अत्यंत गोपनीय - केवल आंतरिक एवं सीमित प्रयोग हेतु वरिष्ठ, माध्यमिक विद्यालय
प्रमाणपत्र परीक्षा
मार्च 2026
अंक योजना – व्यावसायिक अध्ययन (054)
पेपर कोड 66/4/3

सामान्य निर्देश:

1. आप इस बात से भली-भाँति अवगत हैं कि विद्यार्थी के वास्तविक व सही मूल्यांकन में जाँच एक महत्त्वपूर्ण प्रकिया है । इसमें हुई छोटी सी त्रुटि भी विद्यार्थियों की 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 आरांभ 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 अंतर्गत कार्रवाई 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, हालाँकि उन उत्तरों को जाँचने के लिए जो कि नवीनतम सूचना अथवा ज्ञान व **अभिनव सूचना** आधारित हैं, को उचित अंक दिए जाएँ ।

4. अंकयोजना में केवल अपेक्षित उत्तरों के बिंदु 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 जाएँ।

5. प्रधान परीक्षक को प्रत्येक परीक्षक द्वारा जाँची गई प्रथम पाँच उत्तर-पुस्तिकाओं की जाँच 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 बाकी की उत्तर-पुस्तिकाएँ जाँचने के लिए दी जाएँ कि जाँच में कोई महत्त्वपूर्ण विचलन नहीं है ।

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

7. यदि प्रश्न के कई भाग है तो प्रत्येक भाग पर दाहिनी ओर अंक हैं । उस प्रश्न के सभी भागों के अंक जोड़कर उसे बाईं ओर लिखें और उस पर 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 इस पर गोला लगा दें ।

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

10. किसी अशुद्धि पर केवल एक ही बार अंक काटे जाएँ, 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 हिचकिचाएँ नहीं । यदि उत्तर विशेष पूरे अंकों के लायक़ है तो उसे पूरे अंक दें ।

12. सभी परीक्षक आवश्यक रूप से मूल्यांकन केंद्र पर 8 घंटो के लिए मूल्यांकन करेंगे। वह प्रत्येक दिन मुख्य विषय में 20 उत्तर-पुस्तिकाओं का तथा अन्य विषयों में 25 उत्तर-पुस्तिकाओं 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 बचें -
    - किसी उत्तर पर अंकों के जोड़ में गलती ।
    - उत्तर-पुस्तिका के अंदर के पृष्ठों से शीर्षक पृष्ठ पर गलत हस्तांतरण ।
    - शीर्षक पृष्ठ पर प्रश्नानुसार जोड़ में गलती ।
    - उत्तर-पुस्तिका के किसी उत्तर या उसके भाग का मूल्यांकन छूट जाना ।
    - शीर्षक पृष्ठ के दोनों स्तम्भों के जोड़ में गलती ।
    - अंकों के कुल योग में त्रुटि ।
    - कुल जोड़ में शब्दों व अंकों का आपसी मिलान न होना ।
    - उत्तर-पुस्तिका में ऑनलाइन अंकतालिका में अंकों का गलत हस्तांतरण ।
    - उत्तर जो कि सही चिन्हित किए गए हैं लेकिन उसके अंक ना देना (यह सुनिश्चित किया जाए कि सही (√) का निशान स्पष्ट रूप से एवं सही तरीके से चिन्हित किया जाए, चाहे वह केवल एक पंक्ति हो । 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 बिलकुल गलत पाते हैं तो उस पर (X) का निशान बनाकर (0) अंक अवश्य दें।

15. उत्तर-पुस्तिका में जाँच 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 ढूँढ़ी गई है, मूल्यांकन से जुड़े व्यक्तियों व बोर्ड दोनों के ही सम्मान को ठेस पहुँचाता 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 पूर्व परीक्षक को स्पॉट इवैल्यूएशन के सारे निर्देशों से स्वयं को परिचित कर लेना है ।

17. प्रत्येक मूल्यांकनकर्ता को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उसने 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 फोटोकॉपी प्राप्त करने का अधिकार है । सभी परीक्षकों/अतिरिक्त मुख्य परीक्षकों/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 संख्या 1 से 20 तक बहुविकल्पीय प्रश्न (MCQ) हैं, जिनमें प्रत्येक 1 अंक का है ।	
प्रश्न 1	**सितम्बर, 2025 में 'कोजी गारमेंट्स' ने जैकेट बनाना आरम्भ किया । वे सर्दी के मौसम में जैकेट्स की माँग में वृद्धि अनुमानित कर रहे थे । बढ़े हुए कार्यभार को सँभालने के लिए उत्पादन प्रबंधक ने चरम उत्पादन दिनों में आवश्यक कर्मचारियों की संख्या का अनुमान लगाया और उसी के अनुसार योजना बनाई ।** **उपर्युक्त स्थिति में योजना के जिस प्रकार पर प्रकाश डाला गया है, वह है :** **(A) बजट** **(B) नीति** **(C) विधि** **(D) उद्देश्य**	
उत्तर	(A) बजट	1 अंक
प्रश्न 2	**'ऐग्री सोल्यूशन्स', एक तेजी से विकसित हो रही कृषि-तकनीकी कम्पनी, लगातार कर्मचारियों द्वारा संगठन को छोड़कर जाने की समस्या का सामना कर रही थी । नतीजन, काम प्रभावित हो रहा था और समय व धन बार-बार भर्ती एवं प्रशिक्षण पर खर्च हो रहा था । जाँच-पड़ताल में यह पाया गया कि समस्या का कारण यह था कि कर्मचारियों को अपनी नई भूमिका में स्थापित होने का पर्याप्त समय नहीं मिल पा रहा था । अतः कम्पनी ने निर्णय लिया कि वह अपने कर्मचारियों को कम-से-कम एक निश्चित अवधि के लिए एक ही स्थिति (पद) में रखेंगे तथा परिणाम दर्शाने के लिए उन्हें पर्याप्त समय दिया जाएगा । इससे कर्मचारी आवर्त में महत्त्वपूर्ण कमी आई और संगठनात्मक कार्यक्षमता में सुधार हुआ ।** **उपर्युक्त स्थिति में प्रबंध के जिस सिद्धांत पर प्रकाश डाला गया है, वह है :** **(A) आदेश** **(B) कर्मचारियों की स्थिरता** **(C) कार्य-विभाजन** **(D) अधिकार एवं उत्तरदायित्व**	
उत्तर	(B) कर्मचारियों की स्थिरता	1 अंक

प्रश्न 3	**रोहित एक फर्नीचर निर्माण कंपनी में प्रबंधक है । कंपनी दिसंबर माह में वार्षिक सेल लगाती है जो बहुत ही प्रसिद्ध है । रोहित वार्षिक सेल के लिए प्रति वर्ष जून माह में ही अग्रिम रूप से उत्पादन योजना तैयार करता है । नियोजन के बाद, वह यह सुनिश्चित करता है कि पर्याप्त कामगार उपलब्ध हों और निरन्तर रूप से नज़र रखता है कि कार्य योजना के अनुरूप आगे बढ़ रहा है या नहीं । वह विपणन टीम को भी समय पर सूचना देता है ताकि वे अपने प्रचार अभियानों की योजना उसी के अनुरूप बना सकें । उपर्युक्त स्थिति में समन्वय की जिस विशेषता पर प्रकाश डाला गया है, वह है :** **(A) समन्वय एक सर्वव्यापी कार्य है ।** **(B) समन्वय एक निरंतर चलने वाली प्रक्रिया है ।** **(C) समन्वय एक सोचा समझा कार्य है ।** **(D) समन्वय सभी प्रबन्धकों का उत्तरदायित्व है ।**	
उत्तर	(B) समन्वय एक निरंतर चलने वाली प्रक्रिया है ।	1 अंक
प्रश्न 4	**'नियंत्रण प्रक्रिया का प्रथम कदम है निष्पादन मानकों का निर्धारण ।'** **नियंत्रण प्रक्रिया के बाद के कदमों के सही क्रम को पहचानिये :** **(A) वास्तविक निष्पादन की मानकों से तुलना, सुधारात्मक कार्रवाई करना, विचलन विश्लेषण करना, वास्तविक निष्पादन का मापन ।** **(B) वास्तविक निष्पादन का मापन, वास्तविक निष्पादन की मानकों से तुलना, विचलन विश्लेषण करना, सुधारात्मक कार्रवाई करना ।** **(C) वास्तविक निष्पादन का मापन, सुधारात्मक कार्रवाई करना, वास्तविक निष्पादन की मानकों से तुलना, विचलन विश्लेषण करना ।** **(D) विचलन विश्लेषण करना, वास्तविक निष्पादन का मापन, वास्तविक निष्पादन की मानकों से तुलना, सुधारात्मक कार्रवाई करना ।**	

