अत्यंत गोपनीय - केवल आंतरिक एवं सीमित प्रयोग हेतु

वरिष्ठ, माध्यमिक विद्यालय प्रमाणपत्र परीक्षा

मार्च 2026

अंक योजना - व्यावसायिक अध्ययन (054)

पेपर कोड 66/2/2

सामान्य निर्देश:

1. आप इस बात से भली भांति अवगत है कि विद्यार्थी के वास्तविक व सही मूल्यांकन में जाँच एक महत्त्वपूर्ण 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 उत्तर 1	**'शेयर बाजार नए निर्गमों को विनियमित करके, बेहतर व्यापार व्यवहारों तथा जनता को निवेश के बारे में शिक्षित करने हेतु प्रभावी कदम उठाकर विस्तृत शेयर स्वामित्व को सुनिश्चित करने में एक महत्त्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है।'** **उपरोक्त पंक्तियाँ निम्नलिखित में से शेयर बाजार के किस कार्य पर प्रकाश डालती हैं?** **(A) सट्टेबाज़ी के लिए अवसर उपलब्ध कराना** **(B) इक्विटी संप्रदाय का प्रसार** **(C) लेन-देन की सुरक्षा** **(D) आर्थिक प्रगति हेतु भागीदारी** (B) इक्विटी संप्रदाय का प्रसार	 **1 अंक**
प्रश्न 2	**नेहा, 'न्यूट्रीबाइट' कम्पनी में प्रबंधक के रूप में कार्य कर रही है, जो प्रोटीन युक्त नाश्ता बनाती है और जिसकी माँग बहुत अधिक है। वह संगठन की विपणन योजनाओं को क्रियान्वित करने तथा यह सुनिश्चित करने के लिए उत्तरदायी है कि लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए कम्पनी की नीति के अनुसार उसके विभाग में आवश्यक कर्मचारी हैं।** **नेहा प्रबंध के किस 'स्तर' पर कार्य कर रही है, पहचानिए :** **(A) उच्च स्तर (B) मध्य स्तर** **(C) प्रचालन स्तर (D) दोनों मध्य स्तर तथा प्रचालन स्तर**	

उत्तर 2	(B) मध्य स्तर	**1 अंक**
प्रश्न 3 उत्तर 3	**'एक ऐसा पर्यावरण तैयार करने एवं उसे बनाए रखने की प्रक्रिया जिसमें लोग समूह में कार्य करते हुए चुने गए लक्ष्यों को कुशलता से प्राप्त करते हैं' जाना जाता है** **(A) प्रबंध** **(B) नियोजन** **(C) संगठन** **(D) समन्वय** (A) प्रबंध	 1 अंक
प्रश्न 4 उत्तर 4	**अलका मोटर्स भारत की अग्रणीय ऑटो-मोबाइल कम्पनियों में से एक है। इलेक्ट्रिक वाहनों की बढ़ती हुई माँग के कारण, अलका मोटर्स ने अपने व्यवसाय के विस्तार की योजना बनाई और इसके लिए वह कोष एकत्रित करना चाहती थी। वित्तीय प्रबंधक ने सुझाव दिया कि चूँकि बाज़ार तेज़ी पर है अतः इसे समता के माध्यम से कोष एकत्रित करने चाहिए। वित्तीय प्रबंधक के सुझाव के अनुसार कम्पनी ने अपनी इलेक्ट्रिक वाहनों की विस्तार योजना के लिए समता द्वारा ₹3,500 करोड़ एकत्रित करने का निर्णय लिया।** **समता के माध्यम से कोष एकत्रित करने के लिए वित्त प्रबंधक द्वारा ध्यान में रखा गया घटक था :** **(A) रोकड़ प्रवाह स्थिति** **(B) लचीलापन** **(C) ऋण की लागत** **(D) शेयर बाज़ार की दशाएँ** (D) शेयर बाज़ार की दशाएँ	 **1 अंक**

प्रश्न 5 उत्तर 5	**'लिमा' एक वैश्विक स्पोर्ट्सवियर ब्रान्ड है है जो अपने जूतों, परिधान एवं खेल सहायक सामग्री के लिए जानी जाती है। उपभोक्ता लिमा के जूते, टी-शर्ट्स तथा बैग इत्यादि लिमा उत्पादों पर छपे टाइगर चिह्न को देखते ही पहचान लेते हैं। लिमा ने दोनों अपने नाम 'लिमा' तथा इसके चिह्न 'टाइगर' को कानूनी रूप से पंजीकृत करा रखा है ताकि कोई अन्य कम्पनी अपने स्पोर्टसवियर में कानूनी रूप से बिलकुल ऐसा या इससे मिलते-जुलते डिज़ाइन का प्रयोग न कर सके ।** **'लिमा' का टाइगर चिह्न है:** **(A) ब्रांड नाम (B) ब्रांड मार्क** **(C) ट्रेड मार्क (D) ब्रांड मार्क तथा ट्रेड मार्क दोनों** (D) ब्रांड मार्क तथा ट्रेड मार्क दोनों	 **1 अंक**
प्रश्न 6 उत्तर 6	**कथन-I : पूँजी बाज़ार के प्रलेख प्रतिफल एवं मूलधन वापसी दोनों की दृष्टि से मुद्रा बाज़ार के प्रलेखों से सुरक्षित होते हैं।** **कथन-II: पूँजी बाज़ार मध्यम एवं दीर्घकालीन प्रतिभूतियों जैसे समता अंश और ऋणपत्रों आदि में लेन-देन करते हैं।** **निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए:** **(A) कथन-I सत्य है तथा कथन-II असत्य है।** **(B) कथन-I असत्य है तथा कथन-II सत्य है।** **(C) दोनों कथन I तथा कथन-II सत्य हैं।** **(D) दोनों कथन-1 तथा कथन-II असत्य हैं।** (B) कथन-I असत्य है तथा कथन-II सत्य है।	 **1 अंक**

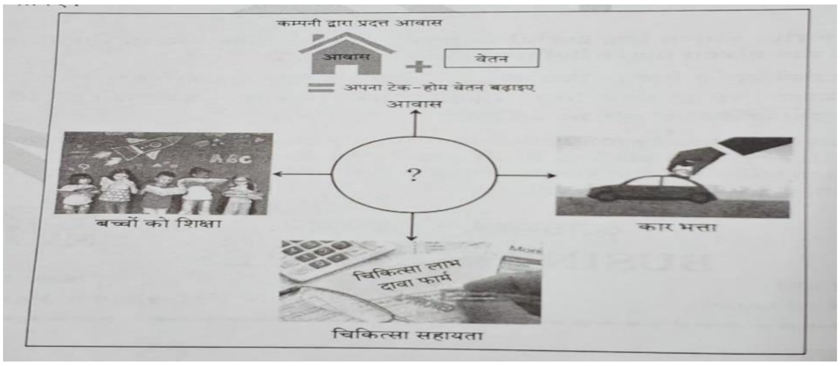
प्रश्न 7 उत्तर 7	**'प्राथमिक बाज़ार' में प्रतिभूतियों के मूल्य का निर्धारण होता है:** **(A) कम्पनी के प्रबंध द्वारा** **(B) प्रतिभूति की माँग एवं आपूर्ति द्वारा** **(C) कम्पनी के कर्मचारियों द्वारा** **(D) केवल प्रतिभूति की माँग द्वारा** (A) कम्पनी के प्रबंध द्वारा	 **1 अंक**
प्रश्न 8 उत्तर 8	**'टेलर का विश्वास था कि औद्योगिक कार्य-कुशलता अधिकांशतः कर्मचारियों की योग्यताओं पर निर्भर करती है। उसका विचार था कि कार्य-कुशलता की नींव कर्मचारी चयन प्रक्रिया के प्रारंभ से ही रखी जा सकती है। प्रत्येक व्यक्ति का चयन वैज्ञानिक रीति से होना चाहिए। सौंपा गया कार्य उनकी योग्यताओं के अनुरूप होना चाहिए। उनकी कार्यक्षमता में वृद्धि के लिए उनको आवश्यक प्रशिक्षण मिलना चाहिए।'** **उपरोक्त में चर्चित वैज्ञानिक प्रबंध का सिद्धान्त है** **(A) विज्ञान पद्धति, न कि अँगूठा टेक नियम** **(B) सहयोग, न कि टकराव** **(C) सहयोग, न कि व्यक्तिवाद** **(D) प्रत्येक व्यक्ति का उसकी अधिकाधिक क्षमता एवं समृद्धि के लिए विकास** (D) प्रत्येक व्यक्ति का उसकी अधिकाधिक क्षमता एवं समृद्धि के लिए विकास	 **1 अंक**

