

**अत्यंत गोपनीय - केवल आंतरिक एवं सीमित प्रयोग हेतु**  
**वरिष्ठ, माध्यमिक विद्यालय प्रमाणपत्र परीक्षा**  
**मार्च 2026**  
**अंक योजना - व्यावसायिक अध्ययन (054)**  
**पेपर कोड 66/3/2**

सामान्य निर्देश:

1. आप इस बात से भली भांति अवगत हैं कि विद्यार्थी के वास्तविक व सही मूल्यांकन में जाँच एक महत्वपूर्ण प्रक्रिया है। इसमें हुई छोटी सी त्रुटि भी विद्यार्थियों 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 स्पाॅट इवैल्यूएशन के निर्देशों को ध्यान से पढ़कर 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 हैं। यह केवल मार्गदर्शन है संपूर्ण उत्तर नहीं। 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 हैं तो प्रत्येक भाग पर दाहिनी ओर अंक है। फिर उस प्रश्न के सभी भागों के अंक जोड़कर उसे बाईं ओर लिखे ओर उसपर गोला लगा दें। इस बात का कड़ाई से पालन करें।
8. यदि प्रश्न का कोई उपभाग नहीं है तो उस पर बाईं ओर अंक दें और इसपर गोला लगा दें।
9. यदि परीक्षार्थी ने कुछ अधिक प्रश्न कर दिए हैं 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 हैं 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 हैं लेकिन उसके अंक न देना (यह आश्वस्त किया जाये कि सही (✓) का निशान स्पष्ट रूप से एवं सही तरीके से चिन्हित किया जाए चाहे 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 हैं 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	<p>‘आरएवीएल’ एक एलईडी बल्ब बनाने वाली कंपनी है। उत्पादन की कुशलता सुनिश्चित करने के लिए, श्रमिकों को मासिक लक्ष्य दिए जाते हैं। अक्टूबर 2025 के माह में, श्रमिकों को 8,000 बल्ब बनाने का लक्ष्य दिया गया। महीने के अंत में, यह पता चला कि वास्तविक उत्पादन केवल 6,000 बल्ब था। जाँच के बाद, यह पता चला कि प्रशिक्षित श्रमिकों की कमी के कारण लक्ष्य प्राप्त नहीं हो पाया। इस समस्या को हल करने के लिए, उत्पादन प्रबंधक ने श्रमिकों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम की व्यवस्था की तथा साथ ही अतिरिक्त श्रमिकों की भी भर्ती की। प्रशिक्षित श्रमिकों की कमी की समस्या को हल करने के लिए उत्पादन प्रबंधक द्वारा नियंत्रण प्रक्रिया के किस चरण का अनुसरण किया गया ?</p> <p>(A) निष्पादन मानकों का निर्धारण</p> <p>(B) वास्तविक निष्पादन की माप</p> <p>(C) वास्तविक निष्पादन की मानकों से तुलना</p> <p>(D) सुधारात्मक कार्यवाही करना</p>	
उत्तर 1	(D) सुधारात्मक कार्यवाही करना	1 अंक
प्रश्न 2	निम्नलिखित में से कौन-सी भर्ती के आंतरिक स्रोतों की सीमा नहीं है?	

<p>उत्तर 2</p>	<p>(A) यह संगठन में नई प्रतिभाओं के प्रवेश के अवसरों को कम करता है।</p> <p>(B) कर्मचारी अकर्मण्य हो सकते हैं यदि वे समयबद्ध पदोन्नति के लिए आश्वस्त हैं।</p> <p>(C) इससे मौजूदा कर्मचारियों में असंतोष तथा निराशा हो सकती है, क्योंकि उन्हें लग सकता है कि उनकी पदोन्नति की संभावना कम हो गई है।</p> <p>(D) कर्मचारियों के बीच प्रतिस्पर्धा की भावना बाधित हो सकती है।</p> <p>(C) इससे मौजूदा कर्मचारियों में असंतोष तथा निराशा हो सकती है, क्योंकि उन्हें लग सकता है कि उनकी पदोन्नति की संभावना कम हो गई है।</p>	<p>1 अंक</p>
<p>प्रश्न 3</p>	<p>'प्रबंधक अपनी टीम को इस प्रकार से प्रोत्साहित करता है एवं उसका नेतृत्व करता है कि प्रत्येक सदस्य संगठन के उद्देश्यों में योगदान देते हुए व्यक्तिगत उद्देश्यों को प्राप्त करने में सक्षम हो।'।</p> <p>उपर्युक्त में प्रबन्ध के महत्व के जिस बिन्दु पर प्रकाश डाला गया है, वह है:</p> <p>(A) प्रबन्ध सामूहिक लक्ष्यों को प्राप्त करने में सहायक होता है</p> <p>(B) प्रबन्ध क्षमता में वृद्धि करने में सहायक होता है</p> <p>(C) प्रबन्ध व्यक्तिगत उद्देश्यों की प्राप्ति में सहायक होता है</p> <p>(D) प्रबन्ध समाज के विकास में सहायक होता है</p>	

उत्तर 3	(C) प्रबन्ध व्यक्तिगत उद्देश्यों की प्राप्ति में सहायक होता है	1 अंक								
प्रश्न 4	<p>कॉलम-I में दिए गए संगठन प्रक्रिया के चरणों का मिलान कॉलम-II में दिए गए इसके विवरण से कीजिए:</p> <table><tr><td>कॉलम-I</td><td>कॉलम-II</td></tr><tr><td>1. विभागीकरण</td><td>(i) प्रत्येक व्यक्ति को यह बताया जाता है कि उसे किससे आदेश प्राप्त करने हैं तथा वह किसके प्रति जवाबदेह है</td></tr><tr><td>2. अधिकार एवं वृत्तांत संबंध स्थापन</td><td>(ii) कार्य का विभाजन प्रबंध करने योग्य भागों में इस प्रकार बाँटा जाता है कि कार्य की पुनरावृत्ति को रोका जा सके तथा काम के बोझ को सभी कर्मचारियों में विभाजित किया जा सके</td></tr><tr><td>3. कार्य की पहचान तथा विभाजन</td><td>(iii) अलग-अलग पद स्थितियों के काम को परिभाषित किया जाता है तथा विभिन्न कर्मचारियों की निपुणताओं व क्षमताओं के</td></tr></table>	कॉलम-I	कॉलम-II	1. विभागीकरण	(i) प्रत्येक व्यक्ति को यह बताया जाता है कि उसे किससे आदेश प्राप्त करने हैं तथा वह किसके प्रति जवाबदेह है	2. अधिकार एवं वृत्तांत संबंध स्थापन	(ii) कार्य का विभाजन प्रबंध करने योग्य भागों में इस प्रकार बाँटा जाता है कि कार्य की पुनरावृत्ति को रोका जा सके तथा काम के बोझ को सभी कर्मचारियों में विभाजित किया जा सके	3. कार्य की पहचान तथा विभाजन	(iii) अलग-अलग पद स्थितियों के काम को परिभाषित किया जाता है तथा विभिन्न कर्मचारियों की निपुणताओं व क्षमताओं के	
कॉलम-I	कॉलम-II									
1. विभागीकरण	(i) प्रत्येक व्यक्ति को यह बताया जाता है कि उसे किससे आदेश प्राप्त करने हैं तथा वह किसके प्रति जवाबदेह है									
2. अधिकार एवं वृत्तांत संबंध स्थापन	(ii) कार्य का विभाजन प्रबंध करने योग्य भागों में इस प्रकार बाँटा जाता है कि कार्य की पुनरावृत्ति को रोका जा सके तथा काम के बोझ को सभी कर्मचारियों में विभाजित किया जा सके									
3. कार्य की पहचान तथा विभाजन	(iii) अलग-अलग पद स्थितियों के काम को परिभाषित किया जाता है तथा विभिन्न कर्मचारियों की निपुणताओं व क्षमताओं के									

		अनुसार कार्य का आवंटन किया जाता है	
	4. कर्तव्यों का निर्धारण	(iv) समान प्रकृति की क्रियाओं का एक साथ समूहन किया जाता है, जो विशिष्टीकरण को सुगम बनाता है	
उत्तर 4	निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए:  (A) 1-(i), 2-(ii), 3-(iii), 4-(iv)  (B) 1-(iv), 2-(i), 3-(ii), 4-(iii)  (C) 1-(iv), 2-(i), 3-(iii), 4-(ii)  (D) 1-(ii), 2-(iii), 3-(i), 4-(iv)  (B) 1-(iv), 2-(i), 3-(ii), 4-(iii)		1 अंक
प्रश्न 5	किसी कंपनी की ब्याज और करों से पहले की आय अपने ब्याज भुगतान दायित्वों को कितनी बार पूरा कर सकती है, को जाना जाता है:  (A) पूँजी ढाँचा (B) वित्तीय उत्तोलक  (C) ब्याज आवरण अनुपात (D) ऋण-सेवा आवरण अनुपात		1 अंक
उत्तर 5	(C) ब्याज आवरण अनुपात		
प्रश्न 6	'ब्राइट एप्लाएन्सेस लिमिटेड' ने बाज़ार में ऊर्जा-कुशल वायु शुद्धिकरण यंत्रों की एक नई उत्पाद श्रृंखला शुरू करने की		