उत्तर	(B) वास्तविक निष्पादन का मापन, वास्तविक निष्पादन की मानकों से तुलना, विचलन विश्लेषण करना, सुधारात्मक कार्रवाई करना ।	1 अंक
प्रश्न 5	**प्रबंध के निर्देशन कार्य की विशेषता से सम्बंधित ग़लत कथन को पहचानिए :** **(A) निर्देशन एक निरंतर चलने वाली प्रक्रिया है** **(B) निर्देशन ऊपर से नीचे की ओर प्रवाहित होता है** **(C) निर्देशन केवल प्रबंध के उच्च स्तर पर ही निष्पादित होता है** **(D) निर्देशन क्रिया को आरम्भ करता है**	
उत्तर	(C) निर्देशन केवल प्रबंध के उच्च स्तर पर ही निष्पादित होता है	1 अंक
प्रश्न 6	**उस कथन का चयन कीजिए जो प्रभागीय ढाँचे के लाभ पर सही ढंग से प्रकाश डालता है :** **(A) इससे विस्तार और विकास में सुविधा होती है क्योंकि मौजूदा कार्यों को बाधित किए बिना नए विभाग जोड़े जा सकते हैं ।** **(B) यह प्रबंधकीय तथा संचालन संबंधी कुशलता की वृद्धि में सहायक होता है, परिणामस्वरूप लाभ में वृद्धि होती है ।** **(C) इससे कर्मचारियों का प्रशिक्षण आसान हो जाता है क्योंकि सीमित कौशलों पर ध्यान केंद्रित किया जाता है ।** **(D) इससे विभाग के अंतर्गत सामंजस्य तथा नियंत्रण को बढ़ावा मिलता है क्योंकि निष्पादित किए जा रहे कार्यों में समानताएँ होती हैं ।**	
उत्तर	(A) इससे विस्तार और विकास में सुविधा होती है क्योंकि मौजूदा कार्यों को बाधित किए बिना नए विभाग जोड़े जा सकते हैं ।	1 अंक
प्रश्न 7	**'नियोजन में दूरदर्शिता, बुद्धिमत्तापूर्ण कल्पना और सुदृढ़ निर्णय से युक्त मस्तिष्क के अनुप्रयोग की आवश्यकता होती है ।'** **उपर्युक्त कथन में प्रतिबिंबित नियोजन की विशेषता है :** **(A) नियोजन भविष्यवादी है** **(B) नियोजन में निर्णयन निहित है**	

	(C) नियोजन एक मानसिक अभ्यास है **(D) नियोजन अविरत है**	
उत्तर	(C) नियोजन एक मानसिक अभ्यास है	1 अंक
प्रश्न 8	**निम्नलिखित कथनों को पढ़िए : अभिकथन (A) तथा कारण (R) ।** **अभिकथन (A) : अभिप्रेरणा सकारात्मक हो सकती है अथवा नकारात्मक ।** **कारण (R) : व्यक्ति अपनी अपेक्षाओं, धारणाओं और प्रतिक्रियाओं में भिन्न-भिन्न होते हैं ।** **नीचे दिए गए विकल्पों में से सही विकल्प का चयन कीजिए:** **(A) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं और कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या करता है ।** **(B) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं, परंतु कारण (R) , अभिकथन (A) की सही व्याख्या नहीं करता है ।** **(C) अभिकथन (A) और कारण (R) दोनों असत्य हैं ।** **(D) अभिकथन (A) सत्य है, परंतु कारण (R) असत्य है ।**	
उत्तर	(B) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं, परंतु कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या नहीं करता है ।	1 अंक
प्रश्न 9	**शरद 'नोवा लिमिटेड' में प्रचालन प्रबंधक था । उसने उत्पादन पर्यवेक्षक, अनिता को एक अतिआवश्यक आदेश की पूर्ति करने का कार्य सौंपा । उसे कार्य की योजना बनाने तथा निश्चित समय सीमा में उसे पूरा करने का अधिकार दिया । अनिता ने उस कार्य को आगे मशीन प्रचालक, रोहित को सौंप दिया और उसे दिन के अंत तक पूरा करने को कहा । रोहित कार्य को समय पर पूरा नहीं कर सका जिसके कारण कंपनी आदेश की सुपुर्दगी करने में असफल रही । कार्य पूरा न होने पर शरद के प्रति कौन उत्तरदायी है ?** **(A) रोहित (B) अनिता** **(C) रोहित एवं अनिता दोनों (D) स्वयं शरद**	

उत्तर	(B) अनिता	1 अंक
प्रश्न 10	**कबीर ने एक प्रसिद्ध कार व्यापारी, 'ग्लोबल मोटर्स' से 2 करोड़ रूपये की एक आरामदायक (लक्जरी) कार खरीदी । कुछ ही दिनों में, उसने कार में गंभीर कमियाँ पाईं । जब उसने 'ग्लोबल मोटर्स' से सम्पर्क किया, तो उन्होंने कार को ठीक करने या बदलने से मना कर दिया । कबीर ने तब उपयुक्त उपभोक्ता न्यायालय में केस दर्ज कराया । लेकिन इस न्यायालय के आदेश से कबीर संतुष्ट नहीं हुआ । अब कबीर कहाँ अपील दर्ज कर सकता है ?** **(A) ज़िला कमीशन (B) राज्य कमीशन** **(C) राष्ट्रीय कमीशन (D) सुप्रीम कोर्ट**	
उत्तर	(C) राष्ट्रीय कमीशन	1 अंक
प्रश्न 11	**_____ किसी दूसरे को जिम्मेदारी और अधिकार सौंपने और निष्पादन के लिए जवाबदेह बनने को संदर्भित करता है ।** **(A) अंतरण (B) विकेंद्रीकरण** **(C) संगठन (D) औपचारिक संगठन**	
उत्तर	(A) अंतरण	1 अंक
प्रश्न 12	**'व्यावसायिक पर्यावरण एक देश से दूसरे देश तथा एक क्षेत्र से दूसरे क्षेत्र में भिन्न-भिन्न होता है ।' उपर्युक्त कथन में प्रतिबिंबित व्यावसायिक पर्यावरण की विशेषता है :** **(A) सापेक्षता** **(B) जटिलता** **(C) अनिश्चितता** **(D) गतिशील प्रकृति**	
उत्तर	(A) सापेक्षता	1 अंक
प्रश्न 13	**नीचे दर्शाए गए पाउच में चिप्स के विभिन्न स्वादों के पैकेट सम्मिलित हैं । पाउच की पैकिजिंग के स्तर को पहचानिए :**	

	   (A) प्राथमिक **(B) द्वितीयक** **(C) परिवहन** **(D) साधारण**	
उत्तर	(B) द्वितीयक	1 अंक
	*नोट: निम्नलिखित प्रश्न केवल **दृष्टिबाधित परीक्षार्थियों** के लिए प्रश्न संख्या 6 के स्थान पर है ।* **'इसमें विभिन्न प्रकार के कार्यक्रम सम्मिलित होते हैं जो किसी कंपनी की छवि और उसके व्यक्तिगत उत्पादों को जनता की नज़र में बढ़ावा देने या उसके संरक्षण के लिए डिज़ाइन किए जाते हैं ।' उपर्युक्त कथन में संदर्भित प्रवर्तन की तकनीक है :** **(A) विज्ञापन** **(B) वैयक्तिक विक्रय** **(C) विक्रय प्रवर्तन** **(D) जन-संपर्क**	

उत्तर	(D) जन-संपर्क	1 अंक
प्रश्न 14		

कॉलम I	***कॉलम II***
1. पद-सुरक्षा	**(i) कर्मचारियों को उनसे संबंधित निर्णय लेने में सम्मिलित करना**
2. पद-संवर्धन	**(ii) कर्मचारियों को अपने कौशलों को सुधार करने के सुअवसर प्रदान करना और उन्हें उच्च स्तरीय पदों पर पदोन्नत करना**
3. जीवन-वृत्ति विकास के सुअवसर	**(iii) भावी आय तथा कार्य के बारे में स्थिरता**
4. कर्मचारियों की भागीदारी	**(iv) ऐसे कार्यों की रूपरेखा तैयार करना जिनमें विविध प्रकार के कार्य अंश तथा उच्च स्तरीय ज्ञान एवं कौशल सम्मिलित हों**