प्रश्न 9 उत्तर 9	**'ग्रीन ईट्स' पौधा आधारित भोजन किट की पेशकश करने वाला एक स्टार्ट-अप है। इसने लोकप्रियता प्राप्त की क्योंकि बहुत अधिक युवा उपभोक्ता स्वास्थ्य के प्रति सचेत हो रहे थे तथा दिन प्रतिदिन पर्यावरणीय विषयों के सम्बन्ध में जागरूकता भी बढ़ रही थी। टिकाऊ भोजन के संवर्धन के लिए उन्होंने विद्यालयों एवं महाविद्यालयों के साथ मिलकर उनके लिए कार्यशालाएँ आयोजित कीं ।** **उपरोक्त स्थिति में प्रकाशित व्यावसायिक पर्यावरण का घटक पहचानिए :** **(A) आर्थिक पर्यावरण (B) सामाजिक पर्यावरण** **(C) राजनैतिक पर्यावरण (D) प्रौद्योगिकीय पर्यावरण** (B) सामाजिक पर्यावरण	 **1 अंक**
प्रश्न 10	**यहाँ दो कथन दिए गए हैं, अभिकथन (A) तथा कारण (R) ।** **अभिकथन (A): विकसित कम्पनियों में लाभांश उन कम्पनियों से अधिक होता है जो विकसित नहीं हो पाई हैं।** **कारण (R) : अच्छे विकास के अवसर वाली कम्पनियाँ अपनी आय में से अधिक राशि प्रतिधारित करती हैं ताकि आवश्यक निवेश के लिए वित्तपोषण किया जा सके ।** **नीचे दिए गए विकल्पों में से सही विकल्प का चयन कीजिए:** **(A) अभिकथन (A) असत्य है तथा कारण (R) सत्य है।** **(B) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों असत्य हैं।** **(C) अभिकथन (A) सत्य है तथा कारण (R) असत्य है।**	

उत्तर 10	**(D) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं तथा कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या है।** (A) अभिकथन (A) असत्य है तथा कारण (R) सत्य है।	**1 अंक**
प्रश्न 11 उत्तर 11	**यहाँ दो कथन दिए गए हैं, अभिकथन (A) तथा कारण (R)।** **अभिकथन (A): नियंत्रण को प्रबंध के अंतिम कार्य के रूप में समझने की भूल नहीं की जानी चाहिए ।** **कारण (R) : नियंत्रण वह कार्य है जो प्रबंधन चक्र को वापिस नियोजन कार्य पर लाता है।** **नीचे दिए गए विकल्पों में से सही विकल्प का चयन कीजिए:** **(A) अभिकथन (A) असत्य है तथा कारण (R) सत्य है।** **(B) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों असत्य हैं।** **(C) अभिकथन (A) सत्य है तथा कारण (R) असत्य है।** **(D) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं। तथा कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या है।** (D) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं। तथा कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या है।	**1 अंक**
प्रश्न 12	**रमेश एक रूम हीटर खरीदना चाहता था क्योंकि सर्दी बहुत अधिक हो गई थी। एक अच्छे रूम हीटर की खोज में वह पास के बाज़ार में गया। सबसे पहले उसने कुछ बड़ी दुकानों का दौरा किया जो ब्रान्डेड हीटर बेच रही थीं और उनके डिज़ाइन, गुणवत्ता तथा मूल्य की जाँच की। बाज़ार में चलते-चलते उसने सड़क किनारे की एक दुकान देखी जो एक आकर्षक रूम हीटर प्रदर्शित**	

	कर रही थी। वह दुकान के अंदर गया ताकि रूम हीटर के बारे में जानकारी प्राप्त कर सके। दुकानदार ने दिखाया कि हीटर किस प्रकार काम करता है और साथ-साथ उसके गुण जैसे उसका घूमने वाला कार्य, ऑटोकट इत्यादि भी समझाए। **रमेश ने उसका मूल्य पूछा और निर्णय लिया कि वह इसे खरीदेगा, क्योंकि अन्य रूम हीटरों की तुलना में यह सस्ता था और इसमें कुछ अतिरिक्त विशेषताएँ भी थीं। लेकिन इसके मूल्य तथा विशेषताओं पर ध्यान केन्द्रित करते समय, उसने ISI मार्क तथा उस लेबल की जाँच नहीं की जिस पर निर्माण की तिथि, सुरक्षा विशेषताएँ, उपयोग के निर्देश इत्यादि प्रदर्शित होते हैं।** **उपरोक्त स्थिति में रमेश द्वारा जिस अधिकार का प्रयोग किया गया, वह है:** **(A) चयन/आश्वस्त होने का अधिकार** **(B) सुनवाई का अधिकार** **(C) उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार** **(D) सुरक्षा का अधिकार**	
उत्तर 12	(A) चयन/आश्वस्त होने का अधिकार	**1 अंक**
प्रश्न 13	**'चूंकि व्यावसायिक पर्यावरण में विभिन्न स्रोतों से उत्पन्न होने वाली अनेक परस्पर सम्बन्धित एवं गतिशील स्थितियाँ एवं शक्तियाँ सम्मिलित होती हैं, अतः तुरंत यह समझना कठिन हो जाता है कि बर्तमान पर्यावरण यथार्थ रूप से किन तत्त्वों से बना है।'**	

उत्तर 13	**उपरोक्त में प्रकाशित व्यावसायिक पर्यावरण की विशेषता है:** **(A) तुलनात्मकता (B) अनिश्चितता** **(C) जटिलता (D) गतिशील प्रकृति** (C) जटिलता	**1 अंक**
प्रश्न 14 उत्तर 14	**किसी व्यवसाय की कोष आवश्यकताओं का अनुमान लगाना एवं कोष के स्रोतों को निर्दिष्ट करने की प्रक्रिया, कहलाती है ।** **(A) समता पर व्यापार (B) पूँजी बजटिंग निर्णय** **(C) वित्तीय प्रबन्ध (D) वित्तीय नियोजन** (D) वित्तीय नियोजन	**1 अंक**
प्रश्न 15 उत्तर 15	**कथन-I : कार्य शक्ति विश्लेषण विभिन्न कार्यों के निष्पादन तथा संगठनिक उद्देश्यों की पूर्ति के लिए कितनी संख्या में तथा किस प्रकार के मानव संसाधनों की आवश्यकता होगी, के निर्धारण को संभव बनाता है।** **कथन-II: कार्य भार विश्लेषण से पता चलता है कि कितनी संख्या में तथा किस प्रकार के मानव संसाधन उपलब्ध हैं।** **निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए:** **(A) कथन-I सत्य है तथा कथन-II असत्य है।** **(B) कथन-I असत्य है तथा कथन-II सत्य है।** **(C) दोनों कथन I तथा कथन-II सत्य हैं।** **(D) दोनों कथन-I तथा कथन-II असत्य हैं।** (D) दोनों कथन-I तथा कथन-II असत्य हैं।	**1 अंक**

<table>
<tr><td>प्रश्न 16</td><td>वैज्ञानिक प्रबंध की एक तकनीक के रूप में 'गति अध्ययन' के सम्बन्ध में कौन सा कथन गलत है, पहचानिए :
(A) अनावश्यक चेष्टाओं को समाप्त किया जाता है ताकि कार्य को भलीभाँति पूरा करने में कम समय लगे ।
(B) यह विभिन्न प्रकार की मुद्राओं के अध्ययन से सम्बन्धित है, जो किसी विशेष कार्य को करने के लिए की जाती हैं जैसे उठाना, वस्तुएँ रखना, बैठना या स्थान बदलना आदि ।
(C) इस तकनीक के माध्यम से, टेलर ऐसे उपकरण एवं औज़ार डिज़ाइन करने में सफल रहा जो श्रमिकों को उनके उपयोग के सम्बन्ध में शिक्षित करने में उपयुक्त थे।
(D) यह तकनीक नियुक्त किए जाने वाले कर्मियों की संख्या का निर्धारण करने, उपयुक्त प्रेरक योजनाओं को तैयार करने तथा श्रम लागत का निर्धारण करने में सहायता करती है।</td><td></td></tr>
<tr><td>उत्तर 16</td><td>(D) यह तकनीक नियुक्त किए जाने वाले कर्मियों की संख्या का निर्धारण करने, उपयुक्त प्रेरक योजनाओं को तैयार करने तथा श्रम लागत का निर्धारण करने में सहायता करती है।</td><td>1 अंक</td></tr>
<tr><td>प्रश्न 17</td><td>नीचे के चित्र में दिया गया प्रश्न चिहन एक वित्तीय प्रोत्साहन का प्रतिनिधित्व करता है । प्रोत्साहन को पहचानिए:

</td><td></td></tr>
</table>

उत्तर 17	**(A) वेतन तथा भत्ता** **(B) सेवानिवृत्ति लाभ** **(C) उत्पादकता सम्बन्धित पारिश्रमिक/मज़दूरी प्रोत्साहन** **(D) अनुलाभ/परक्विज़िट** (D) अनुलाभ/परक्विज़िट **<u>दृष्टिबाधित विद्यार्थियों के लिए:</u>** **किसी व्यक्ति को प्रबन्धकीय पद पर दिए गए अधिकार, उत्तरदायित्व, पुरस्कार, अनुलाभ तथा पद प्रतिष्ठा इत्यादि निम्नलिखित में से किस गैर-वित्तीय प्रोत्साहन की ओर संकेत करते हैं.?** **(A) पद संवर्धन** **(B) पद-सुरक्षा/स्थायित्व** **(C) पद-प्रतिष्ठा** **(D) संगठनिक वातावरण**	
उत्तर 17	(C) पद-प्रतिष्ठा	**1 अंक**
प्रश्न 18	**निम्नलिखित में से कौन सा कार्य 'उच्च-स्तरीय प्रबन्ध' द्वारा कार्यान्वित नहीं किया जाता, पहचानिए:** **(A) संगठन के सुचारु संचालन के लिए अन्य विभागों के साथ सामंजस्य स्थापित करना ।** **(B) संगठन के कल्याण एवं निरंतरता के लिए उत्तरदायी ।**	

