Series : S7PQR

SET~1

रोल नं.

Roll No.

प्रश्न-पत्र कोड
Q.P. Code 66/7/1

परीक्षार्थी प्रश्न-पत्र कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें।
Candidates must write the Q.P. Code on the title page of the answer-book.

• • •

नोट

(I) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **27** हैं।

(II) प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें।

(III) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **34** प्रश्न हैं।

(IV) **कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में यथा स्थान पर प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें।**

(V) 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 परीक्षार्थी केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे।

NOTE

(I) Please check that this question paper contains **27** printed pages.

(II) Q.P. Code given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.

(III) Please check that this question paper contains **34** questions.

(IV) Please write down the Serial Number of the question in the answer-book at the given place before attempting it.

(V) 15 minute 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 candidates 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 : **80***

*Time allowed : **3** hours* | *Maximum Marks : **80***

• • •

सामान्य निर्देश :

निम्नलिखित निर्देशों को बहुत सावधानी से पढ़िए और उनका सख़्ती से पालन कीजिए :

(i) *इस प्रश्न-पत्र में **34** प्रश्न हैं। **सभी** प्रश्न **अनिवार्य** हैं।*

(ii) *प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने अंकित हैं।*

(iii) *उत्तर संक्षिप्त तथा बिंदुवार होने चाहिए।*

(iv) ***3** अंकों के प्रश्नों के उत्तर 50 से 75 शब्दों में लिखे जाने चाहिए।*

(v) ***4** अंकों के प्रश्नों के उत्तर लगभग 150 शब्दों में लिखे जाने चाहिए।*

(vi) ***6** अंकों के प्रश्नों के उत्तर लगभग 200 शब्दों में लिखे जाने चाहिए।*

(vii) *प्रत्येक प्रश्न के सभी भागों के उत्तर एक साथ लिखे जाने चाहिए।*

*प्रश्न संख्या **1** से **20** तक बहुविकल्पीय प्रश्न (MCQ) हैं, जिनमें प्रत्येक **1** अंक का है।* *20×1=20*

1. सुधा एक विभागीय भंडार में कार्यरत है। उसका कार्य यह सुनिश्चित करना है कि उसके विभाग में पूरी तरह से कार्मिक उपलब्ध हैं तथा उसकी टीम अनुकूलतम स्तर पर निष्पादन करती है। वह उन्हें कर्तव्य तथा दायित्व सौंपती है तथा अपेक्षित उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए उन्हें अभिप्रेरित करती है। प्रबन्ध का वह स्तर जिस पर सुधा कार्यरत है, वह है :

(A) उच्च स्तर

(B) मध्य स्तर

(C) प्रचालन स्तर

(D) उच्च एवं मध्य दोनों स्तर

2. निम्नलिखित कथनों को ध्यानपूर्वक पढ़िए :

कथन I : अनौपचारिक संगठन के भीतर से औपचारिक संगठन स्वत: ही उभरता है।

कथन II : अनौपचारिक संगठन में आदेश की एकता एक स्थापित श्रृंखला के माध्यम से बनी रहती है।

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।

• • •

General Instructions :

Read the following instructions very carefully and strictly follow them :

(i) *This question paper contains **34** questions. **All** questions are **compulsory**.*

(ii) *Marks are indicated against each question.*

(iii) *Answers should be brief and to the point.*

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

(v) *Answers to questions carrying **4** marks may be in about 150 words.*

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

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

*Questions no. **1** to **20** are Multiple Choice Questions (MCQs), carrying **1** mark each.* *20×1=20*

1. Sudha works in a departmental store. Her job is to ensure that her department is adequately staffed and that her team performs at an optimum level. She assigns them duties and responsibilities and motivates them to ensure that they achieve the desired objectives. The level of management at which Sudha is working is :

(A) Top Level

(B) Middle Level

(C) Operational Level

(D) Both Top and Middle Level

2. Read the following statements carefully :

Statement I : A formal organisation emerges spontaneously from within the informal organisation.

Statement II : In an informal organisation, unity of command is maintained through an established chain of command.

Choose the correct option from the following :

(A) Statement I is true and Statement II is false.

(B) Statement I is false and Statement II is true.

(C) Both Statement I and Statement II are true.

(D) Both Statement I and Statement II are false.

• • •

3. मॉस्लो के अनुसार, प्रत्येक मनुष्य के अंदर पाँच प्रकार की आवश्यकताएँ क्रमानुसार होती है। निम्नतम स्तर से उच्चतम स्तर तक इन आवश्यकताओं का सही क्रम पहचानिए :

(A) आधारभूत शारीरिक आवश्यकताएँ, सुरक्षा की आवश्यकताएँ, मान-सम्मान की आवश्यकताएँ, संस्था से जुड़ाव/संस्था से सम्बन्ध की आवश्यकताएँ, आत्म-संतुष्टि की आवश्यकताएँ

(B) आधारभूत शारीरिक आवश्यकताएँ, मान-सम्मान की आवश्यकताएँ, सुरक्षा की आवश्यकताएँ, संस्था से जुड़ाव/संस्था से सम्बन्ध की आवश्यकताएँ, आत्म-संतुष्टि की आवश्यकताएँ

(C) आधारभूत शारीरिक आवश्यकताएँ, संस्था से जुड़ाव/संस्था से सम्बन्ध की आवश्यकताएँ, सुरक्षा की आवश्यकताएँ, मान-सम्मान की आवश्यकताएँ, आत्म-संतुष्टि की आवश्यकताएँ

(D) आधारभूत शारीरिक आवश्यकताएँ, सुरक्षा की आवश्यकताएँ, संस्था से जुड़ाव/संस्था से सम्बन्ध की आवश्यकताएँ, मान-सम्मान की आवश्यकताएँ, आत्म-संतुष्टि की आवश्यकताएँ

4. पैकेजिंग के उस स्तर को पहचानिए जो उत्पाद के तत्काल कंटेनर को संदर्भित करता है :

(A) प्राथमिक पैकेजिंग

(B) द्वितीयक पैकेजिंग

(C) सामान्य पैकेजिंग

(D) परिवहन पैकेजिंग

5. 'प्रीमियर इंस्टीट्यूट ऑफ फैशन टेक्नोलॉजी' से स्नातक, श्वेता स्वयं के फैशन सहायक उपकरणों का व्यवसाय प्रारंभ करने के लिए उत्सुक थी। उसने अपने उत्पादों की भावी माँग तथा संभावित चुनौतियों जिनका वह सामना कर सकती है, का पूर्वाभास लगाने के लिए दूरदर्शिता तथा बुद्धिमत्तापूर्ण कल्पना का उपयोग किया। अपने व्यवसाय से सम्बन्धित विभिन्न पहलुओं जैसे लक्षित उपभोक्ता, डिज़ाइन किए जाने वाले उत्पादों के प्रकार तथा आवश्यक संसाधनों के सम्बन्ध में निर्णय लेने के लिए श्वेता ने तार्किक तथा व्यवस्थित सोच पर भरोसा किया।

