Series QSP1R

SET~1

प्रश्न-पत्र कोड
Q.P. Code 66/1/1

रोल नं.
Roll No. | | | | | | | | |

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.

(I) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **31** हैं ।

Please check that this question paper contains **31** printed pages.

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

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

Please check that this question paper contains **34** questions.

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

Please write down the serial number of the question in the answer-book at the given place before attempting it.

(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 ।

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 ।*

1. रितिका एक नई कपड़े धोने की मशीन खरीदना चाहती थी । वह 'इलैक दुनिया' गई, जो एक बड़ा इलेक्ट्रॉनिक स्टोर है । उसने वहाँ प्रदर्शित विभिन्न ब्राण्ड्स और मॉडल जैसे केएम, नीओ, यूनीपूल, आईएनएच आदि देखे ।

स्टोर पर विक्रयकर्त्ता ने कपड़े धोने की विभिन्न मशीनों की गुणवत्ता, ब्राण्ड प्रतिष्ठा तथा मूल्यों के अंतर को समझाया । अब रितिका कपड़े धोने की पूर्ण-स्वचालित, अर्ध-स्वचालित, टॉप लोड तथा फ्रंट लोड मशीनों की तुलना कर सकती थी । विक्रयकर्त्ता ने उसे प्रोत्साहित किया कि वह अपना समय ले, विभिन्न ब्राण्ड्स की जाँच करे और अपने प्रश्नों का समाधान करे । रितिका पास की एक अन्य दुकान पर भी गई ताकि कपड़े धोने की विभिन्न मशीनों के मूल्यों एवं विशेषताओं की तुलना कर सके ।

सभी उपलब्ध विकल्पों की तुलना करने के बाद, रितिका ने कपड़े धोने की 'नीओ' फ्रन्ट लोड मशीन को चुना क्योंकि उसके बज़ट में यह सर्वश्रेष्ठ विशेषताएँ प्रस्तावित कर रही थी ।

उपरोक्त स्थिति में रितिका द्वारा उपयोग में लाया गया अधिकार है : **1**

(A) सुनवाई का अधिकार

(B) आश्वस्त होने का अधिकार

(C) उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार

(D) क्षतिपूर्ति का अधिकार

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 the questions carrying* ***3*** *marks may be from* ***50*** *to* ***75*** *words.*

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

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

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

1. Ritika wanted to buy a new washing machine. She visited 'Elec Duniya', a large electronics store. She saw there many different brands and models on display like KM, Neo, Unipool, INH etc.

The salesperson at the store explained the differences in quality, brand reputation and prices of different washing machines. Ritika could now compare fully automatic, semi-automatic, top load and front load washing machines. The salesperson encouraged her to take her time, check different brands and resolve her queries. Ritika also went to another shop nearby to compare prices and features of different washing machines.

After comparing all the available options, Ritika chose a 'Neo' front load washing machine because it offered the best features within her budget.

The consumer right exercised by Ritika in the above case is : **1**

(A) Right to be heard

(B) Right to be assured

(C) Right to consumer education

(D) Right to seek redressal

2. अल्फा निर्माणी कम्पनी के कर्मचारी धातु के कलपुर्जों का निर्माण करने के लिए परम्परागत विधियों का उपयोग कर रहे थे । चूँकि कोई मानक कार्यविधि विद्यमान नहीं थी, अतः कर्मचारी अपने व्यक्तिगत अनुभव एवं अनुमान पर भरोसा करते थे । परिणामस्वरूप असेंबली लाइन में उत्पादकता में कमी आनी प्रारंभ हो गई ।

उत्पादकता में सुधार के लिए कम्पनी ने वैज्ञानिक प्रबन्ध में विशिष्टता प्राप्त एक सलाहकार नियुक्त किया । सलाहकार ने समझाया कि कार्यक्षमता को अधिकतम करने की केवल एक सर्वश्रेष्ठ विधि थी तथा इस विधि को उचित अध्ययन एवं विश्लेषण के माध्यम से विकसित किया जा सकता है । उसने इस बात पर बल दिया कि वैज्ञानिक विधि को कर्मचारियों द्वारा उपयोग में लाई जा रही पुरानी पद्धति के स्थान पर परिवर्तित कर देना चाहिए ।

अतः वैज्ञानिक विधि को विकसित करने के लिए सलाहकार ने कार्य-अध्ययन के माध्यम से ध्यानपूर्वक परम्परागत विधियों की जाँच पड़ताल की और सर्वश्रेष्ठ तरीकों का एकीकरण कर एक मानक विधि विकसित की जिसे संगठन में प्रत्येक व्यक्ति द्वारा अपनाया जायेगा ।

वैज्ञानिक विधि का उपयोग करने के बाद छः महीने में ही उत्पादकता तीन गुना बढ़ गई ।

वैज्ञानिक प्रबन्ध का वह सिद्धान्त, जिसने कम्पनी की उत्पादकता को बढ़ाने में सहायता की, था : **1**

(A) विज्ञान पद्धति, न कि अँगूठा टेक नियम

(B) सामंजस्य, न कि टकराव

(C) सहयोग, न कि व्यक्तिवाद

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

3. निम्नलिखित कथनों को ध्यानपूर्वक पढ़िए :

कथन – I : उपभोक्ताओं को अपने हितों के संरक्षण एवं संवर्धन के लिए इकट्ठे होकर उपभोक्ता संगठन के रूप में संगठित हो जाना चाहिए ।

कथन – II : उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए द्वि-स्तरीय प्रवर्तन तंत्र की स्थापना का प्रावधान है ।

दिए गए कथनों के संदर्भ में, निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए : **1**

(A) दोनों कथन सत्य हैं ।

(B) दोनों कथन असत्य हैं ।

(C) कथन I सत्य है, कथन II असत्य है ।

(D) कथन I असत्य है, कथन II सत्य है ।

2. The workers in Alpha manufacturing company were using traditional methods for production of metal parts. Since no standard procedure existed, workers relied on personal experience and guess work. As a result, productivity in the assembly line began to decline.

To improve productivity, the company hired a consultant specializing in scientific management. The consultant explained that there was only one best method to maximize efficiency and this method could be developed through proper study and analysis. He emphasized that the scientific method should replace the old method, that the workers were using.

So, to develop the scientific method, the consultant carefully investigated the traditional methods through work-study and by unifying the best practices, he developed a standard method that would be followed by everyone in the organization.

After applying scientific method, there was a three fold increase in productivity within six months.