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

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

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

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

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

उत्तर	(A) 1-(iii), 2-(iv), 3-(ii), 4-(i)	1 अंक
प्रश्न 15	**निम्नलिखित कथनों को ध्यानपूर्वक पढ़िए :** **कथन I : नियोजन एवं नियंत्रण दोनो ही भविष्योन्मुखी होने के साथ-साथ पीछे की ओर देखने वाले भी हैं ।** **कथन II : नियोजन मूल्यांकनात्मक है, जबकि नियंत्रण निर्देशात्मक है ।** **दिए गए कथनों के आलोक में, निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :**	

	(A) कथन I सत्य है तथा कथन II असत्य है । **(B) कथन I असत्य है तथा कथन II सत्य है ।** **(C) कथन I तथा कथन II दोनों सत्य हैं ।** **(D) कथन I तथा कथन II दोनों असत्य हैं ।**	
उत्तर	(A) कथन I सत्य है तथा कथन II असत्य है ।	1 अंक
प्रश्न 16	**दिनकर ने, जो 'तारा लैंप्स' में महा प्रबन्धक है, देखा कि बढ़ती हुई लागतें कंपनी के लाभों को प्रभावित कर रही थीं । लाभों में वृद्धि के लिए, उसने लागतों को कम करने और उत्पादकता को बढ़ाने के बारे में सोचा । उसने कार्य प्रक्रियाओं के पुनर्व्यवस्थापन की योजना बनाई, श्रमिकों के कौशल के अनुसार कार्य सौंपे गए, पहले की अपेक्षा कर्मचारियों को अधिक स्पष्ट दिशा-निर्देश दिए गए तथा संगठन की गतिविधियों को नियमित रूप से नियंत्रित किया गया । इसके परिणामस्वरूप न केवल लागतों में कमी हुई अपितु उत्पादकता एवं लाभों में भी वृद्धि हुई ।** **उपर्युक्त स्थिति में प्रबन्ध के महत्त्व के जिस बिंदु पर प्रकाश डाला गया है, वह है :** **(A) प्रबंध गतिशील संगठन का निर्माण करता है** **(B) प्रबंध व्यक्तिगत उद्देश्यों की प्राप्ति में सहायक होता है** **(C) प्रबंध समाज के विकास में सहायक होता है** **(D) प्रबंध कार्यक्षमता में वृद्धि करता है**	
उत्तर	(D) प्रबंध कार्यक्षमता में वृद्धि करता है	1 अंक
प्रश्न 17	**निम्नलिखित कथनों को ध्यानपूर्वक पढ़िए :** **कथन I : उत्पादन अवधारणा यह मानती है कि ग्राहक तब तक वस्तु का क्रय नहीं करेगा, या फिर पर्याप्त मात्रा में क्रय नहीं करेगा, जब तक कि उसे इसके लिए भली-भाँति प्रभावित एवं अभिप्रेरित न किया जाए ।** **कथन II : विक्रय अवधारणा यह मानती है कि ग्राहक उन वस्तुओं को प्राथमिकता देंगे जो आसानी से और किफायती क़ीमत पर उपलब्ध हों ।** **दिए गए कथनों के आलोक में, निम्नलिखित में सही विकल्प का चयन कीजिए :**	

	(A) कथन I सत्य है तथा कथन II असत्य है । **(B) कथन I असत्य है तथा कथन II सत्य है ।** **(C) कथन I तथा कथन II दोनों असत्य हैं ।** **(D) कथन I तथा कथन II दोनों सत्य हैं ।**	
उत्तर	(C) कथन I तथा कथन II दोनों असत्य हैं ।	1 अंक
प्रश्न 18	**'लीड टाइम (कच्चे माल को पक्के माल में परिवर्तित करने का समय) जितना अधिक होगा, संग्रहित की जाने वाली सामग्री की मात्रा उतनी ही अधिक होगी और कार्यशील पूँजी की आवश्यकता भी उतनी ही अधिक होगी ।'** **उपर्युक्त कथन में चर्चित कार्यशील पूँजी की आवश्यकता को प्रभावित करने वाला कारक है :** **(A) संचालन कार्यकुशलता (B) मुद्रास्फीति** **(C) कच्चे माल की उपलब्धता (D) उत्पादन चक्र**	
उत्तर	(C) कच्चे माल की उपलब्धता	1 अंक
प्रश्न 19	**निम्नलिखित कथनों को पढ़िए : अभिकथन (A) तथा कारण (R) ।** **अभिकथन (A) : एक फर्म की ऋण की लागत समता की लागत से अधिक होती है ।** **कारण (R) : ऋणदाता का जोखिम समता अंशधारियों के जोखिम से कम होता है, क्योंकि ऋणदाता को सुनिश्चित प्रतिफल और पूँजी की वापसी प्राप्त होती है ।** **नीचे दिए गए विकल्पों में से सही विकल्प का चयन कीजिए :** **(A) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं और कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या करता है ।** **(B) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं, परंतु कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या नहीं करता है ।** **(C) अभिकथन (A) सत्य है, परंतु कारण (R) असत्य है ।** **(D) अभिकथन (A) असत्य है, परंतु कारण (R) सत्य है ।**	

उत्तर	(D) अभिकथन (A) असत्य है, परंतु कारण (R) सत्य है ।	1 अंक
प्रश्न 20	**व्यावसायिक पर्यावरण के महत्त्व के सम्बंध में ग़लत कथन को पहचानिए :** **(A) यह तीव्रता से हो रहे परिवर्तनों का सामना करने में सहायता करता है** **(B) यह उपयोगी संसाधनों का दोहन (उपयोग) करने में सहायता करता है** **(C) यह नियोजन एवं नीति निर्धारण में सहायता करता है** **(D) यह राजनैतिक स्थिरता को बढ़ाने में सहायता करता है और फलस्वरूप दीर्घकालीन परियोजनाओं में निवेश के लिए लोगों में आत्मविश्वास का निर्माण करता है**	
उत्तर	(D) यह राजनैतिक स्थिरता को बढ़ाने में सहायता करता है और फलस्वरूप दीर्घकालीन परियोजनाओं में निवेश के लिए लोगों में आत्मविश्वास का निर्माण करता है	1 अंक
प्रश्न 21	**'टीवा मोटर्स' वारांचल में इलेक्ट्रिक स्कूटर्स की अपनी नई निर्माणी इकाई स्थापित करने की योजना बना रही थी । वारांचल में इस इकाई को स्थापित करने का महत्त्वपूर्ण कारण ये था कि वारांचल में सरकार कई वर्षों से स्थिर थी । इससे व्यापारियों में दीर्घकालीन परियोजनाओं में निवेश करने का आत्मविश्वास बढ़ा । वे ये समझते थे कि सरकार द्वारा बनाए गए नियमों तथा विनियमों का पर्याप्त ज्ञान एक व्यवसाय की पहली आवश्यकता है । अतः प्रचालनों को आरंभ करने से पहले, कंपनी ने पर्यावरणीय कानूनों के अंतर्गत लाइसेंस प्राप्त करने तथा सरकारी विभागों से आवश्यक अनुमति प्राप्त करने का निर्णय लिया ।** **व्यावसायिक पर्यावरण के उन दोनों आयामों को पहचानिए एवं समझाइए जिन पर उपर्युक्त स्थिति में प्रकाश डाला गया है ।**	(½ अंक आयाम की पहचान के लिए + विवरण के लिए 1 अंक) = 1½ X 2 = 3 अंक
उत्तर	<u>उपर्युक्त स्थिति में प्रकाशित व्यावसायिक पर्यावरण के आयाम हैं</u> - (i) <u>राजनैतिक पर्यावरण</u> - राजनैतिक पर्यावरण में राजनैतिक परिस्थितियाँ, जैसे देश में सामान्य स्थिरता एवं शांति तथा चुनी गई सरकार के प्रतिनिधियों का व्यवसाय के प्रति दृष्टिकोण सम्मिलित है ।	

