीने में पूरी की जानी थी।** **सॉफ़्टवेयर विकसित करने वाले समूह ने परियोजना के एक भाग का बाह्य स्रोतीकरण करके, जिसके कारण ₹ 2,00,000 का अतिरिक्त खर्चा हुआ, परियोजना को सफलतापूर्वक समय पर पूरा कर दिया।** **निम्नलिखित में से पहचानिए कि क्या सॉफ़्टवेयर विकसित करने वाला समूह :** **(A) कुशल एवं प्रभावपूर्ण था ।** **(B) कुशल लेकिन प्रभावपूर्ण नहीं था।** **(C) प्रभावपूर्ण लेकिन कुशल नहीं था।** **(D) न कुशल न ही प्रभावपूर्ण था।**	
उत्तर 2	(C) प्रभावपूर्ण लेकिन कुशल नहीं था।	**1 अंक**
प्रश्न 3	**निम्नलिखित कथनों को पढ़िए अभिकथन (A) तथा कारण (R):** **अभिकथन (A): पूँजी बाज़ार प्रतिभूतियों की तुलना में मुद्रा बाजार के प्रपत्रों में अधिक तरलता होती है।**	

	कारण (R): मुद्रा बाजार प्रपत्रों का व्यापार स्टॉक एक्सचेंज में किया जाता है। **नीचे दिए गए विकल्पों में से सही विकल्पों 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, लेकिन कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या नहीं है।** **(C) अभिकथन (A) सत्य है तथा कारण (R) असत्य है।** **(D) अभिकथन (A) असत्य है तथा कारण (R) सत्य है।**	
उत्तर 3	(C) अभिकथन (A) सत्य है तथा कारण (R) असत्य है।	**1 अंक**
प्रश्न 4	**सुधा, एक कॉर्पोरेट अधिकारी है और उसे कल अपने कार्यालय में होने वाले एक अभिनंदन समारोह में भाग लेना है। अतः उसने अपने बाल रंगने का निर्णय लिया। अपने मित्र के सुझाव पर उसने बालों को रंगने का 'नटूरो' रंग खरीदा। डिब्बे पर दिए गए आवश्यक विवरणों जैसे शेड, इसके घटक, प्रयोग करने के निर्देश, समाप्ति तिथि को पढ़ने के बाद सुधा ने डिब्बे को खोला। उसने डिब्बे में से रंगने वाली ट्यूब और डेवलपर की बोतल निकाली और डिब्बे को फेंक दिया।** **सुधा द्वारा फेंके गए डिब्बे की पैकेजिंग का स्तर था:** **(A) प्राथमिक पैकेजिंग** **(B) परिवहन पैकेजिंग** **(C) द्वितीयक पैकेजिंग** **(D) साधारण पैकेजिंग**	
उत्तर 4	(C) द्वितीयक पैकेजिंग	**1 अंक**

प्रश्न 5 उत्तर 5	**निम्नलिखित कथनों को ध्यानपूर्वक पढ़िए:** **कथन - I: उपभोक्ताओं को अपने हितों के संरक्षण एवं संवर्धन के लिए इकट्ठे होकर उपभोक्ता संगठन के रूप में संगठित हो जाना चाहिए।** **कथन - II: उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए द्वि-स्तरीय प्रवर्तन तंत्र की स्थापना का प्रावधान है।** **दिए गए कथनों के संदर्भ में, निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :** **(A) दोनों कथन सत्य हैं।** **(B) दोनों कथन असत्य हैं।** **(C) कथन I सत्य है, कथन II असत्य है।** **(D) कथन I असत्य है, कथन II सत्य है।** (C) कथन I सत्य है, कथन II असत्य है।	 **1 अंक**
प्रश्न 6	**उपरोक्त चित्र से सम्प्रेषण प्रक्रिया के तत्त्व को पहचानिए :** 	

	(A) प्रतिपुष्टि **(B) माध्यम** **(C) शोर** **(D) डिकोडिंग**	
उत्तर 6	(C) शोर **दृष्टिबाधित विद्यार्थियों के लिए:** **सम्प्रेषण प्रक्रिया का वह तत्त्व जो संदेश को सम्प्रेषण संकेतों में परिवर्तित करता है:** **(A) प्रतिपुष्टि** **(B) माध्यम** **(C) डिकोडिंग** **(D) एनकोडिंग**	
उत्तर 6	(D) एनकोडिंग	**1 अंक**
प्रश्न 7	**रवि ने एक सुप्रसिद्ध ज्वेलरी की दुकान से सोने की ज्वेलरी खरीदी। उसने यह सुनिश्चित किया कि ज्वेलरी पर हॉलमार्क था जो इसकी शुद्धता तथा प्रामाणिकता की पुष्टि करता था। वस्तु एवं सेवा कर के भुगतान से बचने के लिए उसने विक्रयकर्ता से सोने का भार तथा उसे बनाने के शुल्क को एक कागज के टुकड़े पर लिखकर देने को कहा।** **ज्वेलरी को खरीदते समय रवि द्वारा निम्नलिखित में से उपभोक्ता के किस उत्तरदायित्व को पूरा नहीं किया गया ?** **(A) बाजार में उपलब्ध विभिन्न वस्तुओं एवं सेवाओं के सम्बन्ध में जानकारी रखें जिससे बुद्धिमत्तापूर्ण चुनाव किया जा सके ।** **(B) वस्तुओं एवं सेवाओं को खरीदने पर नकद रसीद माँगें।**	

उत्तर 7	**(C) केवल मानक वस्तुओं को ही खरीदें क्योंकि ये गुणवत्ता का विश्वास दिलाती हैं।** **(D) यह सुनिश्चित करने के लिए कि आपके साथ सही व्यवहार हो अपनी दृढ़ता का परिचय दें।** (B) वस्तुओं एवं सेवाओं को खरीदने पर नकद रसीद माँगें।	**1 अंक**
प्रश्न 8 उत्तर 8	**निम्नलिखित में से कौन सी सम्प्रेषण की संगठनात्मक बाधा नहीं है?** **(A) पदवी/पद** **(B) संगठनिक सुविधाएँ** **(C) उपयुक्त प्रोत्साहनों का अभाव** **(D) नियम एवं विनियम** (C) उपयुक्त प्रोत्साहनों का अभाव	**1 अंक**
प्रश्न 9	**निम्नलिखित कथनों को पढ़िए अभिकथन (A) तथा कारण (R):** **अभिकथन (A): बहुत सी जागरूक व्यावसायिक फर्मों ने अपने स्वयं के शिकायत एवं उपभोक्ता सेवा कक्ष की स्थापना कर ली है।** **कारण (R): उपभोक्ता यदि किसी वस्तु या सेवा से संतुष्ट नहीं है तो उसे शिकायत दर्ज कराने तथा उसकी सुनवाई का अधिकार है।** **नीचे दिए गए विकल्पों में से सही विकल्प का चयन कीजिए:** **(A) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों असत्य हैं।** **(B) अभिकथन (A) असत्य है तथा कारण (R) सत्य है।**	

	(C) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं, लेकिन कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या नहीं है। **(D) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं और कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या है।**	
उत्तर 9	(D) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं और कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या है।	**1 अंक**
प्रश्न 10	**नियन्त्रण प्रक्रिया का वह चरण जो वास्तविक निष्पादन एवं इच्छित परिणामों के विचलन को प्रकट करता है, वह है:** **(A) निष्पादन मानकों का निर्धारण** **(B) विचलनों का विश्लेषण** **(C) सुधारात्मक कार्यवाही करना** **(D) वास्तविक निष्पादन की मानकों से तुलना**	
उत्तर 10	(D) वास्तविक निष्पादन की मानकों से तुलना	**1 अंक**
प्रश्न 11	**रितिका एक नई कपड़े धोने की मशीन खरीदना चाहती थी। वह 'इलैक दुनिया' गई, जो एक बड़ा इलेक्ट्रॉनिक स्टोर है। उसने वहाँ प्रदर्शित विभिन्न ब्राण्ड्स और मॉडल जैसे केएम, नीओ, यूनीपूल, आईएनएच आदि देखे ।** **स्टोर पर विक्रयकर्ता ने कपड़े धोने की विभिन्न मशीनों की गुणवत्ता, ब्राण्ड प्रतिष्ठा तथा मूल्यों के अंतर को समझाया । अब रितिका कपड़े धोने की पूर्ण स्वचालित, अर्ध-स्वचालित, टॉप लोड तथा फ्रंट लोड मशीनों की तुलना कर सकती थी। विक्रयकर्त्ता ने उसे प्रोत्साहित किया कि वह अपना समय ले, विभिन्न ब्राण्ड्स की जाँच करे और अपने प्रश्नों का समाधान करे। रितिका पास**	

