Series 3SPQR

SET~1

प्रश्न-पत्र कोड
Q.P. Code **66/3/1**

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।

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

1. __________ निवेशक और डिपॉजिटरी के बीच मध्यस्थ के रूप में कार्य करता है और जो डीमेटीरियलाइज़्ड अंशों के खातों का रखरखाव करने के लिए अधिकृत है।

(A) डिपॉजिटरी प्रतिभागी

(B) राष्ट्रीय प्रतिभूति डिपॉजिटरी लिमिटेड

(C) केन्द्रीय डिपॉजिटरी सेवा लिमिटेड

(D) स्टॉक एक्सचेंज

2. रक्षा-बंधन पर रीना को अपने भाई से एक उपहार मिला। उपहार (गिफ्ट) लपेटने का कागज़ हटाने के बाद उसने देखा कि उसमें एक सजावटी कार्डबोर्ड का डिब्बा है। डिब्बे के अंदर उसे एक छोटी काँच की बोतल में महँगी फेस क्रीम मिली। सजावटी कार्डबोर्ड के डिब्बे व काँच की बोतल दोनों पर बहुत सुंदर लेबल लगा था, जिस पर ब्रांड का नाम, सामग्री, समाप्ति तिथि इत्यादि प्रदर्शित थे।

काँच की बोतल पैकेजिंग के किस स्तर को दर्शाती है ?

(A) प्राथमिक पैकेजिंग

(B) परिवहन पैकेजिंग

(C) द्वितीयक पैकेजिंग

(D) सामान्य पैकेजिंग

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. ________ serves as an intermediary between the investor and the depository who is authorised to maintain the accounts of dematerialised shares.

(A) Depository Participant

(B) National Securities Depository Limited

(C) Central Depository Services Limited

(D) Stock Exchange

2. On Raksha Bandhan, Reena received a gift from her brother. After removing the gift wrap paper, she saw a decorative cardboard box. Inside the box, she found a small glass bottle containing an expensive face cream. Both the decorative cardboard box and the glass bottle had a beautiful label displaying the brand name, ingredients, expiry date, etc.

Which level of packaging does the glass bottle represent ?

(A) Primary packaging

(B) Transportation packaging

(C) Secondary packaging

(D) General packaging

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

अभिकथन (A) : डीमैट रूप में अंशों को रखना अधिक सुविधाजनक है क्योंकि यह बिल्कुल एक बैंक खाते की तरह है।

कारण (R) : भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (सेबी) ने निपटान कार्यविधि को डीमैट रूप में करना अनिवार्य कर दिया है।

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

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

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

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

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

4. निम्नलिखित कथनों को ध्यानपूर्वक पढ़िए :

कथन I : व्यावसायिक पर्यावरण में सामान्य और विशिष्ट दोनों प्रकार की शक्तियाँ सम्मिलित हैं।

कथन II : विशिष्ट शक्तियों का प्रभाव सभी व्यावसायिक उद्यमों पर पड़ता है और इसलिए वह किसी व्यक्तिगत फर्म को केवल अप्रत्यक्ष रूप से ही प्रभावित कर सकती हैं।

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

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

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

(C) कथन I तथा कथन II दोनों सत्य हैं।

(D) कथन I तथा कथन II दोनों असत्य हैं।

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

Assertion (A) : Holding shares in demat form is very convenient as it is just like a bank account.

Reason (R) : Securities and Exchange Board of India (SEBI) has made it mandatory for the settlement procedures to take place in demat form.

Choose the correct alternative from the following :

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

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

(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).

4. Read the following statements carefully :

Statement I : Business environment includes both specific and general forces.

Statement II : Specific forces have an impact on all business enterprises and thus may affect an individual firm only indirectly.

In light of the given statements, choose the correct alternative 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.

5. निम्नलिखित में से कौन-से कथन कर्मचारियों को प्रशिक्षण देने पर संगठन को होने वाले लाभों के संदर्भ में सही हैं ?