	(ii) <u>विधिक पर्यावरण</u> - विधिक पर्यावरण में, सरकार द्वारा पारित विभिन्न विधेयक, सरकारी अधिकारियों द्वारा जारी प्रशासनिक आदेश, न्यायालयों के फैसले तथा केन्द्र, राज्य अथवा स्थानीय, प्रत्येक स्तर पर नियुक्त विभिन्न कमीशन एवं एजेंसियों के निर्णय सम्मिलित हैं ।	
प्रश्न 22	**'डिलीशियस सैलेड्स' एक कंपनी थी जो बाज़ारों को पैक की हुई सलाद की आपूर्ति करती थी । हाल ही में प्रबंधन ने यह देखा कि प्रति सप्ताह बहुत बड़ी मात्रा में सब्ज़ियाँ खराब हो रही थीं । इससे लागतें बढ़ रही थीं, लाभ कम हो रहे थे, जिसके कारण कंपनी अपने लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर पा रही थी । इसके समाधान के लिए, उत्पादन प्रबंधक, मीरा को इस स्थिति को सँभालने और अपव्यय को नियंत्रण में लाने के लिए कहा गया । मीरा ने देखा कि सब्ज़ियों को साफ़ करने, काटने और पैक करने वाले विभाग अपनी-अपनी गति से काम कर रहे थे जिससे सब्ज़ियाँ खराब हो रही थीं ।** **मीरा ने, उपर्युक्त प्रत्येक विभाग के लिए, मानक स्थापित करके शुरुआत की जो एक दूसरे के साथ अच्छी तरह से समन्वित थे । प्रत्येक गतिविधि का निष्पादन मानकों के अनुसार किया जाना था । एक महीने में ही 'डिलीशियस सैलेड्स' न्यूनतम अपव्यय के साथ सलाद की आपूर्ति करने और लक्ष्यों को प्राप्त करने में सक्षम हो गई ।** **प्रबंध के नियंत्रण कार्य के महत्त्व के दो बिंदुओं को समझाइए जिनकी चर्चा उपर्युक्त स्थिति में की गई है ।**	
उत्तर	<u>उपर्युक्त स्थिति में चर्चित प्रबंध के नियंत्रण कार्य का महत्त्व</u> (कोई दो बिंदु) - (i) <u>संगठनात्मक लक्ष्यों की निष्पत्ति/प्राप्ति</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 ।	

	• नियोजन संगठन का मार्गदर्शन करता है तथा सद्मार्ग पर चलाकर संगठनात्मक लक्ष्यों को प्राप्त करने में सहायता करता है । (ii) <u>संसाधनों का फलोत्पादक कुशलतम उपयोग</u> • एक प्रबंधक, संसाधनों के अपव्यय तथा बर्बादी को कम कर सकता है क्योंकि प्रत्येक क्रिया का निष्पादन पूर्व-निर्धारित मानकों के अनुरूप होता है । यह सुनिश्चित करता है कि सभी संसाधनों का उपयोग अति प्रभावी ढंग से तथा दक्षतापूर्वक हो । (iii) <u>कार्य में समन्वय की सुविधा</u> - • प्रत्येक विभाग तथा कर्मचारी पूर्व निर्धारित मानकों के अनुसार आपस में सुव्यवस्थित ढंग से एक-दूसरे से समन्वित होते हैं । नियंत्रण संगठनात्मक लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए सभी क्रियाओं तथा प्रयास को निर्देशित करता है ।	(½ अंक शीर्षक के लिए + विवरण के लिए 1 अंक = 1½ X 2 = 3 अंक)
प्रश्न 23 उत्तर	**(क) औपचारिक संगठन तथा अनौपचारिक संगठन के बीच अंतर्भेद के किन्हीं तीन बिंदुओं का उल्लेख कीजिए ।** (क) <u>औपचारिक संगठन तथा अनौपचारिक संगठन में अंतर्भेद</u> (कोई तीन)	

आधार	औपचारिक संगठन	अनौपचारिक संगठन
(1) अर्थ	औपचारिक संगठन से तात्पर्य प्रबंध द्वारा तैयार किए गये अधिकार संबंधों के ढाँचे से है ।	अनौपचारिक संगठन से तात्पर्य कर्मचारियों की अंतःक्रिया से प्रारंभ होने वाले सामाजिक संबंधों के तंत्र (नेटवर्क) से है ।
(2) उद्गम	यह कंपनी के नियम एवं नीतियों के	यह सामाजिक अंतः क्रिया के परिणामस्वरूप

1 X 3 = 3 अंक

	परिणामस्वरूप प्रारंभ होता है ।	प्रारंभ होता है ।	
(3) अधिकार	यह प्रबंध में स्तर की क्षमतानुसार दृष्टिगोचर होता है ।	यह व्यक्तिगत गुणों से दृष्टिगोचर होता है	
(4) व्यवहार	यह नियमों द्वारा निर्देशित है ।	इसमें कोई निश्चित व्यवहार पैटर्न नहीं है ।	
(5) संप्रेषण का प्रवाह	संप्रेषण श्रृंखला के माध्यम से संप्रेषण होता है ।	संप्रेषण के प्रवाह का एक निर्धारित मार्ग नहीं है। यह किसी भी दिशा में मुड़ सकता है ।	
(6) प्रकृति	औपचारिक संगठन की प्रकृति दृढ़/निश्चित है ।	अनौपचारिक संगठन की प्रकृति परिवर्तनशील है।	
(7) नेतृत्व	संगठन में अपने स्तर की क्षमतानुसार प्रबंधक नेता होते हैं ।	प्रबंध नेता हो भी सकते हैं और नहीं भी । नेता समूह द्वारा चुने जाते हैं ।	

अथवा

अथवा

प्रश्न 23 **(ख) एक संगठन के प्रभागीय ढाँचे तथा कार्यात्मक ढाँचे के बीच अंतर्भेद के किन्हीं तीन बिंदुओं का उल्लेख कीजिए ।**

उत्तर (ख) <u>प्रभागीय ढाँचे तथा कार्यात्मक ढाँचे में अंतर्भेद (कोई तीन)</u>

आधार	प्रभागीय ढाँचा	कार्यात्मक ढाँचा
(1) रचना	प्रभागीय ढाँचों की रचना, उत्पाद रेखा (उत्पाद विशेषीकरण) पर आधारित है तथा	कार्यात्मक ढाँचे की रचना क्रियाओं/कार्यों पर आधारित है ।

		कार्यों द्वारा समर्थित है ।		
	(2) विशिष्टीकरण	यह ढाँचा, उत्पाद विशिष्टीकरण पर आधारित है ।	यह ढाँचा, कार्य विशिष्टीकरण पर आधारित है ।	1 X 3 = 3 अंक
	(3) उत्तरदायित्व	इस ढाँचे में, निष्पादन के लिए उत्तरदायित्व निर्धारित करना आसान होता है ।	इस ढाँचे में, एक विभाग का उत्तरदायित्व निर्धारित करना कठिन होता है ।	
	(4) प्रबंधकीय विकास	इस ढाँचे में प्रबंधकीय विकास सरल होता है क्योंकि उत्पाद विशेष से संबंधित स्वायत्तता देना तथा अनेक कार्यों को करने के अवसर देने से प्रबंधकीय विकास में सहायता मिलती है ।	इस ढाँचे में प्रबंधकीय विकास कठिन होता है क्योंकि प्रत्येक कार्यात्मक प्रबंधक को उच्च प्रबंधक को सूचित करना होता है ।	
	(5) लागत	विभिन्न विभागों में संसाधनों की पुनरावृत्ति होने के कारण यह मँहगा है ।	कार्यों की पुनरावृत्ति न होने के कारण, यह मितव्ययी है ।	
	(6) सामंजस्य	सामंजस्य आसान होता है क्योंकि उत्पाद विशेष से संबंधित सभी कार्य	बहुउत्पादों वाली कंपनियों के लिए सामंजस्य करना कठिन होता है ।	

		एक विभाग में एकीकृत होते हैं ।	

प्रश्न 24 **(क) प्राथमिक बाज़ार एवं द्वितीयक बाज़ार में अंतर के किन्हीं तीन बिंदुओं का उल्लेख कीजिए ।**

उत्तर (क) प्राथमिक बाज़ार एवं द्वितीयक बाज़ार में अंतर

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 प्राथमिक बाज़ार प्रत्यक्ष रूप से पूँजी निर्माण को बढ़ावा देता है।	यह शेयरों की रोकड़ में तरलता को बढ़ाता है अर्थात् द्वितीयक बाज़ार परोक्ष रूप से पूजी निर्माण को बढ़ावा देता है।

1 X 3 = 3 अंक

(iv) प्राथमिक बाज़ार में प्रतिभूतियों का केवल क्रय होता है इनको बेचा नहीं जा सकता।	द्वितीय बाज़ार में प्रतिभूतियों का क्रय एवं विक्रय दोनों होते हैं।	
(v) इसमें मूल्य का निर्धारिण एवं निर्णय, कंपनी का प्रबंधक लेता है।	इसमें मूल्यों का निर्धारण प्रतिभूति की माँग एवं पूर्ति के द्वारा होता है।	
(vi) इसका कोई स्थायी भौगोलिक स्थान निश्चित नहीं है।	यह निश्चित स्थान पर स्थित है।	

अथवा

अथवा

प्रश्न 24 **(ख) एक कम्पनी की कार्यशील पूँजी की आवश्यकताओं को निम्नलिखित कारक किस प्रकार प्रभावित करते हैं, उल्लेख कीजिए :**