	की एक अन्य दुकान पर भी गई ताकि कपड़े धोने की विभिन्न मशीनों के मूल्यों एवं विशेषताओं की तुलना कर सके । **सभी उपलब्ध विकल्पों की तुलना करने के बाद, रितिका ने कपड़े धोने की 'नीओ' फ्रन्ट लोड मशीन को चुना क्योंकि उसके बज़ट में यह सर्वश्रेष्ठ विशेषताएँ प्रस्तावित कर रही थी।** **उपरोक्त स्थिति में रितिका द्वारा उपयोग में लाया गया अधिकार है :** **(A) सुनवाई का अधिकार** **(B) आश्वस्त होने का अधिकार** **(C) उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार** **(D) क्षतिपूर्ति का अधिकार**	
उत्तर 11	(B) आश्वस्त होने का अधिकार	**1 अंक**
प्रश्न 12	**संगठन वह प्रक्रिया है जो पहचाने गए एवं इच्छित परिणामों की प्राप्ति के लिए योजनाओं के कार्यान्वयन को कार्य के स्पष्टीकरण, कार्यशैली सम्बन्ध तथा संसाधनों को प्रभावपूर्ण ढंग से कार्य पर लगाकर, आरंभ करती है।** **इस प्रकार संगठन प्रक्रिया कुछ कदमों की श्रृंखला है जिन्हें इच्छित लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु ध्यान में रखना आवश्यक है।** **संगठन प्रक्रिया के कदमों को सही क्रम में व्यवस्थित कीजिए :** **(A) कार्य की पहचान तथा विभाजन, कार्य-निर्धारण, विभागीकरण, वृत्तांत सम्बन्ध स्थापन**	

	(B)कार्य की पहचान तथा विभाजन, कार्य-निर्धारण, वृत्तांत सम्बन्ध स्थापन, विभागीकरण **(C) विभागीकरण, कार्य की पहचान तथा विभाजन, वृत्तांत सम्बन्ध स्थापन, कार्य-निर्धारण** **(D) कार्य की पहचान तथा विभाजन, विभागीकरण, कार्य-निर्धारण, वृत्तांत सम्बन्ध स्थापन**	
उत्तर 12	(D) कार्य की पहचान तथा विभाजन, विभागीकरण, कार्य-निर्धारण, वृत्तांत सम्बन्ध स्थापन	**1 अंक**
प्रश्न 13	**अल्फा निर्माणी कम्पनी के कर्मचारी धातु के कलपुर्जों का निर्माण करने के लिए परम्परागत विधियों का उपयोग कर रहे थे। चूंकि कोई मानक कार्यविधि विद्यमान नहीं थी, अतः कर्मचारी अपने व्यक्तिगत अनुभव एवं अनुमान पर भरोसा करते थे। परिणामस्वरूप असेंबली लाइन में उत्पादकता में कमी आनी प्रारंभ हो गई।** **उत्पादकता में सुधार के लिए कम्पनी ने वैज्ञानिक प्रबन्ध में विशिष्टता प्राप्त एक सलाहकार नियुक्त किया । सलाहकार ने समझाया कि कार्यक्षमता को अधिकतम करने की केवल एक सर्वश्रेष्ठ विधि थी तथा इस विधि को उचित अध्ययन एवं विश्लेषण के माध्यम से विकसित किया जा सकता है। उसने इस बात पर बल दिया कि वैज्ञानिक विधि को कर्मचारियों द्वारा उपयोग में लाई जा रही पुरानी पद्धति के स्थान पर परिवर्तित कर देना चाहिए।**	

	अतः वैज्ञानिक विधि को विकसित करने के लिए सलाहकार ने कार्य-अध्ययन के माध्यम से ध्यानपूर्वक परम्परागत विधियों की जाँच पड़ताल की और सर्वश्रेष्ठ तरीकों का एकीकरण कर एक मानक विधि विकसित की जिसे संगठन में प्रत्येक व्यक्ति द्वारा अपनाया जायेगा । **वैज्ञानिक विधि का उपयोग करने के बाद छः महीने में ही उत्पादकता तीन गुना बढ़ गई ।** **वैज्ञानिक प्रबन्ध का वह सिद्धान्त, जिसने कम्पनी की उत्पादकता को बढ़ाने में सहायता की, था :** **(A) विज्ञान पद्धति, न कि अँगूठा टेक नियम** **(B) सामंजस्य, न कि टकराव** **(C) सहयोग, न कि व्यक्तिबाद** **(D) प्रत्येक व्यक्ति का उसकी अधिकाधिक क्षमता एवं समृद्धि के लिए विकास**	
उत्तर 13	(A) विज्ञान पद्धति, न कि अँगूठा टेक नियम	**1 अंक**
प्रश्न 14	**प्रबन्ध के नियोजन कार्य के महत्त्व के सम्बन्ध में निम्नलिखित में से गलत कथन को पहचानिए :** **(A) कार्य कैसे किया जाना है, इसका पहले से मार्गदर्शन कराकर, नियोजन निर्देशन की व्यवस्था करता है।** **(B) नियोजन, भविष्य को देखकर और परिवर्तनों का अनुमान लगाकर, अनिश्चितता को समाप्त करता है।**	

उत्तर 14	**(C) नियोजन, कार्यवाही के विभिन्न विकल्पों में से चयन कर, निर्णयन को सरल बनाता है।** **(D) नियोजन नवप्रवर्तन विचारों को प्रोत्साहित करता है क्योंकि नए विचार योजना का साकार रूप ले सकते हैं।** (B) नियोजन, भविष्य को देखकर और परिवर्तनों का अनुमान लगाकर, अनिश्चितता को समाप्त करता है।	**1 अंक**
प्रश्न 15 उत्तर 15	**वह स्थिति जब कोई कम्पनी अपने स्थायी वित्तीय प्रभारों, जैसे ब्याज का भुगतान, पूर्वाधिकारी अंशों पर लाभांश तथा देनदारियों, का पुनर्भुगतान नहीं कर पाती, जानी जाती है।** **(A) समता पर व्यापार** **(B) वित्तीय जोखिम** **(C) व्यावसायिक जोखिम** **(D) प्रचालन जोखिम** (B) वित्तीय जोखिम	**1 अंक**
प्रश्न 16 उत्तर 16	**'व्यावसायिक पर्यावरण निरन्तर बदलता रहता है चाहे वह तकनीकी सुधार के रूप में हो, उपभोक्ताओं की प्राथमिकताओं के रूप में या फिर बाज़ार में नए प्रतियोगियों के रूप में।'** **उपरोक्त कथन में व्यावसायिक पर्यावरण की जिस विशेषता पर प्रकाश डाला गया है, वह है:** **(A) बाहय शक्तियों की समग्रता** **(B) जटिलता** **(C) गतिशील प्रकृति** **(D) तुलनात्मकता** (C) गतिशील प्रकृति	**1 अंक**
प्रश्न 17	**निम्नलिखित कथनों को ध्यानपूर्वक पढ़िए:**	

	कथन - I : नियन्त्रण को उन मुख्य परिणाम क्षेत्रों पर ही ध्यान केन्द्रित करना चाहिए जो संगठन की सफलता के लिए जटिल होते हैं। **कथन - II: केवल वही महत्त्वपूर्ण विचलन प्रबंध को सूचित किए जाने चाहिए जो अनुमति देने की सीमा से बाहर के हैं।** **दिए गए कथनों के संदर्भ में, निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए:** **(A) दोनों कथन सत्य हैं।** **(B) दोनों कथन असत्य हैं।** **(C) कथन I सत्य है तथा कथन II असत्य है।** **(D) कथन I असत्य है तथा कथन II सत्य है।**	
उत्तर 17	(A) दोनों कथन सत्य हैं।	**1 अंक**
प्रश्न 18	**'यदि सामान्यतः अंशधारक यह चाहते हैं कि कम से कम एक निश्चित राशि का लाभांश के रूप में भुगतान किया जाए, तो कम्पनियाँ उसी के अनुसार लाभांश घोषित करने की संभावना रखती हैं ।'** **उपरोक्त में चर्चित लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाला कारक है :** **(A) लाभांश का स्थायित्व** **(B) उपार्जन राशि** **(C) कानूनी बाध्यता** **(D) अंशधारियों की प्राथमिकता**	