The principle of scientific management which helped the company in increasing the productivity was : **1**

(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

3. Read the following statements carefully :

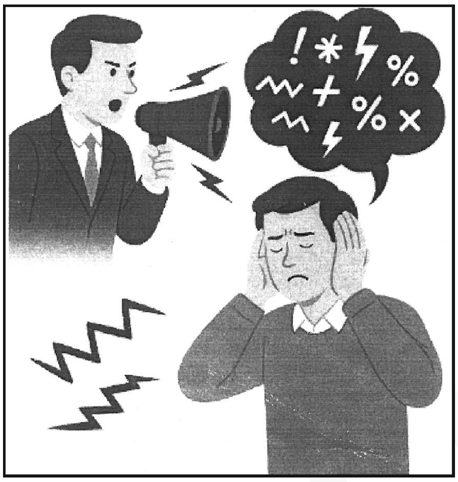
Statement – I : Consumers should get together and form themselves into consumer associations for protection and promotion of their interests.

Statement – II : The Consumer Protection Act provides for setting up a two-tier enforcement machinery for the redressal of consumer grievances.

With reference to given statements, choose the correct alternative from the following : **1**

(A) Both the statements are true.
(B) Both the statements are false.
(C) Statement I is true, Statement II is false.
(D) Statement I is false, Statement II is true.

4.



उपरोक्त चित्र से सम्प्रेषण प्रक्रिया के तत्त्व को पहचानिए : **1**

(A) प्रतिपुष्टि (B) माध्यम

(C) शोर (D) डिकोडिंग

दृष्टिबाधित विद्यार्थियों के लिए :

सम्प्रेषण प्रक्रिया का वह तत्त्व जो संदेश को सम्प्रेषण संकेतों में परिवर्तित करता है : **1**

(A) प्रतिपुष्टि (B) माध्यम

(C) डिकोडिंग (D) एनकोडिंग

5. निम्नलिखित कथनों को पढ़िए – अभिकथन (A) तथा कारण (R) : **1**

अभिकथन (A) : बहुत सी जागरूक व्यावसायिक फर्मों ने अपने स्वयं के शिकायत एवं उपभोक्ता सेवा कक्ष की स्थापना कर ली है ।

कारण (R) : उपभोक्ता यदि किसी वस्तु या सेवा से संतुष्ट नहीं है तो उसे शिकायत दर्ज कराने तथा उसकी सुनवाई का अधिकार है ।

नीचे दिए गए विकल्पों में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

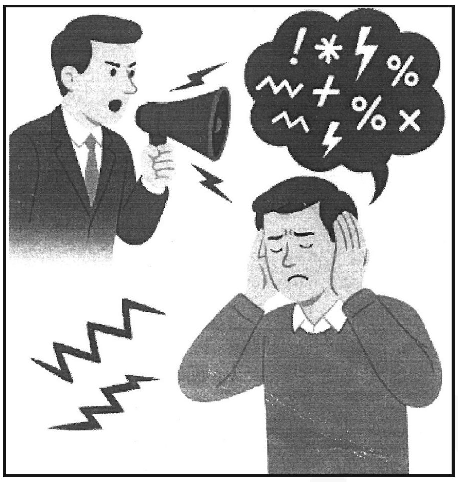
(A) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों असत्य हैं ।

(B) अभिकथन (A) असत्य है तथा कारण (R) सत्य है ।

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

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

4.



Identify the element of communication process from the above picture : **1**

(A) Feedback (B) Media

(C) Noise (D) Decoding

<u>For Visually Impaired Candidates :</u>

The element of communication process that converts the message into communication symbols is : **1**

(A) Feedback (B) Media

(C) Decoding (D) Encoding

5. Read the following statements – Assertion (A) and Reason (R) : **1**

Assertion (A) : Many enlightened business firms have set up their own consumer service and grievance cells.

Reason (R) : The consumer has a right to file a complaint and to be heard in case of dissatisfaction with a good or service.

Choose the correct alternative from the alternatives given below :

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

(B) Assertion (A) is false and Reason (R) is true.

(C) Both Assertion (A) and Reason (R) are true, but Reason (R) is not the correct explanation of Assertion (A).

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

6. सुधा, एक कॉर्पोरेट अधिकारी है और उसे कल अपने कार्यालय में होने वाले एक अभिनंदन समारोह में भाग लेना है । अतः उसने अपने बाल रंगने का निर्णय लिया । अपने मित्र के सुझाव पर उसने बालों को रंगने का 'नटूरो' रंग खरीदा । डिब्बे पर दिए गए आवश्यक विवरणों जैसे शेड, इसके घटक, प्रयोग करने के निर्देश, समाप्ति तिथि को पढ़ने के बाद सुधा ने डिब्बे को खोला । उसने डिब्बे में से रंगने वाली ट्यूब और डेवलपर की बोतल निकाली और डिब्बे को फेंक दिया ।

सुधा द्वारा फेंके गए डिब्बे की पैकेजिंग का स्तर था : **1**

(A) प्राथमिक पैकेजिंग
(B) परिवहन पैकेजिंग
(C) द्वितीयक पैकेजिंग
(D) साधारण पैकेजिंग

7. निम्नलिखित कथनों को पढ़िए – अभिकथन (A) तथा कारण (R) : **1**

अभिकथन (A) : पूँजी बाज़ार प्रतिभूतियों की तुलना में मुद्रा बाज़ार के प्रपत्रों में अधिक तरलता होती है ।

कारण (R) : मुद्रा बाज़ार प्रपत्रों का व्यापार स्टॉक एक्सचेंज में किया जाता है ।

नीचे दिए गए विकल्पों में से सही विकल्पों का चयन कीजिए :

(A) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं तथा कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या है ।
(B) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं, लेकिन कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या नहीं है ।
(C) अभिकथन (A) सत्य है तथा कारण (R) असत्य है ।
(D) अभिकथन (A) असत्य है तथा कारण (R) सत्य है ।

8. रवि ने एक सुप्रसिद्ध ज्वेलरी की दुकान से सोने की ज्वेलरी खरीदी । उसने यह सुनिश्चित किया कि ज्वेलरी पर हॉलमार्क था जो इसकी शुद्धता तथा प्रामाणिकता की पुष्टि करता था । वस्तु एवं सेवा कर के भुगतान से बचने के लिए उसने विक्रयकर्त्ता से सोने का भार तथा उसे बनाने के शुल्क को एक कागज़ के टुकड़े पर लिखकर देने को कहा ।

ज्वेलरी को खरीदते समय रवि द्वारा निम्नलिखित में से उपभोक्ता के किस उत्तरदायित्व को पूरा नहीं किया गया ? **1**

(A) बाज़ार में उपलब्ध विभिन्न वस्तुओं एवं सेवाओं के सम्बन्ध में जानकारी रखें जिससे बुद्धिमत्तापूर्ण चुनाव किया जा सके ।
(B) वस्तुओं एवं सेवाओं को खरीदने पर नकद रसीद माँगें ।
(C) केवल मानक वस्तुओं को ही खरीदें क्योंकि ये गुणवत्ता का विश्वास दिलाती हैं ।
(D) यह सुनिश्चित करने के लिए कि आपके साथ सही व्यवहार हो अपनी दृढ़ता का परिचय दें ।

6. Sudha is a corporate executive and has to attend a felicitation function to be held in her office tomorrow. So she decides to colour her hair. On recommendation of her friend, she purchased 'NATURO' hair colour. After reading essential details such as shade, its ingredients, usage instructions and expiry date mentioned on the box, Sudha opened the box. She took out the colour tube and developer bottle from the box and threw away the box.