(i) मौसमी कारक

(ii) उत्पादन चक्र

(iii) मुद्रास्फीति

उत्तर

एक कंपनी की कार्यशील पूंजी की आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले कारक

(i) मौसमी कारक

- व्यवसाय, मौसमी कारकों से प्रभावित होते हैं क्योंकि मौसम के शीर्ष स्तर पर व्यवसाय की क्रियाएँ अधिक गतिशील होती हैं इसलिए अधिक कार्यशील पूंजी की आवश्यकता होती

	है तथा जहाँ उनकी व्यावसायिक क्रियाएँ मंद होती है वहाँ कम कार्यशील पूंजी की आवश्यकता होती है । (ii) उत्पादन चक्र • उत्पादन चक्र की समय अवधि तथा लंबाई के अनुसार कच्चे माल तथा उत्पादन व्ययों के भुगतानार्थ, कोषों का प्रबंध प्रभावित होता है, अतः कार्यशील पूंजी की आवश्यकता अधिक या कम हो सकती है । (iii) मुद्रास्फीति • मुद्रास्फीति की अवस्था में प्रत्येक वस्तु का मूल्य बढ़ जाता है और उत्पादन एवं बिक्री को स्थायी बनाए रखने के लिए अधिक कार्यशील पूँजी की आवश्यकता होती है ।	1 X 3 = 3 अंक
प्रश्न 25 उत्तर	**(क) प्रबंध के सिद्धांतों की निम्नलिखित विशेषताओं को समझाइए :** **(i) सर्वप्रयुक्त** **(ii) सामान्य मार्गदर्शन** (क) प्रबंध के सिद्धांतों की विशेषतायें (i) सर्वप्रयुक्त • प्रबंध के सिद्धांत सभी प्रकार के संगठनों में प्रयुक्त किए जा सकते हैं । यह संगठन व्यावसायिक एवं ग़ैर व्यावसायिक, छोटे एवं बड़े, सार्वजनिक तथा निजी, विनिर्माण एवं सेवा क्षेत्र से संबंधित हो सकते हैं । • ये किस सीमा तक प्रयुक्त हो सकते हैं, यह संगठन की प्रकृति, व्यावसायिक कार्यों, परिचालन के पैमाने आदि बातों पर निर्भर करेगा । (ii) सामान्य मार्गदर्शन • प्रबंध के सिद्धांत कार्य के लिए मार्गदर्शक होते हैं तथा ये सिद्धांत समस्याओं का समाधान करने में सहायता करते हैं ।	2 X 2 = 4 अंक

	• 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 तत्त्वों का परिणाम होती हैं । **अथवा**	अथवा
प्रश्न 25	**(ख) वैज्ञानिक प्रबंध की निम्नलिखित तकनीकों को समझाइए :** **(i) समय अध्ययन** **(ii) कार्यपद्धति अध्ययन**	
उत्तर	(ख) वैज्ञानिक प्रबंध की तकनीकें (i) समय अध्ययन • यह वैज्ञानिक प्रबंधन की वह तकनीक है जो भली-भाँति परिभाषित कार्य को पूरा करने के लिए मानक समय का निर्धारण करती है। • इसका उपयोग, कर्मियों की संख्या का निर्धारण, उपयुक्त प्रेरक योजनाओं को तैयार करने एवं श्रम लागत का निर्धारण करने में किया जाता है। (ii) कार्यपद्धति अध्ययन • कार्य पद्धति अध्ययन का उद्देश्य कार्य को करने की सर्वश्रेष्ठ पद्धति को ढूंढना है कच्चा माल प्राप्त करने से लेकर तैयार 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 ।	2 X 2 = 4 अंक
प्रश्न 26	**उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों के अंतर्गत उपभोक्ता को उपलब्ध किन्हीं चार राहतों का उल्लेख कीजिए ।**	

उत्तर	उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के प्रावधानों के अंतर्गत उपभोक्ता को उपलब्ध राहतें (कोई चार) 1. वस्तु के दोष अथवा सेवा में कमी को दूर करना। 2. दोषपूर्ण वस्तुओं के स्थान पर दोषमुक्त नयी वस्तु देना। 3. वस्तु अथवा सेवाओं के लिए किए गए भुगतान की वापसी करना। 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। 5. उचित परिस्थितियों में दंडस्वरूप क्षति का भुगतान करना। 6. अनुचित या प्रतिबंधित व्यापारिक क्रियाओं को रोकना तथा उनकी पुनरावृत्ति न होने देना। 7. खतरनाक वस्तुओं की बिक्री न करना। 8. विक्रय के लिए रखी गई हानिकारक वस्तुओं को वापस लेना। 9. खतरनाक वस्तुओं उत्पादन न करना तथा हानिकारक सेवाएँ प्रदान करने से बचना। 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। 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 12. उचित पक्ष को पर्याप्त लागत का भुगतान करना।	1 X 4 = 4 अंक
प्रश्न 27	**'सबका कंज्यूमर फोरम', एक सुप्रसिद्ध ग़ैर-सरकारी संगठन (एनजीओ), उपभोक्ताओं के कल्याण के लिए कार्य कर रहा है । इसका मुख्य उद्देश्य प्रशिक्षण कार्यक्रम, सेमिनार तथा कार्यशालाएँ आयोजित कर सामान्य जनता को उपभोक्ता अधिकारों के बारे में शिक्षित करना है ।** **जागरूकता की बढ़ती हुई आवश्यकता को देखते हुए, इस एनजीओ ने उपभोक्ता की समस्याओं, क़ानूनी रिपोर्ट देना, उपलब्ध राहतों तथा उपभोक्ता हित के अन्य विषयों के संबंध में ज्ञान प्रदान करने के लिए पत्रिकाओं एवं प्रकाशनों को प्रकाशित करना आरंभ किया ।**	

	ये प्रकाशन अत्यधिक लोकप्रिय हो गए और लोगों ने मार्गदर्शन के लिए एनजीओ से सम्पर्क करना आरंभ कर दिया । **एक दिन पास की हाउसिंग सोसाइटी के निवासियों के एक समूह ने 'सबका कंज्यूमर फोरम' से सम्पर्क किया । उन्होंने एक कम्पनी से वाटर प्योरीफायर (जल शुद्धिकरण यंत्र) ख़रीदा था जो दोषपूर्ण निकला । बार-बार शिकायत करने के बाद भी कंपनी ने कोई जवाब नहीं दिया । 'सबका कंज्यूमर फोरम' ने स्थिति का अध्ययन किया और उपभोक्ताओं की ओर से उपयुक्त उपभोक्ता अदालत में शिकायत दर्ज करवाने का निर्णय लिया ।** **उपर्युक्त स्थिति में वर्णित कार्यों के अतिरिक्त किन्हीं चार अन्य कार्यों का उल्लेख कीजिए जो उपभोक्ता के हितों के संरक्षण के लिए 'सबका कंज्यूमर फोरम' द्वारा निष्पादित किए जा सकते हैं ।**	
उत्तर	<u>उपर्युक्त स्थिति में वर्णित कार्यों के अतिरिक्त उपभोक्ता के हितों के संरक्षण के लिए 'सबका कंज्यूमर फोरम' द्वारा निष्पादित किए जाने वाले कार्य -</u> (i) प्रतियोगी ब्रांड के गुणों की तुलनात्मक जांच के लिए प्रमाणित प्रयोगशालाओं में उपभोक्ता उत्पादों की जांच कराना तथा उपभोक्ताओं के लाभ के लिए इनके परिणामों को प्रकाशित करना । (ii) बेईमान, शोषणकर्ता एवं अनुचित व्यापारिक क्रियाएँ करने वाले विक्रेताओं का प्रतिवाद करना एवं उनके विरुद्ध कार्रवाई करने के लिए उपभोक्ताओं को प्रोत्साहित करना । (iii) उपभोक्ताओं को आवश्यक क़ानूनी सलाह देकर उन्हें क़ानूनी निदान हेतु सहायता प्रदान करना । (iv) उपभोक्ता अदालतों में किसी व्यक्ति-विशेष के हित में नहीं अपितु जनसाधारण के हित में मुक़दमा करने में पहल करना ।	1 X 4 = 4 अंक
प्रश्न 28	**रिया हाथ से बनी मोमबत्तियों को बेचने का ऑनलाइन व्यवसाय चला रही है । दीवाली के सीज़न में उसके हाथ से बनी सुगंधित मोमबत्तियों की माँग बहुत अधिक बढ़ जाती है । दीवाली से एक महीने पहले उपहार स्टोर्स की एक श्रृंखला (शहर में और उसके आस-पास) से उसने एक बड़ा आदेश प्राप्त किया । रिया ने तुरंत**	