<table>
<tr><td></td><td>(C) व्यावसायिक पर्यावरण का विश्लेषण एवं फर्म की जीवितता पर इसका प्रभाव ।
(D) समग्र संगठनात्मक लक्ष्यों का निर्माण एवं उनकी प्राप्ति के लिए व्यूह-रचना करना ।</td><td></td></tr>
<tr><td>उत्तर 18</td><td>(A) संगठन के सुचारु संचालन के लिए अन्य विभागों के साथ सामंजस्य स्थापित करना।</td><td>1 अंक</td></tr>
<tr><td>प्रश्न 19</td><td>कॉलम । में दिए गए गैर-वित्तीय प्रोत्साहनों का कॉलम ॥ में दिए गए उनके अर्थ के साथ मिलान कीजिए:

<table>
<tr><td>कॉलम ।</td><td>कॉलम ॥</td></tr>
<tr><td>a. कर्मचारियों की भागीदारी</td><td>1. यह उन विशेषताओं की ओर संकेत करता है जो किसी संगठन विवरण देती हैं तथा एक संगठन को दूसरे संगठन से भिन्न करती हैं</td></tr>
<tr><td>b. संगठनात्मक वातावरण</td><td>ii. इसका अर्थ संस्था में पदों के क्रम से है।</td></tr>
<tr><td>c. कर्मचारियों का सशक्तीकरण</td><td>iii. इसका अर्थ अधीनस्थों को अधिक स्वायत्तता तथा शक्तियाँ देने है।</td></tr>
</table></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td><table><tr><td>d. पद-प्रतिष्ठा</td><td>iv. इसका अर्थ कर्मचारियों से सम्बन्धित निर्णय लेने में उन्हें सम्मिलित करने से है।</td></tr></table>
नीचे दिए गए विकल्पों में से सही विकल्प का चयन कीजिए:

a b c d
(A) ii iii I iv
(B) i iv ii iii
(C) iv i iii ii
(D) iii ii iv i</td><td></td></tr>
<tr><td>उत्तर 19</td><td>(C) iv i iii ii</td><td>1 अंक</td></tr>
<tr><td>प्रश्न 20</td><td>एन वी इलेक्ट्रोनिक्स के पास स्मार्ट फोन, टी.बी., होम एंटरटेनमेंट सिस्टम, रसोई उपकरणों तथा एयर कंडीशनर्स की एक नवीन श्रृंखला है। गुणात्मक उत्पादों की पूर्ति के अलावा उनका केन्द्र बिन्दु उपभोक्ताओं की शिकायतों का शीघ्रता से निपटान करना, रख-रखाव सेवाएँ प्रदान करना, उधार सेवाएँ प्रदान करना इत्यादि भी है।
उपरोक्त में चर्चित विपणन का कार्य है।
(A) ब्रांडिंग
(B) विपणन नियोजन
(C) उत्पाद का रूपांकन एवं विकास
(D) ग्राहक समर्थन सेवाएँ</td><td></td></tr>
<tr><td>उत्तर 20</td><td>(D) ग्राहक समर्थन सेवाएँ</td><td>1 अंक</td></tr>
</table>

प्रश्न 21 उत्तर 21	**(a) प्रबंध की किन्हीं तीन विशेषताओं का उल्लेख कीजिए ।** प्रबंध की विशेषताएं (कोई तीन) (i) प्रबंध एक उद्देश्यपूर्ण प्रक्रिया है क्योकि यह संगठन के विभिन्न लोगों के प्रयासों को उसके उद्देश्यों की प्राप्ति हेतु एक सूत्र में बांधता है| (ii) प्रबंध एक सर्वव्यापी कार्य है क्योंकि सभी प्रकार के संगठनो जो चाहे आर्थिक, सामाजिक या राजनैतिक हो उन में इसकी क्रियाएँ समान ही रहती है। (iii) प्रबंध बहुआयामी है क्योंकि इसमें कार्य का प्रबंध, व्यक्तियों का प्रबंध व परिचालनों का प्रबंध सम्मिलित है। (iv) प्रबंध प्रक्रिया निरंतर एकजुट लेकिन पृथक-पृथक कार्यों की एक श्रृंखला है जिन्हें सभी प्रबंधक सदैव ही निष्पादित करते हैं। (V) प्रबंध एक सामूहिक क्रिया है जिसमें टीम की तरह काम करते हुए व्यक्तिगत प्रयत्नों को समान दिशा में समन्वित कर संगठन के उद्देश्यों की पूर्ति आवश्यक है। (vi) प्रबंध एक गतिशील कार्य है एवं इसे बदलते पर्यावरण के अनुरूप अपने को ढालना होता है। (vii) प्रबंध एक अमूर्त शक्ति है जो दिखाई नहीं देती पर संगठन के कार्यों के अनुरुप जिसकी उपस्थिति का अनुभव किया जा सकता है। (यदि परीक्षार्थी ने केवल विन्दुओं को सूचीबद्ध किया है तो प्रत्येक बिंदु के लिए ½ अंक दिया जाने चाहिए)	1 अंक + 1 x 3 = 3 अंक

प्रश्न 21 उत्तर 21	**अथवा** **(b) व्यावसायिक पर्यावरण के महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए।** (b) व्यावसायिक वातावरण का महत्त्व (कोई तीन) (i) यह फर्म को **<u>संभावनाओं/अवसरों की पहचान कर पहल का लाभ उठा</u>** अपने प्रतियोगियों के हाथों हारने से पहले ही उनका दोहन करने में सक्षम बनाता है। (ii) **<u>पर्यावरण की जागरुकता</u>** फर्म को खतरे की पहचान एवं समय से पहले चेतावनी में सहायक होती है। (iii) व्यावसायिक पर्यावरण की समझ उद्‌यम के **<u>उपयोगी स्त्रोतों को जुटाने</u>** में सक्षम बनाती है ताकि उन स्त्रोतों को पर्यावरण की जरूरतों के निर्गतों में बदला जा सके। (iv) यह प्रबंधकों को गतिशील पर्यावरण को समझ उपयुक्त कार्यवाही विकसित कर <u>पर्यावरण में तेजी से हो रहे परिवर्तनों का सामना करने में सहायक है।</u> (v) पर्यावरण की समझ व विश्लेषण भविष्य के नियोजन अथवा निर्णय लेने के दिशा निर्देशों (नीतियों) का आधार बन यह <u>नियोजन एवं नीति निर्धारण में सहायता</u> देता है। (vi) यह वर्तमान एवं भविष्य में <u>निष्पादन के बेहतर</u> बनाने में सहायता करता है क्योंकि उद्‌यम अपने पर्यावरण पर निरंतर निगरानी रखते हुए उपयुक्त व्यावसायिक क्रियाएँ करते हैं। (यदि परीक्षार्थी ने केवल बिन्दुओं को सूचीबद्ध किया है तो प्रत्येक बिंदु के लिए ½ अंक दिया जाने चाहिए)	अथवा 1 x 3 = 3 अंक

प्रश्न 22	निम्नलिखित प्रत्येक स्थिति में चर्चित भर्ती के बाहय स्रोत को पहचानिए एवं समझाइए : (i) वीर इन्फ्रास्ट्रक्चर प्राइवेट लिमिटेड, उनेदाबाद में एक सरकारी अस्पताल के भवन निर्माण का कार्य संभाल रही थी। मॉनसून के मौसम में परियोजना में देरी हो गई और समय-सीमा तक पूरा करने के लिए अचानक काम का बोझ बहुत बढ़ गया। स्थल पर्यवेक्षक ने निर्माणी स्थल के प्रवेश पर यह उल्लेख करते हुए एक नोटिस लगाया कि “15 दिन के लिए दिहाड़ी मजदूरों की आवश्यकता है। पहचान प्रमाण-पत्र के साथ सोमवार को सुबह 9:00 बजे रिपोर्ट करें। चिनाई या सामग्री ढोने के अनुभवी कामगारों को प्राथमिकता दी जाएगी” । (ii) विस्ता बैंक ने टियर-2 तथा टियर-3 शहरों में अपनी खुदरा बैंकिंग प्रचालनों का विस्तार करने की योजना बनाई। उन्हें 200 से अधिक मध्य-स्तरीय प्रबन्धकों को नियुक्त करने की आवश्यकता थी जो विक्रय, उपभोक्ता सेवा तथा प्रचालनों में अनुभवी हों। विस्ता बैंक ने 'एवन कन्सलटेंट्स' से सम्पर्क किया, जो कि भारत की अग्रणी प्रबन्ध परामर्शदाता फर्मों में से एक है। 'एवन कन्सलटेंट्स' ने अपने नाम से जॉब पोर्टल पर पदों का विज्ञापन दिया तथा सम्पूर्ण भारतवर्ष के अनुभवी पेशेवरों का डेटाबेस प्राप्त	