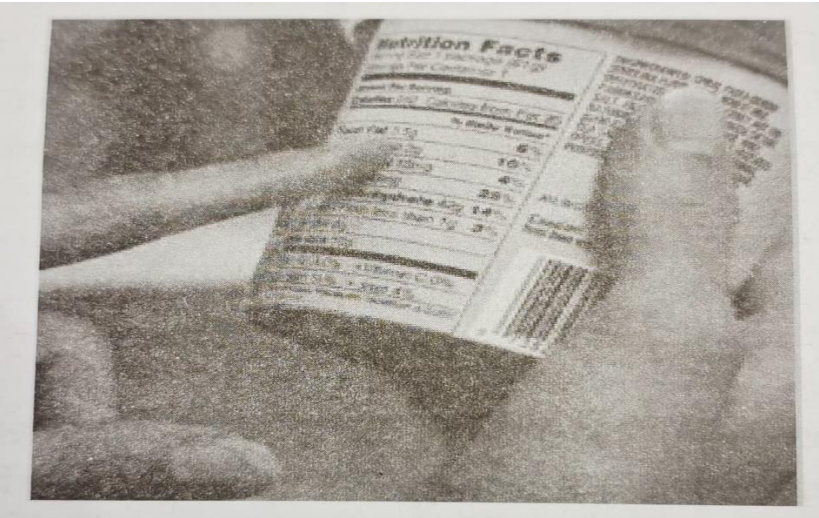


उत्तर 7	<p>(B) यह उपयोगी संसाधनों का दोहन करने में मदद करता है।</p> <p>(C) यह फर्म को अवसरों की पहचान करने तथा पहल करने के लाभ प्राप्त करने में सक्षम बनाता है।</p> <p>(D) यह फर्म के खतरों को पहचानने व समय से पहले चेतावनी में सहायता करता है।</p> <p>(D) यह फर्म के खतरों को पहचानने व समय से पहले चेतावनी में सहायता करता है।</p>	1 अंक
प्रश्न 8	<p>निम्नलिखित कथनों को ध्यानपूर्वक पढ़िए :</p> <p>कथन I उच्च स्थायी प्रचालन लागत का परिणाम उच्च व्यावसायिक जोखिम होता है।</p> <p>कथन II: यदि एक फर्म का व्यावसायिक जोखिम कम है, तो फर्म की ऋण उपयोग करने की क्षमता उच्च होती है।</p> <p>दिए गए कथनों के आलोक में, निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए:</p> <p>(A) कथन I सत्य है तथा कथन II असत्य है।</p> <p>(B) कथन I असत्य है तथा कथन II सत्य है।</p> <p>(C) कथन I तथा कथन II दोनों सत्य हैं।</p> <p>(D) कथन I तथा कथन II दोनों असत्य हैं।</p>	
उत्तर 8	<p>(C) कथन I तथा कथन II दोनों सत्य हैं।</p>	1 अंक
प्रश्न 9	<p>शिखा, जो पहली बार निवेश कर रही थी, शेयर बाज़ार में निवेश करने को लेकर उत्साहित होने के साथ-साथ घबराई हुई भी थी, क्योंकि उसे लगा कि यह जोखिम भरा है। उसने अपनी सहेली,</p>	



	<p>रमा, से सलाह ली, जो कि एक अनुभवी निवेशक थी। रमा ने शिखा को विश्वास दिलाया कि शेयर बाज़ार में निवेश करना सुरक्षित है क्योंकि स्टॉक एक्सचेंज की सदस्यता का नियमन भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (सेबी) द्वारा किया जाता है। उसने शिखा को यह भी बताया कि सेबी निवेशकों के अधिकारों और हितों की रक्षा के लिए कई काम करता है।</p> <p>रमा द्वारा बताए गए निम्नलिखित कार्यों में से कौन-सा सेबी का सुरक्षात्मक कार्य नहीं है?</p> <p>(A) धोखेबाजी और अनुचित व्यापार प्रथाओं जैसे भ्रामक दावे वाले बयान, हेराफेरी, कीमतों में जान-बूझकर उलट-फेर आदि पर रोक लगाना।</p> <p>(B) अनुसंधान आयोजित करना तथा बाज़ार के सभी भागीदारों के लिए उपयोगी सूचनाओं का प्रकाशन करना।</p> <p>(C) आंतरिक व्यापार पर नियंत्रण तथा ऐसे व्यवहारों पर दंड लगाना।</p> <p>(D) प्रतिभूति बाज़ार में उचित आचरणों और आचार-संहिता को बढ़ावा देना।</p>	
उत्तर 9	<p>(B) अनुसंधान आयोजित करना तथा बाज़ार के सभी भागीदारों के लिए उपयोगी सूचनाओं का प्रकाशन करना।</p>	1 अंक
प्रश्न 10	<p>निम्नलिखित कथनों को पढ़िए: अभिकथन (A) तथा कारण (R)।</p> <p>अभिकथन (A): कार्यभार विश्लेषण तथा कार्यबल विश्लेषण मानवशक्ति आवश्यकताओं को समझने के लिए महत्वपूर्ण हैं।</p>	

उत्तर 10	<p>कारण (R) : यह संगठन को यह समझने में सहायता करता है कि कर्मचारियों की अधिकता है, कमी है या वह अनुकूलतम है। निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए:</p> <p>(A) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं तथा कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या करता है।</p> <p>(B) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं, परंतु कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या नहीं करता है।</p> <p>(C) अभिकथन (A) सत्य है, परंतु कारण (R) असत्य है।</p> <p>(D) अभिकथन (A) असत्य है, परंतु कारण (R) सत्य है।</p> <p>(A) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं तथा कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या करता है।</p>	1 अंक
प्रश्न 11	<p>बच्चों के कपड़े बनाने वाली 'राधे टेक्सटाइल्स' व गृह सज्जा संबंधी सामान बनाने वाली घनश्याम गारमेंट्स एक ही औद्योगिक क्षेत्र में काम करती हैं। दोनों कंपनियों ने मिलकर एक साझा रंगाई व परिष्करण संयंत्र स्थापित किया है। ऐसा इसलिए था, क्योंकि दोनों में से किसी के भी परिचालन का स्तर इतना बड़ा नहीं था कि वे संयंत्र की पूरी क्षमता का प्रयोग कर पाते। संयंत्र का संयुक्त रूप से उपयोग करने के साथ प्रत्येक कंपनी के लिए अब स्थायी पूँजी की आवश्यकता होगी :</p> <p>(A) पहले से अधिक                      (B) पहले से कम</p> <p>(C) पहले के समान                      (D) शून्य</p>	1 अंक
उत्तर 11	(B) पहले से कम	

<p>प्रश्न 12</p>	<p>‘गामा लिमिटेड’, जिसकी अत्याधुनिक विनिर्माण इकाई करनेशा में स्थित है, भारतीय बाज़ार के लिए स्मार्टफोन का उत्पादन करती है। तेजी से हो रहे तकनीकी सुधार, बदलती उपभोक्ता पसंद और बाज़ार में आने वाले नए-नए प्रतिस्पर्धी कंपनी को अपनी योजनाओं में बार-बार सुधार के लिए प्रेरित करते हैं। यह व्यावसायिक पर्यावरण की किस विशेषता को दर्शाता है?</p> <p>(A) आंतरिक संबंध                      (B) गतिशील प्रकृति</p> <p>(C) जटिलता                                  (D) तुलनात्मकता</p>	
<p>उत्तर 12</p>	<p>(B) गतिशील प्रकृति</p>	<p>1 अंक</p>
<p>प्रश्न 13</p>	<p>नीचे दिए गए चित्र से, उस उत्तरदायित्व को पहचानिए जिसका निर्वहन उपभोक्ता ‘खाने के लिए तैयार पास्ता’ को खरीदते समय कर रहा है:</p>  <p>(A) बाजार में उपलब्ध विभिन्न वस्तुओं एवं सेवाओं के संबंध में जानकारी रखें जिससे बुद्धिमत्तापूर्ण व विवेकशील चयन किया जा सके।</p>	



उत्तर 14	<p>(A) पूँजी एवं मुद्रा बाज़ार दोनों</p> <p>(B) प्राथमिक बाज़ार</p> <p>(C) द्वितीयक बाज़ार</p> <p>(D) मुद्रा बाज़ार</p>	1 अंक
प्रश्न 15	<p>निम्नलिखित में से कौन-सा एक संगठन के प्रभागीय ढाँचे का लाभ नहीं है?</p> <p>(A) यह प्रभागीय अध्यक्ष में विभिन्न कौशलों का विकास कर उसे उच्च पदों पर पदोन्नति के लिए तैयार करता है।</p> <p>(B) प्रत्येक प्रभाग स्वायत्त इकाई होने के कारण इसमें लचीलेपन व पहल को प्रोत्साहन मिलता है जिससे शीघ्र निर्णयन में मदद मिलती है।</p> <p>(C) यह विस्तार एवं विकास को सुगम बनाता है क्योंकि वर्तमान गतिविधियों में बाधा डाले बिना नया प्रभाग जोड़ा जा सकता है।</p> <p>(D) इसमें प्रयासों की कम-से-कम पुनरावृत्ति होती है जिसके परिणामस्वरूप बड़े पैमाने पर कार्य के लाभ होते हैं व लागत में कमी आती है।</p>	
उत्तर 15	<p>(D) इसमें प्रयासों की कम-से-कम पुनरावृत्ति होती है जिसके परिणामस्वरूप बड़े पैमाने पर कार्य के लाभ होते हैं व लागत में कमी आती है।</p>	1 अंक
प्रश्न 16	<p>निम्नलिखित में से कौन-से कथन कर्मचारियों को प्रशिक्षण देने पर संगठन को होने वाले लाभों के संदर्भ में सही हैं?</p>	