उत्तर 18	(D) अंशधारियों की प्राथमिकता	1 अंक
प्रश्न 19	**कॉलम-1 में दिए गए प्रबन्ध के सिद्धान्त का कॉलम-II में दी गई उसकी व्याख्या से मिलान कीजिए:**	

कॉलम - I	**कॉलम - II**
(a) अनुशासन	**(i) संगठन में प्रत्येक कर्मचारी का केवल एक ही अधिकारी होना चाहिए।**
(b) निर्देश की एकता	**(ii) प्रत्येक चीज (प्रत्येक व्यक्ति) के लिए एक स्थान तथा प्रत्येक चीज (प्रत्येक व्यक्ति) अपने स्थान पर होनी चाहिए।**
(c) व्यवस्था	**(iii) संगठन के कार्य करने के लिए आवश्यक संगठनात्मक नियमों एवं नौकरी की शर्तों का पालन किया जाना चाहिए।**
(d) आदेश की एकता	**(iv) गतिविधियों का प्रत्येक समूह जिनके उद्देश्य समान हैं उनका एक ही प्रमुख एवं एक ही योजना होनी चाहिए।**

	निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए। **a b c d** **(A) iii iv i ii** **(B) iv iii ii i** **(C) iv iii i ii** **(D) iii iv ii i**	
उत्तर 19	(D) **iii iv ii i**	**1 अंक**
प्रश्न 20	**नियोजन की उस विशेषता को पहचानिए जो यह उल्लेख करती है कि नियोजन का उद्देश्य संगठन के सर्वश्रेष्ठ हित में भविष्य की घटनाओं का प्रभावी ढंग से सामना करना है:** **(A) नियोजन में निर्णय रचना निहित है।** **(B) नियोजन भविष्यवादी है।** **(C) नियोजन एक मानसिक अभ्यास है।** **(D) नियोजन का केन्द्र-बिन्दु लक्ष्य प्राप्ति होता है।**	
उत्तर 20	(B) नियोजन भविष्यवादी है।	**1 अंक**
प्रश्न 21	**(a) सम्प्रेषण की प्रभाविकता में सुधार के लिए किन्हीं तीन उपायों का उल्लेख कीजिए।**	
उत्तर 21	संप्रेषण को प्रभावी बनाने के उपाय (कोई तीन) (i) <u>संप्रेषण करने से पूर्व विचार को स्पष्ट करना चाहिए</u> गहन अध्ययन, विश्लेषण कर इस प्रकार रखना चाहिए कि वह अधीनस्थों को स्पष्ट रूप में प्रेषित हो|	1 x 3

	(ii) संदेश-प्राप्तकर्ता की आवश्यकतानुसार संप्रेषण करने के लिए प्रबंधक को अपना संप्रेषण अधीनस्थों की शिक्षा व समझ के अनुसार व्यवस्थित करना चाहिए। (iii) संप्रेषण से पहले अन्य लोगों से परामर्श अधीनस्थों का भागीदारी, तत्काल स्वीकृति तथा ऐच्छिक सहयोग प्राप्त करने में सहायक सिद्ध होगा। (iv) प्रबन्धक को/ संदेश में प्रयुक्त भाषा, शैली तथा उसकी विषय-वस्तु के लिए जागरूक रहना चाहिए ताकि संदेश प्राप्तकर्ता संदेश को समझ सके और उसकी भावनाओं को कोई ठेस ना पहुंचें। (v) यह बेहतर है कि जिनके साथ संप्रेषण करना है उन लोगों की रुचियों तथा आवश्यकताओं को जान लिया जाए ताकि ऐसा संप्रेषण करें जो सुनने वालों के लिए सहायक व मूल्यवान हो। (vi) प्रेषित संदेश से संबंधित प्रश्न पूछकर संप्रेषण की उपयुक्त प्रतिपुष्टि सुनिश्चित करें। (vii) वर्तमान तथा भविष्य दोनों के लिए संप्रेषण करें क्योकि संप्रेषण की आवश्यकता वर्तमान प्रतिबद्धताओं को पूरा करने और सामंजस्य बनाए रखने के लिए संस्था के भविष्य के लक्ष्यों पर भी ध्यान रखना होगा। (viii) अधीनस्थों को दिए गए आदेशों का अनुसरण होना चाहिए ताकि दिए गए निर्देशों के क्रियान्वन में आ रही बाधाओं को दूर किया जा सके।	= 3 अंक

	(ix) प्रबंधक को अच्छा श्रोता होना चाहिए क्योंकि धैर्य एवं ध्यान से समस्या को, सुनने से समस्या का आधा हल तो स्वयं ही निकल जाता है। (यदि किसी परीक्षार्थी ने केवल बिन्दुओं को सूचीबद्ध किया है तो प्रत्येक बिन्दु के लिए ½ अंक दिया जाए) **अथवा**	अथवा
प्रश्न 21	**(b) नेतृत्व की किन्हीं तीन विशेषताओं का उल्लेख कीजिए।**	
उत्तर 21	(b) नेतृत्व की विशेषताएं (कोई तीन) (i) नेतृत्व किसी व्यक्ति को दूसरों को प्रभावित करने की योग्यता को दर्शाता है। (ii) नेतृत्व दूसरों के व्यवहार में परिवर्तन लाने का प्रयास करता है। (iii) नेतृत्व नेता तथा अनुयायियों के मध्य उनके पारस्परिक संबंधों को दर्शाता है। (iv) नेतृत्व का अभ्यास संस्था के समान लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए किया जाता है। (v) नेतृत्व एक निरंतर चलने वाली प्रक्रिया है।	1 x 3 = 3 अंक
प्रश्न 22	**'रिया मार्ट' डिस्पोजेबल क्रॉकरी की एक निर्माणी कम्पनी है। वह पिछले पाँच वर्षों से इस व्यवसाय में है, लेकिन अच्छे लाभ अर्जित नहीं कर रही थी। इस बारे में चिंतित, मुख्य कार्यकारी अधिकारी (CEO), वर्मा ने आन्तरिक अंकेक्षण के आदेश दिए।**	

	अंकेक्षण ने कई मुद्दे उजागर किए जैसे माल की चोरी, कर्मचारियों का देर से आना तथा उनके निष्पादन का ठीक न होना। माल की चोरी को रोकने के लिए, मुख्य कार्यकारी अधिकारी, वर्मा ने स्टॉक की औचक जाँच आरम्भ की तथा स्टॉक की गतिविधियों पर नज़र रखने के लिए स्वचालित स्टॉक प्रबन्ध तंत्र स्थापित किया। एक बायोमेट्रिक उपस्थिति तंत्र की भी स्थापना की गई ताकि देर से आने वाले कर्मचारियों पर नज़र रखी जा सके। इसके अतिरिक्त, कर्मचारियों के निष्पादन में सुधार के लिए उन्हें पहले से ही बता दिया गया कि उनसे क्या कार्य करने की आशा की जाती है तथा उनके निष्पादन के क्या मानक हैं। इन कदमों के परिणामस्वरूप माल की चोरी कम हो गई, कर्मचारी अधिक समयनिष्ठ हो गए और उनके निष्पादन में सुधार हुआ। **(i) कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी, वर्मा द्वारा निष्पादित प्रबन्ध के कार्य को पहचानिए एवं उसका उल्लेख कीजिए।** **(ii) उपरोक्त (i) में पहचाने गए कार्य के महत्त्व के किन्हीं दो बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए जिनकी चर्चा उपरोक्त अनुच्छेद में नहीं की गई।**	
उत्तर 22	(i) वर्मा द्वारा किया गया कार्य नियंत्रण है। जो बताता है कि वास्तविक प्रदर्शन मानकों से कितना विचलित होता है, ऐसे विचलन के कारणों का विश्लेषण करता है और उसी	(पहचान के लिए ½ अंक + उल्लेख के

