Series SKS/1/C

कोड नं. **66/1/3**

Code No.

रोल नं.
Roll No.

परीक्षार्थी कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।

Candidates must write the Code on the title page of the answer-book.

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 8 हैं ।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **30** प्रश्न हैं ।
- **कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।**
- इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है । प्रश्न-पत्र का वितरण पूर्वाह्न में 10.15 बजे किया जाएगा । 10.15 बजे से 10.30 बजे तक छात्र केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे ।
- Please check that this question paper contains 8 printed pages.
- Code number given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.
- Please check that this question paper contains **30** questions.
- **Please write down the Serial Number of the question before attempting it.**
- 15 minutes time has been allotted to read this question paper. The question paper will be distributed at 10.15 a.m. From 10.15 a.m. to 10.30 a.m., the students will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

व्यावसायिक अध्ययन

BUSINESS STUDIES

निर्धारित समय : 3 घण्टे | *अधिकतम अंक : 90*

Time allowed : 3 hours | *Maximum Marks : 90*

सामान्य निर्देश :

(i) *1 अंक वाले प्रश्नों के उत्तर **एक शब्द** से **एक वाक्य** तक हों ।*

(ii) *3 अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर 50 – 75 शब्दों के हों ।*

(iii) *4 – 5 अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर लगभग 150 शब्दों के हों ।*

(iv) *6 अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर लगभग 200 शब्दों के हों ।*

(v) *एक प्रश्न के सभी भाग साथ-साथ ही हल कीजिए ।*

General Instructions :

(i) *Answers to questions carrying **1** mark may be from **one word** to **one sentence**.*

(ii) *Answers to questions carrying **3** marks may be from **50 – 75** words.*

(iii) *Answers to questions carrying **4 – 5** marks may be about **150** words.*

(iv) *Answers to questions carrying **6** marks may be about **200** words.*

(v) *Attempt all parts of a question together.*

1. 'नेतृत्व' की 'निरकुंश' प्रणाली का अर्थ बताइए । *1*

Give the meaning of 'Autocratic' style of 'Leadership'.

2. प्रबन्ध के एक कार्य के रूप में 'निर्देशन' को परिभाषित कीजिए । *1*

Define 'Directing' as a function of management.

3. 'नियुक्तिकरण' किस प्रकार मानवीय संसाधनों के अनुकूलतम उपयोग को सुनिश्चित करता है, उल्लेख कीजिए । *1*

State how 'Staffing' ensures optimum utilization of human resources.

4. 'अधिकार अंतरण' के एक तत्त्व के रूप में 'अधिकार' को परिभाषित कीजिए । *1*

Define 'Authority' as an element of 'Delegation'.

5. 'वित्तीय मध्यस्थता' से क्या अभिप्राय है ? *1*

What is meant by 'financial intermediation' ?

6. नियन्त्रण एक 'भविष्य की ओर देखने वाला कार्य' कैसे है ? उल्लेख कीजिए । *1*

How is controlling a 'forward-looking function' ? State.

7. 'संवृद्धि के सुअवसर' किस प्रकार लाभांश निर्णय को एक घटक के रूप में प्रभावित करते हैं ? उल्लेख कीजिए । *1*

How do 'Growth opportunities' as a factor affect dividend decision ? State.

8. 'प्रबन्ध के उद्देश्यों में से एक उद्देश्य समाज के विभिन्न अंगों के लिए निरन्तर आर्थिक मूल्य की रचना करना है ।' इस उद्देश्य के दो उदाहरण दीजिए । *1*

'One of the objectives of management is to consistently create economic value for various constituents of the society.' Give two examples of this objective.

9. मैनेज़र आयशा ने यह निश्चित किया कि उसकी कम्पनी में वित्त, विपणन, उत्पादन एवं विक्रय के लिए भिन्न-भिन्न विभाग होंगे । ऐसा करके वह प्रबन्ध के एक सिद्धान्त का पालन कर रही है । सिद्धान्त का नाम बताइए । *1*

Ayesha, a manager, decided that there will be separate departments for finance, marketing, production and sales in her company. By doing so she is following a principle of management. Name the principle.