<p>उत्तर 16</p>	<p>(i) प्रशिक्षण भविष्य के प्रबंधकों को तैयार करने का कार्य करता है जो आकस्मिक संकट (आपातकाल) के समय स्थिति संभाल सकें।</p> <p>(ii) प्रशिक्षण, कर्मचारियों को अधिक कुशल बनाता है ताकि वह मशीनों को कुशलतापूर्वक संभाल सकें और इस प्रकार उनकी दुर्घटना की संभावना भी कम हो जाती है।</p> <p>(iii) प्रशिक्षण कर्मचारियों में संतोष तथा मनोबल बढ़ाता है।</p> <p>(iv) प्रशिक्षण कर्मचारियों की उत्पादकता में दोनों प्रकार से मात्रात्मक व गुणवत्तापूर्ण वृद्धि करता है, जिससे लाभ में वृद्धि होती है।</p> <p>विकल्प :</p> <p>(A) (i), (ii), (iii) और (iv)      (B) (ii) और (iii)</p> <p>(C) (i) और (iv)      (D) (i) और (ii)</p> <p>(C) (i) और (iv)</p>	<p>1 अंक</p>
<p>प्रश्न 17</p>	<p>निम्नलिखित कथनों को ध्यानपूर्वक पढ़िए:</p> <p>कथन I : व्यावसायिक पर्यावरण में सामान्य और विशिष्ट दोनों प्रकार की शक्तियाँ सम्मिलित हैं।</p> <p>कथन II : विशिष्ट शक्तियों का प्रभाव सभी व्यावसायिक उद्यमों पर पड़ता है और इसलिए वह किसी व्यक्तिगत फर्म को केवल अप्रत्यक्ष रूप से ही प्रभावित कर सकती हैं।</p>	

उत्तर 17	<p>दिए गए कथनों के आलोक में, निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए:</p> <p>(A) कथन I सत्य है तथा कथन II असत्य है।</p> <p>(B) कथन I असत्य है तथा कथन II सत्य है।</p> <p>(C) कथन I तथा कथन II दोनों सत्य हैं।</p> <p>(D) कथन I तथा कथन II दोनों असत्य हैं।</p> <p>(A) कथन I सत्य है तथा कथन II असत्य है।</p>	1 अंक
प्रश्न 18	<p>निम्नलिखित कथनों को पढ़िए: अभिकथन (A) तथा कारण (R)।</p> <p>अभिकथन (A): डीमैट रूप में अंशों को रखना अधिक सुविधाजनक है क्योंकि यह बिल्कुल एक बैंक खाते की तरह है।</p> <p>कारण (R) : भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (सेबी) ने निपटान कार्यविधि को डीमैट रूप में करना अनिवार्य कर दिया है।</p> <p>निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए:</p> <p>(A) अभिकथन (A) असत्य है तथा कारण (R) सत्य है।</p> <p>(B) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों असत्य हैं।</p> <p>(C) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं, परंतु कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या नहीं करता है।</p> <p>(D) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं तथा कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या करता है।</p> <p>(C) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं, परंतु कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या नहीं करता है।</p>	1 अंक
उत्तर 18		





<p>उत्तर 21</p>	<p>लिए वह प्रत्येक बाज़ार में अलग-अलग प्रवर्तन रणनीतियों का प्रयोग कर रहे हैं।</p> <p>कॉर्पोरेट उपहार बाज़ार के लिए कंपनी संभावित कॉर्पोरेट ग्राहकों से संपर्क करने व विक्रय के उद्देश्य से अपनी पर्यावरण-हितैषी स्टेशनरी के विषय में जागरूकता फैलाने के लिए विक्रयकर्ताओं की नियुक्ति करती है। अंतर्राष्ट्रीय बाज़ार में कंपनी ने जनमत के प्रबंधन और अपने उत्पाद के लिए एक सकारात्मक छवि बनाने पर ध्यान केन्द्रित किया। यह जानकारी प्रसारित करता है और व्यवसाय की ख्याति बनाता है। घरेलू फुटकर बाज़ार में क्रेताओं को अपने उत्पाद के शीघ्र क्रय के लिए प्रोत्साहित करने के लिए कंपनी नगद छूट, मुफ्त उपहार आदि प्रस्तावित करती है।</p> <p>‘केयूएल’ द्वारा प्रत्येक बाज़ार में अपने व्यवसाय के विस्तार के लिए उपयोग में लाई गई तीन विभिन्न प्रवर्तन तकनीकों (टूल्स) को पहचानिए एवं उनका उल्लेख कीजिए।</p> <p>केयूएल द्वारा उपयोग में लाई गई तीन विभिन्न प्रवर्तन तकनीक हैं:-</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>कॉर्पोरेट उपहार बाज़ार के लिए व्यक्तिगत विक्रय</u> - वैयक्तिक विक्रय में बिक्री के उद्देश्य से एक या एक से अधिक संभावित ग्राहकों से बातचीत के रूप में संदेश का मौखिक प्रस्तुतीकरण समाहित है।</li> <li>2. <u>अंतर्राष्ट्रीय बाज़ार के लिए जन संपर्क</u> - जन संपर्क में जनता की नजरों में कंपनी की छवि तथा व्यक्तिगत उत्पादों के प्रवर्तन तथा संरक्षण हेतु कई प्रकार के कार्यक्रम सम्मिलित होते हैं।</li> </ol>	<p>(प्रवर्तन तकनीक की पहचान के लिए ½ अंक + विवरण के लिए ½ अंक)</p>
-----------------	---	--

	<p>3. <u>घरेलु फुटकर बाजार के लिए विक्रय संवर्धन</u> –</p> <p>विक्रय संवर्धन से तात्पर्य लघु अवधि प्रेरणाओं से है जो क्रेताओं को वस्तु अथवा सेवाओं के तुरंत क्रय करने के लिए होती है।</p>	<p>= 1 x 3</p> <p>= 3 अंक</p>									
<p><b>प्रश्न 22</b></p> <p><b>उत्तर 22</b></p>	<p>(क) निम्नलिखित के आधार पर पूँजी बाज़ार व मुद्रा बाज़ार में अन्तर्भेद कीजिए:</p> <p>(i) निवेश राशि</p> <p>(ii) अवधि</p> <p>(iii) सुरक्षा</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>आधार</th><th>पूँजी बाजार</th><th>मुद्रा बाज़ार</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. निवेश राशि</td><td>पूँजी बाजार में निवेश के लिए बहुत बड़ी मात्रा में वित्त का होना आवश्यक नहीं है। चूंकि प्रतिभूतियों की इकाईयों का मूल्य साधारणतया कम ही होता है।</td><td>मुद्रा बाजार में निवेश के लिए बड़ी मात्रा में धन की आवश्यकता होती है क्योंकि प्रपत्र प्रायः महंगे होते हैं।</td></tr> <tr> <td>2. अवधि</td><td>पूँजी बाजार के दीर्घ अवधि एवं मध्य अवधि की प्रतिभूतियों के सौदे होते हैं जैसे समता अंश एवं ऋण पत्र</td><td>मुद्रा बाजार में प्रपत्र की आधिकतम अवधि एक वर्ष होती है तथा इन्हें सिर्फ एक दिन के लिए भी निर्गमित किया जा सकता है।</td></tr> </tbody> </table>	आधार	पूँजी बाजार	मुद्रा बाज़ार	1. निवेश राशि	पूँजी बाजार में निवेश के लिए बहुत बड़ी मात्रा में वित्त का होना आवश्यक नहीं है। चूंकि प्रतिभूतियों की इकाईयों का मूल्य साधारणतया कम ही होता है।	मुद्रा बाजार में निवेश के लिए बड़ी मात्रा में धन की आवश्यकता होती है क्योंकि प्रपत्र प्रायः महंगे होते हैं।	2. अवधि	पूँजी बाजार के दीर्घ अवधि एवं मध्य अवधि की प्रतिभूतियों के सौदे होते हैं जैसे समता अंश एवं ऋण पत्र	मुद्रा बाजार में प्रपत्र की आधिकतम अवधि एक वर्ष होती है तथा इन्हें सिर्फ एक दिन के लिए भी निर्गमित किया जा सकता है।	<p>1 x 3</p> <p>= 3 अंक</p>
आधार	पूँजी बाजार	मुद्रा बाज़ार									
1. निवेश राशि	पूँजी बाजार में निवेश के लिए बहुत बड़ी मात्रा में वित्त का होना आवश्यक नहीं है। चूंकि प्रतिभूतियों की इकाईयों का मूल्य साधारणतया कम ही होता है।	मुद्रा बाजार में निवेश के लिए बड़ी मात्रा में धन की आवश्यकता होती है क्योंकि प्रपत्र प्रायः महंगे होते हैं।									
2. अवधि	पूँजी बाजार के दीर्घ अवधि एवं मध्य अवधि की प्रतिभूतियों के सौदे होते हैं जैसे समता अंश एवं ऋण पत्र	मुद्रा बाजार में प्रपत्र की आधिकतम अवधि एक वर्ष होती है तथा इन्हें सिर्फ एक दिन के लिए भी निर्गमित किया जा सकता है।									

3. सुरक्षा	पूंजी बाजार में प्रषत्रों के मूल्य की वापसी एवं उन पर प्रतिफल दोनों का जोखिम है।	मुद्रा बाज़ार के न्यूनतम जोखिम के साथ कहीं अधिक सुरक्षित है।
<b>अथवा</b>		
<b>प्रश्न 22</b>	<b>(ख) प्राथमिक बाज़ार व द्वितीयक बाज़ार में कोई तीन अंतर दीजिए।</b>	
<b>उत्तर 22</b>	<b>प्राथमिक बाजार और द्वितीयक बाजार में अंतर (कोई तीन)</b>	
<b>अथवा</b>		
	प्राथमिक बाजार	द्वितीयक बाज़ार
	(i) प्राथमिक बाज़ार में, नई कंपनियों द्वारा प्रतिभूतियों का विक्रय अथवा वर्तमान कंपनियों द्वारा नई प्रतिभूतियों का निर्गमन किया जाता है।	द्वितीयक बाज़ार में; केवल वर्तमान अंशों का ही व्यापार होता है।
	(ii) प्राथमिक बाजार में, प्रतिभूतियों को कंपनी सीधे नियोजकों को बेचती है।	द्वितीयक बाज़ार में, वर्तमान प्रतिभूतियों का निवेशकों के बीच विनिमय होता है। कंपनी की इसमें कोई भूमिका नहीं होती।
	(iii) इसमें कोष बचतकताओं निवेशकों को जाता है अर्थात्	यह शेयरों की रोकड़ में तरलता को बढ़ाता है अर्थात् द्वितीयक