	के आधार पर सुधारात्मक कार्यवाही करने का प्रयास करता है। (ii) नियंत्रण के महत्व के वे कारक जिनका उल्लेख उपरोक्त अनुच्छेद में नहीं किया गया है:- (कोई दो) 1. **यह संगठनात्मक लक्ष्यो को पूरा करने में मदद** करता है क्योंकि यह संगठनात्मक लक्ष्यों की ओर प्रगति को मापता है और यदि कोई विचलन हो तो उसे प्रकाशित करता है। 2. यह कार्यों में **समन्वय को सुगम** बनाता है क्योंकि प्रत्येक विभाग और कर्मचारी पूर्व निर्धारित मानकों द्वारा शासित होते हैं। 3. यह संगठन और परिवेश में होने वाले परिवर्तनों के आलोक में **मानकों की समीक्षा और संशोधन करके मानकों की सटीकता** का आकलन करने में सहायक होता है। 4. प्रत्येक गतिविधि को पूर्व निर्धारित मानकों और मानदंडों के अनुसार संपत्र करके, प्रबंधक यह सुनिश्चित करता है कि **संसाधनों का कुशलतम उपयोग** हो। (यदि परीक्षार्थी ने केवल बिंदुओं को सूचीबद्ध किया है, तो प्रत्येक बिंदु के लिए ½ अंक दिए जाने चाहिए)	लिए ½ अंक) = 1 अंक 1 x 2 1 + 2 = 3 अंक
प्रश्न 23	**'सोल फुटवियर लिमिटेड' अपने उच्च गुणवत्ता वाले एथलेटिक जूतों तथा कैजुअल स्नीकर्स (प्रतिदिन प्रयोग में आने वाले आरामदायक स्पोर्टी जूते) के लिए जानी जाती है। बढ़ती हुई**	

	प्रतियोगिता तथा उपभोक्ताओं की बदलती हुई प्राथमिकताओं के साथ इसने अपनी उत्पाद श्रृंखला में कपड़े, बैग और अन्य सहायक उप-साधनों को इसी ब्राण्ड के अन्तर्गत जोड़कर विविधीकरण करने का निर्णय लिया । इस विविधीकरण का उद्देश्य बाज़ार के एक बड़े भाग पर कब्जा कर उपभोक्ता निष्ठा को बढ़ाना था । **(ii) कारण सहित 'सोल फुटवियर लिमिटेड' को सुझाव दीजिए कि किस प्रकार का संगठनात्मक ढाँचा उसके लिए उपयुक्त होगा।** **(iii) उपरोक्त (i) में सुझाए गए संगठनात्मक ढाँचे के किन्हीं दो लाभों का उल्लेख कीजिए।**	
उत्तर 23	(i) <u>प्रभागीय संगठन ढाँचा</u>:- <u>कारण</u>:- यह प्रभागीय/विभागीय संरचना वहां उपयुक्त है जहाँ विभिन्न प्रकार के उत्पादों का निर्माण किया जाता है और कंपनी ने अपनी उत्पाद श्रृंखला का विस्तार लाने का निर्णय लिया है, (ii) प्रभागीय ढाँचे के लाभ (कोई दो) (क) **उत्पाद विशेषीकरण**, विभागीय प्रमुख के विविध कौशल के विकास में सहायक होती है और यह उसे उच्च पदों के लिए तैयार करती है। (ख) **प्रभागीय अध्यक्ष अपने प्रभाग के लाभ के लिए जवाबदेह** होते है क्योकि किसी भी प्रभाग से संबंधित लागत और लाभ/आगम की गणना तथा उसका निर्धारण सुगमता से किया जा सकता है।	(पहचान के लिए ½ अंक) + (कारण के लिए ½ अंक) 1 x 2

	(ग) **यह लचीलेपन तथा पहल को प्रोत्साहन** देता है क्योकि प्रत्येक विभाग एक स्वायत्त इकाई के रूप में कार्य करता है जिससे निर्णय लेने में तेजी आती है। (घ) **यह विस्तार और विकास को सुगम बनाता** है क्योकि वर्तमान संचालन को बाधित किए बिना एक नए विभाग को जोड़ा जा सकता है। इसके लिए बस नई उत्पाद लाइन के लिए एक और विभाग प्रमुख और कर्मचारियों को लगाकर सम्मिलित करना होगा। (यदि परीक्षार्थी ने केवल बिंदुओं को इंगित किया है, तो प्रत्येक बिंदु के लिए ½ अंक दिया जाए।)	=2 = 3 अंक
प्रश्न 24 उत्तर 24	**(a) प्रचालन-स्तरीय प्रबन्ध के किन्हीं तीन कार्यों का उल्लेख कीजिए।** प्रबंध के प्रचालन स्तर के कार्य (कोई तीन) (i) यह कार्यबल के कार्यों का प्रत्यक्ष रूप से अवलोकन करते हैं। (ii) यह सीधे वास्तविक कार्य-बल से संवाद करते हैं एवं मध्य स्तरीय प्रबंधकों के दिशा-निर्देशों को कर्मचारियों तक पहुँचाते हैं। (iii) इन्हीं के प्रयत्नों से उत्पाद की गुणवता को बनाए रखा जाता है माल की हानि को न्यूनतम कर सुरक्षा के स्तर को बनाए रखा जाता है। **अथवा**	 1 x 3 = 3 अंक

प्रश्न 24	**(b) प्रबन्ध के महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए।**	
उत्तर 24	(b) प्रबंध के महत्त्व (कोई तीन): - (i) प्रबंध,सामूहिक लक्ष्यों को प्राप्त करने में सहायक होता है क्योंकि यह संगठन के व्यापक उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए, व्यक्तिगत प्रयत्नों को समान दिशा प्रदान करता है । (ii) प्रबंध संगठन की क्रियाओं के श्रेष्ठ नियोजन, संगठन, निर्देशन, नियुक्तिकरण, और नियंत्रण के माध्यम से लागत को काम कर और उत्पादकता बढ़ाकर क्षमता में वृद्धि करता है । (iii) प्रबंध गतिशील संगठन का निर्माण करता है क्योंकि यह लोगों को परिवर्तनों को अपनाने में सहायता करता है जिससे संगठन अपनी प्रतियोगी श्रेष्ठता को बनाकर रखें । (iv) प्रबंध व्यक्तिगत उद्देश्यों की प्राप्ति में सहायक है। वह सदस्यों को इस प्रकार अभिप्रेरित कर नेतृत्व प्रदान करता है कि उनके व्यक्तिगत लक्ष्य कि प्राप्ति के साथ ही वह संगठन के लक्ष्यों को प्राप्त करने में योगदान दें । (v) प्रबंध, समाज के विकास में सहायक है क्योंकि यह बहुउदेद्श्यों की पूर्ति करके विभिन्न समूहों के उदेद्श्यों की भी पूर्ति करता है (यदि परीक्षार्थी ने केवल बिंदुओं को सूचीबद्ध किया है, तो प्रत्येक बिंदु के लिए ½ अंक दिए जाने चाहिए।)	1 X 3 = 3 अंक

प्रश्न 25	**राजीव, 'टाको सोल्यूशन्स' एक सॉफ़्टवेयर विकसित करने वाली कम्पनी तथा 'सबका मार्ट रिटेल' एक सुपर बाज़ार श्रृंखला, के निदेशक मंडल में था। वह दोनों कम्पनियों में प्रबन्ध के सिद्धान्तों का प्रयोग करना चाहता था ताकि कुशलता एवं लाभप्रदता में सुधार किया जा सके।** **वह जानता था कि प्रबन्ध के सिद्धान्तों को उसी प्रकार 'टाको सोल्यूशन्स' में प्रयोग किया जा सकता है जैसे 'सबका मार्ट रिटेल' में जबकि सिद्धान्तों को किस हद तक लागू किया जा सकता है, यह अलग-अलग होगा, क्योंकि एक सॉफ़्टवेयर फर्म और सुपर बाज़ार श्रृंखला की कार्य-प्रकृति, प्रचालन-स्तर तथा व्यावसायिक गतिविधियाँ एक जैसी नहीं होतीं ।** **राजीव यह भी जानता था कि प्रबन्ध के सिद्धान्त तैयार समाधान प्रदान नहीं करेंगे क्योंकि दोनों कम्पनियों द्वारा सामना की जाने वाली वास्तविक दुनिया की परिस्थितियाँ जटिल एवं परिवर्तनशील हैं। फिर भी, उसका विश्वास था कि छोटे से छोटा दिशानिर्देश भी बहुत-सी समस्याओं के समाधान में सहायता कर सकेगा और दोनों कम्पनियों के कार्य करने के तरीके में सुधार होगा।** **उपरोक्त स्थिति में उन दो बिन्दुओं को पहचानिए एवं समझाइए जो प्रबन्ध की प्रकृति पर प्रकाश डालते हैं।**	
उत्तर 25	(i) सर्व प्रयुक्त प्रबंध के सिद्धान्त सभी प्रकार के व्यावसायिक तथा गैर-व्यावसायिक संगठनों में प्रयुक्त किए जा सकते है। यह आकार	