The level of packaging of box thrown away by Sudha was : **1**

(A) Primary packaging (B) Transportation packaging

(C) Secondary packaging (D) General packaging

7. Read the following statements – Assertion (A) and Reason (R) : **1**

Assertion (A) : Money market instruments have a higher degree of liquidity as compared to capital market securities.

Reason (R) : Money market instruments are traded on the stock exchanges.

Choose the correct alternative from the alternatives given below :

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

(B) Both Assertion (A) and Reason (R) are true, but Reason (R) is not the correct explanation of Assertion (A).

(C) Assertion (A) is true and Reason (R) is false.

(D) Assertion (A) is false and Reason (R) is true.

8. Ravi purchased gold jewellery from a reputed jewellery store. He ensured that the jewellery had a hallmark which confirm its purity and authenticity. To avoid paying goods and services tax (GST) he asked the salesperson to write the gold weight and making charges on a slip of paper and hand over it to him.

Which of the following responsibilities of a consumer was not fulfilled by Ravi while purchasing jewellery ? **1**

(A) Be aware about various goods and services available in the market so that an intelligent and wise choice can be made.

(B) Ask for a cash memo on purchase of goods and services.

(C) Buy only standardized goods as they provide quality assurance.

(D) Assert yourself to ensure that you get a fair deal.

9. कम्पनी के बढ़ते हुए परिचालनों के लिए 'कारो टैक सोल्यूशन्स' का उद्देश्य एक सॉफ़्टवेयर तंत्र को विकसित करना था । ₹ 12,00,000 के बज़ट के साथ यह परियोजना छः महीने में पूरी की जानी थी ।

सॉफ़्टवेयर विकसित करने वाले समूह ने परियोजना के एक भाग का बाह्य स्रोतीकरण करके, जिसके कारण ₹ 2,00,000 का अतिरिक्त खर्चा हुआ, परियोजना को सफलतापूर्वक समय पर पूरा कर दिया ।

निम्नलिखित में से पहचानिए कि क्या सॉफ़्टवेयर विकसित करने वाला समूह : **1**

(A) कुशल एवं प्रभावपूर्ण था । (B) कुशल लेकिन प्रभावपूर्ण नहीं था ।

(C) प्रभावपूर्ण लेकिन कुशल नहीं था । (D) न कुशल न ही प्रभावपूर्ण था ।

10. अत्यधिक सर्दी एवं बढ़ते हुए प्रदूषण स्तर के कारण 'ग्रीन इंडिया इलेक्ट्रॉनिक्स' ने एक नया पर्यावरण-हितैषी हीटर बाज़ार में उतारने की योजना बनाई । उसने सर्वेक्षण किया और पाया कि इस उत्पाद की माँग बहुत अधिक थी । चूँकि सर्दी का मौसम केवल 2 से 3 महीने का होता है, अतः मुख्य कार्यकारी अधिकारी चाहता था कि आदेशों की समय पर आपूर्ति करने के लिए सभी प्रबन्धकों के मध्य आपसी समन्वय होना चाहिए । उच्च स्तरीय प्रबन्धकों को, यह सुनिश्चित करने के लिए कि संगठन की नीतियों का उचित क्रियान्वयन हो, अपने अधीनस्थों के साथ समन्वय करने के लिए कहा गया । यह सुनिश्चित करने के लिए कि हीटर समय पर तैयार हो जाएँ, उत्पादन प्रबंधक ने प्रचालन स्तर के प्रबन्धकों के साथ समन्वय किया । प्रचालन स्तर के प्रबन्धकों ने, यह सुनिश्चित करने के लिए कि कार्य योजनाओं के अनुरूप आगे बढ़े, कर्मचारियों की गतिविधियों के साथ समन्वय किया । परिणामस्वरूप 'ग्रीन इंडिया इलेक्ट्रॉनिक्स' समय पर अपने हीटर बाज़ार में उतारने में सफल हुई ।

उपरोक्त स्थिति में चर्चित समन्वय की विशेषता है : **1**

(A) समन्वय एक सोचा समझा कार्य है ।

(B) समन्वय सभी प्रबन्धकों का उत्तरदायित्व है ।

(C) समन्वय एक निरन्तर चलने वाली प्रक्रिया है ।

(D) समन्वय कार्यवाही में एकता लाता है ।

9. 'CARO Tech Solutions' aimed at development of a software system for the company's growing operations. The project was to be completed within six months with a budget of ₹ 12,00,000.

The software development team successfully completed its project on time by outsourcing a part of the project, leading to an additional expense of ₹ 2,00,000.

From the following, identify whether the software development team is : **1**

(A) Efficient and Effective (B) Efficient but not effective

(C) Effective but not efficient (D) Neither efficient nor effective

10. Due to severe winter and rising pollution levels, 'Green India Electronics' planned to launch a new eco-friendly heater in the market. It conducted a survey and found that the demand of this product was very high. As the winter season lasts only for 2 to 3 months, the Chief Executive Officer wanted that there should be close coordination among all the managers to deliver orders on time. Top level managers were asked to work in coordination with their subordinates to ensure that company's policies were properly followed. To ensure that the heaters would be ready on time, the production manager co-ordinated with the operational level managers. Operational level managers co-ordinated the activities of the workers to ensure that work proceeded according to plans. As a result 'Green India Electronics' was able to launch its heaters on time, in the market.

The feature of co-ordination discussed in the above case is : **1**

(A) Co-ordination is a deliberate function.

(B) Co-ordination is the responsibility of all managers.

(C) Co-ordination is a continuous process.

(D) Co-ordination ensures unity of action.