अथवा

1 x 3

= 3 अंक

	<p>प्राथमिक बाज़ार प्रत्यक्ष रूप से पूँजी निर्माण को बढ़ावा देता है।</p>	<p>बाज़ार परोक्ष रूप से पूजी निर्माण को बढ़ावा देता है।</p>	
	<p>(iv) प्राथमिक बाज़ार में प्रतिभूतियों का केवल क्रय होता है इनको बेचा नहीं जा सकता।</p>	<p>द्वितीय बाज़ार में प्रतिभूतियों का क्रय एवं विक्रय दोनों होते हैं।</p>	
	<p>(v) इसमें मूल्य का निर्धारण एवं निर्णय, कंपनी का प्रबंधक लेता है।</p>	<p>इसमें मूल्यों का निर्धारण प्रतिभूति की माँग एवं पूर्ति के द्वारा होता है।</p>	
	<p>(vi) इसका कोई स्थायी भौगोलिक स्थान निश्चित नहीं है।</p>	<p>यह निश्चित स्थान पर स्थित है।</p>	
<p>प्रश्न 23</p>	<p>(क) विपणन के निम्नलिखित कार्यों को समझाइए:</p> <p>(i) बाज़ार संबंधी सूचना एकत्रित करना तथा उसका विश्लेषण करना</p> <p>(ii) उत्पाद का रूपांकन एवं विकास</p>		
<p>उत्तर 23</p>	<p>(i) बाजार संबंधी सूचना एकत्रित करना व उसका विश्लेषण करना</p> <ul style="list-style-type: none"><li>ग्राहकों की आवश्यकताओं की पहचान कर वस्तुओं और सेवाओं के सफल विपणन के विभिन्न निर्णय लेने के लिए बाजार संबंधी सूचना एकत्रित कर उसका विश्लेषण करना आवश्यक होता है।</li><li>संगठन के उपलब्ध अवसर एवं कठिनाइयां तथा उसकी सुदृढता एवं कमजोरियों का विश्लेषण कर यह निर्णय</li></ul>		<p>1½ x 2</p> <p>= 3 अंक</p>

	<p>लेना अधिक महत्वपूर्ण है कि किन अवसरों का लाभ उठाने के लिए कार्य किया जाए।</p> <p>(ii) <u>उत्पाद रूपांकन एवं विकास</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>उत्पाद का रूपांकन लक्षित उपभोक्ताओं के लिए उत्पाद को और अधिक आकर्षित बनाने में सहायक होता है।</li> <li>एक अच्छा, स्वरूप उत्पाद की उपयोगिता को बढ़ा सकता है तथा बाजार में इसे और अधिक प्रतियोगी बना सकता है।</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>अथवा</b></p> <p><b>प्रश्न 23</b> (ख) एक उत्पाद के मूल्य निर्धारण को प्रभावित करने वाले निम्नलिखित कारकों को समझाइए :</p> <p>(i) <u>उत्पाद लागत</u></p> <p>(ii) <u>मूल्य-निर्धारण का उद्देश्य</u></p>	
<b>उत्तर 23</b>	<p>(i) <u>उत्पाद लागत</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>उत्पाद की लागत में, उसके उत्पादन, वितरण एवं विक्रय की लागत सम्मिलित होती है। लागत वह न्यूनतम अथवा आधार मूल्य होता है जिस पर वस्तु को बेचा जा सकता है।</li> <li>साधारणतया सभी विपणन इकाइयाँ अपनी पूरी लागत को कम से कम अवधि में अनिवार्य रूप से अवश्य वसूलना चाहती हैं। इसके अतिरिक्त वह लागत के ऊपर कुछ लाभ भी कमाना चाहती हैं।</li> </ul>	$1\frac{1}{2} \times 2$ = 3 अंक

	<p>(ii) <u>मूल्य निर्धारण का उद्देश्य</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• यदि फर्म का उद्देश अल्प अवधि में अधिकतम लाभ कमाना है तो वह अपने उत्पादों का अधिकतम मूल्य लेगी परंतु यदि वह दीर्घ अवधि में अपने लाभ को अधिकतम करना चाहेगी तो वह उत्पाद की प्रति इकाई कीमत कम रखने का विकल्प चुनेगी।</li> <li>• यदि किसी फर्म का उद्देश्य बाज़ार में अपनी हिस्सेदारी बढ़ाना है, तो वह अपने उत्पाद की कीमत को सबसे निचले स्तर पर रखेगी। यदि फर्म एक प्रतिस्पर्धी बाजार में टिके रहने का प्रयास कर रही है तो वह अपने उत्पादों पर छूट देने का सहारा ले सकती है इसके विपरीत यदि उसका उद्देश्य उत्पाद की गुणवत्ता में अग्रणी बनना है, तो वह अधिक कीमतें वसूल करेगी।</li> </ul>	
प्रश्न 24	<p>अदिति ने ऑनलाइन विक्रेता से ₹ 2,000 में एक तीव्र गति वाला ब्लेंडर खरीदा। जब उसने इसका प्रयोग सूप बनाने के लिए किया, तो इसमें से तेज आवाज़ आई। इसने ठीक से पीसा (ब्लेंड) भी नहीं और इसमें से एक अजीब-सी गंध आ रही थी।</p> <p>उसने सबसे पहले टोल-फ्री हेल्पलाइन के माध्यम से उस ऑनलाइन विक्रेता से संपर्क किया। उन्होंने उसे बताया कि वे केवल ब्लेंडर बेचने के लिए जिम्मेदार हैं और उसमें किसी प्रकार की खराबी के लिए जिम्मेदार नहीं हैं। इसके बाद अदिति ने सभी</p>	

उत्तर 24	<p>जरूरी सबूत जैसे कि इनवॉयस (बिल) और बातचीत के रिकॉर्ड आदि एकत्रित किए। इसके बाद उसने निर्माता की ग्राहक सेवा टीम से संपर्क किया। तकनीकी टीम ने ब्लेंडर का निरीक्षण कर, पुष्टि की कि मोटर खराब थी। इसके बावजूद निर्माता ने न तो ब्लेंडर बदला और न ही पैसे वापस किए। उन्होंने अदिति के फोन का जवाब देना भी बंद कर दिया। अदिति इस सबसे परेशान हो गई और उसने उपयुक्त उपभोक्ता अदालत में निर्माता के विरुद्ध शिकायत दर्ज करा दी।</p> <p>यदि उपभोक्ता अदालत तीव्र गति वाले ब्लेंडर की खराबी से संतुष्ट हो जाता है, तो अदिति को उपलब्ध किन्हीं तीन राहतों का उल्लेख कीजिए।</p> <p>अदिति को उपलब्ध राहतें:- (कोई तीन)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. वस्तु के दोष अथवा सेवा में कमी को दूर करना।</li> <li>2. दोषपूर्ण वस्तुओं के स्थान पर दोषमुक्त नयी वस्तु देना।</li> <li>3. वस्तु अथवा सेवाओं के लिए किए गए भुगतान की वापसी करना।</li> <li>4. विरोधी पक्ष की लापरवाही के कारण उपभोक्ता को होने वाली हानि अथवा चोट के लिए क्षतिपूर्ति के रूप में उचित राशि का भुगतान करना।</li> <li>5. उचित परिस्थितियों में दंडस्वरूप क्षति का भुगतान करना।</li> <li>6. अनुचित या प्रतिबंधित व्यापारिक क्रियाओं को रोकना तथा उनकी पुनरावृत्ति न होने देना।</li> <li>7. खतरनाक वस्तुओं की बिक्री न करना।</li> </ol>	<p>1 x 3</p> <p>= 3 अंक</p>
----------	--	-----------------------------

	<p>8. विक्रय के लिए रखी गई हानिकारक वस्तुओं को वापस लेना।</p> <p>9. खतरनाक वस्तुओं उत्पादन न करना तथा हानिकारक सेवाएँ प्रदान करने से बचना।</p> <p>10. उत्पाद दायित्व कार्यवाही के अंतर्गत उपभोक्ता को कोई हानि या चोट के लिए क्षतिपूर्ति करना तथा विक्रय के लिए हानिकारक वस्तुओं को वापस लेना।</p> <p>11. उपभोक्ता कल्याण कोष में जो कि किसी संगठन अथवा व्यक्ति के पास रखा हो जिसके प्रयोग का तरीका पहले से निर्धारित हो में दोषपूर्ण वस्तु अथवा अपर्याप्त सेवा के मूल्य का कम से कम 5% या इससे अधिक राशि का भुगतान करना</p> <p>12. उचित पक्ष को पर्याप्त लागत का भुगतान करना।</p>	
प्रश्न 25	<p>'सुरुचि टेक्सटाइल्स लिमिटेड' एक प्रतिष्ठित टेक्सटाइल निर्माता (मैन्युफैक्चरिंग) कंपनी है जिसकी आय स्थिर है। यह पिछले सात वर्षों से नियमित लाभांश का भुगतान कर रही है जिससे इसे एक निष्ठावान निवेशक आधार बनाने में मदद मिली है। इसके ऐसे अंशधारियों की बड़ी संख्या है जो अपने निवेश से आने वाली नियमित आय पर निर्भर है और इसलिए वह हर वर्ष एक न्यूनतम लाभांश की अपेक्षा करते हैं। इन अपेक्षाओं को पूरा करने और अंशधारियों का विश्वास बनाए रखने के लिए कंपनी ने उच्च लाभांश नीति का पालन किया है।</p>	