	आदेश के विवरण देखे और उसका प्रक्रियण किया । वह यह जानती थी कि आदेशों का सही एवं शीघ्र प्रक्रियण करना महत्त्वपूर्ण होता है जिसकी अनुपस्थिति में उपभोक्ताओं को वस्तुएँ देर से या ग़लत मात्रा में पहुचेंगी या वर्णन के अनुसार नहीं होंगी । आदेश का प्रक्रियण करने के बाद रिया ने अपनी कार्यशाला से डिब्बों को लाने के लिए एक वाहन की व्यवस्था की । वह जानती थी की वस्तुऐं ग्राहकों तक केवल तभी पहुँच सकती हैं जब उन्हें भौतिक रूप से उत्पादन के स्थान से बिक्री के स्थान तक ले जाया जाएगा । त्योहार की भीड़-भाड़ से काफी पहले ही वाहन ने आदेश का उपहार श्रृंखला के भंडारगृह में पहुँचा दिया । **(क) भौतिक विवरण के ऐसे दो घटकों को पहचानिए जिनका प्रबंधन रिया द्वारा प्रभावपूर्ण ढंग से किया गया ।** **(ख) भौतिक विवरण के दो अन्य घटकों को समझाइए जिन पर रिया को काम करने की आवश्यकता है ।**	
उत्तर	(क) <u>रिया द्वारा भौतिक वितरण के निम्न दो घटकों का प्रबंधन, प्रभावपूर्ण ढंग से किया गया</u> : (i) आदेश का प्रक्रियण (ii) परिवहन (ख) <u>भौतिक वितरण के दो अन्य घटक, जिन पर रिया को काम करने की आवश्यकता है</u> : (i) <u>भंडारण</u> - • भंडारण से तात्पर्य, वस्तुओं का संग्रह एवं वर्गो में विभक्त करने का कार्य है जिससे समय उपयोगिता का सृजन होता है । • भंडारण की आवश्यकता होती है क्योंकि वस्तु के उत्पादन के समय और उनके उपभोग के समय में अंतर होता है ।	½ + ½ = 1 अंक + ½ 1

	(ii) <u>संग्रहित माल पर नियंत्रण</u> - • इसके अंतर्गत, स्टॉक में रखे माल के संबंध में निर्णय जुड़ा है । जितनी अधिक मात्रा स्टॉक में रखे माल की होगी, ग्राहक की उतनी ही अच्छी सेवा कर पाएँगे; लेकिन माल को स्टॉक में रखने की लागत एवं ग्राहक सेवा में संतुलन बनाए रखने की आवश्यकता है क्योंकि इससे पूँजी की अधिक मात्रा, स्टॉक में लगी रहेगी । यह ग्राहक संतुष्टिकरण एवं लागत के संदर्भ में संतुलन बनाए रखने में सहायता करता है ।	½ 1 1 + 3 = 4 अंक
प्रश्न 29	**'नीओ एपलाइंसेज़ लिमिटेड' 2001 में स्थापित अभिनव रसोई उपकरणों की एक सुप्रसिद्ध कंपनी थी । पिछले कुछ वर्षों में कंपनी ने अच्छा प्रदर्शन किया और इसके अंशों का बाज़ार मूल्य बढ़ गया । बहुत वर्ष पहले राजन ने 'नीओ एपलाइंसेज़ लिमिटेड' के कुछ अंश खरीदे थे । अपनी बेटी की उच्च शिक्षा हेतु पैसे जुटाने के लिए उसने कुछ अंश बेच दिए । उसने अपने मित्र मधुर के साथ साझा किया कि किस प्रकार कुछ ही वर्षों में उसका निवेश कई गुना बढ़ गया । मधुर बहुत प्रभावित हुआ और वह भी अंशों में निवेश आरंभ करना चाहता था । उसने राजन से पूछा कि उसने किस बाज़ार में अपने अंशों को बेचा और क्या उस बाज़ार में निवेश करना सुरक्षित था । राजन ने कहा, हाँ, यह बाज़ार निवेशकों को लेनदेनों की सुरक्षा प्रदान करता है ।** **(क) उस बाज़ार का नाम बताइए जिसमें राजन ने अपने अंशों को बेचा था ।** **(ख) उपर्युक्त बाज़ार के उस कार्य को पहचानिए एवं समझाइए जिसने राजन को अपने अंशों को बेचने में सुविधा प्रदान की ।** **(ग) समझाइए कि ऊपर (क) में पहचाना गया यह बाज़ार निवेशकों को लेनदेनों की सुरक्षा कैसे प्रदान करता है ।**	
उत्तर	(क) राजन ने अपने अंशों को <u>द्वितीयक बाज़ार/स्टॉक एक्स्चेंज</u> में बेचा था ।	1 +

	(ख) उपर्युक्त बाज़ार का कार्य, जिसने राजन को अपने अंशों को बेचने में सुविधा प्रदान की, वह कार्य <u>विद्यमान प्रतिभूतियों द्वारा एवं विनियोग उपलब्ध कराना</u> है । • यह एक सतत बाज़ार प्रदान करता है जहाँ प्रतिभूतियाँ ख़रीदी और बेची जाती हैं जो वर्तमान प्रतिभूतियों को तरलता प्रदान करती हैं । • यह निवेशकों को विनिवेश एवं पुनर्निवेश के अवसर देता है ।	1 +
	(ग) यह बाज़ार <u>निवेशकों को लेनदेनों की सुरक्षा</u> निम्न रूप से प्रदान करता है : • शेयर बाज़ार की सदस्यता बेहतर ढंग से नियंत्रित होती है और इसके कार्य व्यापार को विद्यमान क़ानूनी ढाँचे के अनुसार सुस्पष्टीकृत किया गया है । • यह सुनिश्चित कराता है कि निवेशकों को बाज़ार में एक सुरक्षित एवं निष्पक्ष लेनदेन का निपटान हो ।	1 + 1 = 4 अंक
प्रश्न 30	**अर्जुन तथा नेहा करीबी मित्र थे । वे एक ही विद्यालय में साथ-साथ पढ़े थे । अपनी उच्च शिक्षा पूरी करने के बाद, दोनों ने 'एपेक्स लिमिटेड' कंपनी में अपनी योग्यता के अनुरूप अलग-अलग भूमिकाओं में नौकरी शुरू की । अर्जुन की भूमिका में व्यावसायिक पर्यावरण और फर्म के अस्तित्व के लिए इसके प्रभावों का विश्लेषण करना शामिल है । वह संगठन के कल्याण एवं अस्तित्व के लिए भी उत्तरदायी था । दूसरी ओर नेहा संगठन में विपणन विभाग की प्रमुख थी । उसका उत्तरदायित्व अपने विभाग के लिए पर्याप्त संख्या में कर्मचारियों को सुनिश्चित करना था । अन्य बहुत से उत्तरदायित्वों के साथ, इच्छित उद्देश्यों की प्राप्ति हेतु उसे उन्हें अभिप्रेरित भी करना था ।** **उपर्युक्त स्थिति में वर्णित कार्यों के अतिरिक्त प्रत्येक के दो कार्यों का उल्लेख कीजिए, जो अर्जुन एवं नेहा को उस स्तर पर निष्पादित करने होंगे जिस पर वे कार्य कर रहे हैं ।**	

उत्तर	<u>उपर्युक्त स्थिति में वर्णित कार्यों के अतिरिक्त अर्जुन द्वारा उच्च स्तर पर निष्पादित किए जाने वाले कार्य (कोई दो) -</u> (i) संगठन के सम्पूर्ण 1 उद्देश्यों के अनुसार विभिन्न तत्त्वों को एकीकृत करना एवं विभिन्न विभागों के कार्यों में सामंजस्य स्थापित करना । (ii) सम्पूर्ण सांगठनिक उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए व्यूह रचना/ रणनीतियाँ तैयार करना । (iii) व्यवसाय के सभी कार्यों और उनके समाज पर प्रभाव के लिए उत्तरदायी होते हैं ।	1 X 2 = 2
	<u>उपर्युक्त स्थिति में वर्णित कार्यों के अतिरिक्त नेहा द्वारा मध्य स्तर पर निष्पादित किए जाने वाले कार्य (कोई दो) -</u> (i) उच्च प्रबंधकों द्वारा बनाई गई नीतियों की विवेचना करना । (ii) अपने विभाग के लिए कर्मचारियों को आवश्यक कार्य एवं दायित्वों को सौंपना । (iii) संगठन के सुचारू रूप से संचालन के लिए विभिन्न विभागों से सहयोग करना । (iv) प्रथम पंक्ति के प्रबंधकों के कार्यों के प्रति उत्तरदायी होना । (v) उच्च प्रबंधकों द्वारा विकसित की गई योजनाओं और कार्यविधियों को लागू करना तथा उन पर नियंत्रण रखना ।	+ 1 X 2 = 2 = 4 अंक
प्रश्न 31	**'ऐल्फा इलेक्ट्रॉनिक्स' ने हाल ही में इलेक्ट्रॉनिक कंट्रोल पैनल की आपूर्ति का एक बड़ा आदेश प्राप्त किया । प्रबंधन पर इसे समय पर पूरा करने का दबाव था । जब उत्पादन पंक्ति में से एक में ख़राबी आने लगी तो उत्पादन प्रबंधक, सुरेश चिंतित हो गया । यद्यपि 'ऐल्फा इलेक्ट्रॉनिक्स' एक अत्यधिक केंद्रीकृत संगठन था**	