	किया। गहन जाँच के पश्चात् उन्होंने एक संक्षिप्त सूची बनाई तथा विस्ता बैंक को योग्य उम्मीदवारों की सूची प्रेषित कर दी।	
उत्तर 22	(i) <u>प्रत्यक्ष भर्ती</u>- • यह भर्ती का एक माध्यम है, जिसमे उद्‌यम/संगठन के अधिसूचना पट (नोटिस बोर्ड) पर एक अधिसूचना लगाई जाती है, जिसमें उपलब्ध/रिक्त कार्य-पदों का विवरण दिया जाता है। • नौकरी/कार्य चाहने वाले (अकुशल या अर्ध-कुशल) व्यक्ति एक निर्धारित तिथि पर संगठन के परिसर के बाहर एक सुनिश्चित स्थान पर एकत्रित होते है तथा चयन की प्रक्रिया वहीं पर की जाती है। (ii) <u>स्थापन ऐजेंसी तथा प्रबंध परामर्शदाता</u> • स्थापन एजेंसियाँ बड़ी संख्या मे उम्मीदवारों/प्रत्याशियों का पूरा ब्यौरा से संकलित कर नियोक्ताओ को योग्य व्यक्तियों के नाम सुझा मांग और पूर्ति के मिलान मे राष्ट्रव्यापी सेवा प्रदान करती है। प्रबंधकीय परामर्शक फर्म विभिन्न योग्यताओं और कौशल वाले व्यक्तियों का ब्यौरे (डेटा बैंक) बनाए रख कर संगठन को भिन्न योग्यताएँ तथा तकनीकी कर्मियों की भर्ती में मदद करते है और यहां तक कि अपने ग्राहको की ओर से नौकरियों का विज्ञापन भी करते हैं।	½ + 1 + ½ + 1 = 3 अंक
प्रश्न 23	**रिया एक सॉफ्टवेयर इंजीनियर है और अपनी बचत का एक भाग शेयर बाजार में निवेश करना चाहती थी । कुछ ऑन-लाइन**	

	चर्चाओं से प्रोत्साहित होकर, उसे एक कम्पनी मिली 'स्मार्ट टैक लिमिटेड', जिसके शेयरों के मूल्य बहुत तीव्रता से बढ़ रहे थे। ऐसी खबरें फैल रही थीं कि कम्पनी को एक बड़ा सरकारी अनुबंध मिला है और उसका विश्वास था कि जल्दी ही इसके शेयरों का मूल्य दो गुना हो जाएगा । सकारात्मक दावों से आश्वस्त हो रिया ने भी इस कम्पनी के शेयरों में निवेश कर दिया। अगले सप्ताह शेयर लगातार बढ़ते रहे, लेकिन अचानक मूल्य गिरने आरम्भ हो गए। कुछ ही दिनों में उसने निवेशों पर उसके मूल्य के 60% से अधिक खो दिए। रिया ने खोजना आरम्भ किया तथा पाया कि सरकारी अनुबंध सम्बन्धी खबर झूठी थी। भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड (सेबी) ने भी इस स्थिति का तुरंत संज्ञान लिया तथा व्यापारिक सूचना की विस्तृत जानकारी माँगी एवं जाँच पड़ताल तथा निरीक्षण किया। व्यापारिक सूचना की जाँच करने और पूछताछ करने के बाद सेबी ने पाया कि कृत्रिम रूप से शेयरों के मूल्य बढ़ाने के लिए व्यापारियों के एक समूह ने झूठी सूचना फैला दी। व्यापारियों के समूह के विरुद्ध कार्रवाई करते हुए, सेबी ने यह स्पष्ट किया कि धोखाधड़ी एवं अनुचित व्यापार प्रथाओं पर सख्त प्रतिबन्ध है। (i) सेबी द्वारा निष्पादित किए गए दो कार्यों की पहचान के लिए उपरोक्त से पंक्तियाँ उद्धृत कीजिए। (ii) साथ ही उपरोक्त (i) में पहचाने गए प्रत्येक कार्य की श्रेणी से एक और कार्य का भी उल्लेख कीजिए।	

उत्तर 23	(i) <u>सेबी द्वारा किये जाने वाले दो कार्य :-</u> *"भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड (सेबी) ने भी इस स्थिति का तुरंत संज्ञान लिया तथा व्यापारिक सूचना की विस्तृत जानकारी माँगी एवं जाँच पड़ताल तथा निरीक्षण किया।"* **नियमन कर्ता कार्य:-** *"व्यापारियों के समूह के विरुद्ध कार्रवाई करते हुए, सेबी ने यह स्पष्ट किया कि धोखाधड़ी एवं अनुचित व्यापार प्रथाओं पर सख्त प्रतिबन्ध है।"* **सुरक्षात्मक कार्य -** (ii) <u>भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड के नियमन कार्य :-</u> <u>(कोई एक)</u> • दलालों एवं उपदलालों तथा बाज़ार के अन्य खिलाड़ियों का पंजीकरण। • सामूहिक निवेश योजनाओं तथा म्युचुअल फंडों का पंजीकरण। • शेयर दलालों तथा पोर्टफोलियो एक्सचेंजेस तथा मर्चेंट बैकर्स का पंजीकरण। • कंपनियों की नियंत्रणकारी बोलियाँ पर अंकुश लगाना। • (SEBI) सेबी कानून 1992 के उद्देश्यो के बाहर किए जाने वाली गतिविधियों पर अधिशुल्क या कोई अन्य प्रभार लगाना।	(उद्धरित करने के लिए ½ अंक) + (पहचान के लिए ½ अंक) + 1 x 2

	• एस. सी. आर. अधिनियम 1956 के अंतर्गत भारत सरकार द्वारा सौंपे गए अधिकारों को निष्पादित एवं क्रियान्वित करना। <u>भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड के सुरक्षात्मक कार्य:- (कोई एक)</u> • अंदरूनी व्यापार को नियंत्रित करना तथा ऐसी प्रथाओं के लिए दंड लगाना। • निवेशकों की सुरक्षा के लिए कदम उठाना। प्रतिभूति बाजार में निष्पक्ष प्रथाओं और आचार संहिता को बढ़ावा देना।	½ + ½ 2 + 1 = 3 अंक
प्रश्न 24 उत्तर 24	**(a) भर्ती के आन्तरिक स्रोतों के रूप में 'स्थानान्तरण' एवं 'पदोन्नति' को समझाइए।** <u>स्थानान्तरण</u> • स्थानान्तरण में किसी एक कर्मचारी के उत्तरदायित्वों तथा पद प्रतिष्ठा में कोई महत्वपूर्ण परिवर्तन किए बिना उसे एक कार्य एक से हटाकर दूसरे कार्य पर लगाना, एक विभाग से दूसरे विभाग में भेजना या एक पाली से दूसरी पाली में भेजना शामिल है। • इसके द्वारा कर्मचारियों के कर्तव्यों और उत्तरदायित्वों अथवा कार्य स्थितियों इत्यादि में परिवर्तन आ सकता है परन्तु यह आवश्यक नहीं कि वेतन में बढ़ोतरी हों। • यह कर्मचारियों का समतल पद परिवर्तन है।	1½ +

	<u>पदोन्नति</u> • पदोन्नति में कर्मचारी, को ऐसे उच्च पद पर परिवर्तन है जो अधिक उत्तरदायित्व पूर्ण होता है तथा इससे सुविधाएँ, पद प्रतिष्ठा तथा वेतन बढ़ जाता है। • इस प्रकार का अभ्यास कर्मचारियों की अभिप्रेरणा, निष्ठा तथा उनके संतोष स्तर को बढ़ाने में सहायता करता है। • यह कर्मचारियों का उर्ध्वाधर स्थानान्तरण है। **अथवा**	1½ = 3 अंक अथवा
प्रश्न 24 उत्तर 24	**(b) प्रबन्ध के 'नियुक्तिकरण' कार्य की प्रक्रिया के चरणों के रूप में 'अनुस्थापन तथा अभिविन्यास' एवं 'निष्पादन मूल्यांकन' को समझाइए।** <u>अनुस्थापन तथा अभिविन्यास</u> • अनुस्थापन से तात्पर्य कर्मचारी के पद्भार संभालने से है जिसके लिए उसका चयन हुआ है। • अभिविन्यास से तात्पर्य चयनित कर्मचारी का परिचय अन्य कर्मचारियों से करवाना तथा उसे संस्था के नियमों एवं नीतियों से अवगत कराने से है। <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।	1½ + 1½ = 3 अंक