उत्तर 25	<p>वर्तमान वर्ष में कंपनी ने और विस्तार की योजना बनाई थी, जिसके लिए उसे अतिरिक्त धनराशि (निधि) की आवश्यकता थी। चूँकि कंपनी ने आरंभिक वर्षों में अपनी आय का एक बड़ा भाग लाभांश के रूप में वितरित कर दिया था, इसलिए कंपनी के पास सीमित धनराशि ही बची थी। लेकिन क्योंकि 'सुरुचि टेक्सटाइल्स लिमिटेड' की पूँजी बाज़ार में अच्छी प्रतिष्ठा थी, इसलिए यह अपनी विस्तार योजनाओं के वित्तपोषण के लिए पूँजी बाज़ार से आवश्यक पूँजी जुटाने में सक्षम थी।</p> <p>उपर्युक्त स्थिति में चर्चित लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले चार कारकों को पहचानिए एवं समझाइए।</p> <p>लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले कारक: (कोई चार)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>उपार्जन का स्थायित्व: <p>एक स्थाई उपार्जन क्षमता वाली कंपनी की अपेक्षा एक अस्थायी उपार्जन क्षमता वाली कंपनी अधिक लाभांश घोषित करने की स्थिति में होती है।</p> </li> <li>लामांशों का स्थायित्व : <p>कंपनियाँ साधारणतया प्रतिअंश लाभांश स्थिरिकरण की नीति अपनाती हैं और सामान्यतः लाभांशों में वृद्धि तभी करती है जब यह विश्वास हो जाता है कि उनकी लाभार्जन संभावना/क्षमता बढ़ चुकी है।</p> </li> <li>अंशधारियों की प्राथमिकता: <p>यदि अंशधारी अपने निवेश से एक नियमित आय पर निर्भर करते हैं और यह आशा करते हैं कि लाभांश के रूप में कम से</p> </li> </ol>	<p>(<math>\frac{1}{2}</math> अंक कारक की पहचान के लिए + <math>\frac{1}{2}</math> अंक व्याख्या के लिए)  <math>1 \times 4</math>  <math>= 4</math> अंक</p>
----------	---	--

	<p>कम एक निश्चित राशि मिले तो कम्पनियाँ इस तरह के लाभान्श की घोषणा करती हैं।</p> <p>4. संवृद्धि सुयोग:</p> <p>जिन कम्पनियों में संवृद्धि सुयोग होते हैं वे अधिक धन अपनी प्रतिधारित राशि रख लेती हैं ताकि आवश्यकतानुसार कम्पनी में निवेश किया जा सके और इस प्रकार वे कम लाभान्शों की घोषणा करती हैं।</p> <p>5. पूँजी बाजार तक पहुँच:</p> <p>बड़ी तथा प्रतिष्ठित कम्पनियों की पूँजी बाजार तक पहुँच सुगम होती है और इसलिए अपने विकास के लिए वह वित्त की प्रतिधारित आय पर कम निर्भर होती है तथा छोटी कम्पनियों की तुलना में अधिक लाभान्श का भुगतान करती है।</p>	
प्रश्न 26	<p>‘स्टेपल फूड्स लिमिटेड’, एक पैकेज्ड फूड कंपनी अपने प्रचालनों के विस्तार की योजना बना रही है। बढ़ती मानव-शक्ति आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए, यह विभिन्न स्तर के कर्मचारियों की भर्ती के लिए विभिन्न बाह्य स्रोतों को अपनाती है जिससे संगठनात्मक स्तरों में प्रतिभा अधिग्रहण में लागत, समय और गुणवत्ता में संतुलन बना रहे।</p> <p>जिन पदों के लिए अत्यंत विश्वास एवं गोपनीयता की आवश्यकता होती है, उनके लिए कंपनी वर्तमान वरिष्ठ कर्मचारियों द्वारा प्रस्तावित आवेदकों को प्राथमिकता देती है।</p> <p>विपणन प्रमुख, प्रचालन प्रबंधक इत्यादि जैसी विशिष्ट तकनीकी</p>	

<p>उत्तर 26</p>	<p>एवं पेशेवर भूमिकाओं के लिए कंपनी ने निजी एजेन्सियों और पेशेवर निकायों से संपर्क किया है। यह एजेन्सियाँ व्यापक प्रतिभा समूहों तक पहुँचने में सक्षम हैं क्योंकि ये बड़ी संख्या में उम्मीदवारों के बायो-डेटा इकट्ठा करती हैं और अपने ग्राहकों को उपयुक्त नामों की सिफारिश करती हैं। अकुशल या अर्धकुशल नौकरियों की आकस्मिक रिक्तियों के लिए, ये स्थानीय उम्मीदवारों को आकर्षित करने के लिए कंपनी के नोटिस बोर्ड पर रिक्त पदों की सूचना लगाती हैं। नौकरी चाहने वाले एक निश्चित तिथि को संगठन के बाहर इकट्ठा होते हैं और मौके पर ही उनका चयन कर लिया जाता है। 'स्टेपल फूड्स लिमिटेड' बिना माँगे आने वाले नौकरी आवेदनों को भी अपने रिकॉर्ड में रखती है और जब कभी कोई पद रिक्त होता है, तो इस समूह में से उपयुक्त उम्मीदवार से संपर्क करती है।</p> <p>'स्टेपल फूड्स लिमिटेड' द्वारा विभिन्न संगठनात्मक स्तरों पर लोगों की भर्ती के लिए प्रयोग किए गए भर्ती के बाह्य स्रोतों का उल्लेख कीजिए।</p> <p>भर्ती के बाह्य स्रोत</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>कर्मचारियों द्वारा अनुशंसा</u> में वर्तमान कर्मचारियों द्वारा सिफारिश किए गए आवेदक अथवा उनके अपने मित्र तथा संबंधी, भर्ती का एक अच्छा स्रोत सिद्ध होता है क्योंकि उनकी पृष्ठभूमि के विषय में पर्याप्त ज्ञान उपलब्ध होता है।</li> <li>2. <u>तकनीकी एवं पेशेवर क्षेत्रों में स्थापन एजेंसी</u> पूरे देश में कर्मचारियों की मांग तथा पूर्ति संबंधी सेवाएं दे रहे हैं। ये</li> </ol>	<p>1 x 4 = 4 अंक</p>
-----------------	---	--------------------------

	<p>एजेंसियां बड़ी संख्या में प्रत्याशियों का पूरा ब्यौरा संकलित करती है तथा नियोक्ताओं को योग्य व्यक्तियों के नाम सुझाती है।</p> <p>3, <u>प्रत्यक्ष भर्ती</u> के अंतर्गत संगठन के अधिसूचना पट पर एक अधिसूचना लगाई जाती है जिसमें संस्था के रिक्त कार्य पदों का विवरण दिया जाता है। कार्य पाने के इच्छुक, संस्था के बाहर एक सुनिश्चित तिथि पर एकत्रित होते हैं तथा उनके चयन की प्रक्रिया भी वहीं संपन्न की जाती हैं।</p> <p>4. कई नामी व्यावसायिक इकाईयां अनियमित आवेदकों से आए आवेदनों के लिए एक डेटाबेस बना लेती हैं। जब कोई पद रिक्त होता है तो उस लिस्ट में से जाँच परख कर आवेदक को पद पर रख लिया जाता है।</p> <p><b>(यदि किसी परीक्षार्थी ने बाह्य भर्ती के स्रोत की केवल पहचान की है तो उसे प्रत्येक पहचान के लिए है ½ अंक दिया जाए)</b></p>	
<p><b>प्रश्न 27</b></p> <p><b>उत्तर 27</b></p>	<p><b>(क) संप्रेषण की किन्हीं चार व्यक्तिगत बाधाओं का उल्लेख कीजिए।</b></p> <p>सम्प्रेषण की व्यक्तिगत बाधाएं:</p> <p>(i) यदि किसी उच्चाधिकारी को अपनी <u>सत्ता को चुनौती का भय</u> है और वह यह अनुमान लगाता है कि विशेष संप्रेषण उसकी सत्ता को प्रतिकूल रूप में प्रभावित कर सकती है तो वह संप्रेषण को रोक सकता है या प्रतिबंध लगा देता है।</p> <p>(ii) यदि किसी उच्च <u>अधिकारी को अपने अधीनस्थों की कुशलता पर विश्वास नहीं है</u> तो वह उन से विचार व सुझाव नहीं लेता</p>	<p>1 x 4</p> <p>= 4 अंक</p>