उपर्युक्त स्थिति में संदर्भित नियोजन की विशेषता है :

(A) नियोजन भविष्यवादी है

(B) नियोजन में निर्णयन निहित है

(C) नियोजन का केन्द्र-बिन्दु लक्ष्य प्राप्ति होता है

(D) नियोजन एक मानसिक अभ्यास है

3. According to Maslow, within every human being, there exists a hierarchy of five needs. Identify the correct sequence of these needs from the lowest level to the highest level :

(A) Basic Physiological needs, Safety/Security needs, Esteem needs, Affiliation/Belongingness needs, Self Actualisation needs

(B) Basic Physiological needs, Esteem needs, Safety/Security needs, Affiliation/Belongingness needs, Self Actualisation needs

(C) Basic Physiological needs, Affiliation/Belonginess needs, Safety/Security needs, Esteem needs, Self Actualisation needs

(D) Basic Physiological needs, Safety/Security needs, Affiliation/Belongingness needs, Esteem needs, Self Actualisation needs

4. Identify the level of packaging that refers to the product's immediate container :

(A) Primary packaging

(B) Secondary packaging

(C) General packaging

(D) Transportation packaging

5. Shweta, a graduate from 'Premier Institute of Fashion Technology', was keen to start her own fashion accessories business. She used foresight and intelligent imagination to visualise future demand for her products and possible challenges she could face. Shweta relied on logical and systematic thinking to decide the actions to be taken on various aspects of the business, such as target customers, the types of products to design and the resources required.

The feature of planning highlighted in the above case is :

(A) Planning is futuristic

(B) Planning involves decision-making

(C) Planning focuses on achieving objectives

(D) Planning is a mental exercise

6. निम्नलिखित कथनों को पढ़िए : अभिकथन (A) तथा कारण (R)।

अभिकथन (A) : वित्तीय नियोजन फर्म को भविष्य का सामना करने के लिए बेहतर रूप से तैयार करता है।

कारण (R) : यह विभिन्न व्यावसायिक स्थितियों में भविष्य में क्या हो सकता है, इसका पूर्वानुमान लगाने में मदद करता है।

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

(A) अभिकथन (A) सत्य है, परंतु कारण (R) असत्य है।

(B) अभिकथन (A) असत्य है, परंतु कारण (R) सत्य है।

(C) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों असत्य हैं।

(D) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं तथा कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या है।

7. निम्नलिखित कथनों को पढ़िए : अभिकथन (A) तथा कारण (R)।

अभिकथन (A) : माल के भौतिक वितरण में परिवहन प्रमुख तत्त्वों में से एक है।

कारण (R) : किसी उत्पाद के उत्पादन के समय और उसके उपभोग के लिए आवश्यक समय के बीच अंतर हो सकता है।

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

(A) अभिकथन (A) सत्य है, परंतु कारण (R) असत्य है।

(B) अभिकथन (A) असत्य है, परंतु कारण (R) सत्य है।

(C) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों असत्य हैं।

(D) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं तथा कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या है।

8. कविता को अपने जन्मदिन पर उसके दादा ने विभिन्न कम्पनियों के बहुत सारे समता अंश उपहार में दिए। यह अंश भौतिक अंश प्रमाण-पत्रों के रूप में थे। यद्यपि ये प्रमाण-पत्र कानूनी रूप से वैध थे, लेकिन इनका भंडारण प्रबन्धन तथा व्यापार करना कठिन था। अत: कविता ने इन अंशों को इलेक्ट्रॉनिक रूप में बदलवा लिया।

कविता द्वारा अंशों को इलेक्ट्रॉनिक रूप में बदलने की प्रक्रिया जानी जाती है :

(A) अभौतिकीकरण (डीमेटिरियलाइज़ेशन) (B) भौतिकीकरण (मेटिरियलाइज़ेशन)

(C) निक्षेपागार (डिपोज़िटरी) (D) पुनर्भौतिकीकरण (रीमेटिरियलाइज़ेशन)

9. संदेश को सम्प्रेषण के संकेतों जैसे शब्दों, चित्रों, व्यवहार इत्यादि में परिवर्तित करने की प्रक्रिया जानी जाती है __________।

(A) प्रतिपुष्टि (B) माध्यम

(C) एनकोडिंग (D) डिकोडिंग

• • •

6. Read the following statements : Assertion (A) and Reason (R).

Assertion (A) : Financial planning makes the firm better prepared to face the future.

Reason (R) : It helps in forecasting what may happen in future under different business situations.

Choose the correct alternative from the following :

(A) Assertion (A) is true, but Reason (R) is false.

(B) Assertion (A) is false, but Reason (R) is true.

(C) Both Assertion (A) and Reason (R) are false.

(D) Both Assertion (A) and Reason (R) are true and Reason (R) is the correct explanation of Assertion (A).

7. Read the following statements : Assertion (A) and Reason (R).

Assertion (A) : Transportation is one of the major elements in the physical distribution of goods.

Reason (R) : There may be a difference between the time a product is produced and the time it is required for consumption.

Choose the correct alternative from the following :

(A) Assertion (A) is true, but Reason (R) is false.

(B) Assertion (A) is false, but Reason (R) is true.

(C) Both Assertion (A) and Reason (R) are false.

(D) Both Assertion (A) and Reason (R) are true and Reason (R) is the correct explanation of Assertion (A).

8. Kavita was gifted a lot of equity shares of different companies by her grandfather on her birthday. The shares were in the form of physical share certificates. Although, the certificates were legally valid, they were difficult to store, manage and trade. So, Kavita got the shares converted into an electronic form.

The process followed by Kavita to get the shares converted into electronic form is known as :

(A) Dematerialisation

(B) Materialisation

(C) Depository

(D) Rematerialisation

9. The process of converting the message into communication symbols such as words, pictures, gestures etc. is known as __________.