	निष्पादन मूल्यांकन की प्रक्रिया में कार्य को परिभाषित करना, कार्य निष्पादन प्रतिपुष्टि करना शामिल होगा।	
प्रश्न 25	**मीरा ने एक सुप्रसिद्ध इलेक्ट्रॉनिक स्टोर से ₹ 5,000 में विख्यात ब्राण्ड का एक मिक्सर ग्राइंडर खरीदा ।. दस दिन के अंदर ही, मिक्सर ग्राइंडर ने काम करना बंद कर दिया। मीरा उसकी मरम्मत या उसे बदलने के लिए दुकान पर गई और कैश-मैमो तथा बारंटी कार्ड दिखाया लेकिन दुकानदार ने उसकी सहायता करने से मना कर दिया । यद्यपि उत्पाद केवल ₹ 5,000 का था, उसने जिला उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम में शिकायत कर दी।** **फोरम ने स्टोर को 30 दिन के अंदर उत्पाद बदलने का आदेश दिया। उन्होंने मानसिक उत्पीड़न की क्षतिपूर्ति के लिए ₹ 1,000 तथा ₹ 800 कानूनी लागत के रूप में भी जोड़ दिए। मीरा द्वारा पूरे किए गए दो उत्तरदायित्वों तथा उपभोक्ता निवारण फोरम से मीरा को प्राप्त दो राहतों का उल्लेख कीजिए।**	
उत्तर 25	**<u>मीरा द्वारा पूरे किये जाने वाले दायित्व:</u>** i. वस्तु एवं सेवाओं के क्रय पर नकद प्राप्ति रसीद माँगे। ii. यदि क्रय की गई वस्तुओं अथवा सेवाओं की गुणवत्ता में कमी है तो उचित उपभोक्ता फोरम में शिकायत दर्ज कराएं। **<u>उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम द्वारा मीरा को प्राप्त राहत</u>** i. दोषपूर्ण वस्तुओं के स्थान पर दोषमुक्त नई वस्तु देना।	1 1 1 1

	विरोधी पक्ष की लापरवाही के कारण उपभोक्ता को होने वाली हानि अथवा चोट के लिए क्षतिपूर्ति के रूप में उचित राशि भुगतान करना|	= 4 अंक
प्रश्न 26 उत्तर 26	**(a) भर्ती के आन्तरिक स्रोतों के किन्हीं चार लाभों का उल्लेख कीजिए।** (a) भर्ती के आन्तरिक स्रोतों की सीमाए: (कोई चार) i. आंतरिक पदोन्नति द्वारा जब रिक्त पदों की पूर्ति की जाती है तो नई प्रतिभाओं के संस्था में प्रवेश के अवसर कम होते हैं। ii. कर्मचारी अकर्मण्य हो सकते हैं, यदि वे समयबद्ध पदोन्नति के लिए आश्वस्त हैं। 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**	1 x 4 = 4 अंक अथवा
प्रश्न 26 उत्तर 26	**(b) संगठन को प्रशिक्षण के किन्हीं चार लाभों का उल्लेख कीजिए।** (b) संगठन को प्रशिक्षण के लाभ (कोई चार)	

	(i) यह <u>प्रयास व पैसे की बर्बादी बचाता है</u> क्योंकि एक व्यवस्थित अधिगम गलती करके सीखने के तरीके से बेहतर होता है (ii) यह <u>कर्मचारियों की उत्पादकता</u> को मात्रा एवं गुणवत्ता दोनों प्रकार से बढाता है जिससे लाभ में वृद्धि होती है। (iii) यह आपात स्थिति को संभालने के लिए <u>भविष्य के प्रबंधकों को तैयार</u> करता है। (iv) 'यह <u>कर्मचारियों के संस्था छोडने की दर को कम कर</u> उनका मनोबल बढाता है व अनुपस्थिति को भी कम करता है। (v) यह <u>तेजी से परिवर्तित होते तकनीकी तथा आर्थिक वातावरण</u> से भी प्रभावपूर्ण प्रतिक्रिया प्राप्त करने में सहायक है|	1 x 4 = 4 अंक
प्रश्न 27	**फ्रेश फूड्स प्राइवेट लिमिटेड जैविक पैकेज खाद्य पदार्थों का उत्पादन एवं वितरण करती है। इसके प्रचालन मुख्य पाँच विभागों में विभाजित हैं उत्पादन, विपणन, वित्त, मानव संसाधन तथा शोध एवं विकास । प्रत्येक विभाग का अपना एक प्रमुख और एक टीम है जो केवल उसके विभाग से सम्बन्धित कार्यों पर ही ध्यान केन्द्रित करती है। इससे मानवशक्ति के उपयोग में कार्य कुशलता को बढ़ावा मिलता है क्योंकि कर्मचारी एक ही विभाग के अंतर्गत एक जैसे कार्य निष्पादित करते हैं और निष्पादन को सुधारने के योग्य हो जाते हैं। इससे प्रबंधकीय एवं प्रचालन कार्य-कुशलता की वृद्धि में भी सहायता मिलती है एवं इसके परिणामस्वरूप लाभ में वृद्धि होती है।**	

	चूंकि प्रत्येक विभाग छोटे दायरे में काम करता है तथा ध्यान सीमित कौशलों की श्रृंखला पर केन्द्रित होता है तो नए कर्मचारियों को प्रशिक्षित करना आसान हो जाता है। **(i) फ्रैश फूड्स प्राइवेट लिमिटेड द्वारा अपनाए जाने वाले संगठनात्मक ढाँचे को पहचानिए ।** **(ii) सांथ ही उपरोक्त (i) में पहचाने गए ढाँचे के तीन लाभों का उल्लेख कीजिए जिनके बारे में दी गई स्थिति में चर्चा नहीं की गई है।**	1
उत्तर 27	(i) कार्यात्मक ढाँचा (ii) <u>कार्यात्मक ढाँचे के लाभ जिनके बारे में दी गई स्थिति में चर्चा नहीं की गई है।</u> • यह एक विभाग के अन्तर्गत सामंजस्य तथा नियन्त्रण को बढाता है क्योंकि किए जा रहे कार्यों में समानता होती है। • यह प्रयासों की पुनरावृति को कम करता है जिसके परिणामस्वरूप आर्थिक बचत तथा लागत में कमी आती है। यह सुनिश्चित करता है कि सभी कार्यों पर पूर्ण ध्यान दिया जाए।	1 1 1 = 4 अंक
प्रश्न 28	**'प्रिया मोटर्स' ने, जो एक मोटर बाइक का उत्पादन करने वाली कम्पनी है, 'मोटो ग्लाइड III' नाम से बाइक का एक नया मॉडल बाज़ार में उतारा है। कम्पनी ने इस बाइक को युवा सवारों के लिए आकर्षक बनाने के लिए सावधानीपूर्वक योजना बनाई। डिज़ाइन टीम का ध्यान लक्षित उपभोक्ताओं, प्राथमिक रूप से**	

	युवाओं, के लिए बाइक को आकर्षक तथा स्टाइलिश बनाने की ओर केन्द्रित था। उन्होंने इसे स्थूल स्वरूप, तेज हेडलाइट्स और एक डिजिटल स्पीडोमीटर दिया। डिज़ाइन ने बाइक को न केवल देखने में अच्छा बनाया अपितु इसकी वायुगतिकी और ईंधन दक्षता में भी सुधार किया। इसने कम्पनी को अन्य ब्राण्ड से अलग खड़े होने में सहायता की और इस प्रकार प्रतिस्पर्धात्मक बढ़त हासिल की। **कम्पनी ने बाइक के प्रत्येक भाग को बनाने में सख्त गुणवत्ता मानकों का पालन किया जिससे उत्पादन में एकरूपता और स्थिरता प्राप्त करने में मदद मिली। 'प्रिया मोटर्स' ने बाइक के विभिन्न संस्करण पेश किए जिनके मूल्य विशेषताओं जैसे ब्लूटूथ सम्बद्धता, रंग विकल्प इत्यादि के आधार पर अलग-अलग थे। उपरोक्त में चर्चित विपणन के दो कार्यों को पहचानिए एवं समझाइए।**	
उत्तर 28	उपरोक्त में चर्चित विपणन के कार्य हैं। (कोई दो) (i) ब्रांडिंग-ब्रांडिग एक उत्पाद नाम, या चिन्ह या एक प्रतीक देन की प्रक्रिया है। • यह विपणन का एक अति महत्त्वपूर्ण निर्णय क्षेत्र है कि उत्पाद एक सामान्य नाम से बेचा जाए या किसी ब्रांड नाम के अंतर्गत| • ब्रांड का नाम उत्पाद में अंतर पैदा करने में मदद करता है यानि, यह किसी फर्म के उत्पाद को उसके प्रतिस्पर्धी	(कार्य की पहचान के लिए ½ अंक) +