	में छोटे एवं बड़े, सार्वजनिक तथा निजी एवं सेवा क्षेत्र के हो सकते हैं। • यद्यपि वह किस सीमा तक प्रयुक्त हो सकते हैं यह संगठन की प्रकृति व्यावसायिक कार्यों, परिचालन के पैमाने आदि के साथ बदलती जाता है। (ii) सामान्य मार्गदर्शन • यह सिद्धान्त कार्य के लिए मार्गदर्शक होते हैं परन्तु सभी प्रबंधकीय समस्याओं का तैयार, शतप्रतिशत समाधान नहीं होते हैं क्योंकि वास्तविक परिस्थितियाँ बड़ी जटिल एवं गतिशील होती हैं तथा यह कई तत्वों का परिणाम होती है। यद्यपि सिद्धान्तों का महत्व कम नहीं आंका जा सकता क्योंकि छोटे से छोटा दिशानिर्देश भी किसी समस्या के समाधान में सहायक हो सकता है।	पहचान के लिए ½ अंक + विवरण के लिए 1½ अंक) 2 + 2 = 4 अंक
प्रश्न 26 उत्तर 26	**(a) भर्ती के आन्तरिक स्रोतों की किन्हीं चार सीमाओं का उल्लेख कीजिए।** भर्ती के आन्तरिक स्रोतों की सीमाए: (कोई चार) i. आंतरिक पदोन्नति द्वारा जब रिक्त पदों की पूर्ति की जाती है तो <u>नई प्रतिभाओं के संस्था में प्रवेश के अवसर कम होते हैं।</u> ii. कर्मचारी <u>अकर्मण्य</u> हो सकते हैं, यदि वे समयबद्ध पदोन्नति के लिए आश्वस्त हैं।	 1 x 4 = 4 अंक

	iii. एक नई संस्था भर्ती के आंतरिक स्रोत का प्रयोग नहीं कर सकती है। तथा कोई भी संस्था अपने सारे रिक्त पदों की पूर्ति आंतरिक स्रोत द्वारा नहीं कर सकती। iv. कर्मचारियों के मध्य प्रतियोगिता की भावना में बाधा पड सकती है। v. कर्मचारियों का निरंतर स्थानांतरण प्रायः संस्था की उत्पादनशीलता को कम करता है।	
	अथवा	अथवा
प्रश्न 26	**(b) किसी संगठन में मानव संसाधन कर्मचारियों द्वारा निष्पादित की जाने वाली किन्हीं आठ विशिष्ट क्रियाओं तथा कर्तव्यों का उल्लेख कीजिए ।**	½ x 8 = 4 अंक
उत्तर 26	(b) मानव संसाधन कर्मचारी द्वारा संगठन में निष्पादन की जाने वाली विशिष्ट क्रियाएँ व कर्तव्य: (i) भर्ती - जैसे कि योग्य व्यक्तियों की खोज (ii) कार्य का विश्लेषण, विभिन्न कार्यों के बारे में सूचना एकत्रित करना तथा कार्यों का विवरण तैयार करना। (iii) क्षतिपूर्ति तथा प्रोत्साहन योजनाएं तैयार करना। (iv) कुशल निष्पादन एवं जीवन वृत्ति विकास हेतु कर्मचारियों का प्रशिक्षण तथा विकास (v) श्रम -संबंध, और संघ प्रबंधन संबंध बनाए रखना। (vi) शिकायतों का निराकरण (vii) कर्मचारियों की सामाजिक सुरक्षा एवं कल्याण हेतु योजनाएं बनाना	

	(viii) कानूनी मामलों तथा कानूनी पेचों से कंपनी की सुरक्षा तथा बचाव करना।	
प्रश्न 27 उत्तर 27 **प्रश्न 27**	**(a) नियोजन प्रक्रिया के निम्नलिखित चरणों को समझाइए:** **(i) उद्देश्यों का निर्धारण** **(ii) विकासशील आधारों का विकास** (i) <u>उद्देश्यों का निर्धारण</u> • उद्देश्य यह बताते है कि संगठन क्या प्राप्त करना चाहता है। • उद्देश्य पूरे संगठन के सभी स्तरों पर प्रत्येक विभाग व प्रत्येक कर्मचारी के लिए निर्धारित किए जा सकते है। यदि अंतिम परिणाम स्पष्ट है तो लक्ष्य प्राप्ति की ओर कार्य करना आसान हो जाता है। (ii) <u>विकासशील आधारों का विकास</u> • एक प्रबंधक को भविष्य के लिए कुछ अवधारणाएँ बनानी पड़ती हैं यह अवधारणाएं आधार कहलाती हैं। • अवधारणाएं वह आधार सामग्री है जिन पर योजनाएं तैयार की जाती हैं यह पूर्वानुमान, पहले से ही बनाई गई किसी योजना या नीतियों पर किसी पुरानी जानकारी के रूप में हो सकती है। **अथवा** **(b) योजना के निम्नलिखित प्रकारों को समझाइए:** **(i) व्यूहरचना** **(ii) कार्यक्रम**	 2+2= 4 अंक अथवा

उत्तर 27	(b) (i) <u>व्यूह रचना</u> • व्यूहरचना किसी संगठन के व्यवसाय की व्यापक रूपरेखा प्रदान करती है और इसे व्यावसायिक पर्यावरण को ध्यान में रख कर बनाया जाता है। • यह संगठन के उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए बनायी गयी विस्तृत योजना है जिसमें (i) दीर्घकालीन लक्ष्यों का निर्धारण (ii) कार्य विशेष के लिए क्रिया विधि का चुनाव (iii) उद्देश्यों की पूर्ति के लिए आवश्यक स्त्रोतों का नियतन, सम्मिलित है। (ii) <u>कार्यक्रम</u> • कार्यक्रम एक परियोजना के विषय में विस्तृत विवरण होते हैं, जो आवश्यक उद्देश्यों, नीतियों, कार्यविधियों, नियमों, कार्यों, मानवीय तथा भौतिक संसाधनों तथा किसी कार्य को करने के बजट की रूपरेखा बनाते हैं। • इसमें गतिविधियों की पूरी श्रृंखला के साथ-साथ संगठन की नीति भी सम्मिलित होगी कि वे समग्र व्यवसायिक योजना में किस प्रकार योगदान देंगी।	2+2= 4 अंक
प्रश्न 28	**'ईको केयर', एक स्टार्टअप है जो पर्यावरण के प्रति जागरूक सहस्राब्दियों तथा जेन जी (जिनका डिजिटल युग में पालन पोषण हुआ) के लिए एक पुनः प्रयोग में लाई जाने वाली पानी की बोतल का शुभारंभ करने की योजना बना रही है। इसके लिए उन्होंने बाज़ार सर्वेक्षण किया ताकि उपभोक्ताओं की**	

	आवश्यकताओं को पहचाना जा सके तथा उत्पाद के सफल विपणन के लिए जानकारी पर आधारित निर्णय लिया जा सके। वे डिज़ाइन पर भी बहुत ध्यानपूर्वक कार्य करना चाहते थे ताकि लक्षित उपभोक्ताओं के लिए बोतल को आकर्षक बनाया जा सके। उपभोक्ताओं के विचारों एवं राय के आधार पर उन्होंने दोहरी दीवार के इन्सुलेशन के साथ एक स्टाइलिश बोतल विकसित की जिसमें पेय पदार्थों को 24 घंटे तक ठंडा रखा जा सकता है तथा बाज़ार में इसे और अधिक प्रतियोगी बना सकता है। **उन्होंने बोतल का नाम 'ईको-सिप' रखा जिससे स्थिरता और सरलता पर केन्द्रित एक ब्राण्ड पहचान बनी।** **इससे उत्पाद विभेदीकरण में भी सहायता मिलेगी। पैकेजिंग को सौ प्रतिशत पुनःचक्रीय कार्डबोर्ड (गत्ता) का उपयोग करके बनाया गया जिस पर टिकाऊपन, विशेषताएँ, मूल्य इत्यादि विवरण छपे हुए थे।** **उपरोक्त स्थिति में 'ईको केयर' द्वारा पूरे किए गए विपणन के चार कार्यों का उल्लेख कीजिए।**	
उत्तर 28	विपर्णन के कार्य हैं: (i) ग्राहकों की आवश्यकताओं की पहचान के लिए उपलब्ध अवसरों एवं खतरों का विश्लेषण करने तथा किसी संगठन की शक्तियों और कमजोरियों का आकलन करने के लिए <u>बाज़ार संबंधी सूचना एकत्रित करना तथा उसका विश्लेषण करना आवश्यक है।</u>	1 x 4 = 4 अंक