(A) Feedback

(B) Media

(C) Encoding

(D) Decoding

• • •

10. निम्नलिखित कथनों को ध्यानपूर्वक पढ़िए :

कथन I : अबंध अथवा मुक्त-रोक नेतृत्व शैली में, नेता कार्य की योजना विकसित करता है और अपने अधीनस्थों की सलाह से निर्णय लेता है।

कथन II : एकतंत्रीय अथवा सत्तावादी नेतृत्व शैली में, सम्प्रेषण केवल एक मार्गीय होता है जिसमें अधीनस्थ केवल प्रबन्धक द्वारा दिए गए आदेश के अनुसार ही कार्य करता है।

दिए गए कथनों के आलोक में, निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

(A) कथन I तथा कथन II दोनों सत्य हैं।

(B) कथन I तथा कथन II दोनों असत्य हैं।

(C) कथन I सत्य है तथा कथन II असत्य है।

(D) कथन I असत्य है तथा कथन II सत्य है।

11. 'व्यावसायिक पर्यावरण व्यावसायिक फर्मों के बाहर की सभी चीजों के कुल योग को कहते हैं, और इस प्रकार, इसकी प्रकृति सामूहिक होती है।'

दिए गए कथन में प्रकाशित व्यावसायिक पर्यावरण की विशेषता है :

(A) विशिष्ट एवं साधारण शक्तियाँ

(B) आंतरिक-सम्बन्ध

(C) बाह्य शक्तियों की समग्रता

(D) जटिलता

12. एट्रीया लिमिटेड, जो ग्राहकों के लिए इलेक्ट्रिकल उपकरणों के निर्माण में संलग्न कम्पनी है, का मुख्य कार्यकारी प्रबन्धक अक्की, अपने व्यवसाय के विस्तार की योजना बना रहा था। इसके लिए बड़ी मात्रा में कोषों की आवश्यकता थी। वह वित्त के विभिन्न स्रोतों तथा कोषों के एक सर्वश्रेष्ठ मिश्र का मूल्यांकन कर रहा था। अक्की ने मार्गदर्शन के लिए अपने एक मित्र, प्रणव से सम्पर्क किया जो कि एक चार्टर्ड अकाउंटेंट है। अपनी चर्चा के दौरान, प्रणव ने वित्तीय उत्तोलक के बारे में बताया और अक्की को सलाह दी कि विस्तार के लिए वह ऋण का अधिक मात्रा में उपयोग करें। प्रणव ने समझाया कि जब वित्तीय उत्तोलक बढ़ता है, तो सस्ते ऋणों के अधिक उपयोग के कारण कोषों की लागत घटती है, जबकि वित्तीय जोखिम बढ़ जाता है। लेकिन अक्की वित्तीय उत्तोलक का अर्थ स्पष्ट रूप से समझने में असमर्थ था।

उपर्युक्त स्थिति के संदर्भ में निम्नलिखित में से कौन-सा कथन वित्तीय उत्तोलक के अर्थ को सर्वश्रेष्ठ तरीके से समझा रहा है ?

(A) यह वह संभावना है कि कोई फर्म अपने भुगतान दायित्वों को पूरा करने में विफल हो।

(B) यह इस बात से सम्बन्धित है कि फर्म के कोषों को विभिन्न सम्पत्तियों में कैसे निवेश किया जाता है।

(C) यह कुल पूँजी में ऋण का अनुपात है।

(D) यह ब्याज जैसे स्थायी वित्तीय शुल्कों की उपस्थिति के कारण समता अंशधारियों द्वारा अर्जित लाभ में वृद्धि है।

• • •

10. Read the following statements carefully :

Statement I : In Laissez-faire leadership style, the leader develops action plans and makes decisions in consultation with his subordinates.

Statement II : In Autocratic leadership style, communication is only one-way, with the subordinate only acting according to the command given by the manager.

In light of the given statements, choose the correct alternative from the following :

(A) Both Statement I and Statement II are true.

(B) Both Statement I and Statement II are false.

(C) Statement I is true and Statement II is false.

(D) Statement I is false and Statement II is true.

11. 'Business Environment is the sum total of all things external to business firms and, as such, is aggregative in nature.'

The feature of business environment reflected in the given statement is :

(A) Specific and general forces

(B) Inter-relatedness

(C) Totality of external forces

(D) Complexity

12. Akki, the Chief Executive Officer of Atria Ltd., a company engaged in manufacturing consumer electrical appliances, was planning to expand his business. For that, large amount of funds were required. He was evaluating different sources of finance and the best mix of funds. Akki approached his friend, Pranav, a Chartered Accountant for guidance. During their discussion, Pranav talked about financial leverage and advised Akki to use more of debt for expansion. Pranav explained that as the financial leverage increases, the cost of funds declines because of increased use of cheaper debt, though the financial risk increases. However, Akki was unable to clearly understand the meaning of financial leverage.

Which of the following statements best explains the meaning of financial leverage with reference to the above case ?

(A) It is the chance that a firm would fail to meet its payment obligations.

(B) It relates to how the firm's funds are invested in different assets.

(C) It is the proportion of debt in the overall capital.

(D) It is the increase in profit earned by the equity shareholders due to the presence of fixed financial charges like interest.

• • •

13. अजीत ने दो महीने में एक कॉफी कैफे की दुकान खोलने की योजना बनाई। योजनाओं को अंतिम रूप दिए जाने के बाद, उसने किए जाने वाले कार्य को प्रबन्धनीय गतिविधियों में विभाजित किया जैसे कच्चा माल क्रय करना, खाना तैयार करना, बिल बनाना, ग्राहक सेवा, सफाई, घर पर सुपुर्दगी आदि। कार्य की पुनरावृत्ति से बचने और कर्मचारियों के बीच कार्यभार को बाँटने के लिए ऐसा किया गया। अजीत द्वारा निष्पादित किया गया संगठन प्रक्रिया का चरण है :

(A) विभागीकरण

(B) कर्तव्यों का निर्धारण

(C) कार्य की पहचान तथा विभाजन

(D) अधिकार और रिपोर्टिंग सम्बन्ध स्थापन

14. नीचे दिए गए चित्र में प्रदर्शित विपणन के कार्य को पहचानिए :

(A) प्रवर्तन

(B) पैकेजिंग तथा लेबलिंग

(C) संग्रहण तथा भंडारण

(D) परिवहन

नोट : *निम्नलिखित प्रश्न केवल **दृष्टिबाधित परीक्षार्थियों** के लिए प्रश्न संख्या **14** के स्थान पर है।*

भौतिक वितरण के उस घटक को पहचानिए जिसकी आवश्यकता इसलिए उत्पन्न होती है क्योंकि एक वस्तु के उत्पादन के समय और उपभोग की आवश्यकता के समय के बीच अंतर होता है :

(A) आदेश का प्रक्रियण

(B) परिवहन

(C) भंडारण

(D) संग्रहित माल पर नियंत्रण

• • •

13. Ajit planned to open a Coffee Café within a couple of months. After the plans were finalised, he divided the work to be done into manageable activities such as purchasing raw materials, food preparation, billing, customer service, cleaning, home delivery, etc. This was done to avoid duplication and to share the burden of work among the employees. The step of the organising process performed by Ajit is :

(A) Departmentalisation

(B) Assignment of duties

(C) Identification and division of work

(D) Establishing authority and reporting relationships

14. Identify the marketing function depicted in the picture given below :

(A) Promotion

(B) Packaging and Labelling

(C) Storage or Warehousing

(D) Transportation

Note : *The following question is for the* ***Visually Impaired Candidates*** *only, in lieu of Q. No.* ***14****.*

Identify the component of physical distribution whose need arises because there may be a difference between the time a product is produced and the time it is required for consumption.