	के उत्पाद से अलग पहचानने का आधार प्रदान करता है जिससे बदले में ग्राहकों की वफादारी बनाने और उत्पाद की बिक्री को बढ़ावा देने में सहायता मिलती है। (ii) उत्पाद का रूपांकन एवं विकास • उत्पाद का रूपांकन लक्षित उपभोक्ताओं के लिए उत्पाद को और अधिक आकर्षित बनाने में सहायक होता है। • एक अच्छा स्वरूप उत्पाद की उपयोगिता को बढ़ा सकता है तथा बाजार में इसे और अधिक प्रतियोगी बना सकता है। (iii) प्रमापीकरण एवं ग्रेड • प्रमापीकरण, से तात्पर्य है पूर्व निर्धारित विशिष्टताओं के अनुरूप वस्तुओं का उत्पादन करना जिससे उत्पाद में एकरूपता एवं अनुकूलता आती है। ग्रेडिंग उत्पाद को गुणवत्ता, आकार के आधार आदि महत्वपूर्ण विशेषताओं के पर विभिन्न समूहों में वर्गीकृत करने को प्रक्रिया है।	(विवरण के लिए 1½ अंक) 2+2 = 4 अंक
प्रश्न 29 उत्तर 29	**(a) नियोजन की निम्नलिखित सीमाओं को समझाइए :** **(i) नियोजन रचनात्मकता को कम करता है।** **(ii) नियोजन में भारी लागत सम्मिलित है ।** (a) (i) **नियोजन रचनात्मकता को कम करता है।** • नियोजन एक ऐसी क्रिया है जिसे शीर्ष प्रबंधन करता है परिणामस्वरूप मध्य स्तरीय व अन्य निर्णय कर्ताओं को उसमें अपनी इच्छानुसार किसी विचलन की अनुमति नहीं होती।	

	परिणामतः उनमें छुपी हुई सृजनात्मकता व पहल क्षमता दब कर खो जाती है। (ii) **नियोजन में भारी लागत सम्मिलित है।** • जब नियोजन किया जाता है तो इसमें बडी भारी लागत आती है। यह घन और समय किसी भी रूप में हो सकती है। उदाहरण स्वरूप परिशुद्धता की जांच में बहुत समय लगना स्वाभाविक है। विस्तृत योजनाओं की वैज्ञानिक गणनाओं के लिए तथ्य तथा अंको को ज्ञात करने की आवश्यकता होती है। • कई बार लागत यह सफाई भी नही दे पाती कि योजना से क्या लाभ होंगे|	2 x 2 = 4 अंक
	अथवा	अथवा
प्रश्न 29	**(b) विकेन्द्रीकरण के महत्त्व के निम्नलिखित बिन्दुओं को समझाइए :** **(i) शीघ्र निर्णयन** **(ii) शीर्ष प्रबंध को राहत**	
उत्तर 29	(b) (i) <u>शीघ्र निर्णयन</u> • विकेन्द्रीकरण में निर्णय उसी स्थान पर लिए जाते है जहाँ कार्य होना तथा उच्च अधिकारियों या अन्य स्तरों से किसी प्रकार की अनुमति या स्वीकृति की आवश्यकता नहीं होती। • इसमें सूचनाओं को लम्बे रास्ते से नही गुजरना पड़ता अतः उनमें विकृत होने की संभावना कम ही होती है। (ii) <u>शीर्ष प्रबंध को राहत</u>	2 x 2 = 4 अंक

	• विकेन्द्रीकरण, अपने अधीनस्थों की गतिविधियों पर किसी उच्च अधिकारी द्वारा किए जाने वाले सीधे पर्यवेक्षण की मात्रा को कम कर देता है, ऐसा इसलिए होता है, क्योंकि अधीनस्थों को कार्य करने और निर्णय लेने की स्वतंत्रता दी जाती है- भले ही यह स्वतंत्रता उच्च अधिकारी द्वारा निर्धारित सीमाओं के भीतर ही क्यों न हो। • विकेन्द्रीकरण से शीर्ष प्रबंध के महत्त्वपूर्ण नीतिगत निर्णय करने में अधिक समय लग सकता है बजाए इसके कि वह अपना समय नीतिगत व परिचालन दोनों निर्णयों में लगाए।	
प्रश्न 30	**आदित्य एक त्वचा देखभाल करने वाली कम्पनी, जिसका नाम 'नट-अयूर' है, का स्वामी है। जुलाई, 2025 में उसने पारम्परिक जड़ी-बूटियों जैसे हल्दी, चन्दन की लकड़ी, नीम, ऐलो वेरा, केसर इत्यादि का प्रयोग करके जड़ी-बूटियों से बनी एक नई फेस क्रीम को बाजार में उतारने का निर्णय लिया।** **क्रीम के उत्पादन, पैकेजिंग, वितरण तथा विक्रय की कुल लागत ₹ 60 प्रति ट्यूब आई। 'नट-अयूर' ने निर्णय लिया कि लागत को पूरा करने के लिए यह न्यूनतम मूल्य होगा। वे उचित लाभ मार्जिन भी अर्जित करना चाहते थे। इसके लिए 'नट-अयूर' ने सर्वेक्षण किया तथा पाया कि अनुमानित माँग अधिक होगी । उपभोक्ता जड़ी-बूटियों से बनी तथा रसायन मुक्त उत्पादों के लिए अधिक भुगतान करने के लिए तैयार थे । उन्होंने यह भी पाया कि ऐसी ही विशेषताओं के साथ ₹ 80 से ₹ 120 के बीच**	

	के मूल्य पर बहुत सी फेस क्रीम बाजार में उपलब्ध हैं। प्रभावपूर्ण ढंग से मुकाबला करने के लिए 'नट-अयूर' ने इस क्रीम का मूल्य ₹ 99 निश्चित किया ताकि बेहतर लाभों की पेशकश के साथ उपभोक्ताओं को आकर्षित किया जा सके। **उत्पाद में मूल्य जोड़ने के लिए 'नट असूर' ने पर्यावरण हितैषी पैकेजिंग, निःशुल्क घर पहुँचाने की सुविधा तथा ऑनलाइन विज्ञापनों में निवेश किया। इस अद्वितीय विशेषता ने 'नट-अयूर' को इसकी क्रीम का मूल्य निर्धारित करने में प्रतिस्पर्धात्मक स्वतन्त्रता दी।** **ऐसे किन्हीं दो घटकों को पहचानिए एवं समझाइए जिनको 'नट-अपूर' द्वारा अपनी जड़ी-बूटियों की फेस क्रीम का मूल्य निर्धारित करते समय ध्यान में रखा गया।**	
उत्तर 30	'नट-अयुर' द्वारा अपनी जड़ी-बूटियों की फेस क्रीम का मूल्य निर्धारण करते समय ध्यान में रखे गये घटक : (कोई दो) (i) <u>उत्पाद लागत</u> • उत्पाद लागत में वस्तु के उत्पादन, वितरण एवं विक्रय की लागत सम्मिलित होती है। • यह वह न्यूनतम मूल्य या आधार मूल्य निर्धारित करता है जिस पर उत्पाद को बेचा जा सकता है। • साधारणतया, सभी विपणन ईकाईयाँ अपनी पूरी लागत को अवश्य वसूलना चाहती है कम से कम दीर्घ अवधि में तो अनिवार्य रूप से। इसके अतिरिक्त वह लागत से ऊपर लाभ भी कमाना चाहते हैं।	शीर्षक के लिए ½ अंक + व्याख्या के लिए 1½ अंक = 2+2 = 4 अंक

	(ii) <u>उपयोगिता एवं माँग</u> • उत्पाद की उपयोगिता एवं माँग की तीव्रता उसके मूल्य के ऊपरी स्तर का निर्धारण करेगी क्रेता उसे बिंदु तक भुगतान करने को तैयार हो सकता है जहां उत्पादन से मिलने वाली उपयोगिता कम से कम उस कीमत के बराबर हो जिसका उसे भुगतान के रूप में त्याग करना पड़ा है। वही विक्रेता कम से कम अपनी लागत वसूल करना चाहेगा। • ग्राहक साधारणतया कम मूल्य पर ऊँचे मूल्य की अपेक्षा अधिक वस्तुओं का क्रय करते है| (iii) <u>बाजार में प्रतियोगिता की सीमा</u> • यदि प्रतियोगिता कम है तो मूल्य उच्चतम् स्तर तक पहुंचेगा और यदि स्वतन्त्र प्रतियोगिता की स्थिति है तो मूल्य कम होगा। • किसी उत्पाद का मूल्य तय करने से पहले प्रतियोगियों के मूल्य एवं उनकी सम्भावित प्रतिक्रिया को ध्यान में रखना आवश्यक होता है। प्रतियोगी उत्पादों का मूल्य ही नहीं, बल्कि उनकी गुणवता, एवं अन्य लक्षणों का भी ध्यान, मूल्य निर्धारण से पहले रखा जाता है। (iv) <u>प्रयोग लायी गई विपणन पद्धतियाँ</u> • मूल्य निर्धारण प्रक्रिया विपणन के अन्य घटकों जैसे वितरण प्रणाली, विक्रय कर्ताओं की गुणवत्ता, विज्ञापन की गुणवत्ता एवं कितना विज्ञापन किया गया है, विक्रय	