	(ii) <u>उत्पाद रूपांकन एवं विकास उत्पाद की</u> लक्षित ग्राहकों के लिए आकर्षित बनाने, उसके निष्पादन को बेहतर बनाने बाजार में एक प्रतिस्पर्धी लाभ दिलाने में योगदान देते है। (iii) <u>ब्रांडिग</u> में यह निर्णय शामिल होता है कि क्या उत्पाद को इसके वर्ग विशेष के नाम से बेचा जाए अथवा इनकी बिक्री ब्रांड के नाम से की जाए जो कि उत्पाद को अन्य उत्पाद से भिन्न बनाता है जिससे ग्राहक का भरोसा बढ़ता है एवं बिक्री संवर्धन होता है। <u>पैकेजिंग एवं लेबलिंग</u> से तात्पर्य उत्पाद के लिए पैकेज का रूपांकन एवं विकास करना तथा पैकेज पर लगने वाले लेबल का रूपांकन एवं विकास करना। (यदि एक परीक्षार्थी केवल मुख्य बिन्दुओं को लिखता है है, तो ½ अंक हर सही बिंदु के लिए दिया जाएगा।)	
प्रश्न 29	**'शीतल कॉस्मेटिक लिमिटेड' एक तेजी से बढ़ती हुई सौंदर्य और त्वचा देखभाल कम्पनी है जो अपने नव-प्रवर्तन उत्पादों तथा आक्रामक बाज़ार विस्तार के लिए जानी जाती है। चूंकि कम्पनी ने अपनी विपणन क्रियाओं में वृद्धि की है, जैसे नए उत्पाद का शुभारंभ, विज्ञापन अभियान में तेजी, सोशल मीडिया प्रचार तथा प्रभावशाली लोगों के साथ मिलकर कार्य करना आदि के कारण विपणन विभाग के कार्य-भार में तेजी से वृद्धि हो रही है। लम्बे समय तक काम करने के बावजूद, विपणन प्रबंधक, अर्जुन व्यूहरचना नियोजन तथा उच्च प्रभाव डालने वाले निर्णयों पर**	

	पर्याप्त ध्यान नहीं दे पा रहा क्योंकि छोटे प्रचालन मुद्दों ने अधिकतम समय लेना आरंभ कर दिया। इसे ध्यान में रखते हुए, मुख्य कार्यकारी अधिकारी (CEO) ने अर्जुन को सलाह दी कि अब उसके लिए समस्त कार्य को अकेला पूरा करना असंभव था अतः वह अपने अधीनस्थों को दैनिक कार्यों को करने की अनुमति दे। इससे न केवल उसे अपने समय का बेहतर ढंग से प्रबंधन करने में सहायता मिलेगी अपितु अधीनस्थों की पहचान सम्बन्धी आवश्यकता भी संतुष्ट होगी। यह अधीनस्थों को विकसित होने के सुअवसर तथा पहल करने की क्षमता भी प्रदान करेगा। **(i) मुख्य कार्यकारी अधिकारी (CEO) द्वारा सुझाई गई अवधारणा को पहचानिए जिसने अर्जुन को प्रभावपूर्ण ढंग से कार्य की मात्रा का प्रबंधन करने में सहायता की।** **(ii) उपरोक्त (i) में पहचानी गई अवधारणा के महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए।**	1 अंक
उत्तर 29	(i) अंतरण/अधिकार अंतरण (ii) अंतरण का महत्व (कोई तीन) (i) अंतरण से प्रबंध प्रभावी होता है, अपने कर्मचारियों को अधिक अधिकार देने से प्रबंधक के पास आवश्यक कार्यों पर ध्यान देने का अधिक समय बचता हैं। (ii) अंतरण से कर्मचारियों का विकास होता है। उन्हें कार्य के अधिक अवसर मिलते है जिससे वह अपनी प्रतिभा	+ 1 x 3 1 + 3 = 4 अंक

	का उपयोग कर अपना उच्च पदों के लिए अपना विकास कर सकते है। (iii) <u>कर्मचारियों को अभिप्रेरणा</u> देता है क्योंकि जब एक उच्च पद पर आसीन अधिकारी अपने अधीनस्थ को कार्य सौंपता है तो इसमें उच्च अधिकारी का विश्वास व अधीनस्थ कर्मचारी की वचनबद्धता सम्मिलित होती है। (iv) यह <u>विकास को सुगम बनाता</u> है क्योंकि यह नए उद्यमों में अग्रणी पदों को सभालने के लिए तैयार कार्यबल प्रदान करके संगठन के विस्तार में सहायता करता है (v) अंतरण प्रबंध **सोपानिकी के आधार** पर अधिकारी अधीनस्थ संबंध को स्थापित करता है इससे <u>उत्तम सामंजस्य</u> स्थापित होती है क्योंकि रिपोर्टिंग संबंधों में स्पष्टता से प्रबंध के विभागों के स्तरों और कार्यों के बीच असरदार तालमेल बनाने और बनाए रखने में मदद मिलती है।	
प्रश्न 30	**'जी डब्ल्यू इंडस्ट्रीज', जो अपने कागज़ के उत्पादों के लिए जानी जाती है, ने 'ईको पैक' नाम से एक नाए प्रकार की टिकाऊ पैकेजिंग उत्पादित और शुरू करने का निर्णय लिया।** **चूंकि प्रबन्ध एक जटिल क्रिया है, अतः कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी ने कार्य को स्पष्ट लक्ष्यों में परिवर्तित किया और उन्हें प्राप्त करने के साधन निर्धारित किए। वह जानता था**	

	कि मानव संसाधन किसी संगठन की सबसे बड़ी सम्पत्ति होते हैं, अतः उनसे कार्य करा लेना भी एक बड़ा कार्य होता है। उच्च गुणवत्ता वाली टिकाऊ पैकेजिंग के उत्पादन के लिए एक सुव्यवस्थित उत्पादन प्रक्रिया भी आवश्यक थी। इसे आगत माल और तकनीक के प्रवाह को प्रबंधित करने के लिए लागू किया गया ताकि इन सामग्रियों को उच्च गुणवत्ता वाली टिकाऊ पैकेजिंग में परिवर्तित किया जा सके। **इस प्रकार 'जी डब्ल्यू इंडस्ट्रीज' ने 'ईको पैक' की सफल शुरुआत के लिए विभिन्न पहलुओं को ध्यान में रखा।** **उपरोक्त स्थिति में प्रबन्ध की एक विशेषता की चर्चा की गई है। विशेषता को पहचानिए एवं समझाइए।**	
उत्तर 30	प्रबंध बहुआयामी है| इसके तीन आयाम है जो कि इस प्रकार है: (a) कार्य का प्रबंध: • सभी संगठनों का अस्तित्व किसी ना किसी कार्य के लिए होता है तथा इन प्रबंध कार्यों को प्राप्य उद्देश्यों में परिवर्तित कर देता है एवं इन उद्देश्यों को प्राप्त करने का साधन बनता है। (b) लोगों का प्रबंध • इससे तात्पर्य है कि इस बात को समझना कि विभिन्न कर्मचारियों की आवश्यकताएं है व व्यवहार भिन्न है इसलिए उन्हें एक व्यक्ति नहीं बल्कि समूह मानकर उनसे व्यवहार करना।	(1) + (½ अंक शीर्षक के लिए + ½ अंक विवरण के लिए) 1 x 3 1 + 3