10. 'प्रबन्ध के सिद्धान्तों द्वारा कारण एवं परिणाम में सही सम्बन्ध स्थापित नहीं किया जा सकता ।' क्यों ? *1*

'Accurate cause and effect relationship cannot be established by principles of management.' Why ?

11. औपचारिक संगठन के किसी एक लक्षण का उल्लेख कीजिए । *1*

State any one feature of formal organization.

12. 'व्यावसायिक पर्यावरण' से क्या अभिप्राय है ? *1*

What is meant by 'Business Environment' ?

13. योजना के एक प्रकार के रूप में 'प्रक्रिया' को समझाइए । *3*

Explain 'Procedure' as a type of plan.

14. समझाइए किस प्रकार : *3*

(अ) नियोजन का केन्द्र-बिन्दु लक्ष्य प्राप्ति होता है; तथा

(ब) नियोजन सफलता का आश्वासन नहीं है ।

Explain how :

(a) Planning focuses on achieving objectives; and

(b) Planning does not guarantee success.

15. किन्हीं तीन आधारों पर वित्तीय बाज़ार के दो खण्डों में अन्तर्भेद कीजिए । *3*

Differentiate between the two segments of financial market on any three bases.

16. पलक, एक केश-तेल खरीदने के लिए एक दुकानदार के पास गई । दुकानदार ने, पलक की इच्छा के विरुद्ध, उपलब्ध विभिन्न प्रकार के ब्रान्ड के केश-तेलों में से उसे एक विशेष प्रकार के केश-तेल को खरीदने के लिए बाध्य किया । एक उपभोक्ता के रूप में पलक के किस 'अधिकार' का हनन हुआ है ? उस 'अधिकार' का नाम बताते हुए उसे समझाइए । *3*

Palak went to a shopkeeper to buy a hair-oil. The shopkeeper forced her to buy a particular brand of hair-oil out of various available brands, irrespective of the willingness of Palak. Which 'Right' of Palak, as a consumer, has been violated ? Name and explain the 'Right'.

17. 'विपणन अवधारणा दर्शन' एवं 'विक्रय अवधारणा दर्शन' में निम्नलिखित आधारों पर अन्तर्भेद कीजिए : *3*

(अ) अर्थ

(ब) मुख्य केन्द्र-बिन्दु

(स) साधन

Differentiate between 'Marketing Concept Philosophy' and 'Selling Concept Philosophy' on the basis of :

(a) Meaning

(b) Main focus

(c) Means

18. ऐसे किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए जो उपभोक्ताओं के दृष्टिकोण से 'उपभोक्ता संरक्षण' के महत्त्व को स्पष्ट करते हों । *3*

State any three points which highlight the importance of 'Consumer Protection' from consumer's point of view.

19. प्रबन्ध की विशेषताओं पर प्रकाश डालने वाले किन्हीं चार बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए । *4*

State any four points that highlight the characteristics of management.

20. वैज्ञानिक प्रबन्ध के सिद्धान्त के रूप में 'सहयोग, न कि टकराव' तथा तकनीक के रूप में 'गति-अध्ययन' को समझाइए । *4*

Explain 'Harmony, Not Discord' as a principle and 'Motion-Study' as a technique of scientific management.

21. ‘स्टॉक-एक्सचेंज’ के किन्हीं चार कार्यों का उल्लेख कीजिए । 4

State any four functions of ‘Stock-Exchange’.

22. सुप्रीम कोर्ट द्वारा दिए गए निर्देशानुसार, सरकार ने एक आदेश पारित किया कि सभी शिक्षा संस्थानों के 200 मीटर के दायरे में किसी भी तम्बाकू-उत्पाद की बिक्री नहीं की जाएगी क्योंकि :

(अ) इसका उपयोग सेहत के लिए हानिकारक है ।

(ब) लोग अपनी सेहत और उसकी स्वस्थता के प्रति अधिक जागरूक हो रहे हैं ।

यह इस व्यवसाय के प्रति सरकार के दृष्टिकोण की ओर संकेत करता है ।

उपरोक्त अनुच्छेद से पंक्तियों को उद्धृत करते हुए ‘व्यावसायिक पर्यावरण’ के चार विभिन्न आयामों को पहचानिए । 4

As per the directions issued by Supreme Court, the government passed an order to ban the sale of tobacco products within the area of 200 meters of all educational institutions as :

(a) its consumption is injurious to health.