11. 'व्यावसायिक पर्यावरण निरन्तर बदलता रहता है चाहे वह तकनीकी सुधार के रूप में हो, उपभोक्ताओं की प्राथमिकताओं के रूप में या फिर बाज़ार में नए प्रतियोगियों के रूप में ।'

उपरोक्त कथन में व्यावसायिक पर्यावरण की जिस विशेषता पर प्रकाश डाला गया है, वह है : 1

(A) बाह्य शक्तियों की समग्रता
(B) जटिलता
(C) गतिशील प्रकृति
(D) तुलनात्मकता

12. वह स्थिति जब कोई कम्पनी अपने स्थायी वित्तीय प्रभारों, जैसे ब्याज का भुगतान, पूर्वाधिकारी अंशों पर लाभांश तथा देनदारियों, का पुनर्भुगतान नहीं कर पाती, जानी जाती _________ है । 1

(A) समता पर व्यापार
(B) वित्तीय जोखिम
(C) व्यावसायिक जोखिम
(D) प्रचालन जोखिम

13. प्रबन्ध के नियोजन कार्य के महत्त्व के सम्बन्ध में निम्नलिखित में से गलत कथन को पहचानिए : 1

(A) कार्य कैसे किया जाना है, इसका पहले से मार्गदर्शन कराकर, नियोजन निर्देशन की व्यवस्था करता है ।

(B) नियोजन, भविष्य को देखकर और परिवर्तनों का अनुमान लगाकर, अनिश्चितता को समाप्त करता है ।

(C) नियोजन, कार्यवाही के विभिन्न विकल्पों में से चयन कर, निर्णयन को सरल बनाता है ।

(D) नियोजन नवप्रवर्तन विचारों को प्रोत्साहित करता है क्योंकि नए विचार योजना का साकार रूप ले सकते हैं ।

11. 'Business environment keeps on changing whether in terms of technological improvement, shifts in consumer preferences or entry of new competitors in the market.'

The feature of business environment highlighted in the above statement is : **1**

(A) Totality of external forces (B) Complexity

(C) Dynamic nature (D) Relativity

12. A position when a company is unable to meet its fixed financial charges like interest payment, dividend on preference shares and repayment obligations is referred to as ______ . **1**

(A) Trading on equity (B) Financial risk

(C) Business risk (D) Operating risk

13. Identify the incorrect statement with respect to the importance of planning function of management : **1**

(A) Planning provides directions by stating in advance how work is to be done.

(B) Planning eliminates uncertainty by looking ahead and anticipating changes.

(C) Planning facilitates decision making by making a choice among various alternative courses of action.

(D) Planning promotes innovative ideas as new ideas can take the shape of concrete plans.

14. संगठन वह प्रक्रिया है जो पहचाने गए एवं इच्छित परिणामों की प्राप्ति के लिए योजनाओं के कार्यान्वयन को कार्य के स्पष्टीकरण, कार्यशैली सम्बन्ध तथा संसाधनों को प्रभावपूर्ण ढंग से कार्य पर लगाकर, आरंभ करती है ।

इस प्रकार संगठन प्रक्रिया कुछ कदमों की शृंखला है जिन्हें इच्छित लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु ध्यान में रखना आवश्यक है ।

संगठन प्रक्रिया के कदमों को सही क्रम में व्यवस्थित कीजिए : **1**

(A) कार्य की पहचान तथा विभाजन, कार्य-निर्धारण, विभागीकरण, वृत्तांत सम्बन्ध स्थापन

(B) कार्य की पहचान तथा विभाजन, कार्य-निर्धारण, वृत्तांत सम्बन्ध स्थापन, विभागीकरण

(C) विभागीकरण, कार्य की पहचान तथा विभाजन, वृत्तांत सम्बन्ध स्थापन, कार्य-निर्धारण

(D) कार्य की पहचान तथा विभाजन, विभागीकरण, कार्य-निर्धारण, वृत्तांत सम्बन्ध स्थापन

15. नियोजन की उस विशेषता को पहचानिए जो यह उल्लेख करती है कि नियोजन का उद्देश्य संगठन के सर्वश्रेष्ठ हित में भविष्य की घटनाओं का प्रभावी ढंग से सामना करना है : **1**

(A) नियोजन में निर्णय रचना निहित है ।

(B) नियोजन भविष्यवादी है ।

(C) नियोजन एक मानसिक अभ्यास है ।

(D) नियोजन का केन्द्र-बिन्दु लक्ष्य प्राप्ति होता है ।

14. Organising is the process that initiates implementation of plans by clarifying jobs and working relationships and effectively deploying resources for attainment of identified and desired results.

Organising process thus involves a series of steps that need to be taken in order to achieve the desired goal.

Arrange the steps of the process of organizing in the correct order : **1**

(A) Identification and Division of work, Assignment of duties, Departmentalisation, Establishing authority and reporting relationships

(B) Identification and Division of work, Assignment of duties, Establishing authority and reporting relationships, Departmentalisation

(C) Departmentalisation, Identification and Division of work, Establishing authority and reporting relationships, Assignment of duties

(D) Identification and Division of work, Departmentalisation, Assignment of duties, Establishing authority and reporting relationship

15. Identify the feature of planning which states that the purpose of planning is to meet future events effectively to the best advantage of an organisation : **1**

(A) Planning involves decision making

(B) Planning is futuristic

(C) Planning is a mental exercise

(D) Planning focuses on achieving objectives

16. कॉलम-I में दिए गए प्रबन्ध के सिद्धान्त का कॉलम-II में दी गई उसकी व्याख्या से मिलान कीजिए : 1

कॉलम – I	कॉलम – II
(a) अनुशासन	(i) संगठन में प्रत्येक कर्मचारी का केवल एक ही अधिकारी होना चाहिए।
(b) निर्देश की एकता	(ii) प्रत्येक चीज (प्रत्येक व्यक्ति) के लिए एक स्थान तथा प्रत्येक चीज (प्रत्येक व्यक्ति) अपने स्थान पर होनी चाहिए।
(c) व्यवस्था	(iii) संगठन के कार्य करने के लिए आवश्यक संगठनात्मक नियमों एवं नौकरी की शर्तों का पालन किया जाना चाहिए।
(d) आदेश की एकता	(iv) गतिविधियों का प्रत्येक समूह जिनके उद्देश्य समान हैं उनका एक ही प्रमुख एवं एक ही योजना होनी चाहिए।

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

	(a)	**(b)**	**(c)**	**(d)**
(A)	(iii)	(iv)	(i)	(ii)
(B)	(iv)	(iii)	(ii)	(i)
(C)	(iv)	(iii)	(i)	(ii)
(D)	(iii)	(iv)	(ii)	(i)

17. नियन्त्रण प्रक्रिया का वह चरण जो वास्तविक निष्पादन एवं इच्छित परिणामों के विचलन को प्रकट करता है, वह है : 1

(A) निष्पादन मानकों का निर्धारण

(B) विचलनों का विश्लेषण

(C) सुधारात्मक कार्यवाही करना

(D) वास्तविक निष्पादन की मानकों से तुलना

16. Match the principle of management given in Column – I with its explanation given in Column – II : **1**

Column – I	**Column – II**
(a) Discipline	(i) There should be one and only one boss for every individual employee in the organisation.
(b) Unity of direction	(ii) There should be a place for everything (everyone) and everything (everyone) should be in its (his/her) place.
(c) Order	(iii) There should be obedience to organisational rules and employment agreement which is necessary for the working of the organisation.
(d) Unity of command	(iv) Each group of activities having the same objective must have one head and one plan.