	<p>(iii) कभी कभी अधीनस्थ अपने उच्च अधिकारी से <u>संप्रेषण नहीं करना</u> चाहते क्योंकि उन्हें यह लगता है कि यह उनके हितों को प्रतिकूल रूप से प्रभावित करेगी।</p> <p>(iv) यदि संप्रेषण के लिए कोई <u>अभिप्रेरणा अथवा प्रोत्साहन न हो</u>, कर्मचारी संप्रेषण के लिए पहल नहीं करेंगे।</p> <p>(यदि परीक्षार्थी ने केवल व्यक्तिगत बाधाओं के बिंदु दिए हैं तो प्रत्येक बिंदु के लिए ½ अंक दिया जाए)</p> <p style="text-align: center;">अथवा</p>	अथवा
प्रश्न 27	(ख) प्रबंध के नियोजन एवं नियंत्रण कार्यों के बीच संबंध का उल्लेख कीजिए।	
उत्तर 27	<p>(b) नियोजन एवं नियंत्रण के बीच संबंध:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• नियोजन में विकसित मानकों के आधार पर नियंत्रण किया जाता है क्योंकि यदि पहले से मानकों को निर्धारित नहीं किया जाएगा तो प्रबंधकों के पास नियंत्रण करने के लिए कुछ भी नहीं होगा।</li> <li>• नियोजन के बिना नियंत्रण अर्थहीन है क्योंकि यदि नियोजन एक बार संक्रियात्मक हो जाता है तो नियंत्रण के लिए यह आवश्यक है घटनाएँ योजनाओं के अनुरूप हो।</li> <li>• नियोजन एक दृष्टिकोण है जबकि नियंत्रण करना मूल्यांकनपरक है; ऐसा इसलिए है क्योंकि योजना कार्य करने का एक उचित तरीका निर्धारित करती है जबकि नियंत्रण इस बात का मूल्यांकन करता है, कि क्या लिए गए निर्णय वांछित कार्यों में परिणित हुए हैं।</li> </ul>	<p>1 x 4</p> <p>= 4 अंक</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• नियोजन व नियंत्रण दोनों ही भविष्य की ओर देखने वाले तथा पीछे देखने वाले हैं क्योंकि नियोजन भूतकाल के अनुभवों से मागदर्शन ले भविष्य के लिए तैयार की जाती हैं, जबकि नियंत्रण का उद्देश्य, वास्तविक प्रदर्शन की तुलना अतीत में निर्धारित मानकों से करके भविष्य को बेहतर बनाना है।</li> </ul>	
प्रश्न 28	<p>राहुल, प्रिया, अमित और स्नेहा मित्र हैं। उन्होंने संयुक्त रूप से व्यवसाय शुरू करने का निर्णय लिया। हाइड्रेशन, फिटनेस तथा स्वस्थ जीवन-शैली के प्रति बढ़ती प्राथमिकता के साथ उन्होंने पानी की बोतलों के लिए एक स्थिर बाज़ार देखा। ग्राहकों के पास अकसर अलग-अलग प्रयोगों के लिए कई बोतलें होती हैं। बोतलें समय के साथ खराब भी हो जाती हैं या समय के साथ चलन से बाहर हो जाती हैं जिससे बार-बार बिक्री के अवसर बनते हैं। इस विचार से उत्साहित होकर वे सभी विचार-विमर्श करने के लिए और यह निर्णय लेने के लिए एक साथ बैठे कि उन्हें किस प्रकार की पानी की बोतल बनानी चाहिए।</p> <p>राहुल का मानना है कि ज्यादा लाभ कमाने के लिए बड़े पैमाने पर उत्पादन करना चाहिए ताकि उपभोक्ताओं को किफायती कीमत पर माल आसानी से उपलब्ध हो।</p> <p>दूसरी ओर अमित का मत है कि बोतल बहुत उच्च गुणवत्ता वाली हो जिसमें समय सूचक-चिह्न, फिल्टर या इन्फ्यूज़र आदि जैसे लक्षण होने चाहिए।</p>	

<p>उत्तर 28</p>	<p>प्रिया, अमित की बात से सहमत थी, लेकिन उसे लगा कि उन्हें पहले वर्तमान और भावी क्रेताओं की जरूरतों को पहचानना चाहिए ताकि वे उन्हें प्रभावी ढंग से संतुष्ट कर सकें। उसने ग्राहकों की आवश्यकताओं के अनुरूप व्यक्तिगत डिजाइन वाली, स्पोर्ट्स बोतलों, गर्म-ठंडा रखने वाली बोतलों इत्यादि का सुझाव दिया।</p> <p>स्नेहा का मानना था कि व्यवसाय का दृष्टिकोण केवल उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं की पूर्ति तक सीमित नहीं होना चाहिए। इसे लंबे समय के सामाजिक कल्याण जैसे बड़े मुद्दों पर भी विचार करना चाहिए। इसलिए उसने पर्यावरण-हितैषी टिकाऊ सामग्री से बनी पुनः प्रयोज्य पानी की बोतलों का सुझाव दिया।</p> <p>राहुल, प्रिया, अमित और स्नेहा द्वारा चर्चित विपणन प्रबंध की अवधारणाओं को पहचानिए एवं उनका उल्लेख कीजिए।</p> <p>उनके द्वारा चर्चित विपणन प्रबंध की अवधारणाएं हैं:-</p> <p>( i ) राहुल – उत्पादन की अवधारणा</p> <p>उत्पादन की अवधारणा के अनुसार, अधिक/ज्यादा लाभ कमाने पाने के लिए बड़े पैमाने पर उत्पादन करना चाहिए ताकि उपभोक्ताओं को कम कीमत पर माल आसानी से उपलब्ध हो।</p> <p>(ii) अमित -उत्पाद की अवधारणा</p> <p>उत्पाद की अवधारणा निरंतर गुणवत्ता में सुधार, वस्तु को नया स्वरूप प्रदान करने पर बल देती है क्योंकि यही संस्था के लाभ को अधिकतम करने की कुंजी है।</p> <p>(iii) प्रिया -विपणन की अवधारणा</p>	<p>(<math>\frac{1}{2}</math> अंक पहचान के लिए + <math>\frac{1}{2}</math> अंक व्याख्या के लिए)</p> <p>1 x 4 = 4 अंक</p>
-----------------	---	--

	<p>विपणन की अवधारणा के अनुसार, एक संस्था अपने अधिक लाभार्जन के उद्देश्य की पूर्ति तभी कर सकती है जब उसके वर्तमान एवं भावी क्रेताओं की जरूरतों (आवश्यकताओं) को पहचान उन्हें प्रभावी ढंग (रूप) से संतुष्टि कर पाएँ।</p> <p>(iv) स्नेहा - विपणन की सामाजिक अवधारणा</p> <p>विपणन की सामाजिक अवधारणा इस बात पर बल देती है कि लक्षित बाज़ार की आवश्यकताओं की पहचान कर उन्हें प्रभावी ढंग से तथा भली भाँति संतुष्ट किया जाए ताकि उपभोक्ता एवं समाज का दीर्घ आवधिक कल्याण हो सके।</p>	
<p>प्रश्न 29</p> <p>उत्तर 29</p>	<p>(क) प्रबंध के नियंत्रण कार्य के महत्व के निम्नलिखित बिंदुओं को समझाइए :</p> <p>(i) मानकों की परिशुद्धता की जाँच (मानकों की यथार्थता को आँकना)</p> <p>(ii) कर्मचारियों की अभिप्रेरणा में सुधार</p> <p>(i) <u>मानकों की परिशुद्धता की जाँच (मानकों की यथार्थता को आँकना)</u></p> <p>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।</p> <p>(ii) <u>कर्मचारियों की अभिप्रेरणा में सुधार</u></p> <p>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</p>	<p>2</p> <p>+</p>



<p>प्रश्न 29</p>	<p>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।</p> <p style="text-align: center;"><b>अथवा</b></p> <p><b>(ख) निम्नलिखित गैर-वित्तीय प्रोत्साहनों को समझाइए</b></p> <p><b>(i) जीवनवृत्ति विकास के सुअवसर</b></p> <p><b>(ii) पद संवर्धन</b></p>	<p>2</p> <p>= 4 अंक</p> <p>अथवा</p>
<p>उत्तर 29</p>	<p><b>(i) जीवन वृत्ति विकास के सुअवसर :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• प्रबंधकों को यह सुअवसर कर्मचारियों को देना चाहिए कि वे अपने कौशलों को सुधार सकें तथा उन्हें ऊँचे उच्चस्तरीय पदों पर नियुक्ति अथवा पदोन्नति मिल सके ।</li> <li>• उपयुक्त दक्षता-विकास कार्यक्रम तथा ठोस पदोन्नति नीति कर्मचारियों को पदोन्नति पाने में सहायता करती है ।</li> </ul> <p>पदोन्नति एक उत्साहवर्धक कार्य करती है तथा कर्मचारियों को अपने बेहतर निष्पादन को प्रदर्शित करने के लिए प्रोत्साहित करती है ।</p> <p><b>(ii) पद संवर्धन</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• पद संवर्धन का संबंध उन कार्यों की रूप-रेखा तैयार करने से है जिसमें 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</li> </ul>	<p>2</p> <p>+</p> <p>2</p> <p>= 4 अंक</p>

	<p>व्यक्तिगत विकास के सुअवसर प्रदान करता है और एक अर्थपूर्ण कार्य-अनुभव देता है।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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।</li> </ul>	
प्रश्न 30	<p>‘जीडब्ल्यू टेक्सटाइल्स’ को बढ़ती प्रतियोगिता, कारखाने में अक्षमताओं और घटती आय का सामना करना पड़ रहा था। इन समस्याओं का समाधान करने के लिए, लीना को एक नए कारखाना प्रबंधक के रूप में नियुक्त किया गया। शुरू के कुछ सप्ताहों में, लीना ने कारखाने में घूमकर यह समझा कि वास्तव में काम कैसे होता है। उसने देखा कि कुछ श्रमिक ईमानदार और केन्द्रित थे, जबकि कुछ अन्य कम ध्यान दे रहे थे और जिम्मेदारी से बच रहे थे।</p> <p>इस समस्या के समाधान के लिए लीना ने प्रत्येक सप्ताह कारखाने में श्रमिकों से बातचीत करते हुए समय बिताना आरंभ किया तथा उन्हें संगठनात्मक लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए वांछित तरीके से कार्य करने के लिए प्रेरित कर सकी। उसके दृष्टिकोण से कार्य के लिए सकारात्मक वातावरण बनाने में मदद मिली जिससे कर्मचारियों को बेहतर निष्पादन के लिए प्रोत्साहन मिला, कार्यस्थल (कारखाने) पर कुशलता बढ़ी और आय में भी वृद्धि हुई।</p>	