(A) Order processing

(B) Transportation

(C) Warehousing

(D) Inventory control

• • •

15. निखिल एक कागज़ निर्माण व्यवसाय का मालिक था। पिछले दो वर्षों से उसका व्यवसाय हानि का सामना कर रहा था। निखिल के बेटे रवि ने, जिसने अभी-अभी अपनी पढ़ाई पूरी की है, अपने पिता के व्यवसाय में काम करना शुरू कर दिया। रवि स्थिरता में रुचि रखता था, अत: उसने अपने पिता को सुझाव दिया कि वे पर्यावरण अनुकूल कागज़ के उत्पादों को बनाना आरंभ करें। निखिल सहमत हो गया तथा इसके लिए उसने रवि को एक उचित योजना बनाने के लिए कहा। उसने रवि से पहले ही वर्ष में विक्रय पर 10% लाभ अर्जित करने का लक्ष्य निर्धारित करने के लिए भी कहा। इसके बाद रवि ने बाज़ार माँग, उपभोक्ता प्राथमिकताओं, कच्चे माल की उपलब्धता, प्रतिस्पर्धा इत्यादि के बारे में सूचना एकत्रित करनी आरम्भ की।

इस सूचना के आधार पर, उसने भविष्य के बारे में कुछ अवधारणाएँ बनाई जैसे पर्यावरण अनुकूल कागज़ के उत्पादों की अनुमानित माँग, इसका मूल्य आदि। रवि द्वारा निष्पादित किया गया नियोजन प्रक्रिया का चरण था :

(A) कार्यवाही की वैकल्पिक विधियों की पहचान

(B) विकासशील आधार

(C) उद्देश्यों का निर्धारण

(D) योजना को लागू करना

16. __________ अवधारणा के अन्तर्गत उत्पाद की उपलब्धता तथा उसे खरीदने की सामर्थ्य फर्म की सफलता की कुंजी मानी जाती है।

(A) विपणन (B) विक्रय

(C) उत्पाद (D) उत्पादन

17. कॉलम-I में दिए गए संवर्धन/प्रवर्तन मिश्र के घटकों का मिलान कॉलम-II में दिए गए इसके विवरण से कीजिए :

कॉलम-I	*कॉलम-II*
1. जन सम्पर्क	(i) यह सम्प्रेषण का वह अव्यक्तिक स्वरूप है, जिसका भुगतान विपणनकर्ता (विज्ञापनकर्ता) द्वारा किसी वस्तु या सेवा के प्रवर्तन के लिए किया जाता है।
2. विक्रय संवर्धन	(ii) इसमें वे विभिन्न कार्यक्रम सम्मिलित हैं जो जनता की नज़र में कम्पनी की छवि और उसके अलग-अलग उत्पादों को बढ़ावा देने या उनकी रक्षा करने के लिए डिज़ाइन किए गए हैं।
3. विज्ञापन	(iii) इसमें विक्रय के उद्देश्य से एक या एक से अधिक संभावित ग्राहकों से बातचीत के रूप में मौखिक प्रस्तुतीकरण समाहित है।
4. वैयक्तिक विक्रय	(iv) इसका तात्पर्य उन लघु अवधि प्रेरणाओं से है, जो क्रेताओं को वस्तुओं अथवा सेवाओं के तुरंत क्रय को प्रेरित करने के लिए डिज़ाइन की जाती हैं।

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

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

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

15. Nikhil owned a paper manufacturing business. His business had been facing losses for the last two years. Nikhil's son, Ravi, who had just completed his studies, had joined his father's business. Ravi was interested in sustainability and thus suggested his father that they should start making eco-friendly paper products. Nikhil agreed and asked Ravi to prepare a proper plan for the same. He also asked Ravi to set a target of earning profit of 10% on sales in the first year itself. Ravi, then began collecting information about the market demand, consumer preferences, availability of raw materials, competition, etc.

Based on this information, he made certain assumptions about the future, such as expected demand for eco-friendly paper products, its price, etc. The step of the planning process performed by Ravi was :

(A) Identifying alternative courses of action

(B) Developing premises

(C) Setting objectives

(D) Implementing the plan

16. Under the _________ concept, availability and affordability of the product are considered to be the key to the success of a firm.

(A) Marketing (B) Selling

(C) Product (D) Production

17. Match the Element of Promotion Mix given in Column-I with its Explanation given in Column-II :

	Column-I		*Column-II*
1.	Public Relations	(i)	It is an impersonal form of communication, which is paid for by the marketers (sponsors) to promote some goods or services
2.	Sales Promotion	(ii)	It involves a variety of programmes designed to promote or protect a company's image and its individual products in the eyes of the public
3.	Advertising	(iii)	It involves oral presentation of message in the form of conversation with one or more prospective customers for the purpose of making sales
4.	Personal Selling	(iv)	It refers to short term incentives, which are designed to encourage the buyers to make immediate purchase of a product or service

Choose the correct option from the following :

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

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

• • •

18. 'टेलर ने प्रबन्धक एवं श्रमिक दोनों में सम्पूर्ण मानसिक क्रांति का आह्वान किया। इसका अर्थ है प्रबन्धक एवं श्रमिक दोनों की सोच में बदलाव आना चाहिए।'

उपर्युक्त कथन में संदर्भित वैज्ञानिक प्रबन्ध का सिद्धांत है :

(A) विज्ञान पद्धति, न कि अँगूठा टेक नियम

(B) सहयोग, न कि टकराव

(C) सहयोग, न कि व्यक्तिवाद

(D) प्रत्येक व्यक्ति का उसकी अधिकाधिक क्षमता एवं समृद्धि के लिए विकास

19. योजना के एक प्रकार के रूप में 'व्यूहरचना' के संदर्भ में निम्नलिखित में से कौन-सा कथन ***ग़लत*** है ?

(A) व्यूहरचना किसी संगठन के व्यवसाय के लिए व्यापक रूपरेखा प्रदान करती है।

(B) व्यूहरचना दीर्घकाल में किसी संगठन के भावी निर्णयों तथा निर्देशन एवं क्षेत्र को परिभाषित करने से सम्बन्धित है।

(C) व्यूहरचना वह गंतव्य स्थान है जहाँ प्रबंधन को भविष्य में पहुँचना है।

(D) व्यूहरचना संगठन के उद्देश्यों को प्राप्त करने की एक व्यापक योजना है।

20. 'सम्प्रेषण बाधाओं को दूर करने तथा सम्प्रेषण की प्रभाविकता में सुधार लाने के विभिन्न उपाय हैं।' निम्नलिखित में से कौन-सा एक सही उपाय ***नहीं*** है ?