	जहाँ स्वतंत्र सम्प्रेषण को प्रोत्साहित नहीं किया जाता था, फिर भी सुरेश ने वरिष्ठ तकनिशीयन, मनोज को समस्या सुलझाने के लिए बुलाया । सुरेश की छवि एक ऐसे व्यक्ति की थी जिससे सम्पर्क करना मुश्किल था । वह अपनी वरिष्ठता और पद के प्रति सचेत था और अपने अधीनस्थों को खुलकर बोलने के लिए शायद ही कभी प्रोत्साहित करता था । मनोज घबराया हुआ था क्योंकि उत्पादन पंक्ति उसके स्वयं की लापरवाही के कारण क्षतिग्रस्त हुई थी और उसने सोचा कि इसे अपने वरिष्ठ, सुरेश के साथ साझा करने से उसके अपने हित पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ेगा । फिर भी, उसे सुरेश के कार्यालय में जाना ही था । जब मनोज ने सुरेश के कार्यालय में प्रवेश किया तो उसने देखा कि सुरेश अपनी किसी महत्त्वपूर्ण फाइल में पहले से ही व्यस्त था । सुरेश ने मनोज से पूछा कि क्या समस्या थी । मनोज ने हिचकिचाते हुए समझाना आरम्भ किया लेकिन उसने महसूस किया कि सुरेश उसे सुन नहीं रहा था । अतः मनोज ने उसके साथ पूरी सूचना साझा नहीं की और उत्पादन पंक्ति की समस्या समय पर पूरी नहीं हो सकी । उपर्युक्त स्थिति में चर्चित चार सम्प्रेषण बाधाओं को पहचानिये एवं समझाइए ।	
उत्तर	उपर्युक्त स्थिति में चर्चित सम्प्रेषण बाधाएँ : (i) <u>सांगठनिक नीति</u> : • सांगठनिक नीति, सुव्यक्त अथवा अंतर्निहित, स्वतंत्र संप्रेषण प्रवाह में सहायक नहीं होती । ये संप्रेषण की प्रभावशीलता में बाधा पहुंचाती हैं । (ii) <u>पदवी/पद</u> • अधिकारी की पदवी, उसके तथा उसके अधीनस्थ के मध्य मनोवैज्ञानिक दूरी उत्पन्न कर सकती है । अपनी पदवी से प्रभावित प्रबंधक अपने अधीनस्थों को अपनी भावनाओं की स्वतंत्र अभिव्यक्ति की अनुमति नहीं देता ।	

	(iii) <u>सावधानी का अभाव/ध्यान न होना</u> : • संदेशप्राप्तकर्ता का मस्तिष्क कहीं और ध्यानमग्न हो सकता है और परिणामस्वरूप संदेश को ध्यानपूर्वक न सुनना एक मुख्य मनोवैज्ञानिक बाधा के रूप में कार्य करता है । (iv) <u>संप्रेषण में अनिच्छा</u> : कभी-कभी अधीनस्थ अपने अधिकारियों से संप्रेषण के लिए तैयार नहीं होते यदि अधीनस्थों को यह लगता है कि यह उनके हितों को प्रतिकूल रूप से प्रभावित करेगा ।	(पहचान के लिए ½ अंक तथा विवरण के लिए 1 अंक) = 1X ½ X 4 = 6 अंक
प्रश्न 32 उत्तर	**(क) नियोजन के महत्व के निम्नलिखित बिंदुओं को समझाइए :** **(i) नियोजन, निर्णयन को सरल बनाता है** **(ii) नियोजन, नियंत्रण के मानकों का निर्धारण करता है** **(iii) नियोजन, नवप्रवर्तन विचारों को प्रोत्साहित करता है** (क) नियोजन का महत्त्व (i) नियोजन, निर्णयन को सरल बनाता है • नियोजन प्रबन्धक को भविष्य के विषय में जानकारी प्राप्त करने तथा कार्य के विभिन्न विकल्पों में से किसी एक को चुनने में सहायता करता है। • प्रबन्धक विभिन्न विकल्पों का मूल्यांकन करके उनमें से सर्वोतम का चुनाव करता है। (ii) नियोजन, नियंत्रण के मानकों का निर्धारण करता है • नियोजन लक्ष्यों या मानकों की व्यवस्था करता है जिससे वास्तविक निष्पादन का आकलन किया जाता है । • नियोजन, नियन्त्रण से पूर्व की आवश्यकता है । यदि कोई लक्ष्य और मानक ना हो तो विचलनों का पता लगाना, जो नियन्त्रण के आवश्यक अंग हैं, संभव नहीं होगा ।	2 X 3 = 6 अंक

	(iii) नियोजन, नवप्रवर्तन विचारों को प्रोत्साहित करता है • नियोजन, प्रवन्ध का प्रथम कार्य होने के कारण नये विचारों को प्रोत्साहित करता है जो कि ठोस योजना का आकार ले सकते हैं। • यह प्रबन्ध का सबसे चुनौतिपूर्ण कार्य है क्योंकि यह व्यवसाय को उन्नति एवं विकास के लिए भविष्य की कार्यवाहियों के लिए मार्गदर्शन करता है।	
	अथवा	अथवा
प्रश्न 32	**(ख) अंतरण के महत्त्व के निम्नलिखित बिंदुओं को समझाइए :** **(i) विकास का सरलीकरण** **(ii) प्रबंध सोपानिकी का आधार** **(iii) उत्तम सामंजस्य**	
उत्तर	(ख) (i) विकास का सरलीकरण : • अधिकार-अंतरण द्वारा ऊँचे पदों पर नया काम करने के लिए तुरंत कार्यबल मिलने से एक संगठन के विकास में सहायता मिलती है । • नए उपक्रमों में नई शाखाओं को प्रारंभ करने के लिए प्रशिक्षित तथा अनुभवी कर्मचारी महत्त्वपूर्ण कार्यों को संपन्न करने में समर्थ होते हैं जो वर्तमान कार्यपद्धति को नए रूप में आसानी से परिवर्तित कर देते हैं । (ii) प्रबंध सोपानिकी (पदानुक्रम) का आधार • अधिकार अंतरण, अधिकारी-अधीनस्थ संबंध बनाता है जो प्रबंध पदानुक्रम का आधार है । • यह अधिकार की सीमा तथा उसके प्रवाह का क्रम है जो यह बताता है कि किसे किसको सूचना देनी है । अधिकारों के अंतरण, संगठन में प्रत्येक पद के अधिकारों की सीमा को भी निर्धारित करते हैं ।	2 X 3 = 6 अंक