(b) people are becoming more conscious about health and fitness.

It is indicating the government's attitude towards this business.

Identify the ‘Business Environment’ under four different dimensions quoting the lines from the above para.

23. ‘क्रीएटिव पब्लिक स्कूल’ के वाणिज्य के विद्यार्थियों ने व्यावसायिक-अध्ययन विषय के परियोजना कार्य के रूप में विद्यालय के रद्दी काग़ज़ों से पुनः प्रक्रियण द्वारा अभ्यास पुस्तिकाएँ तथा रजिस्टर्स बनाने के लिए एक पुनः प्रक्रियण प्लांट स्थापित करने के बारे में विचार किया । उन्होंने अपनी प्रधानाध्यापिका से सम्पर्क किया, जिसने न केवल इस विचार के लिए बच्चों की प्रशंसा की अपितु इस कार्य को करने के लिए अपनी सहमति भी दे दी । विद्यालय ने यह भी निश्चित किया कि अभ्यास पुस्तिकाओं तथा रजिस्टर्स की बिक्री से प्राप्त आगम का 50% भाग पास के एक अन्ध विद्यालय को दान कर दिया जाएगा । 5

(अ) विद्यार्थियों द्वारा उत्पाद-सम्बन्धी लिए जाने वाले किन्हीं दो निर्णयों को समझाइए ।

(ब) विद्यार्थियों द्वारा अपनी अभ्यास पुस्तिकाओं एवं रजिस्टर्स के लिए उचित नाम का चुनाव करते समय ध्यान में रखे जाने योग्य किन्हीं दो कारकों का भी सुझाव दीजिए ।

(स) ‘क्रीएटिव पब्लिक स्कूल’ की इस परियोजना द्वारा समाज को सम्प्रेषित किए जाने वाले किन्हीं ‘दो मूल्यों’ को पहचानिए ।

As a project-work in Business-Studies subject, the Commerce students of 'Creative Public School' thought of setting up a recycling plant to recycle all the waste papers from the school and prepare registers and exercise books to be used by the school students. They approached their Principal who not only appreciated the idea of the students but also gave her consent for the same. The school also decided to donate 50% of the revenue generated from the sale of registers and exercise books to a nearby Blind school.

(a) Explain any two product-related decisions which the children have to take.

(b) Suggest any two factors children should keep in mind while choosing the right name for their exercise books and registers.

(c) Identify 'two values' communicated to the society by this project of 'Creative Public School'.

24. हरीश, जो एक कम्पनी का डायरेक्टर है, अपनी कपड़ों की एक फ़ैक्ट्री के बेकार माल का उपयोग करने के लिए स्टफ़ड़ खिलौने बनाने की योजना बना रहा है । उसने यह निर्णय लिया कि वह अपनी इस निर्माणी-इकाई की स्थापना किसी ग्रामीण क्षेत्र में करेगा ताकि उस क्षेत्र में रहने वाले लोगों को रोज़गार के अधिक सुअवसर मिल सकें । इसके लिए उसने रहमान, अनीता बनर्जी, हरप्रीत कौर तथा उमेश (जो एक भिन्न तरीके से योग्य, लेकिन अत्यधिक बुद्धिमान एवं डिज़ाइन बनाने में सृजनात्मक व्यक्ति है) को क्रमशः विक्रय, लेखा, क्रय एवं उत्पादन विभागों के अध्यक्षों के रूप में चयन किया ।

(अ) विभिन्न विभागों के अध्यक्षों का चुनाव करने के बाद 'नियुक्तिकरण की प्रक्रिया' में हरीश द्वारा अपनाए जाने वाले अगले तीन चरणों को पहचानिए एवं उनका उल्लेख कीजिए ।