उत्तर 30	<p>(i) उपर्युक्त स्थिति में प्रकाशित निर्देशन के तत्व की पहचान कीजिए।</p> <p>(ii) उपर्युक्त (i) में पहचाने गए तत्व की किन्हीं तीन विशेषताओं का उल्लेख कीजिए।</p> <p>(i) उपरोक्त स्थिति में प्रकाशित, निर्देशन का घटक अभिप्रेरणा है।</p> <p>(ii) अभिलेख की विशेषताएँ (कोई तीन)</p> <p>1. अभिप्रेरण एक आंतरिक भाव है जो मानवीय इच्छाओं, उम्मीदों, प्रयासों व आवश्यकताओं को बढ़ाती है, जिसका उद्देश्य मानवीय व्यवहार को प्रभावित करना है।</p> <p>2. अभिप्रेरण लक्ष्य आधारित व्यवहार को जन्म देती है जिससे कार्य का बेहतर प्रदर्शन/निष्पादन होता है।</p> <p>3. अभिप्रेरण सकारात्मक अथवा नकारात्मक हो सकती है जिससे व्यक्ति वांछित व्यवहार प्रदर्शित करता है।</p> <p>4. अभिप्रेरण एक जटिल प्रक्रिया है क्योंकि प्रत्येक मनुष्य की अपेक्षाएँ, अवबोधन एवं प्रतिक्रियाएँ विविध होती हैं।</p>	<p>1</p> <p>+</p> <p>1 x 3</p> <p>1 + 3</p> <p>= 4 अंक</p>
प्रश्न 31	<p>‘किया टायर्स’ एक कंपनी है जो कारों, दोपहिया वाहनों, ट्रकों और बसों के लिए टायरों का उत्पादन करती है। इसका एक सुपरिभाषित संगठनात्मक ढाँचा है जिसे प्रबंधन ने संगठन के सुचारु संचालन को सुविधाजनक बनाने के लिए डिजाइन किया है। यह विभिन्न पद स्थितियों के बीच संबंध और उनके आपसी संबंधों की प्रकृति को बताता है। इसमें जिम्मेदारी तय करना सरल होता है, क्योंकि आपसी संबंध स्पष्टता से परिभाषित होते</p>	

<p>उत्तर 31</p>	<p>हैं। प्रत्येक सदस्य द्वारा निभाई जाने वाली भूमिका में कोई अस्पष्टता नहीं है, क्योंकि कर्तव्य निर्दिष्ट हैं। इससे काम की पुनरावृत्ति से बचने में भी मदद मिलती है। परिणामस्वरूप 'किया टायर्स' कुशलतापूर्वक अपने लक्ष्यों को पूरा करने में सक्षम है। हालाँकि दोपहर के भोजन अवकाश के दौरान या कार्यालय समय के बाद 'किया टायर्स' के विभिन्न विभागों के कर्मचारी नियमित रूप से मिलते हैं। इससे कर्मचारियों को सामाजिक आवश्यकताएँ पूरी करने में सहायता मिलती है तथा उन्हें समान-विचारधारा वाले लोगों से बातचीत करने का अवसर मिलता है। यह उनकी कार्य संतुष्टि में वृद्धि करता है तथा संगठन में अपनत्व की भावना को जागृत करता है।</p> <p>(i) उपर्युक्त में चर्चित संगठन के प्रकारों की पहचान कीजिए एवं उनके अर्थ दीजिए।</p> <p>उपर्युक्त (i) में पहचाने गए संगठन के प्रत्येक प्रकार के उन दो-दो लाभों का उल्लेख कीजिए जिनकी चर्चा दी गई स्थिति में नहीं की गई है।</p> <p>(i) संगठन के प्रकार:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. औपचारिक संगठन</li> </ol> <p>औपचारिक संगठन से तात्पर्य संगठन के उस ढाँचे से है जो प्रबन्धको द्वारा अधिकार एवं उत्तरदायित्व की सीमाओं को स्पष्ट रूप से परिभाषित करते हुए किसी विशिष्ट कार्य को पूरा करने के लिए तैयार किया जाता है।</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. अनौपचारिक संगठन</li> </ol>	<p>(½ अंक पहचान के लिए + ½ अंक अर्थ के लिए)</p>
-----------------	--	---

	<p>काम करते समय व्यक्तियों में आपसी तालमेल स्थापित होने के कारण कर्मचारियों में सामाजिक सम्बन्धों का तन्त्र अनौपचारिक संगठन है।</p> <p>(ii) औपचारिक संगठन के लाभ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. आदेश की स्थापित श्रृंखला के माध्यम से आदेश की एकता बनी रहती है।</li> <li>2. यह संगठन में स्थायित्व लाता है। कर्मचारियों के व्यवहार को भी आसानी से ज्ञात किया जा सकता है क्योंकि उनके मार्गदर्शन के लिए स्पष्ट नियम होते हैं।</li> </ol> <p>(iii) अनौपचारिक संगठन के लाभ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. सम्प्रेषण के निर्धारित नियमों का पालन नहीं होता। अतः अनौपचारिक संगठन में सूचनाएँ शीघ्र पहुंचती है तथा उनकी प्रतिपुष्टि भी शीघ्र हो जाती है।</li> </ol> <p>यह संगठन के लक्ष्यों को प्राप्त करने में औपचारिक संगठन की कमियों को दूर करने में सहायता करता है।</p>	<p>1 x 2 = 2 अंक</p> <p>+</p> <p>(1 अंक प्रत्येक लाभ के लिए)</p> <p>1 x 4 = 4 अंक</p> <p>= 6 अंक</p>
प्रश्न 32	<p>'ग्लोबल टेक लिमिटेड' एक बहुराष्ट्रीय कंपनी थी जो आधुनिक इलेक्ट्रॉनिक्स उपकरण बनाती थी और इसमें दुनिया भर से लगभग 10,000 लोग कार्यरत थे। कंपनी का सुपरिभाषित संगठनात्मक ढाँचा था जिसमें वित्त, विपणन एवं उत्पादन के लिए अलग-अलग विभाग थे। प्रत्येक विभाग के अपने लक्ष्य, नीतियाँ और काम करने के तरीके थे। क्योंकि प्रत्येक विभाग अन्य</p>	

	<p>विभागों से अलग अपनी गतिविधियों का निष्पादन कर रहा था, इसलिए संगठन के भीतर ही संघर्ष उत्पन्न हो गए।</p> <p>इसके अतिरिक्त, आधुनिक इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के बनाने में जटिल तकनीक का प्रयोग होने के कारण, 'ग्लोबल टेक लिमिटेड' की विशेषज्ञों पर बहुत निर्भरता थी। विशेषज्ञों को अपने पेशेवर ज्ञान पर पूर्ण विश्वास था और वे अक्सर अपनी विशिष्टता के क्षेत्र से जुड़े विषयों में दूसरों के सुझावों की ओर ध्यान नहीं देते थे। इसके परिणामस्वरूप संगठन के विभिन्न विशेषज्ञों व अन्य लोगों के बीच टकराव हो गया। जैसे-जैसे कंपनी बढ़ती गई अलग-अलग पृष्ठभूमियों और काम करने की आदतों वाले कर्मचारी संगठन में शामिल होते गए। विभागीय मतभेदों के साथ कार्यबल के बढ़ते आकार और विशेषज्ञों पर निर्भरता के कारण यह सुनिश्चित करना कठिन हो गया कि सभी समान संगठनात्मक लक्ष्यों की दिशा में काम करें। इसलिए प्रबंध के लिए यह आवश्यक हो गया कि समान लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए व्यक्तिगत लक्ष्यों व संगठनात्मक लक्ष्यों को समरूप किया जाए और विभागों एवं विशेषज्ञों के प्रयासों को एकीकृत किया जाए।</p> <p>(i) उस अवधारणा को पहचानिए एवं उसका उल्लेख कीजिए जो 'ग्लोबल टेक लिमिटेड' को संगठन के समान लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए कर्मचारियों एवं विशेषज्ञों के प्रयासों को एक साथ लाने में सहायता करेगी।</p>	
--	--	--

उत्तर 32	<p>(ii) दी गई स्थिति से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए उपर्युक्त (i) में पहचानी गई अवधारणा के महत्व के किन्हीं तीन बिंदुओं का उल्लेख कीजिए।</p> <p>(i) उपर्युक्त स्थिति में पहचान की गई अवधारणा है <u>समन्वय</u>।</p> <p>समन्वय वह प्रक्रिया है जिसके द्वारा एक प्रबन्धक विभिन्न विभागों की गतिविधियों को समन्वित करता है और यह प्रबन्धन की आवश्यकता है।</p> <p>(ii) समन्वय का महत्व</p> <p>1. “प्रत्येक विभाग के अपने लक्ष्य, नीतियाँ और काम करने के तरीके थे”।</p> <p style="text-align: center;"><i>अथवा</i></p> <p>“प्रत्येक विभाग अन्य विभागों से अलग अपनी गतिविधियों का निष्पादन कर रहा था, इसलिए संगठन के भीतर ही संघर्ष उत्पन्न हो गए”।</p> <p><u>कार्यात्मक विभेदन</u> टकराव पैदा करता है क्योंकि विभाग कठोर बाधाओं के साथ अलग-थलग रहकर गतिविधि करते हैं जिससे उनकी गतिविधियों को सामान्य संगठनात्मक लक्ष्यों से जोड़ने के लिए समन्वय आवश्यक होता है।</p> <p>2. “विशेषज्ञों को अपने पेशेवर ज्ञान पर पूर्ण विश्वास था और वे अक्सर अपनी विशिष्टता के क्षेत्र से जुड़े विषयों में दूसरों के सुझावों की ओर ध्यान नहीं देते थे। इसके परिणामस्वरूप संगठन के विभिन्न विशेषज्ञों व अन्य लोगों के बीच टकराव हो गया”।</p>	<p>(½ अंक अवधारणा की पहचान के लिए + 1 अंक व्याख्या के लिए) = 1½ अंक + (½ अंक पंक्ति उद्धृत करने के लिए + 1 अंक व्याख्या के लिए) = 1½ x 3 = 4½ = 6 अंक</p>
----------	---	---