Choose the correct option from the following :

	(a)	**(b)**	**(c)**	**(d)**
(A)	(iii)	(iv)	(i)	(ii)
(B)	(iv)	(iii)	(ii)	(i)
(C)	(iv)	(iii)	(i)	(ii)
(D)	(iii)	(iv)	(ii)	(i)

17. The step of controlling process which reveals the deviation between actual performance and desired results is : **1**

(A) Setting performance standards

(B) Analysing deviations

(C) Taking corrective action

(D) Comparing actual performance with the standards

18. 'कम्पनी अधिनियम के कुछ प्रावधान लाभांश के भुगतान पर प्रतिबंध लगाते हैं । लाभांश की घोषणा करते समय ऐसे प्रावधानों का पालन किया जाना चाहिए ।'

उपरोक्त में चर्चित लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाला कारक है : **1**

(A) पूँजी बाज़ार तक पहुँच

(B) संविदात्मक प्रतिबंध

(C) कानूनी बाध्यता

(D) शेयर बाज़ार प्रतिक्रिया

19. निम्नलिखित कथनों को ध्यानपूर्वक पढ़िए :

कथन – I : नियन्त्रण को उन मुख्य परिणाम क्षेत्रों पर ही ध्यान केन्द्रित करना चाहिए जो संगठन की सफलता के लिए जटिल होते हैं ।

कथन – II : केवल वही महत्त्वपूर्ण विचलन प्रबंध को सूचित किए जाने चाहिए जो अनुमति देने की सीमा से बाहर के हैं ।

दिए गए कथनों के संदर्भ में, निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए : **1**

(A) दोनों कथन सत्य हैं ।

(B) दोनों कथन असत्य हैं ।

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

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

20. निम्नलिखित में से कौन सी सम्प्रेषण की संगठनात्मक बाधा नहीं है ? **1**

(A) पदवी/पद

(B) संगठनिक सुविधाएँ

(C) उपयुक्त प्रोत्साहनों का अभाव

(D) नियम एवं विनियम

18. 'Certain provisions of the Companies Act place restrictions on payouts as dividend. Such provisions must be adhered to while declaring the dividend.' The factor affecting dividend decision discussed above is : **1**

(A) Access to capital market

(B) Contractual constraints

(C) Legal constraints

(D) Stock market reaction

19. Read the following statements carefully :

Statement – I : Control should focus on key result areas which are critical to the success of an organization.

Statement – II : Only significant deviations which go beyond the permissible limit should be brought to the notice of management.

With reference to the given statements, choose the correct alternative from the following : **1**

(A) Both the statements are true.

(B) Both the statements are false.

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

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

20. Which of the following is NOT an organisational barrier to communication ? **1**

(A) Status

(B) Organisational facilities

(C) Lack of proper incentives

(D) Rules and regulations

21. 'रिया मार्ट' डिस्पोज़ेबल क्रॉकरी की एक निर्माणी कम्पनी है । वह पिछले पाँच वर्षों से इस व्यवसाय में है, लेकिन अच्छे लाभ अर्जित नहीं कर रही थी । इस बारे में चिंतित, मुख्य कार्यकारी अधिकारी (CEO), वर्मा ने आन्तरिक अंकेक्षण के आदेश दिए । अंकेक्षण ने कई मुद्दे उजागर किए जैसे माल की चोरी, कर्मचारियों का देर से आना तथा उनके निष्पादन का ठीक न होना । माल की चोरी को रोकने के लिए, मुख्य कार्यकारी अधिकारी, वर्मा ने स्टॉक की औचक जाँच आरम्भ की तथा स्टॉक की गतिविधियों पर नज़र रखने के लिए स्वचालित स्टॉक प्रबन्ध तंत्र स्थापित किया । एक बायोमेट्रिक उपस्थिति तंत्र की भी स्थापना की गई ताकि देर से आने वाले कर्मचारियों पर नज़र रखी जा सके । इसके अतिरिक्त, कर्मचारियों के निष्पादन में सुधार के लिए उन्हें पहले से ही बता दिया गया कि उनसे क्या कार्य करने की आशा की जाती है तथा उनके निष्पादन के क्या मानक हैं । इन कदमों के परिणामस्वरूप माल की चोरी कम हो गई, कर्मचारी अधिक समयनिष्ठ हो गए और उनके निष्पादन में सुधार हुआ । **3**

(i) कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी, वर्मा द्वारा निष्पादित प्रबन्ध के कार्य को पहचानिए एवं उसका उल्लेख कीजिए ।

(ii) उपरोक्त (i) में पहचाने गए कार्य के महत्त्व के किन्हीं दो बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए जिनकी चर्चा उपरोक्त अनुच्छेद में नहीं की गई ।

22. 'सोल फुटवियर लिमिटेड' अपने उच्च गुणवत्ता वाले एथलेटिक जूतों तथा कैजुअल स्नीकर्स (प्रतिदिन प्रयोग में आने वाले आरामदायक स्पोर्टी जूते) के लिए जानी जाती है । बढ़ती हुई प्रतियोगिता तथा उपभोक्ताओं की बदलती हुई प्राथमिकताओं के साथ इसने अपनी उत्पाद श्रृंखला में कपड़े, बैग और अन्य सहायक उप-साधनों को इसी ब्राण्ड के अन्तर्गत जोड़कर विविधीकरण करने का निर्णय लिया । इस विविधीकरण का उद्देश्य बाज़ार के एक बड़े भाग पर कब्जा कर उपभोक्ता निष्ठा को बढ़ाना था ।

(i) कारण सहित 'सोल फुटवियर लिमिटेड' को सुझाव दीजिए कि किस प्रकार का संगठनात्मक ढाँचा उसके लिए उपयुक्त होगा । **(1+2)**

(ii) उपरोक्त (i) में सुझाए गए संगठनात्मक ढाँचे के किन्हीं दो लाभों का उल्लेख कीजिए ।

21. 'Riya Mart' is a company manufacturing disposable crockery. They have been in business for the past five years, but were not earning good profits. Concerned about this, the Chief Executive Officer (CEO), Verma, ordered an internal audit. The audit uncovered several issues like inventory pilferage, employees coming late and their performance not upto the mark. To stop inventory pilferage, Verma, the CEO, introduced surprise stock checks and installed an automated inventory management system to track stock movements. A biometric attendance system was also setup to keep a check on employees coming late. In addition to this, to motivate employees for better performance, they were told in advance what they are expected to do and what are their standards of performance. As a result of these steps, the inventory pilferage reduced, employees became more punctual and their performance improved. **3**

(i) Identify and state the function of management performed by Verma, the Chief Executive Officer of the company.