	संवर्धन के कार्य, पैकेजिंग के प्रकार आदि द्वारा भी प्रभावित होती है। उपर्युक्त तत्वों में से किसी भी एक में विशिष्टता कंपनी अपने उत्पादों के मूल्य निर्धारण में प्रतिस्पर्धी स्वतंत्रता प्रदान करता है।	
प्रश्न 31 उत्तर 31	**(a) वैज्ञानिक प्रबंध के सिद्धान्त के रूप में 'सहयोग, न कि टकराव' तथा वैज्ञानिक प्रबंध की तकनीकों के रूप में 'कार्यपद्धति अध्ययन' तथा 'कार्य का प्रमापीकरण एवं सरलीकरण' को समझाइए ।** (a) सहयोग न कि टकराव • यह सिद्धान्त इस बात पर बल देता है कि प्रबंध एवं श्रमिकों के बीच पूरा तालमेल होना चाहिए। जिसके लिए प्रबंध एवं श्रमिक की दोनों की तरफ से एक 'मानसिक क्रांति' की आवश्यकता है, इससे अर्थ है कि प्रबंध व श्रमिक दोनों को अपनी सोच बदलनी चाहिए। • कंपनी को यदि कुछ लाभ होते है तो प्रबंध को चाहिए कि वह उन्हें श्रमिकों के साथ बाटे और कि वे स्वेच्छा से परिवर्तनों को कंपनी की भलाई के लिए स्वीकार करें। (ii) कार्य पद्धति अध्ययन • कार्य पद्धति अध्ययन का उद्देश्य कार्य को करने की सर्वश्रेष्ठ पद्धति को ढूंढना है कच्चा माल प्राप्त करने से लेकर तैयार	2 + 2

	माल का ग्राहक तक पहुंचना एक प्रत्येक क्रिया कार्य पद्धति अध्ययन के अंतर्गत आता है • कार्य पद्धति अध्ययन का उद्देश्य उत्पादन लागत को कम करना एवं ग्राहक को अधिक गुणवत्ता एवं संतुष्टि प्रदान करना है.! (iii) कार्य का प्रमापीकरण एवं सरलीकरण • प्रमापीकरण से अभिप्राय प्रत्येक व्यावसायिक क्रिया के लिए मानक निर्धारण करने की प्रक्रिया से है! यह प्रमापीकरण प्रक्रिया, कच्चा माल, समय ,उत्पाद ,मशीनरी कार्य पद्धति अथवा कार्य शर्तों का हो सकता है! इसका पालन पूरे संगठन मै किया जायेगा। • सरलीकरण का उद्देश्य उत्पाद की अनावश्यक भिन्नता, आकारों, व आयामों को समाप्त करना है ! सरलीकरण का लक्ष्य उत्पाद की व्यर्थ की विविधता को समाप्त करना है जिसमें श्रम मशीन और उपकरणों की लागत में बचत होती है।	+ 2 = 6 अंक
	अथवा	अथवा
प्रश्न 31	**(b) सामान्य प्रबंध के निम्नलिखित सिद्धान्तों को समझाइए:** **(i) कार्य-विभाजन** **(ii) अनुशासन** **(iii) समता**	
उत्तर 31	(b) (i) कार्य विभाजन	

	• कार्य विभाजन का सिद्धान्त यह सुझाव देता है कि यदि किसी कार्य को विशिष्ट भागों में बांट दिया जाए तो अधिक कुशलतापूर्वक किया जा सकता है। • प्रत्येक कार्य जो कि विशेषज्ञता की ओर ले जाता है, को करने के लिए एक प्रशिक्षित विशेषज्ञ की आवश्यकता होती है ताकि कुशल एवं प्रभावी परिणाम प्राप्त हो। (ii) अनुशासन • संगठनात्मक नियमों और रोजगार अनुबन्ध का पालन अनुशासन है जो संगठन के कार्य करने के लिए आंवश्यक है। • फेयाल के अनुसार अनुशासन के लिए प्रत्येक स्तर पर अच्छे उच्चाधिकारी, स्पष्ट एवं संतोषजनक समझौते एवं दण्ड के न्यायिक विधान की आवश्यकता होती है। (iii) समता • किसी भी व्यक्ति के साथ लिंग, धर्म, भाषा, जाति, विश्वास अथवा राष्ट्रीयता आदि के आधार पर कोई भेदभाव नहीं होना चाहिए। • कम्पनी में प्रत्येक व्यक्ति को उन्नति के समान अवसर प्राप्त होते हैं। यह सिद्धान्त प्रबन्धकों के कर्मचारियों के प्रति व्यवहार में दयालुता और न्याय पर बल देता है जिससे वफादारी व समर्पण आता है।	2 + + 2 = 6 अंक
प्रश्न 32	**ग्रीनर ऑरगेनिक एक कम्पनी है जो पर्यावरण हितैषी उर्वरक व मृदा सुधार उत्पादों का उत्पादन करती है। जैविक खेती में बढ़ती**	

	हुई रुचि के साथ, कम्पनी सम्पूर्ण भारत में अपने प्रचालनों का विस्तार करने की योजना बना रही है। ग्रीनर ने अगले वर्ष अपने विक्रय को 25% से बढ़ाने का लक्ष्य निर्धारित किया। इसने सभी विभागों - विक्रय, उत्पादन, विपणन तथा लॉजिस्टिक्स को काम करने के लिए एक समान लक्ष्य दिया। इसकी प्राप्ति के लिए ग्रीनर ने स्थानीय किसान समूहों के साथ मिलकर टियर-2 तथा टियर-3 शहरों में प्रवेश की एक व्यापक योजना बनाई। उन्होंने ऑनलाइन अभियानों के माध्यम से, जो पर्यावरण हितैषी खेती पर केन्द्रित थे, अपने ब्राण्ड के संवर्धन की योजना भी बनाई। कम्पनी ने विस्तृत मानदण्ड (पैरामीटर्स) भी बनाए जिनके अंतर्गत प्रबंधक कार्य कर सकते थे। प्रयोग में लाया गया समस्त कच्चा माल जैविक प्रमाणित होता था तथा प्राथमिक रूप से स्थानीय किसानों से एकत्रित किया जाता था । इससे गुणवत्ता में सुधार होगा, स्थानीय लोगों को सहायता मिलेगी और उपभोक्ताओं के साथ विश्वास बना रहेगा। कम्पनी ने विपणन के लिए ₹ 50 लाख आबंटित किए जिसमें स्थानीय समाचार पत्रों में विज्ञापन, डिजिटल विपणन, प्रचार कार्यक्रम तथा डीलर प्रोत्साहन के लिए कोष सम्मिलित था। भावी तथ्यों तथा संख्याओं की मात्रा के निर्धारण द्वारा, कम्पनी ने लागत को नियंत्रित करने तथा निष्पादन का मूल्यांकन करने की योजना बनाई। उपरोक्त स्थिति में चर्चित किन्हीं चार प्रकार की योजनाओं को पहचानिए एवं समझाइए।	

उत्तर 32	उपरोक्त स्थिति में चर्चित चार प्रकार की योजनाएं है - (i) उद्देश्य • उद्देश्य वे गंतव्य हैं जिन्हें प्रबन्धन अपने प्रयत्नों से प्राप्त करना चाहता है। यह उच्च स्तरीय प्रबन्धकों द्वारा निर्धारित किए जाते है तथा विस्तृत सामान्य परिणामों पर केन्द्रित होते हैं। • उद्देश्यों को किसी विशेष शब्दों में व्यक्त किया जाना चाहिए अर्थात वे मात्रा के रूप में मापने योग्य होने चाहिए और दिए हुए समय के अन्तर्गत प्राप्त करने योग्य होने चाहिए। (ii) व्यूह रचना • व्यूह रचना संगठन के उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए एक व्यापक योजना है और इसमे दीर्घकालीन लक्ष्यों का निर्धारण विशिष्ट कार्य की क्रियाविधि का चुनाव तथा, आवश्यक स्त्रोतों का नियतन शामिल है। • जब कभी एक व्यूहरचना तैयार की जाती है तो व्यवसायिक वातावरण को ध्यान में रखना आवश्यक होता है। (iii) नीति • नीतियाँ सामान्य कथन हैं जो विचारों का मार्गदर्शन अथवा एक विशिष्ट दिशा में अग्रसर होने के लिए मार्ग प्रशस्त करती है। यह पूर्वनिर्धारित उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए निर्णयन में एकरूपता लाती है।	½ 1 ½ 1 ½ 1

	• नीतियाँ विस्तृत प्राचल (पैरामीटर्स) की व्याख्या करती हैं जिनके अन्तर्गत प्रबन्धक कार्य कर सकते हैं। प्रबंध नीति की व्याख्या और उसे लागू करने में अपना विवेक का उपयोग करता है| (iv) बजट • बजट से तात्पर्य आशान्वित परिणामों की संख्यात्मक मदों के रूप में व्यक्त करना है। यह एक ऐसी योजना है जो भविष्य के तथ्यों तथा संख्याओं को परिभाषित करती है। • बजट सभी मदों को संख्याओं से प्रदर्शित करता है। वास्तविक संख्याओं की संभावित संख्याओं से तुलना आसान हो जाती है और सुधारात्मक कार्यवाही भी संभव होती है।	½ 1 1½ x 4 = 6 अंक
प्रश्न 33	**'फ्रैशजू' एक व्यापारी कम्पनी है, जो अन्य निर्माताओं द्वारा बनाए गए बोतलबंद जूस बेचती है। अब इसने अपने जूस को सम्पूर्ण भारत में बेचने की योजना बनाई है। इसके लिए, 'फ्रैशजू' ने जूस के उत्पादन में प्रवेश करने का निर्णय लिया। उसने भविष्य में अन्य देशों को अपने जूस का निर्यात करने की भी एक महत्त्वाकांक्षी योजना बनाई है। भविष्य में अपेक्षित ऊँची माँग को पूरा करने के लिए, कम्पनी ने एक बड़ी निर्माणी इकाई की स्थापना की। मुख्य कार्यकारी अधिकारी, रविन्द्र ने जूस भरने और बोतल भरने की स्वचालित मशीन का ऑर्डर दिया जिसे गति बढ़ाने, स्वच्छता में सुधार करने और उत्पादन में निरंतरता लाने के लिए प्रयोग किया जाता है। चूंकि निवेश बहुत बड़ा था,**	