	<p><u>विशेषज्ञता</u> के कारण टकराव उत्पन्न होते हैं क्योंकि विशेषज्ञ सुझाव लिए बिना, अपने पेशेवर मानदण्डों के अनुसार मूल्यांकन और निर्णय लेते हैं, जिससे दृष्टिकोण, हित या राय में अन्तर को सुलझाने के लिए समन्वय आवश्यक हो जाता है।</p> <p>3. “जैसे-जैसे कंपनी बढ़ती गई अलग-अलग पृष्ठभूमियों और काम करने की आदतों वाले कर्मचारी संगठन में शामिल होते गए। विभागीय मतभेदों के साथ कार्यबल के बढ़ते आकार और विशेषज्ञों पर निर्भरता के कारण यह सुनिश्चित करना कठिन हो गया कि सभी समान संगठनात्मक लक्ष्यों की दिशा में काम करें”।</p> <p><u>आकार में वृद्धि के कारण</u> विभिन्न आदतों, पृष्ठभूमि और व्यक्तिगत लक्ष्यों वाले बड़ी संख्या में कर्मचारियों के प्रयासों और गतिविधियों को एकीकृत करना कठिन हो जाता है, जिससे व्यक्तिगत लक्ष्यों को संगठनात्मक लक्ष्यों के साथ सामन्जस्य बनाने के लिए समन्वय आवश्यक हो जाता है।</p> <p>(यदि किसी परीक्षार्थी ने केवल महत्व के सही बिन्दु की पहचान की है तो प्रत्येक बिंदु के लिए ½ अंक दिया जाए।)</p>	
प्रश्न 33	<p>(क) प्रबंध के निम्नलिखित सिद्धांतों को समझाइए:</p> <p>(i) कार्य-विभाजन</p> <p>(ii) आदेश की एकता</p> <p>(iii) सहयोग की भावना</p>	
उत्तर 33	<p>(i) <u>कार्य का विभाजन</u></p>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>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।</li> <li>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।</li> </ul> <p>(ii) <u>आदेश की एकता</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>आदेश की एकता के सिद्धान्त के अनुसार किसी भी संगठन में कार्यरत व्यक्ति को केवल एक ही अधिकारी से आदेश मिलने चाहिए एवं उसी के प्रति उत्तरदायी होना चाहिए।</li> <li>इससे जो कार्य करना है उसके संबंध में किसी प्रकार की भ्रान्ति नहीं रहेगी।</li> </ul> <p>(iii) <u>सहयोग की भावना</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>इस सिद्धान्त के अनुसार, प्रबंध को कर्मचारियों में एकता एवं पारस्परिक सहयोग की भावना को बढ़ावा देना चाहिए अन्यथा उद्देश्यों की प्राप्ति कठिन हो जाएगी।</li> <li>इससे समूह के सदस्यों में पारस्परिक विश्वास एवं अपनेपन की भावना पैदा होगी तथा जुर्मने की आवश्यकता भी न्यूनतम हो जाएगी।</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>अथवा</b></p>	<p>2 x 3 = 6 अंक</p> <p style="text-align: center;">अथवा</p>
--	---	--

प्रश्न 33	<p>(ख) प्रबंध के सिद्धांतों की निम्नलिखित विशेषताओं को समझाइए :</p> <p>(i) सर्व प्रयुक्त</p> <p>(ii) सामान्य मार्गदर्शन</p> <p>(iii) लोचशील</p>	
उत्तर 33	<p>(i) <u>सर्वप्रयुक्त</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• प्रबंध के सिद्धांत सभी प्रकार के संगठनों में प्रयुक्त किए जा सकते हैं । यह संगठन व्यावसायिक एवं गैर व्यावसायिक, छोटे एवं बड़े, सार्वजनिक तथा निजी, विनिर्माण एवं सेवा क्षेत्र से संबंधित हो सकते हैं ।</li> <li>• ये किस सीमा तक प्रयुक्त हो सकते हैं, यह संगठन की प्रकृति, व्यावसायिक कार्यों, परिचालन के पैमाने आदि बातों पर निर्भर करेगा ।</li> </ul> <p>(ii) <u>सामान्य मार्गदर्शन</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• प्रबंध के सिद्धांत कार्य के लिए मार्गदर्शक होते हैं तथा ये सिद्धांत समस्याओं का समाधान करने में सहायता करते हैं ।</li> <li>• लेकिन ये सभी प्रबंधकीय समस्याओं का तैयार, शत-प्रतिशत समाधान नहीं होते हैं क्योंकि वास्तविक परिस्थितियाँ अत्यंत जटिल एवं गतिशील होती हैं तथा यह कई तत्वों का परिणाम होती हैं ।</li> </ul> <p>(iii) <u>लोचशील</u></p>	<p>2 x 3</p> <p>= 6 अंक</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• प्रबंध के सिद्धांत कठोर (बेलोच) नहीं होते जिनका अनिवार्य रूप से पालन करना ही हो ।</li> <li>• ये लचीले होते हैं तथा परिस्थिति की माँग के अनुसार प्रबंधक इनमें सुधार कर सकते हैं ।</li> </ul>	
प्रश्न 34	<p>(क)नियोजन के महत्व के निम्नलिखित बिंदुओं को समझाइए:</p> <p>(i) नियोजन अतिव्यापी तथा अपव्ययी क्रियाओं को कम करता है</p> <p>(ii) नियोजन अनिश्चितता के जोखिम को कम करता है</p> <p>(iii) नियोजन निर्देशन की व्यवस्था करता है</p>	
उत्तर 34	<p>(i) नियोजन अतिव्यापित तथा अपव्ययी क्रियाओं का कम करता है -</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• नियोजन विभिन्न मंडलों, विभागों तथा व्यक्तियों के क्रियाकलापों में सामंजस्य स्थापित करने का आधार प्रदान करता है ।</li> <li>• यह व्यर्थ / अनुपयोगी तथा अनावश्यक क्रियाओं को समाप्त कर शंकाओं और मतभेदों को दूर करने में सहायता करता है ।</li> </ul> <p>(ii) <u>नियोजन अनिश्चितता के जोखिम को कम करता है-</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• भविष्य में किए जाने वाले क्रियाकलापों का निश्चय करके नियोजन अनिश्चित घटनाओं तथा परिवर्तनों से व्यवहार करने का मार्ग प्रशस्त करता है ।</li> </ul>	<p>2 x 3</p> <p>= 6 अंक</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>परिवर्तनों तथा घटनाओं को समाप्त नहीं किया जा सकता परंतु उनका अनुमान लगाया जा सकता है तथा उनके लिए प्रबंधकीय प्रतिक्रियाएँ विकसित की जा सकती हैं।</li> </ul> <p>(iii) <u>नियोजन निर्देशन की व्यवस्था करता है।</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>कार्य कैसे किया जाता है इसका पहले से मार्गदर्शन कराकर नियोजन निर्देशन की व्यवस्था करता है।</li> <li>यह सुनिश्चित करता है कि लक्ष्यों अथवा उद्देश्यों में स्पष्टता हो ताकि किस दिशा में कार्य किया जाना चाहिए, इसका निर्धारण करने में वे मार्गदर्शन के रूप में कार्य कर सकें।</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>अथवा</b></p>	
<b>प्रश्न 34</b>	<p>(ख) नियोजन की निम्नलिखित विशेषताओं को समझाइए :</p> <p>(i) नियोजन भविष्यवादी है</p> <p>(ii) नियोजन सर्वव्यापी है</p> <p>(iii) नियोजन का केन्द्र-बिंदु लक्ष्य प्राप्ति होता है</p>	अथवा
<b>उत्तर 34</b>	<p>(i) <u>नियोजन भविष्यवादी है:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>नियोजन में दूरदर्शिता सन्निहित है तथा यह भविष्य के लिए तैयार की जाती है। इसे भविष्यमूलक कार्य माना जाता है।</li> <li>भविष्य की घटनाओं तथा दशाओं के पूर्वानुमान से संभावनानुसार योजनाएँ क्रमशः तैयार की जाती हैं।</li> </ul> <p>(ii) <u>नियोजन सर्वव्यापी है:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>नियोजन संगठन के सभी विभागों तथा प्रबंधन के सभी स्तरों पर वांछनीय है।</li> </ul>	<p>2 x 3</p> <p>= 6 अंक</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• नियोजन का क्षेत्र विभिन्न स्तरों तथा विभिन्न विभागों में भिन्न होता है।</li> </ul> <p>(iii) <u>नियोजन का केन्द्र-बिंदु लक्ष्य प्राप्ति होता है।</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• संगठन के विशिष्ट उद्देश्य, लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए जाने वाले क्रियाकलापों के साथ योजनाओं में निर्धारित किए जाते हैं।</li> <li>• नियोजन तब तक निरर्थक होता है जब तक यह संस्थानों के पूर्व -निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त करने में सहयोग प्रदान नहीं करता है।</li> </ul>	
--	--	--