(ii) State any two points of importance of the function identified in (i) above, which are not discussed in the above para.

22. 'Soal Footwear Ltd.' is known for its high quality athletic shoes and casual sneakers. With increasing competition and changing consumer preferences, it decided to diversify its product range by adding clothing, bags and accessories under the same brand umbrella. This diversification aimed to capture a larger share of the market and increase customer loyalty.

(i) Suggest with reason which type of organisational structure will be suitable for 'Soal Footwear Ltd.' **(1+2)**

(ii) State any two advantages of the organisational structure suggested in (i) above.

23. (a) सम्प्रेषण की प्रभाविकता में सुधार के लिए किन्हीं तीन उपायों का उल्लेख कीजिए । 3

अथवा

(b) नेतृत्व की किन्हीं तीन विशेषताओं का उल्लेख कीजिए । 3

24. (a) मध्य-स्तरीय प्रबन्ध के किन्हीं तीन कार्यों का उल्लेख कीजिए । 3

अथवा

(b) विमुद्रीकरण की किन्हीं तीन विशेषताओं का उल्लेख कीजिए । 3

25. 'शीतल कॉस्मेटिक लिमिटेड' एक तेज़ी से बढ़ती हुई सौंदर्य और त्वचा देखभाल कम्पनी है जो अपने नव-प्रवर्तन उत्पादों तथा आक्रामक बाज़ार विस्तार के लिए जानी जाती है । चूँकि कम्पनी ने अपनी विपणन क्रियाओं में वृद्धि की है, जैसे नए उत्पाद का शुभारंभ, विज्ञापन अभियान में तेज़ी, सोशल मीडिया प्रचार तथा प्रभावशाली लोगों के साथ मिलकर कार्य करना आदि के कारण विपणन विभाग के कार्य-भार में तेज़ी से वृद्धि हो रही है । लम्बे समय तक काम करने के बावजूद, विपणन प्रबंधक, अर्जुन व्यूहरचना नियोजन तथा उच्च प्रभाव डालने वाले निर्णयों पर पर्याप्त ध्यान नहीं दे पा रहा क्योंकि छोटे प्रचालन मुद्दों ने अधिकतम समय लेना आरंभ कर दिया । इसे ध्यान में रखते हुए, मुख्य कार्यकारी अधिकारी (CEO) ने अर्जुन को सलाह दी कि अब उसके लिए समस्त कार्य को अकेला पूरा करना असंभव था अतः वह अपने अधीनस्थों को दैनिक कार्यों को करने की अनुमति दे । इससे न केवल उसे अपने समय का बेहतर ढंग से प्रबंधन करने में सहायता मिलेगी अपितु अधीनस्थों की पहचान सम्बन्धी आवश्यकता भी संतुष्ट होगी । यह अधीनस्थों को विकसित होने के सुअवसर तथा पहल करने की क्षमता भी प्रदान करेगा ।

(i) मुख्य कार्यकारी अधिकारी (CEO) द्वारा सुझाई गई अवधारणा को पहचानिए जिसने अर्जुन को प्रभावपूर्ण ढंग से कार्य की मात्रा का प्रबंधन करने में सहायता की । 4

(ii) उपरोक्त (i) में पहचानी गई अवधारणा के महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए ।

23. (a) State any three measures to improve communication effectiveness. **3**

OR

(b) State any three features of leadership. **3**

24. (a) State any three functions of middle level management. **3**

OR

(b) State any three features of 'Demonetisation'. **3**

25. 'Sheetal Cosmetics Ltd.', is a fast growing beauty and skin care company known for its innovative products and aggressive market expansion. As the company increased its marketing activities like new product launches, accelerated advertising campaigns, social media promotions and influencer collaborations etc., the workload of the marketing department grew sharply. Despite working long hours, the marketing manager Arjun couldn't give adequate attention to strategic planning and high impact decisions as minor operational issues began consuming most of his time. Noticing this, the Chief Executive Officer (CEO) advised Arjun that it was now impractical for him to handle the entire volume of work alone, so he should allow his subordinates to take up routine tasks. This would not only help him manage his time better but also satisfy the subordinate's need for recognition. This will also provide opportunities to the subordinates to develop and exercise initiative.

(i) Identify the concept suggested by CEO that will help Arjun to manage volume of work effectively. **4**

(ii) State any three points of importance of the concept identified in (i) above.

26. (a) भर्ती के आन्तरिक स्रोतों के किन्हीं चार लाभों का उल्लेख कीजिए । 4

अथवा

(b) प्रशिक्षण से कर्मचारियों को होने वाले किन्हीं चार लाभों का उल्लेख कीजिए । 4

27. (a) नियोजन के महत्त्व के निम्न बिन्दुओं को समझाइए : **(2+2)**

(i) नियोजन नियंत्रण के मानकों का निर्धारण करता है ।

(ii) नियोजन अतिव्याप्ति तथा अपव्ययी क्रियाओं को कम करता है ।

अथवा

(b) योजना के निम्नलिखित प्रकारों को समझाइए : **(2+2)**

(i) उद्देश्य

(ii) विधि

28. राजीव, 'टाको सोल्यूशन्स' एक सॉफ़्टवेयर विकसित करने वाली कम्पनी तथा 'सबका मार्ट रिटेल' एक सुपर बाज़ार शृंखला, के निदेशक मंडल में था । वह दोनों कम्पनियों में प्रबन्ध के सिद्धान्तों का प्रयोग करना चाहता था ताकि कुशलता एवं लाभप्रदता में सुधार किया जा सके ।

वह जानता था कि प्रबन्ध के सिद्धान्तों को उसी प्रकार 'टाको सोल्यूशन्स' में प्रयोग किया जा सकता है जैसे 'सबका मार्ट रिटेल' में जबकि सिद्धान्तों को किस हद तक लागू किया जा सकता है, यह अलग-अलग होगा, क्योंकि एक सॉफ़्टवेयर फर्म और सुपर बाज़ार शृंखला की कार्य-प्रकृति, प्रचालन-स्तर तथा व्यावसायिक गतिविधियाँ एक जैसी नहीं होतीं ।