(A) संदेशप्राप्तकर्ता की आवश्यकता अनुसार सम्प्रेषण करें

(B) सम्प्रेषण की सफलता उपयुक्त प्रतिपुष्टि पर निर्भर नहीं है

(C) सम्प्रेषण से पहले अन्य लोगों से भी परामर्श करें

(D) संदेश में प्रयुक्त भाषा, शैली तथा उसकी विषय-वस्तु के लिए जागरूक रहें

21. (क) नियोजन के महत्त्व के निम्नलिखित बिन्दुओं को समझाइए : *3*

(i) नियोजन निर्देशन की व्यवस्था करता है

(ii) नियोजन निर्णयन को सरल बनाता है

अथवा

(ख) योजना के निम्नलिखित प्रकारों को समझाइए : *3*

(i) नीति

(ii) प्रक्रिया

• • •

18. 'Taylor called for complete mental revolution on the part of both management and workers. It means that management and workers should transform their thinking.'

The principle of Scientific Management being referred to, in the above statement is :

(A) Science, not Rule of Thumb

(B) Harmony, not Discord

(C) Cooperation, not Individualism

(D) Development of each and every person to his or her Greatest Efficiency and Prosperity

19. Which of the following statements is ***incorrect*** with respect to 'strategy' as a type of plan ?

(A) Strategy provides the broad contours of an organization's business.

(B) Strategy refers to future decisions defining the organization's direction and scope in the long run.

(C) Strategy is the desired future position that the management would like to reach.

(D) Strategy is a comprehensive plan for accomplishing an organization's objectives.

20. 'There are various measures to overcome communication barriers and improve communication effectiveness.' Which one of the following is ***not*** a correct measure ?

(A) Communicate according to the needs of the receiver

(B) Success of communication is not dependent upon proper feedback

(C) Consult others before communicating

(D) Be aware of language, tone and content of the message

21. (a) Explain the following points of importance of planning : *3*

(i) Planning provides directions

(ii) Planning facilitates decision-making

OR

(b) Explain the following types of plans : *3*

(i) Policy

(ii) Procedure

22. सी डी मार्ट भारत में तेज़ी से बढ़ती एक रिटेल श्रृंखला थी जो पाँच अलग-अलग शहरों में कई स्टोर संचालित कर रही थी। इसने अपने परिचालन को और आगे बढ़ाने का निर्णय लिया। जैसे-जैसे व्यवसाय बढ़ने लगा, वरिष्ठ प्रबन्धक को महत्त्वपूर्ण नीति निर्णयों के लिए समय देना कठिन हो गया। चूँकि यह महत्त्वपूर्ण था, अत: उच्च कार्यकारी अध्यक्ष, मीरा, ने स्टोर में परिचालनों के लिए चुनिंदा अधिकारों के वितरण की नीति अपनाई क्योंकि उसका विश्वास था कि कर्मचारी सक्षम, योग्य तथा साधन सम्पन्न थे और अपने निर्णयों का प्रभावपूर्ण ढंग से कार्यान्वयन करने का उत्तरदायित्व उठा सकते थे। इससे एक पर्यवेक्षक द्वारा प्रत्यक्ष रूप से पर्यवेक्षण करने की आवश्यकता कम हो गई, जिससे उच्च प्रबन्धन को महत्त्वपूर्ण नीति-निर्णयों पर अधिक ध्यान केन्द्रित करने का समय मिला। इससे अधीनस्थों को स्वतंत्र रूप से कार्य संभालने की अनुमति भी मिली। इससे प्रबन्धन योग्य मानवशक्ति का एक भंडार विकसित करने में सक्षम हुआ जिसे अधिक चुनौतिपूर्ण पदों को भरने के लिए ध्यान में रखा जा सकता था।

(क) प्रबन्ध की उस अवधारणा को पहचानिए एवं उसका उल्लेख कीजिए, जिसे उपर्युक्त स्थिति में सी डी मार्ट की मुख्य कार्यकारी अध्यक्ष मीरा द्वारा अपनाया गया।

(ख) उपर्युक्त (क) में पहनाई गई अवधारणा के महत्त्व के दो बिन्दुओं को भी समझाइए। *3*

23. वीटीके लिमिटेड एक प्रसिद्ध कम्पनी है जो मिठाइयों और खूबसूरती से तैयार किए गए उपहारों की बिक्री में संलग्न थी। भारत में त्योहारों के मौसम में मिठाइयाँ बाँटने और उपहारों की अदला-बदली की परम्परा का लाभ उठाते हुए, वीटीके लिमिटेड ने इस अवधि में उच्च माँग अनुभव की। कम्पनी नियमित रूप से त्योहारों के लिए विशेष उपहार पैकेट तथा विक्रय संवर्धन प्रस्ताव शुरू करती थी। कम्पनी ने यह महसूस किया कि ग्राहक न केवल आकर्षक ऑफर्स की उम्मीद कर रहे थे, बल्कि वे तीव्र सेवा, भुगतान के आसान विकल्पों और उत्पादों की बेहतर उपलब्धता भी चाहते थे। इन उम्मीदों को पूरा करने के लिए कम्पनी ने कम्प्यूटर-आधारित बिल बनाना, डिज़िटल भुगतान सुविधाएँ तथा एक ऑनलाइन तंत्र विकसित किया जिसके माध्यम से ग्राहक अपने घरों से ही ऑर्डर दे सकते थे।

उपर्युक्त स्थिति में, व्यावसायिक पर्यावरण के दो महत्त्वपूर्ण आयामों की चर्चा की गई है। इन आयामों को पहचानिए एवं समझाइए। *3*

• • •

22. CD Mart was a growing retail chain in India, operating multiple stores across five cities. It decided to expand its operations further. As the business grew, it became difficult for the senior manager to devote time on important policy decisions. Since that was critical, the Chief Executive Officer, Meera, adopted the policy of selective dispersal of authority in store operations as she believed that the employees were competent, capable and resourceful and could assume responsibility for effective implementation of their decisions. This reduced the need for direct supervision exercised by a superior, giving the top management more time to focus on important policy decisions. This also allowed subordinates to handle assignments independently. The management was thus able to develop a reservoir of qualified manpower, who would be considered to fill up more challenging positions.

(a) Identify and state the concept of management which was adopted by Meera, the Chief Executive Officer of CD Mart, in the above case.

(b) Also explain two points of importance of the concept identified in (a) above. *3*

23. VTK Ltd. was a well known company engaged in selling sweets and beautifully crafted gift hampers. Taking advantage of the traditions of distributing sweets and exchanging gift-packs during festivals in India, VTK Ltd. experienced high demand for its products. The company regularly introduced special festive packs and promotional offers. The company noticed that customers were not only expecting attractive offers, but also faster services, easy payment options and better availability of products. In order to meet those expectations, the company introduced computer-based billing, digital payment facilities and an online system through which customers could place orders from their homes.