(ब) इस निर्माणी-इकाई की स्थापना द्वारा हरीश जिन मूल्यों को सम्प्रेषित करना चाहता है उनमें से किन्हीं दो मूल्यों को पहचानिए । *5*

Harish, the director of a company, is planning to manufacture stuffed toys for utilising waste material of one of his garment factories. He decided that this manufacturing unit will be set up in a rural area so that people of that area will have more job opportunities. For this he selected Rehman, Anita Banerjee, Harpreet Kaur and Umesh (a differently abled but very intelligent and creative person in designing) as heads of Sales, Accounts, Purchase and Production departments respectively.

(a) Identify and state the next three steps that Harish has to follow in the 'Staffing Process' after selecting heads of different departments.

(b) Identify any two values that Harish wants to communicate by setting up this manufacturing unit.

25. 'नियोज़न एवं नियन्त्रण प्रबन्ध के अपृथक्करणीय यमज (जुड़वाँ) हैं ।' समझाइए कैसे । *5*

'Planning and Controlling are inseparable twins of management.' Explain how.

26. 'वित्तीय प्रबंध' से क्या अभिप्राय है ? वित्तीय-निर्णयन के अन्तर्गत लिए जाने वाले 'निवेश सम्बन्धी निर्णय' तथा 'लाभांश सम्बन्धी निर्णय' को समझाइए । *5*

What is meant by 'Financial Management' ? Explain 'Investment decision' and 'Dividend decision' taken under financial decision-making.

27. एक कम्पनी की कार्यशील पूँजी की आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले किन्हीं चार घटकों को समझाइए । *6*

अथवा

'वित्तीय नियोजन' की अवधारणा को समझाइए । एक व्यावसायिक उद्यम के समग्र नियोजन में इसे महत्त्वपूर्ण क्यों समझा जाता है ? ऐसे किन्हीं पाँच बिन्दुओं को समझाइए ।

Explain any four factors which affect the working capital requirements of a company.

OR

Explain the concept of 'Financial Planning'. Why is it considered an important part of overall planning of any business enterprise ? Explain any five such points.

28. 'विक्रय संवर्धन' से क्या अभिप्राय है ? विक्रय संवर्धन की किन्हीं पाँच तकनीकों को प्रत्येक के उदाहरण सहित समझाइए । *6*

अथवा

'विपणन' के निम्नलिखित कार्यों को समझाइए :

(अ) बाज़ार सम्बन्धी सूचना एकत्रित करना तथा उनका विश्लेषण करना

(ब) प्रमापीकरण एवं श्रेणीकरण करना

(स) ग्राहक समर्थन सेवाएँ

What is meant by 'Sales Promotion' ? Explain any five sales promotion techniques with an example of each.

OR

Explain the following functions of 'Marketing' :

(a) Gathering and Analysing Market Information

(b) Standardization and Grading

(c) Customer Support Services

29. किन्हीं छः आधारों पर संगठन के कार्यात्मक एवं प्रभागीय ढाँचे में अन्तर्भेद कीजिए । *6*

अथवा

'विकेंद्रीकरण' के महत्त्व के किन्हीं चार बिन्दुओं को समझाइए ।

Differentiate between Functional and Divisional structure of organizing on any six bases.

OR

Explain any four points of importance of 'Decentralization'.

30. 'सम्प्रेषण की बाधाओं को दूर करने के लिए प्रभावपूर्ण सम्प्रेषण द्वारा कुछ उपयुक्त मानदण्डों को अपनाना चाहिए ।' ऐसे किन्हीं चार मानदण्डों को समझाइए । *6*

अथवा

किसी भी संगठन में पर्यवेक्षक की भूमिका अतिआवश्यक होती है क्योंकि वह बहुत से कार्यों को निष्पादित करता है । पर्यवेक्षक के किन्हीं चार कार्यों को समझाइए ।

'Effective communication should adopt suitable measures to overcome the barriers of communication.' Explain any four such measures.

OR

'Role of a supervisor is vital to any organization as he performs multiple functions.' Explain any four functions of a supervisor.