राजीव यह भी जानता था कि प्रबन्ध के सिद्धान्त तैयार समाधान प्रदान नहीं करेंगे क्योंकि दोनों कम्पनियों द्वारा सामना की जाने वाली वास्तविक दुनिया की परिस्थितियाँ जटिल एवं परिवर्तनशील हैं । फिर भी, उसका विश्वास था कि छोटे से छोटा दिशानिर्देश भी बहुत-सी समस्याओं के समाधान में सहायता कर सकेगा और दोनों कम्पनियों के कार्य करने के तरीके में सुधार होगा ।

उपरोक्त स्थिति में उन दो बिन्दुओं को पहचानिए एवं समझाइए जो प्रबन्ध की प्रकृति पर प्रकाश डालते हैं । 4

26. (a) State any four merits of internal source of recruitment. 4

OR

(b) State any four benefits of training to the employees. 4

27. (a) Explain the following points of importance of planning : **(2+2)**

(i) Planning establishes standards for controlling

(ii) Planning reduces overlapping and wasteful activities

OR

(b) Explain the following types of plans : **(2+2)**

(i) Objective

(ii) Method

28. Rajiv was on the board of directors of 'Tako Solutions', a software development company and 'Sabka Mart Retail', a large supermarket chain. He wanted to apply management principles in both the companies to improve efficiency and profitability.

He knew that management principles can be applied as much to 'Tako Solutions' as to 'Sabka Mart Retail' though the extent to which the principles can be applied will differ, because the nature of work, scale of operations and business activities in a software firm and a supermarket chain are not the same.

Rajiv also knew that the management principles would not provide readymade solutions because real world situations faced by the two companies were very complex and dynamic. Still, he believed that even small guidelines could help in solving many problems and will improve the way both companies worked.

Identify and explain the two points that highlight the nature of principles of management, in the above case. 4

29. 'जी डब्ल्यू इंडस्ट्रीज़', जो अपने कागज़ के उत्पादों के लिए जानी जाती है, ने 'ईको पैक' नाम से एक नए प्रकार की टिकाऊ पैकेजिंग उत्पादित और शुरू करने का निर्णय लिया ।

चूँकि प्रबन्ध एक जटिल क्रिया है, अतः कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी ने कार्य को स्पष्ट लक्ष्यों में परिवर्तित किया और उन्हें प्राप्त करने के साधन निर्धारित किए । वह जानता था कि मानव संसाधन किसी संगठन की सबसे बड़ी सम्पत्ति होते हैं, अतः उनसे कार्य करा लेना भी एक बड़ा कार्य होता है । उच्च गुणवत्ता वाली टिकाऊ पैकेजिंग के उत्पादन के लिए एक सुव्यवस्थित उत्पादन प्रक्रिया भी आवश्यक थी । इसे आगत माल और तकनीक के प्रवाह को प्रबंधित करने के लिए लागू किया गया ताकि इन सामग्रियों को उच्च गुणवत्ता वाली टिकाऊ पैकेजिंग में परिवर्तित किया जा सके ।

इस प्रकार 'जी डब्ल्यू इंडस्ट्रीज़' ने 'ईको पैक' की सफल शुरुआत के लिए विभिन्न पहलुओं को ध्यान में रखा ।

उपरोक्त स्थिति में प्रबन्ध की एक विशेषता की चर्चा की गई है । विशेषता को पहचानिए एवं समझाइए । 4

30. 'ईको केयर', एक स्टार्टअप है जो पर्यावरण के प्रति जागरूक सहस्राब्दियों तथा जेन ज़ी (जिनका डिज़िटल युग में पालन पोषण हुआ) के लिए एक पुनः प्रयोग में लाई जाने वाली पानी की बोतल का शुभारंभ करने की योजना बना रही है । इसके लिए उन्होंने बाज़ार सर्वेक्षण किया ताकि उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं को पहचाना जा सके तथा उत्पाद के सफल विपणन के लिए जानकारी पर आधारित निर्णय लिया जा सके । वे डिज़ाइन पर भी बहुत ध्यानपूर्वक कार्य करना चाहते थे ताकि लक्षित उपभोक्ताओं के लिए बोतल को आकर्षक बनाया जा सके ।

उपभोक्ताओं के विचारों एवं राय के आधार पर उन्होंने दोहरी दीवार के इन्सुलेशन के साथ एक स्टाइलिश बोतल विकसित की जिसमें पेय पदार्थों को 24 घंटे तक ठंडा रखा जा सकता है तथा बाज़ार में इसे और अधिक प्रतियोगी बना सकता है ।

उन्होंने बोतल का नाम 'ईको-सिप' रखा जिससे स्थिरता और सरलता पर केन्द्रित एक ब्राण्ड पहचान बनी । इससे उत्पाद विभेदीकरण में भी सहायता मिलेगी । पैकेजिंग को सौ प्रतिशत पुनःचक्रीय कार्डबोर्ड (गत्ता) का उपयोग करके बनाया गया जिस पर टिकाऊपन, विशेषताएँ, मूल्य इत्यादि विवरण छपे हुए थे ।

उपरोक्त स्थिति में 'ईको केयर' द्वारा पूरे किए गए विपणन के चार कार्यों का उल्लेख कीजिए । 4

29. 'GW Industries', known for its paper products, decided to produce and launch a new line of sustainable packaging called 'EcoPac'.

As management is a complex activity, the Chief Executive Officer of the company translated the work into clear goals and assigned the means to achieve those. He knew that human resources are the greatest asset of an organization, so getting work done through them is also a major task. The production of high quality sustainable packaging also required a proper production process. This was put in place for managing the flow of input materials and technology to convert these materials into high quality sustainable packaging.

In this way 'GW industries' took care of various aspects for successful launch of 'EcoPac'.

A characteristic of management is discussed in the above case. Identify and explain the characteristic. 4

30. 'Eco Care', a start-up, plans to launch a reusable water bottle for environmentally conscious millennials and Gen Z. For this, they conducted a market research to identify the needs of the customers so that an informed decision could be taken for successful marketing of the product. They wanted to work carefully on the design to make the bottle attractive to the target customers.

On the basis of consumer views and opinions, they developed a stylish stainless steel bottle with double wall insulation to keep beverages cold for 24 hours, giving it a competitive advantage in the market.

They named the bottle 'Eco-Sip' creating a brand identity focused on sustainability and simplicity. It would also help in product differentiation.

The packaging was made using hundred percent recyclable cardboard, with details of sustainability, features, price etc. printed on it.