In the above case, the two important dimensions of business environment have been discussed. Identify and explain these dimensions. *3*

24. (क) 'अंतरण' तथा 'विकेन्द्रीकरण' में निम्नलिखित आधारों पर अन्तर्भेद कीजिए : *3*

(i) प्रकृति

(ii) कार्य की स्वतंत्रता

(iii) स्थिति

अथवा

(ख) 'औपचारिक संगठन' एवं 'अनौपचारिक संगठन' में निम्नलिखित आधारों पर अन्तर्भेद कीजिए : *3*

(i) उद्‌गम

(ii) प्रकृति

(iii) अर्थ

25. (क) विपणन की निम्नलिखित विशेषताओं को समझाइए : *4*

(i) अपेक्षाएँ एवं आवश्यकताएँ

(ii) विनिमय पद्धति

अथवा

(ख) विपणन के निम्नलिखित कार्यों को समझाइए : *4*

(i) बाज़ार सम्बन्धी सूचना एकत्रित करना एवं उसका विश्लेषण करना

(ii) ग्राहक समर्थन सेवाएँ

26. (क) एक कम्पनी की स्थायी पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले निम्नलिखित कारकों को समझाइए : *4*

(i) तकनीक का विकल्प

(ii) विकास प्रत्याशा

अथवा

(ख) एक कम्पनी की पूँजी संरचना को प्रभावित करने वाले निम्नलिखित कारकों को समझाइए : *4*

(i) ब्याज आवरण अनुपात

(ii) ऋण की लागत

24. (a) Distinguish between 'Delegation' and 'Decentralisation' of the basis of the following : *3*

(i) Nature

(ii) Freedom of action

(iii) Status

OR

(b) Distinguish between 'Formal organization' and 'Informal organization' on the basis of the following : *3*

(i) Origin

(ii) Nature

(iii) Meaning

25. (a) Explain the following features of marketing : *4*

(i) Needs and wants

(ii) Exchange mechanism

OR

(b) Explain the following functions of marketing : *4*

(i) Gathering and analysing market information

(ii) Customer support services

26. (a) Explain the following factors affecting the fixed capital requirements of a company : *4*

(i) Choice of technique

(ii) Growth prospects

OR

(b) Explain the following factors affecting the choice of capital structure of a company : *4*

(i) Interest coverage ratio

(ii) Cost of debt

27. चित्रा को, जो एक सॉफ्टवेयर इंजीनियर है, अपनी कम्पनी से श्रेष्ठ निष्पादन बोनस मिला जिसे वह शेयर बाज़ार में निवेश करना चाहती थी । बहुत सी कम्पनियों के बारे में खोज करने के बाद उसने एक्स वाई जेड लिमिटेड को निवेश के एक आशाजनक अवसर के रूप में पहचाना । उसने अपने पंजीकृत शेयर दलाल से सम्पर्क किया तथा एक्स वाई जेड लिमिटेड के 100 शेयरों को ₹ 500 प्रति शेयर पर खरीदने का आदेश दिया । आदेश इलेक्ट्रॉनिक रूप से निष्पादित किया गया तथा दलाल ने चित्रा को एक व्यापार प्रमाणीकरण रसीद जारी की । व्यापार निष्पादित हो जाने के बाद दलाल ने एक नोट (note) जारी किया जो नियमन आवश्यकताओं को पूरा करते हुए चित्रा को 24 घंटे के अंदर इलेक्ट्रॉनिक रूप से भेज दी गई ।

(i) दलाल द्वारा चित्रा को जारी किए गए नोट (note) का नाम बताइए ।

(ii) उपर्युक्त (i) में पहचाने गए नोट (note) में उल्लिखित चार विवरणों की सूची दीजिए ।

(iii) दलाल द्वारा चित्रा को जारी किए गए नोट (note) को महत्त्वपूर्ण प्रलेख क्यों माना गया है ? उल्लेख कीजिए । *1+2+1=4*

28. जैनी सॉल्यूशंस, एक परियोजना सेवा कम्पनी, बहुत तेज़ी से विकसित हो रही थी, लेकिन कुछ समय से आंतरिक प्रबन्ध समस्याओं का सामना कर रही थी । कम्पनी के कर्मचारी ग्राहकों की परियोजनाओं पर कार्य कर रहे थे और उन्हें परियोजना प्रबन्धक तथा तकनीकी अध्यक्ष दोनों को रिपोर्ट देनी आवश्यक थी । परियोजना प्रबन्धक उन्हें निर्धारित समय सीमा के भीतर काम पूरा करने के लिए कहता था, जबकि तकनीकी अध्यक्ष उन्हें विस्तृत कार्य प्रक्रियाओं का पालन करने और हर चीज़ को सावधानीपूर्वक जाँच करने के लिए कहता था । परिणामस्वरूप कर्मचारी भ्रमित हो जाते थे कि किसके निर्देशों का पालन किया जाए और उनका निष्पादन घटने लगा । साथ ही कर्मचारियों को उनकी पदस्थिति से जल्दी-जल्दी बदला या हटाया जाता था । उन्हें अपने परिणाम दिखाने के लिए समुचित समय नहीं दिया जाता था । इससे कर्मचारियों में असुरक्षा की भावना उत्पन्न होती थी । इससे कार्य की गुणवत्ता व कम्पनी की छवि प्रभावित हो रही थी, फलस्वरूप ग्राहक कम हो रहे थे ।

उपर्युक्त स्थिति में प्रबन्ध के उन दो सिद्धांतों को पहचानिए एवं समझाइए जिनका पालन जैनी सॉल्यूशंस द्वारा नहीं किया गया । *4*

27. Chitra, a software engineer, received a bonus for best performance from her company and wanted to invest it in the stock market. Having researched various companies, she identified XYZ Ltd. as a promising investment opportunity. She approached her registered stock broker and placed an order to buy 100 shares of XYZ Ltd. at ₹ 500 per share. The order was executed electronically and the broker issued a trade confirmation slip to Chitra. After the trade was executed, the broker issued a note which was sent to Chitra electronically within 24 hours, fulfilling regulatory requirements.

(i) Name the note issued by the broker to Chitra.

(ii) List the four details which are mentioned in the note identified in (i) above.

(iii) Why is the note issued by the broker to Chitra considered an important document ? State. *1+2+1=4*

28. Zenne Solutions, a project services company was growing rapidly, but was facing internal management problems from some time. The employees in the company were working on client projects and had to report to both the Project Manager and the Technical Head. The Project Manager asked them to finish the work within strict deadlines whereas, the Technical Head asked them to follow detailed work procedures and check everything carefully. As a result, the employees were confused about whose instructions to follow and their performance started declining. Also, the employees were frequently changed or removed from their job positions. They were not given sufficient time to show their results. This created insecurity among the employees. The quality of the work and the company's image were being affected by this, leading to a loss of clients.