(i) प्रशिक्षण भविष्य के प्रबंधकों को तैयार करने का कार्य करता है जो आकस्मिक संकट (आपातकाल) के समय स्थिति संभाल सकें।

(ii) प्रशिक्षण, कर्मचारियों को अधिक कुशल बनाता है ताकि वह मशीनों को कुशलतापूर्वक संभाल सकें और इस प्रकार उनकी दुर्घटना की संभावना भी कम हो जाती है।

(iii) प्रशिक्षण कर्मचारियों में संतोष तथा मनोबल बढ़ाता है।

(iv) प्रशिक्षण कर्मचारियों की उत्पादकता में दोनों प्रकार से – मात्रात्मक व गुणवत्तापूर्ण वृद्धि करता है, जिससे लाभ में वृद्धि होती है।

विकल्प :

(A) (i), (ii), (iii) और (iv)

(B) (ii) और (iii)

(C) (i) और (iv)

(D) (i) और (ii)

6. निम्नलिखित में से कौन-सा एक संगठन के प्रभागीय ढाँचे का लाभ ***नहीं*** है ?

(A) यह प्रभागीय अध्यक्ष में विभिन्न कौशलों का विकास कर उसे उच्च पदों पर पदोन्नति के लिए तैयार करता है।

(B) प्रत्येक प्रभाग स्वायत्त इकाई होने के कारण इसमें लचीलेपन व पहल को प्रोत्साहन मिलता है जिससे शीघ्र निर्णयन में मदद मिलती है।

(C) यह विस्तार एवं विकास को सुगम बनाता है क्योंकि वर्तमान गतिविधियों में बाधा डाले बिना नया प्रभाग जोड़ा जा सकता है।

(D) इसमें प्रयासों की कम-से-कम पुनरावृत्ति होती है जिसके परिणामस्वरूप बड़े पैमाने पर कार्य के लाभ होते हैं व लागत में कमी आती है।

5. Which of the following statements are correct with respect to the benefits the organisation would get by imparting training to its employees ?

(i) Training equips the future manager who can take over in case of an emergency.

(ii) Training makes an employee more efficient to handle machines and thus, they are less prone to accidents.

(iii) Training increases the satisfaction and morale of the employees.

(iv) Training enhances employee productivity, both in terms of quantity and quality, leading to higher profits.

Options :

(A) (i), (ii), (iii) and (iv)

(B) (ii) and (iii)

(C) (i) and (iv)

(D) (i) and (ii)

6. Which of the following is ***not*** an advantage of divisional structure of an organisation ?

(A) It helps in development of varied skills in the divisional head which prepares him for higher positions.

(B) It promotes flexibility and initiative, because each division functions as an autonomous unit, leading to faster decision making.

(C) It facilitates expansion and growth as new divisions can be added without interrupting the existing operations.

(D) It leads to minimal duplication of effort which results in economies of scale and lowers cost.

7. नीचे दिए गए चित्र से, उस उत्तरदायित्व को पहचानिए जिसका निर्वहन उपभोक्ता 'खाने के लिए तैयार पास्ता' को खरीदते समय कर रहा है :

(A) बाज़ार में उपलब्ध विभिन्न वस्तुओं एवं सेवाओं के संबंध में जानकारी रखें जिससे बुद्धिमत्तापूर्ण व विवेकशील चयन किया जा सके।

(B) यह पक्का करने के लिए कि आपको सही सौदा मिले दृढ़ता का परिचय दें।

(C) लेबल को ध्यानपूर्वक पढ़ें तथा मूल्य, शुद्ध भार, उत्पादन एवं उपयोग-योग्य अंतिम तिथि आदि के बारे में जानें।

(D) वस्तुओं या सेवाओं की खरीद पर नगद रसीद माँगें।

नोट : *निम्नलिखित प्रश्न केवल* ***दृष्टिबाधित परीक्षार्थियों*** *के लिए प्रश्न संख्या* ***7*** *के स्थान पर है।*

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अन्तर्गत निम्नलिखित में से कौन-सा उपभोक्ता अधिकार उपभोक्ताओं को प्रतिस्पर्धी मूल्यों पर विभिन्न उत्पादों तक पहुँचने की स्वतंत्रता देता है ?

(A) सूचित किए जाने का अधिकार
(B) आश्वस्त होने का अधिकार
(C) उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार
(D) सुनवाई का अधिकार

8. 'गामा लिमिटेड', जिसकी अत्याधुनिक विनिर्माण इकाई करनेशा में स्थित है, भारतीय बाज़ार के लिए स्मार्टफोन का उत्पादन करती है। तेजी से हो रहे तकनीकी सुधार, बदलती उपभोक्ता पसंद और बाज़ार में आने वाले नए-नए प्रतिस्पर्धी कंपनी को अपनी योजनाओं में बार-बार सुधार के लिए प्रेरित करते हैं। यह व्यावसायिक पर्यावरण की किस विशेषता को दर्शाता है ?