	'फ्रैशजू' ने सभी नई मशीनों को खरीदने के स्थान पर कुछ महँगी मशीनों को पट्टे पर लिया। इससे उन्हें आरंभ में धन की बचत में सहायता मिली। **उन्होंने पास की एक पैकेजिंग इकाई के साथ सहयोग भी किया ताकि व्यस्ततम अवधि के दौरान उनकी पैकेजिंग मशीनों का उपयोग किया जा सके। इससे अतिरिक्त उपकरणों में निवेश किए बिना, जो मंदी के दौरान कम उपयोग में रहते हैं, फ्रैशजू को माँग के मौसमी उछाल के प्रबंधन में सहायता मिली।** **उपरोक्त से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए ऐसे किन्हीं चार तत्वों को पहचानिए एवं समझाइए जो 'फ्रैशजू' की स्थायी पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करेंगे।**	
उत्तर 33	फ्रैशजू की स्थायी पूँजी की आवश्यकता को प्रभावित करने वाले घटक : (कोई चार) (i) *"इसके लिए फ्रेशजू ने जूस के उत्पादन में प्रवेश करने निर्णय लिया"।* <u>व्यवसाय की प्रकृति</u> - एक व्यापारिक इकाई की स्थाई संपत्तियों में निवेश की आवश्यकता एक उत्पादन में कार्यरत संगठन से कम होती है क्योंकि उसे संयंत्र तथा मशीनों की आवश्यकता नहीं होती। (ii) *"भविष्य में अपेक्षित ऊँची मांग को पूरा करने के लिए, कंपनी ने एक निर्माणी इकाई की स्थापना की"।*	घटक की पहचान के लिए ½ अंक + विवरण के लिए ½ अंक + उद्धरण के लिए ½ अंक = 1½ x 4

	"भविष्य में अन्य देशों को अपने जूस का निर्यात करने का निर्णय लिया" **<u>विकास प्रत्याशा</u>** जब एक कंपनी भविष्य में अधिक विकास प्रत्याशा की उम्मीद करती है, तब ऊंची दर की आशान्वित माँग को पूरा करने के लिए उच्च क्षमता का निर्माण करती है। यह स्थाई संपत्तियों में बड़े निवेश को आवश्यक बनाता है। (iii) *"मुख्य कार्यकारी अधिकारी, रविन्द्र ने जूस भरने और बोतल भरने के लिए स्वचालित मशीन का ऑर्डर दिया जिसे गति बढ़ाने, स्वच्छता में सुधार करने और उत्पादन में निरंतरता लाने के लिए प्रयोग किया जाता है"।* **<u>तकनीक का विकल्प</u>** पूँजी प्रधान बड़े संगठनों में संयंत्र एवं मशीनों, स्थान आदि के क्रय के लिए भारी निवेश की आवश्यकता होती है क्योंकि इनमें मानवीय श्रम की कम आवश्यकता होती है। *(iv) "चूंकि निवेश बहुत बड़ा था, 'फ़ैशजू' ने सभी नई मशीनों को खरीदने के स्थान पर कुछ महंगी मशीनों को पट्टे पर लिया।"* **<u>वित्तीय विकल्प :-</u>** पट्टेदारी की सुविधाएं मिलने से, स्थायी संपत्तियों में निवेश की आवश्यकता कम होने के कारण स्थायी पूँजी की आवश्यकता भी कम हो जाती है।	= 6 अंक

	(v) "उन्होंने पास की एक पैकेजिंग इकाई के साथ सहयोग भी किया ताकि व्यस्ततम् अवधि के दौरान उन पैकेजिंग मशीनों का उपयोग किया जा सके।" **<u>सहयोग का स्तर</u>** आपसी सहयोग संगठन के स्थायी संपत्तियों में निवेश के स्तर को कम कर सकता है यह तभी संभव है जब उन में से प्रत्येक का संचालन पैमाना उस स्तर का नहीं होता कि वह उस सुविधा का पूरा लाभ उठा सके।	
प्रश्न 34 उत्तर 34	**(a) सम्प्रेषण की किन्हीं चार व्यक्तिगत बाधाओं को समझाइए।** (a) संप्रेषण की व्यक्तिगत बाधाएं (कोई चार) (i) <u>सत्ता को चुनौती का भय:</u> • यदि कोई उच्च अधिकारी यह अनुमान लगा लेता है कि संप्रेषण विशेष, उसकी सत्ता को प्रतिकूल रूप से प्रभावित कर सकती है तो वह उस संप्रेषण को रोक सकता है या प्रतिबंध लगा देता है। (ii) <u>अधिकारी का अपने अधीनस्थों में विश्वास न होना:</u> यदि अधिकारी को अपने अधीनस्थों की कुशलता पर विश्वास नहीं है तो वह उन के विचार और सुझाव नहीं लेता| (iii) <u>संप्रेषण में अनिच्छा</u> कभी कभी अधीनस्थ अपने अधिकारियों से संप्रेषण के लिए मानसिक रूप से तैयार नहीं होते, उन्हें ऐसा लगता है कि यह उनके हितों को प्रतिकूल रूप से प्रभावित करेगा।	शीर्षक के लिए ½ अंक + विवरण के लिए 1 अंक = 1½ x 4 = 6 अंक

	(iv) <u>उपयुक्त प्रोत्साहनों का अभाव</u> यदि संप्रेषण के लिए कोई अभिप्रेरणा अथवा प्रोत्साहन न हो तो कर्मचारी संप्रेषण के लिए पहल नहीं करेंगे। **अथवा**	
प्रश्न 34 उत्तर 34	**(b) प्रबंध के नियंत्रण कार्य के महत्त्व के किन्हीं चार बिन्दुओं को समझाइए।** (b) नियंत्रण का महत्त्व (कोई चार) (i) <u>संगठनात्मक लक्ष्यों की निष्पत्ति</u> नियंत्रण संगठन के लक्ष्यों की ओर प्रगति का मापन करके विचलनों का पता लगाता है। यदि कोई विचलन प्रकाश में आता है तो उसके सुधार का मार्ग प्रशस्त करता है। इस प्रकार नियंत्रण संस्थान का मार्ग -दर्शन करता है तथा सही मार्ग पर चलाकर संगठनात्मक लक्ष्यों की प्राप्ति में सहायता करता है। (ii) <u>मानकों की यथार्थता को आंकना</u> एक अच्छी नियंत्रण प्रणाली द्वारा प्रबंध निर्धारित मानकों की यथार्थता तथा उद्देश्य पूर्णता को सत्यापित करता है। यह वातावरण तथा संगठन में होने वाले परिवर्तनों के संदर्भ में उनके पुनरावलोकन एवं संशोधन में सहायता प्रदान करता है। (iii) <u>संसाधनों का फलोत्पादक उपयोग</u> नियंत्रण का उपयोग करके एक प्रबंधक अपव्यय तथा बर्बादी को कम कर सकता है। प्रत्येक क्रिया का निष्पादन पूर्व निर्धारित मानकों के अनुरूप होता है। इस प्रकार सभी संसाधनों का उपयोग अति-प्रभावी एवं दक्षता पूर्ण विधि से होता है।	अथवा शीर्षक के लिए ½ अंक + विवरण के लिए 1 अंक = 1½ x 4 = 6 अंक

	(iv) कर्मचारी अभिप्रेरणा में सुधार एक अच्छी नियंत्रण प्रणाली में कर्मचारियों को पहले से ही यह ज्ञात होता है कि उन्हें क्या कार्य करना है अथवा उन से किस कार्य की आशा की जाती है, उन्हें इस बात का भी ज्ञान होता है कि उनके कार्य निष्पादन के क्या मानक हैं जिनके आधार पर उनकी समीक्षा होगी। इसलिए यह उन्हें बेहतर प्रदर्शन के लिए अभिप्रेरित करता है। (v) आदेश एवं अनुशासन की सुनिश्चितता नियंत्रण संगठन में व्यवस्था व अनुशासन का वातावरण बनाता है। यह कर्मचारियों की गतिविधियों पर कड़ी नज़र रखकर उनके बेईमान व्यवहार को कम करने में मदद करता है। (vi) कार्य में समन्वय की सुविधा नियंत्रण उन सभी क्रियाओं और प्रयासों को निर्देशन देता है जो संगठनात्मक लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए होते हैं। प्रत्येक विभाग तथा कर्मचारी पूर्व निर्धारित मानकों से बंधा हुआ होता है तथा वे आपस में सुव्यवस्थित ढंग से एक दूसरे से भली भांति समन्वित होते है। इससे यह आश्वासन मिलता है कि सभी संगठनात्मक उद्देश्यों को पूरा किया जा सकता है।	