Identify and explain the two principles of management that Zenne Solutions have not followed in the above case. *4*

• • •

29. अर्जुन जैविक उत्पादों में विशेषज्ञता रखने वाली एक खुदरा दुकान सफलतापूर्वक चला रहा था। पिछले कुछ वर्षों से उसका व्यवसाय बहुत अच्छा चल रहा था और दुकान पर आने वाले ग्राहकों की संख्या में काफी बढ़ोतरी हो रही थी। बढ़ती हुई माँग को पूरा करने के लिए, उसने अपने व्यवसाय का विस्तार करने का निर्णय लिया। वह दो निवेश विकल्पों का मूल्यांकन कर रहा था :

विकल्प A : शहर में एक नई दुकान खोले।

विकल्प B : ऑनलाइन ई-कामर्स दुकान आरंभ करें।

दोनों ही विकल्पों में भारी मात्रा में निवेश की राशि सम्मिलित थी और एक बार निवेश करने के पश्चात् उसके लिए यह लगभग असंभव था कि वह इस निर्णय से बाहर निकले सके। अत: इस निर्णय को बहुत सावधानीपूर्वक लेना आवश्यक था। अर्जुन बहुत सावधानी से आगे बढ़ रहा था क्योंकि एक ग़लत निर्णय उसके व्यवसाय की वित्तीय स्थिति को गंभीर रूप से नुकसान पहुँचा सकता था।

(i) अर्जुन द्वारा लिए जाने वाले वित्तीय निर्णय को पहचानिए।

(ii) ऐसे तीन कारकों को समझाइए जो इस निर्णय को प्रभावित करेंगे। *4*

30. साक्षी, एक उच्च प्रदर्शन करने वाली सॉफ्टवेयर इंजीनियर, बोलेरा लिमिटेड में कार्यरत थी। एक प्रतिस्पर्धी फर्म से उसे काफी ऊँचे वेतन के साथ नौकरी का प्रस्ताव प्राप्त हुआ। हालाँकि प्रस्ताव वित्तीय दृष्टि से अत्यधिक आकर्षक था, लेकिन वह अपनी वर्तमान नौकरी को छोड़ना नहीं चाहती थी क्योंकि उसे संगठन में रहना महत्त्वपूर्ण लगता था तथा उसे यहाँ का कार्य-वातावरण जैसे व्यक्तिगत स्वतंत्रता, कर्मचारियों का ध्यान रखना आदि पसंद था। अत: साक्षी ने अपने प्रबन्धक से सम्पर्क किया और उसे इस कार्य प्रस्ताव के बारे में बताया। उसका प्रबन्धक उसे खोना नहीं चाहता था। यद्यपि प्रतिस्पर्धी फर्म उसे उच्च वेतन का प्रस्ताव दे रही थी, बोलेरा लिमिटेड के प्रबन्धक ने उसे बहुत से अन्य लाभ देने का आश्वासन दिया। अगले कुछ हफ्तों में, प्रबन्धक ने उसकी वर्तमान नौकरी को और अधिक रोचक बनाने के लिए उसमें बदलाव किए। उसकी नौकरी में अब विविध प्रकार के कार्य-अंश सम्मिलित थे जिसमें उच्चस्तरीय ज्ञान व कौशल की आवश्यकता थी, जिसने साक्षी को अभिप्रेरित किया। इतना ही नहीं, उसकी उपलब्धियों पर प्रकाश डालते हुए उसका नाम कम्पनी के नोटिस-बोर्ड पर प्रदर्शित किया गया। इसके साथ ही उसे एक प्रमुख आगामी परियोजना के लिए 'तकनीकी अध्यक्ष' का दर्जा दिया गया जिसमें अधिक अधिकार, उत्तरदायित्व, स्वायत्तता तथा शक्तियाँ थीं। भविष्य में उसे उच्च पद पर पदोन्नत करने के लिए प्रबन्धन ने उन्नत उपकरणों एवं प्रौद्योगिकियों में प्रशिक्षण प्रदान करा के उसके कौशल को बेहतर बनाने के सुअवसर भी प्रदान किए। इन सभी उपायों ने उसकी मनोवैज्ञानिक, सामाजिक तथा आत्मसम्मान की आवश्यकताओं को पूरा किया। साक्षी अब अपने विकास और भविष्य को लेकर बोलेरा लिमिटेड के साथ अधिक आत्मविश्वास महसूस कर रही थी। अब वह अन्य फर्मों में प्रतिस्पर्धी पैकेज को तलाशने की और अधिक इच्छुक नहीं थी।

साक्षी को प्रदान किए गए चार ग़ैर-वित्तीय प्रोत्साहनों को पहचानिए एवं समझाइए। *4*

• • •

29. Arjun ran a successful retail store specialising in organic products. Over the last few years, his business had been doing very well and the number of customers visiting the store had increased significantly. To meet the growing demand, he decided to expand his business. He was evaluating two investment options :

Option A : Open a new store in the city.

Option B : Launch an online e-commerce platform.

Both the options would involve a huge amount of investment and once made, it would be almost impossible for him to wriggle out of such a decision. Therefore, this decision needed to be taken with utmost care. Arjun was proceeding very carefully as one wrong decision could severely damage the financial fortune of his business.

(i) Identify the financial decision to be taken by Arjun.

(ii) Explain any three factors which would affect this decision. *4*

30. Sakshi is a high performing software engineer working in Bolera Ltd. She received a job offer with a significantly higher pay package from a competing firm. Though the offer was financially very attractive, she did not want to leave her present job because she felt valued in the organization and liked its work-climate like individual autonomy, consideration to employees, etc. So, Sakshi approached her manager and told him about this job offer. Her manager did not want to lose her. Although the competing firm was offering a higher salary, the manager of Bolera Ltd. assured her to provide many other benefits. Over the next few weeks, her existing job was redesigned by the manager to make it more interesting. Her job now included a greater variety of work content, requiring higher level of knowledge and skill, which motivated Sakshi. Not only this, her name was also displayed on the notice-board of the company, highlighting her achievements. In addition, she was given the status of a 'Technical Head' for a major upcoming project, which carried more authority, responsibility, autonomy and powers. The management also provided her with opportunities to improve her skills by offering her training in advanced tools and technologies, so that she would be promoted to higher level jobs in the future. All these measures satisfied her psychological, social and esteem needs. Sakshi now felt confident about her growth and future with Bolera Ltd. Now she no more wanted to look for other competitive packages in other firms.