State the four functions of marketing that are carried out by 'Eco Care' in the above case. 4

31. ‘कोका मैन्यूफैक्चरिंग लिमिटेड’ इलेक्ट्रॉनिक्स उद्योग में एक वृहद् आकार वाली निर्माणी कम्पनी है । इस उद्योग में तकनीक में परिवर्तन के साथ परिसम्पत्तियाँ अप्रचलित हो जाती हैं तथा उनका प्रतिस्थापन शीघ्र ही करना पड़ता है । कम्पनी निरन्तर अपनी मशीनों एवं उपकरणों को उन्नत (अपग्रेड) बनाने के दबाव में रहती है क्योंकि इससे कम्पनी को प्रतिस्पर्धी बने रहने में, उत्पाद की गुणवत्ता के सुधार में तथा उत्पादन लागत को कम करने में सहायता मिलेगी । इसलिए मशीनरी को क्रय करने की अपेक्षा, कम्पनी आवश्यक मशीन को पट्टे पर लेने का निर्णय लेती है, जिससे पट्टे की अवधि के अंत में उपकरणों को उन्नत (अपग्रेड) करने का लचीलापन मिलता है । इससे कम्पनी को प्रचालन कुशलता, तकनीकी प्रतिस्पर्धा तथा वित्तीय लचीलापन बनाए रखने में सहायता मिलती है ।

ऐसे चार घटकों को पहचानिए एवं समझाइए जो ‘कोका मैन्यूफैक्चरिंग लिमिटेड’ की स्थाई पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करेंगे । **6**

32. (a) नियुक्तिकरण प्रक्रिया के निम्नलिखित चरणों को समझाइए : **6**

(i) मानव-शक्ति आवश्यकताओं का आकलन

(ii) चयन

(iii) अनुस्थापन तथा अभिविन्यास

अथवा

(b) निम्नलिखित गैर-वित्तीय प्रोत्साहनों को समझाइए : **6**

(i) पद प्रतिष्ठा

(ii) संगठनिक वातावरण

(iii) पद-सुरक्षा

33. रिया बेकरी का एक छोटा-सा ऑनलाइन व्यवसाय चलाती थी । उसका व्यवसाय बहुत अच्छा चल रहा था । वह प्रति माह अच्छी धनराशि की बचत कर रही थी और अब उसे बुद्धिमानी से निवेश करना चाहती थी । वह दुविधा में थी कि अपनी बचत को बैंक खाते में रखे या शेयर बाज़ार में निवेश कर दे । उसकी मित्र आभा ने, जिसने राष्ट्रीय शेयर बाज़ार से एक सर्टिफिकेशन कोर्स किया था, उसे शेयर बाज़ार में निवेश करने के लिए प्रोत्साहित किया । उसने रिया को समझाया कि यदि वह शेयर बाज़ार में निवेश करेगी तो जब भी वह चाहेगी, उसे विनिवेश एवं पुनर्निवेश कर सकेगी, जिससे उसे अच्छी द्रवता मिलेगी । आभा ने यह भी बताया कि शेयर बाज़ार की सदस्यता बेहतर ढंग से विनियमित होती है और सभी लेन-देन कानूनी ढाँचे के अनुसार किए जाते हैं । परिणामस्वरूप निवेशकों को उचित एवं सुरक्षित लेन-देन मिलते हैं ।

31. 'Koka Manufacturing Ltd.' is a large scale manufacturer in the electronics industry. In this industry assets are prone to obsolescence and their replacement becomes due faster with change in technology. The company is constantly under pressure to upgrade its machinery and equipment as it would help company to stay competitive, improve its product quality and reduce production costs. So instead of purchasing the machinery, company decides to lease the required machinery, giving it flexibility to upgrade equipment at the end of lease term. This helps company to maintain operational efficiency, technological competitiveness and financial flexibility.

Identify and explain four factors that would affect the fixed capital requirements of 'Koka Manufacturing Ltd.'. **6**

32. (a) Explain the following steps in the staffing process : **6**
    (i) Estimating manpower requirements
    (ii) Selection
    (iii) Placement and orientation

OR

(b) Explain the following non-financial incentives : **6**
    (i) Status
    (ii) Organisational climate
    (iii) Job security

33. Ria ran a small online bakery business. Her business was doing very well. She saved a good amount of money every month and now wanted to invest it wisely. She was in a dilemma to keep her savings in a bank account or to invest it in the stock market. Her friend Aabha, who had done a certification course from National Stock Exchange, encouraged her to invest in the stock market. She explained to Ria that if she invests in the stock market, she could disinvest and reinvest whenever she wanted, which would provide her good liquidity. Aabha also told her that the membership of stock exchange is well regulated and all trading takes place within the legal framework. As a result, investors get a fair and safe deal.

रिया अब भी आशंकित थी क्योंकि उसने सुना था कि शेयर बाज़ार में अत्यधिक सट्टा होता है । वह सतर्क रहना चाहती थी । आभा ने स्पष्टीकरण दिया कि सट्टेबाज़ी विद्यमान होती है लेकिन यह प्रतिबंधित एवं नियंत्रित तरीके से की जाती है । उसने रिया को यह भी बताया कि शेयर बाज़ार व्यापक स्वामित्व को बढ़ावा देने में इच्छुक रहता है और यह लोगों को निवेश के बारे में शिक्षित करके ऐसा करता है । परिणामस्वरूप युवाओं ने शेयर बाज़ार में निवेश करना आरम्भ कर दिया है । इस चर्चा के बाद रिया को आत्मविश्वास हुआ और उसने अपनी बचत के एक भाग को शेयर बाज़ार में निवेश करने का निर्णय लिया । पंक्तियों को उद्धृत करते हुए शेयर बाज़ार के उन चार कार्यों को पहचानिए एवं समझाइए जिन पर उपरोक्त स्थिति में प्रकाश डाला गया है । **6**

34. (a) विपणन मिश्र के निम्नलिखित तत्त्वों को समझाइए : **6**

(i) उत्पाद

(ii) मूल्य

(iii) प्रवर्तन

अथवा

(b) भौतिक वितरण के निम्नलिखित घटकों को समझाइए : **6**

(i) आदेश का प्रक्रियण

(ii) भंडारण

(iii) संगृहीत माल (इन्वेन्ट्री) पर नियन्त्रण

Ria was still apprehensive as she had heard that there is lot of speculation in the stock market. She wanted to be cautious. Aabha clarified that speculation does exist, but it happens in a restricted and controlled way. She also told Ria that the stock exchange is keen to promote wider share ownership and does so by educating public about investments etc. As a result, young people have started investing in the stock market. After all this discussion, Ria felt confident and decided to invest a part of her savings in the stock market.

Quoting lines, identify and explain the four functions of stock exchange highlighted in the above case. **6**

34. (a) Explain the following elements of Marketing Mix : **6**

(i) Product

(ii) Price

(iii) Promotion

OR

(b) Explain the following components of physical distribution : **6**

(i) Order processing

(ii) Warehousing

(iii) Inventory control

M2026