	(c) परिचालन का प्रबंध: इसके लिए एक ऐसी उत्पादन प्रक्रिया की आवश्यकता होती है जो आगत मॉल को उपभोग के लिए आवश्यक निर्गत में बदलने लिए, आगत के माल एवं तकनीक के प्रवाह को व्यवस्थित करती है।	= 4 अंक
प्रश्न 31	**रिया बेकरी का एक छोटा-सा ऑनलाइन व्यवसाय चलाती थी। उसका व्यवसाय बहुत अच्छा चल रहा था। वह प्रति माह अच्छी धनराशि की बचत कर रही थी और अब उसे बुद्धिमानी से निवेश करना चाहती थी। वह दुविधा में थी कि अपनी बचत को बैंक खाते में रखे या शेयर बाज़ार में निवेश कर दे। उसकी मित्र आभा ने, जिसने राष्ट्रीय शेयर बाज़ार से एक सर्टिफिकेशन कोर्स किया था, उसे शेयर बाज़ार में निवेश करने के लिए प्रोत्साहित किया। उसने रिया को समझाया कि यदि वह शेयर बाज़ार में निवेश करेगी तो जब भी वह चाहेगी, उसे विनिवेश एवं पुनर्निवेश कर सकेगी, जिससे उसे अच्छी द्रवता मिलेगी। आभा ने यह भी बताया कि शेयर बाज़ार की सदस्यता बेहतर ढंग से विनियमित होती है और सभी लेन-देन कानूनी ढाँचे के अनुसार किए जाते हैं। परिणामस्वरूप निवेशकों को उचित एवं सुरक्षित लेन-देन मिलते हैं।** **रिया अब भी आशंकित थी क्योंकि उसने सुना था कि शेयर बाज़ार में अत्यधिक सट्टा होता है। वह सतर्क रहना चाहती थी। आभा ने स्पष्टीकरण दिया कि सट्टेबाज़ी विद्यमान होती है लेकिन यह प्रतिबंधित एवं नियंत्रित तरीके से की जाती है। उसने**	

	रिया को यह भी बताया कि शेयर बाज़ार व्यापक स्वामित्व को बढ़ावा देने में इच्छुक रहता है और यह लोगों को निवेश के बारे में शिक्षित करके ऐसा करता है। परिणामस्वरूप युवाओं ने शेयर बाज़ार में निवेश करना आरम्भ कर दिया है। इस चर्चा के बाद रिया को आत्मविश्वास हुआ और उसने अपनी बचत के एक भाग को शेयर बाज़ार में निवेश करने का निर्णय लिया। **पंक्तियों को उद्धृत करते हुए शेयर बाज़ार के उन चार कार्यों को पहचानिए एवं समझाइए जिन पर उपरोक्त स्थिति में प्रकाश डाला गया है।**	
उत्तर 31	शेयर बाज़ार के चार कार्य निम्नलिखित हैं: (i) "उसने रिया को समझाया कि यदि वह शेयर बाज़ार में निवेश करेगी तो जब भी वह चाहेगी, उसे विनिवेश एवं पुनर्निवेश कर सकेंगी, जिससे उसे अच्छी द्रवता मिलेगी। **विद्यमान प्रतिभूतियों को द्रवता एवं विनियोग उपलब्ध कराना:** एक शेयर बाज़ार की आधारभूत कार्य वह एक सतत् बाज़ार का निर्माण, करना है जहाँ प्रतिभूतियों का क्रय विक्रय हो द्रवता एवं विनियोग उपलब्ध कराता है। (ii) "आभा ने यह भी बताया कि शेयर बाजार की सदस्यता बेहतर ढंग से विनियमित होती है और सभी लेनदेन कानूनी ढाँचें के अनुसार किए जाते हैं। परिणाम स्वरूप निवेशकों को उचित एवं सुरक्षित लेन-देन मिलते हैं।" **<u>लेन-देने की सुरक्षा</u>**	(½ अंक उधृत के लिए + ½ अंक पहचान के लिए + ½ अंक व्याख्या के लिए) 1½ x 4

	एक शेयर बाज़ार की सदस्यता बेहतर ढंग से नियंत्रित होती है और इसके कार्य-व्यापार को विद्यमान कानूनी ढाँचे के अनुसार सुस्पष्टीकृत किया गया है सुनिश्चित कराता है कि निवेशक जनता को बाज़ार में एक सुरक्षित एवं निष्पक्ष लेन-देन मिलता है। (iii) "आभा ने स्पष्टीकरण दिया कि सट्टेबाजी विद्यमान होती है लेकिन यह प्रतिबंधित एवं नियमित तरीके से की जाती है।" **<u>सट्टेबाजी के लिए अवसर उपलब्ध कराना</u>** शेयर बाज़ार कानूनी प्रावधान के अन्तर्गत प्रतिबंधित एवं नियमित तरीके से सट्टा संबंधी क्रिया कलापों के लिए पर्याप्त अवसर उपलब्ध कराता है। (iv) "उसने रिया को यह भी बताया है कि शेयर बाज़ार व्यापक स्वामित्व को बढ़ावा देने में इच्छुक रहता है और यह लोगों को निवेश के बारे में शिक्षित करके ऐसा करता है। परिणामस्वरूप युवाओं ने शेयर बाज़ार में निवेश करना आरम्भ कर दिया है।" **<u>इक्विटी संप्रदाय का प्रसार</u>** शेयर बाज़ार नए निर्गमों को विनियमित करके, बेहतर व्यापार आचरण तथा जनता को निवेश के बारे में शिक्षित करने हेतु उत्तम प्रभावी चरण उठा कर विस्तृत शेयर स्वामित्व को को सुनिश्चित करने में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।	= 6 अंक
प्रश्न 32	**(a) नियुक्तिकरण प्रक्रिया के निम्नलिखित चरणों को समझाइए:** **(i) निष्पादन मूल्यांकन** **(ii) पदोन्नति तथा करियर नियोजन**	

उत्तर 32	**(iii) पारिश्रमिक** (a) <u>निष्पादन मूल्यांकन</u> • निष्पादन मूल्यांकन का अर्थ है कि निश्चित पूर्वनिर्धारित मानकों के आधार पर एक कर्मचारी के वर्तमान अथवा/तथा भूतकाल में निष्पादित कार्यों का मूल्यांकन करना। • निष्पादन मूल्यांकन की प्रक्रिया में कार्य को परिभाषित करना, कार्य निष्पादन प्रतिपुष्टि करना शामिल होगा। (ii) <u>पदोन्नति एवं करियर नियोजन</u> • पदोन्नति से तात्पर्य है ऐसे पद पर पहुँचना जो अधिक उत्तरदायित्व पूर्ण हो तथा सामान्यतः इसका अर्थ है अधिक वेतन, उत्तरदायित्व व संतोष । • अपने कर्मचारियों से जुड़े करियर संबंधी मुद्दों और पदोन्नति के अवसरों को संबोधित करने के लिए, प्रबंधकों को ऐसी गतिविधियों की रूपरेखा तैयार करनी चाहिए जो कर्मचारियों के दीर्घकालिक हितों को पूरा करे और उन्हें आगे बढ़ने तथा अपनी पूरी क्षमता का एहसास करने के लिए प्रोत्साहित करे । (iii) <u>पारिश्रमिक</u> • कर्मचारियों को मिलने वाले सभी प्रकार के वेतन व प्रतिफल को पारिश्रमिक कहा जाता है । इसमें कर्मचारी को मिलने वाले सभी प्रत्यक्ष भुगतान जैसे - मज़दूरी,	2+2+2= 6 अंक

	वेतन इत्यादि तथा अप्रत्यक्ष भुगतान, जैसे नियोक्ता द्वारा दिया गया बीमा, छुट्टियों का भत्ता आदि सम्मिलित हैं । • प्रत्यक्ष वित्तीय भुगतान दो प्रकार के होते हैं : समय आधारित व निष्पादन आधारित । कुछ ऐसी वेतन योजनाएँ बनाई जा सकती हैं जो समय आधारित व निष्पादन आधारित प्रोत्साहनों का संयोजन हैं ।	
	अथवा	अथवा
प्रश्न 32	**(b) निम्नलिखित गैर-वित्तीय प्रोत्साहनों को समझाइए:** **(i) जीवनवृत्ति विकास के सुअवसर** **(ii) कर्मचारियों की भागीदारी** **(iii) पद-संवर्धन**	
उत्तर 32	(b) (i) जीवन वृत्ति विकास के सुअवसर (ii) कर्मचारियों की भागीदारी (iii) <u>पद संवर्धन</u> • पद संवर्धन का संबंध उन कार्यों की रूप-रेखा तैयार करने से है जिसमे विविध प्रकार के कार्य अंश सम्मिलित हैं । इसमें उच्च स्तरीय ज्ञान तथा कौशल की आवश्यकता, कर्मचारियों को अधिक स्वायत्तता देना तथा उत्तरदायित्व देना है । यह व्यक्तिगत विकास के सुअवसर प्रदान करता है और एक अर्थपूर्ण कार्य-अनुभव देता है ।	2+2+2= 6 अंक