	(iii) उत्तम सामंजस्य • अधिकार अंतरण के तत्व जैसे अधिकार, उत्तरदायित्व, उत्तरदेयता, ये तत्व क्षमता, कर्तव्यों और जवाबदेही, जो संगठन में विभिन्न स्तरों से संबंधित होते हैं उन्हें व्यक्त करने में सहायता करते हैं । • इससे कर्तव्यों की पुनरावृत्ति तथा अति-व्यापितता को रोका जा सकता है और साथ ही रिपोर्टिंग संबंधों में स्पष्टता आती है जिससे प्रबंध के विभागों, स्तरों तथा कार्यों में प्रभावी सामंजस्य स्थापित करने में सहायता मिलती है ।	
प्रश्न 33	**'क्वालिटी फूड्स लिमिटेड', एक पैकेज्ड़ नाश्ता बनाने वाली कम्पनी, पिछले 10 वर्षों से व्यवसाय में है । इसकी अच्छी प्रतिष्ठा है और इसके पास वफ़ादार ग्राहकों का एक बड़ा आधार है । इस वित्तीय वर्ष में, कंपनी के लाभों में कई गुना वृद्धि हुई क्योंकि कम्पनी ने बेक्ड़ नाश्ते की एक नई रेंज प्रस्तुत की थी जो बहुत लोकप्रिय हो गई । चूँकि साल का अंत था, कंपनी को यह निर्णय लेना था कि इसके अंशधारियों को कितने लाभांश का भुगतान किया जाए। उपर्युक्त को ध्यान में रखते हुए और इस समझ के साथ कि सामान्य रूप से निवेशक लाभांश में वृद्धि को एक अच्छी खबर मानते हैं और शेयरों के मूल्यों पर इसका सकारात्मक प्रभाव पड़ता है, कंपनी का निदेशक मंडल उच्च लाभांश घोषित करने का इच्छुक था । लेकिन कंपनी के मुख्य वित्त अधिकारी ने संकेत दिया कि लाभांश को घोषित करने से पहले बहुत सी बातों को ध्यान में रखना आवश्यक है । उसने निदेशक मंडल का ध्यान इस ओर आकर्षित किया कि कंपनी ने एक ऋण लिया है जिसमें एक ऐसा खंड है जो लाभांश के भुगतान पर प्रतिबंध लगाता है । उसने पुनः संकेत दिया कि यद्यपि लाभ अधिक हैं लेकिन एक बहुत बड़ी राशि देनदारों से प्राप्य राशियों में फँसी हुई है । पर्याप्त हस्तस्थ रोकड़ के अभाव में ऊँचा लाभांश घोषित करना व्यावहारिक नहीं हो सकता । उसने निदेशक मंडल को यह भी याद दिलाया कि 'क्वालिटी फूड्स लिमिटेड' अनाज के नाश्ते (ब्रेकफास्ट सीरिअल) के बाज़ार में विस्तार करने की योजना बना रही है । चूँकि इस नई परियोजना में भारी निवेश की आवश्यकता होगी, अतः कंपनी को**	

	इसे वित्त प्रदान करने के लिए अधिक धनराशि प्रतिधारित करने की ज़रूरत होगी । **(क) लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले ऐसे किन्हीं दो घटकों को पहचानिए एवं समझाइए जिन्होंने निदेशक मंडल के ऊँचे लाभांश भुगतान के निर्णय को प्रभावित किया ।** **(ख) लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले ऐसे किन्हीं दो घटकों को पहचानिये एवं समझाइए जिनकी ओर मुख्य वित्त प्रबंधक ने निदेशक मंडल का ध्यान आकर्षित किया।**	
उत्तर	लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले दो घटक जिन्होंने निदेशक मंडल के ऊँचे लाभांश के भुगतान के निर्णय को प्रभावित किया : (i) उपार्जन की राशि : • लाभांशों का भुगतान वर्तमान एवं भूतकालीन उपार्जनों में से किया जाता है • लाभांश संबंधी निर्णय लेते समय उपार्जन एक मुख्य निर्धारक तत्व है । (ii) शेयर बाज़ार की प्रतिक्रिया : • सामान्यतः लाभांश में वृद्धि को निवेशक एक सुखद सूचना के रूप में लेते हैं तथा शेयर बाज़ार की क़ीमतों की प्रतिक्रिया भी सकारात्मक ही होती है । • लाभांश की मात्रा में कमी होने से अंशों के मूल्य पर शेयर बाज़ार में प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है (ख) दो घटक जिनकी ओर मुख्य वित्त प्रबंधक ने निदेशक मंडल का ध्यान आकर्षित किया : (कोई दो) (i) संविदात्मक प्रतिबंध	½ 1 ½ 1

	कंपनियों को यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता होती है कि लाभांश भुगतान ऋण समझौतों में रखी हुई शर्तों का जिनमे भविष्य के लाभांश वितरण पर प्रतिबंध लगाया गया हो, का उल्लंघन ना हो । (ii) रोकड़ प्रवाह स्थिति लाभांश के भुगतान में रोकड़ का बाह्य प्रवाह होता है । कंपनी में लाभांश भुगतान की घोषणा से पहले समुचित रोकड़ की उपलब्धता होनी चाहिए । (iii) संवृद्धि सुयोग : विकासोन्मुखी कंपनियों में लाभांश का भुगतान उन कंपनियों के मुक़ाबले कम होता है जिनमें संवृद्धि सुयोग कम होते हैं क्योंकि अच्छे विकास के अवसर वाली कंपनियाँ अधिक राशि को प्रतिधारित करती हैं ताकि वह अपनी निवेश आवश्यकताओं के लिए वित्त प्रदान कर सकें ।	(शीर्षक के लिए ½ अंक और विवरण के लिए 1 अंक) 1½ X 2 = 3 = 3 + 3 = 6
प्रश्न 34 उत्तर	**(क) चयन प्रक्रिया के निम्नलिखित चरणों को समझाइए :** **(i) प्रारंभिक जांच** **(ii) रोज़गार साक्षात्कार** **(iii) पद-प्रस्ताव** (क) चयन प्रक्रिया के चरण (i) प्रारंभिक जांच • प्रबंधक आवेदन पत्रों में दी गई सूचना के आधार पर अयोग्य अथवा अनुपयुक्त पद-इच्छुकों की छँटनी करते हैं । • प्रारंभिक जांच उन आवेदनों को अस्वीकार करने में सहायक है जिनकी सूचना आवेदन पत्रों में नहीं दी गई थी । (ii) रोज़गार साक्षात्कार	2 X 3 = 6 अंक

	• साक्षात्कार औपचारिक होते हैं, विस्तृत रूप से बातचीत करके आवेदक की पद के लिए उपयुक्तता का मूल्यांकन किया जाता है । • साक्षात्कार लेने वाले की भूमिका सूचना प्राप्त करने की है और साक्षात्कार देने वाले की भूमिका सूचना देने की, हालाँकि आजकल साक्षात्कार देने वाले साक्षात्कार लेने वाले से भी सूचनाएँ ले लेते हैं । (iii) पद-प्रस्ताव • नौकरी का प्रस्ताव नियुक्ति पत्र के माध्यम से दिया जाता है जिसमे सामान्यतः एक निश्चित तिथि पर चयनित कर्मचारी को अपने कार्यस्थल पर आना होता है । • चयनित कर्मचारी को कार्यभार संभालने के लिए एक उपयुक्त समय देना चाहिए ।	
	अथवा	अथवा
प्रश्न 34	**(ख) प्रशिक्षण की निम्नलिखित विधियों को समझाइए :** **(i) प्रशिक्षणार्थी कार्यक्रम** **(ii) स्थानबद्ध (इंटर्नशिप) प्रशिक्षण** **(iii) प्रकोष्ठ प्रशिक्षण**	
उत्तर	(ख) प्रशिक्षण की विधियाँ (i) प्रशिक्षणार्थी कार्यक्रम • प्रशिक्षणार्थी कार्यक्रम के अंतर्गत, प्रशिक्षणार्थियों को एक कार्य में दक्ष/प्रवीण अधिकारी के अधीन रखकर उच्चस्तरीय कौशल अर्जित करने के अवसर दिए जाते हैं । • जो लोग विशेष कौशल वाले व्यापार में प्रवेश चाहते हैं जैसे प्लंबर, बिजली अथवा लुहार का काम आदि, को प्रशिक्षणार्थी प्रशिक्षण प्राप्त करना होता है । (ii) स्थानबद्ध (इंटर्नशिप) प्रशिक्षण	2 X 3 = 6 अंक

	• स्थानबद्ध प्रशिक्षण से तात्पर्य एक संयुक्त प्रशिक्षण कार्यक्रम से है जिसमे शैक्षणिक संस्थान तथा व्यावसायिक फर्म, दोनों सहयोग देते हैं । • चयनित प्रशिक्षणार्थी एक निर्धारित अवधि के लिए एक नियमित अध्ययन करते हैं तथा वे उसी फैक्ट्री या कार्यालय में व्यावहारिक ज्ञान तथा कौशल अर्जित करने के लिए कार्य भी करते हैं । (iii) प्रकोष्ठ प्रशिक्षण • प्रकोष्ठ प्रशिक्षण, ऑफ़ द जॉब प्रशिक्षण की एक विधि है जिसके अंतर्गत कर्मचारी अपने काम को उन्हीं उपकरणों पर सीखते हैं जिन पर उन्हें बाद में काम करना है लेकिन यह प्रशिक्षण वास्तविक कार्यस्थल से हटकर दिया जाता है । • यह सामान्यतः तब प्रयोग में लाया जाता है जब कर्मचारियों को परिष्कृत उपकरणों एवं मशीनों का उपयोग करना हो ।	