Identify and explain four non-financial incentives provided to Sakshi. *4*

• • •

31. शुभा अपने घर के लिए एक रेफ्रिज़रेटर खरीदना चाहती थी। उसने एक बड़े शोरूम का दौरा किया जहाँ विभिन्न ब्राण्ड, क्षमताओं, विशेषताओं तथा कीमत वाले रेफ्रिज़रेटर प्रदर्शित किए गए थे। विक्रयकर्ता ने उसे उपलब्ध विविध विकल्पों के बारे में बताया। शुभा ने गुणवत्ता, ब्राण्ड, आकार तथा मूल्य के आधार पर उनकी तुलना की और उसके पश्चात् अपने परिवार की आवश्यकताओं व बजट के अनुसार सबसे बेहतर विकल्प को चुना। उसके एक वर्ष की वारंटी के साथ ₹ 96,000 में एक रेफ्रिज़रेटर खरीदा। दो सप्ताह में ही रेफ्रिज़रेटर ने ठीक से ठंडा करना बंद कर दिया। शुभा ने ई-मेल तथा फोन कॉल के माध्यम से बहुत बार निर्माता से सम्बन्ध स्थापित करने का प्रयास किया लेकिन उनकी ओर से कोई जवाब नहीं आया। असंतुष्ट महसूस करते हुए शुभा ने उपयुक्त उपभोक्ता अदालत में शिकायत दर्ज करायी। सबूतों की जाँच के बाद, उपभोक्ता अदालत ने कम्पनी को दोषपूर्ण उत्पाद देने तथा समुचित समय में शिकायत को दूर न करने के लिए दोषी पाया। अदालत ने निर्माता को नया रेफ्रिज़रेटर बदल कर देने अथवा शुभा को होने वाली परेशानी की क्षतिपूर्ति के साथ पैसा वापस करने का आदेश दिया।

(i) उपर्युक्त स्थिति में चर्चित तीन उपभोक्ता अधिकारों को पहचानिए एवं उनका उल्लेख कीजिए।

(ii) शुभा ने किस उपभोक्ता अदालत से सम्पर्क किया और क्यों ?

(iii) किसी एक उत्तरदायित्व का उल्लेख कीजिए जिसे एक उपभोक्ता के रूप में शुभा ने पूरा किया।

(iv) शुभा को उपभोक्ता अदालत द्वारा प्रदान की गई किन्हीं दो राहतों का उल्लेख कीजिए। *3+1+1+1=6*

32. 'स्पाइस तथा टेस्ट लिमिटेड' मसालों के मिश्रण तथा करी पाउडर की एक अग्रणी कम्पनी थी। इसकी राष्ट्रीय एवं अंतर्राष्ट्रीय दोनों बाज़ारों में मज़बूत पकड़ थी। कम्पनी ने अपने प्रत्येक उत्पाद के लिए स्पष्ट गुणवत्ता मानक निर्धारित किए थे। लेकिन पिछली दो तिमाही से कम्पनी उत्पादों की गुणवत्ता के सम्बन्ध में लगातार बढ़ती हुई शिकायतें प्राप्त कर रही थी। इस कारण निर्यात आदेशों तथा साथ ही घरेलू माँग में गिरावट आई। अपनी ब्राण्ड प्रतिष्ठा के खतरे को पहचानते हुए, प्रबन्धन ने समस्या के कारण का पता लगाने के लिए उत्पादन प्रक्रिया की बारीकी से निगरानी करने का निर्णय लिया। इस उद्देश्य से कम्पनी ने नमूनों की जाँच करना आरम्भ किया और प्रति सप्ताह करीबन 500 पैकेटों के कड़े गुणवत्ता परीक्षण किए।

(i) उपर्युक्त में प्रकाश में लाए गए प्रबन्ध के कार्य को पहचानिए।

(ii) इस कार्य के उन चरणों को समझाइए जिनकी चर्चा उपर्युक्त में की गई है।

(iii) उन चरणों को भी समझाइए जो उपर्युक्त (i) में पहचाने गए कार्य की प्रक्रिया को पूरा करने के लिए आवश्यक हैं। *1+2+3=6*

• • •

31. Shubha wanted to buy a refrigerator for her house. She visited a large showroom where refrigerators of different brands, capacities, features and price ranges were displayed. The sales person informed her about the various options available. Shubha compared them on the basis of quality, brand, size and price and then chose the one that best suited her family's needs and budget. She purchased a refrigerator for ₹ 96,000 with a one year warranty. Within two weeks, the refrigerator stopped cooling properly. Shubha tried to contact the manufacturer several times through e-mails and phone calls but there was no response from their side. Feeling dissatisfied, Shubha decided to file a complaint in an appropriate consumer court. After examining the evidence, the consumer court found the company guilty of supplying a defective product and failing to resolve the complaint within a reasonable time. The court ordered the manufacture to replace the refrigerator with a new one or refund the money along with compensation for the inconvenience caused to Shubha.

(i) Identify and state the three consumer rights discussed in the above case.

(ii) Which consumer court did Shubha approach and why ?

(iii) State any one responsibility that Shubha fulfilled as a consumer.

(iv) State any two reliefs granted by the consumer court to Shubha.

3+1+1+1=6

32. 'Spice and Taste Ltd.' was a leading company of spice mixes and curry powders. It had a strong foothold in both national and international markets. The company had laid down clear quality standards for each of its products. However, in the last two quarters, the company began receiving an increasing number of complaints regarding the quality of its products. This led to a decline in export orders as well as domestic demand. Recognising the threat to its brand reputation, the management decided to closely monitor the production process to investigate the cause of the problem. For this purpose, the company initiated sample checking and conducted stringent quality checks on nearly 500 packets every week.

(i) Identify the function of management highlighted above.

(ii) Explain the steps of this function discussed above.

(iii) Also explain the steps which are required to complete the process of the function identified in (i) above. *1+2+3=6*

33. (क) समन्वय की निम्नलिखित विशेषताओं को समझाइए : *6*

(i) समन्वय कार्यवाही में एकता लाता है

(ii) समन्वय सभी प्रबन्धकों का उत्तरदायित्व है

(iii) समन्वय एक सोचा समझा कार्य है

अथवा

(ख) प्रबन्ध के महत्त्व के निम्नलिखित बिंदुओं को समझाइए : *6*

(i) प्रबन्ध व्यक्तिगत उद्देश्यों की प्राप्ति में सहायक होता है

(ii) प्रबन्ध समाज के विकास में सहायक होता है

(iii) प्रबन्ध गतिशील संगठन का निर्माण करता है

34. (क) नियुक्तिकरण प्रक्रिया के निम्नलिखित चरणों को समझाइए : *6*

(i) मानवशक्ति आवश्यकताओं का अनुमान

(ii) निष्पादन मूल्यांकन

(iii) पारिश्रमिक

अथवा

(ख) भर्ती के निम्नलिखित बाह्य स्रोतों को समझाइए : *6*

(i) अनियमित आवेदन/प्रतीक्षा सूची

(ii) रोज़गार कार्यालय

(iii) विज्ञापन

33. (a) Explain the following features of coordination : *6*

(i) Coordination ensures unity of action

(ii) Coordination is the responsibility of all managers

(iii) Coordination is a deliberate function

OR

(b) Explain the following points of importance of management : *6*

(i) Management helps in achieving personal objectives

(ii) Management helps in the development of society

(iii) Management creates a dynamic organisation

34. (a) Explain the following steps of the staffing process : *6*

(i) Estimating Manpower Requirements

(ii) Performance Appraisal

(iii) Compensation

OR

(b) Explain the following external sources of recruitment : *6*

(i) Casual Callers

(ii) Employment Exchange

(iii) Advertisement