	• यदि कार्य का संवर्धन किया जाए तथा उसे रुचिपूर्ण बनाया जाए तो कार्य अपने आप में व्यक्ति के लिए अभिप्रेरणा का स्रोत बन जाता है ।	
प्रश्न 33 उत्तर 33	**'कोका मैन्यूफैक्चरिंग लिमिटेड' इलेक्ट्रॉनिक्स उद्योग में एक वृहदू आकार वाली निर्माणी कम्पनी है। इस उद्योग में तकनीक में परिवर्तन के साथ परिसम्पत्तियाँ अप्रचलित हो जाती हैं तथा उनका प्रतिस्थापन शीघ्र ही करना पड़ता है। कम्पनी निरन्तर अपनी मशीनों एवं उपकरणों को उन्नत (अपग्रेड) बनाने के दबाव में रहती है क्योंकि इससे कम्पनी को प्रतिस्पर्धी बने रहने में, उत्पाद की गुणवत्ता के सुधार में तथा उत्पादन लागत को कम करने में सहायता मिलेगी। इसलिए मशीनरी को क्रय करने की अपेक्षा, कम्पनी आवश्यक मशीन को पट्टे पर लेने का निर्णय लेती है, जिससे पट्टे की अवधि के अंत में उपकरणों को उन्नत (अपग्रेड) करने का लचीलापन मिलता है। इससे कम्पनी को प्रचालन कुशलता, तकनीकी प्रतिस्पर्धा तथा वित्तीय लचीलापन बनाए रखने में सहायता मिलती है।** **ऐसे चार घटकों को पहचानिए एवं समझाइए जो 'कोका मैम्यूफैक्चरिंग लिमिटेड' की स्थाई पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करेंगे।** स्थायी पूंजी की आवश्यकता को प्रभावित करने वाले चार घटक निम्नलिखित हैं:- (i) **व्यवसाय की प्रकृति**	 (पहचान के लिए ½ अंक

	• एक व्यापारिक इकाई को स्थायी संपत्तियों में निवेश की आवश्यकता एक निर्माणी संगठन की अपेक्षा कम होती है क्योंकि उसे संयंत्र तथा मशीनें क्रय करने की आवश्यकता नहीं होती। (ii) **परिचालन का स्तर** • छोटे उद्योगों की तुलना में, एक बड़े स्तर पर संचालित संगठन को बड़ी मशीनों, अधिक स्थान इत्यादि की आवश्यकता होती है इसलिए उसे स्थायी संपत्तियों में निवेश के लिए अधिक स्थायी पूँजी की जरूरत होती है। (iii) **तकनीकी उत्थान** • कुछ उद्योगों में संपत्तियाँ शीघ्र ही अप्रचलित हो जाती है परिणामस्वरूप उनका प्रतिस्थापन शीघ्र ही कराना होता है • ऐसी स्थितियों में, स्थाई संपत्तियों में अधिक निवेश की आवश्यकता होती है। (iv) **वित्तीय विकल्प** • जब एक संपत्ति पट्टे पर ली जाती है. तो फर्म उसके उपयोग के लिए पट्टेदारी/किराया देता है। पट्टेदारी की सुविधाएं मिलने से, उन निधियों की आवश्यकता कम हो जाती है जिन्हें स्थाई संपत्तियों में निवेश करना होता है अतः स्थाई पूँजी की आवश्यकता भी कम रह जाती है।	+ 1 अंक व्याख्या के लिए) 1½ x 4 = 6 अंक
प्रश्न 34	**(a) प्रवर्तन मिश्र की निम्नलिखित तकनीकों को समझाइए:** **(i) विज्ञापन**	

	(ii) वैयक्तिक विक्रय **(iii) विक्रय संवर्धन**	
उत्तर 34	(a) (i) विज्ञापन • यह सबसे अधिक प्रयोग किया जाने वाला अवैयक्तिक संप्रेषण है जिसके लिए विपणनकर्ता (प्रायोजक) कुछ वस्तु अथवा सेवाओं का प्रवर्तन करने के लिए भुगतान करते है। • विज्ञापन के सबसे साधारण माध्यम सामाचार पत्र, पत्रिकाएं, टेलीविजन एवं रेडियो हैं। (ii) वैयक्तिक विक्रय • यह संप्रेषण का वैयक्तिक स्वरूप है जिसमें बिक्री के उद्देश्य से एक या अधिक संभावित ग्राहकों से बातचीत के रूप में संदेश की मौखिक प्रस्तुति सम्मिलित होती है। • कंपनियां बिक्री के उद्देश्य से संभावित ग्राहकों से संपर्क के लिए तथा उत्पाद की पसंद विकसित करने के लिए विक्रयकर्ताओं की नियुक्ति करती है। (iii) विक्रय संवर्धन: • विक्रय संवर्धन से तात्पर्य लघु अवधि प्रेरणाओं से है जो क्रेताओं को वस्तु अथवा सेवाओं के तुरंत क्रय करने के लिए प्रोत्साहित करती है। • विक्रय संवर्धन की क्रिया में नकद छूट, बिक्री प्रतियोगिताएँ, मुफ्त उपहार, मुफ्त नमूनों का वितरण आदि को इस प्रकार सम्मिलित किया जाता है कि ग्राहक	2+2+2= 6 अंक

	व्यापारी/मध्यस्थ व विक्रयकर्ता इनका उपयोग कर फर्म के विक्रय को बढ़ावा दें।	
	अथवा	
प्रश्न 34	**(b) विपणन की निम्नलिखित विशेषताओं को समझाइए:**	
	(i) अपेक्षा एवं आवश्यकता	अथवा
	(ii) उत्पाद का सृजन	
	(iii) ग्राहक के योग्य मूल्य	
उत्तर 34	(b) (i) <u>अपेक्षा एवं आवश्यकता</u> • अपेक्षा एक ऐसी स्थिति है जिसमें किसी चीज की कमी महसूस होती है- यानी किसी चीज से वंचित होने का अहसास होता है, और यह किसी विशेष उत्पाद से जुड़ी हुई नहीं होती बल्कि यह मानव जीवन की आधारभूत आवश्यकता है जबकि आवश्यकता सांस्कृतिक रूप से परिभाषित वह उदेश्य है जो इन अपेक्षाओं की संतुष्टि कर सकती है। • एक विपणनकर्ता का कार्य किसी संगठन में लक्षित ग्राहकों की आवश्यकताओं की पहचान करना तथा उन उत्पादों एवं सेवाओं क विकास करना है, जो इन आवश्यकताओं की पूर्ति करते हैं। (ii) <u>उत्पाद का सृजन</u> • बाजार उत्पाद उपलब्धता से अभिप्राय किसी वस्तु के अथवा सेवा की संपूर्ण प्रस्तावना से है जिसमें उसके आकार, गुणवत्ता, रुचि आदि विशेषताएँ शामिल होती है	2+2+2= 6 अंक

	जो एक निश्चित मूल्य पर, निश्चित दुकान अथवा स्थान पर उपलब्य होती है • एक श्रेष्ठ बाजार उत्पाद उपलब्धता में प्रस्तावित वस्तु का विकास, संभावित क्रेताओं की आवश्यकताओं एवं प्राथमिकताओं के विश्लेषण के पश्चात, किया जाता है। (iii) <u>ग्राहक के योग्य मूल्य</u> • एक उत्पाद को तभी क्रय किया जाएगा यदि उससे मूल्य की तुलना में अधिक लाभ मिल रहा होगा या पैसा वसूल का भाव मिल रहा होगा। • एक विपणनकर्ता का कार्य है कि वह उत्पाद को अधिक मूल्यवान बनाए, जिससे ग्राहक अन्य प्रतियोगी विपणनकत्र्ताओं की वस्तुओं की तुलना में विपणनकर्ता विशेष का उत्पाद पसंद कर इसके क्रय का निर्णय ले।	