(A) आंतरिक संबंध
(B) गतिशील प्रकृति
(C) जटिलता
(D) तुलनात्मकता

7. From the picture given below, identify the responsibility that the consumer is fulfilling while purchasing 'Ready-to-Eat Pasta' :

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

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

(C) Read labels carefully so as to have information about prices, net weight, manufacturing and expiry dates, etc.

(D) Ask for a cash memo on purchase of goods or services.

Note : *The following question is for the **Visually Impaired Candidates** only in lieu of Q. No. **7**.*

Which of the following consumer rights under Consumer Protection Act, 2019 gives the freedom to consumers to access a variety of products at competitive prices ?

(A) Right to be informed

(B) Right to be assured

(C) Right to consumer education

(D) Right to be heard

8. 'Gamma Ltd.', with its state-of-the-art manufacturing set-up in Karnesha, produces smartphones for the Indian market. Rapid technological improvements, changing consumer preferences and the entry of new competitors in the market push the company to revise its plans frequently. This reflects which characteristic of business environment ?

(A) Inter-relatedness

(B) Dynamic nature

(C) Complexity

(D) Relativity

9. बच्चों के कपड़े बनाने वाली 'राधे टेक्सटाइल्स' व गृह सज्जा संबंधी सामान बनाने वाली घनश्याम गारमेंट्स एक ही औद्योगिक क्षेत्र में काम करती हैं। दोनों कंपनियों ने मिलकर एक साझा रँगाई व परिष्करण संयंत्र स्थापित किया है। ऐसा इसलिए था, क्योंकि दोनों में से किसी के भी परिचालन का स्तर इतना बड़ा नहीं था कि वे संयंत्र की पूरी क्षमता का प्रयोग कर पाते। संयंत्र का संयुक्त रूप से उपयोग करने के साथ प्रत्येक कंपनी के लिए अब स्थायी पूँजी की आवश्यकता होगी :

(A) पहले से अधिक
(B) पहले से कम
(C) पहले के समान
(D) शून्य

10. 'आरएवीएल' एक एलईडी बल्ब बनाने वाली कंपनी है। उत्पादन की कुशलता सुनिश्चित करने के लिए, श्रमिकों को मासिक लक्ष्य दिए जाते हैं। अक्टूबर 2025 के माह में, श्रमिकों को 8,000 बल्ब बनाने का लक्ष्य दिया गया। महीने के अंत में, यह पता चला कि वास्तविक उत्पादन केवल 6,000 बल्ब था। जाँच के बाद, यह पता चला कि प्रशिक्षित श्रमिकों की कमी के कारण लक्ष्य प्राप्त नहीं हो पाया। इस समस्या को हल करने के लिए, उत्पादन प्रबंधक ने श्रमिकों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम की व्यवस्था की तथा साथ ही अतिरिक्त श्रमिकों की भी भर्ती की।

प्रशिक्षित श्रमिकों की कमी की समस्या को हल करने के लिए उत्पादन प्रबंधक द्वारा नियंत्रण प्रक्रिया के किस चरण का अनुसरण किया गया ?

(A) निष्पादन मानकों का निर्धारण
(B) वास्तविक निष्पादन की माप
(C) वास्तविक निष्पादन की मानकों से तुलना
(D) सुधारात्मक कार्यवाही करना

11. निम्नलिखित में से कौन-सी भर्ती के आंतरिक स्रोतों की सीमा ***नहीं*** है ?

(A) यह संगठन में नई प्रतिभाओं के प्रवेश के अवसरों को कम करता है।
(B) कर्मचारी अकर्मण्य हो सकते हैं यदि वे समयबद्ध पदोन्नति के लिए आश्वस्त हैं।
(C) इससे मौजूदा कर्मचारियों में असंतोष तथा निराशा हो सकती है, क्योंकि उन्हें लग सकता है कि उनकी पदोन्नति की संभावना कम हो गई है।
(D) कर्मचारियों के बीच प्रतिस्पर्धा की भावना बाधित हो सकती है।

9. 'Radhe Textiles', a children's garment manufacturing business, and Ghanshyam Garments, a home furnishing manufacturing business operate in the same industrial area. Both companies jointly set up a common dyeing and finishing plant. This was because the scale of operations of each of them was not sufficient to make full use of the plant. With both of them jointly using the plant, the requirement of fixed capital for each company will now be :

(A) Higher than earlier
(B) Lower than earlier
(C) Same as earlier
(D) Nil

10. 'RAVL' is a company manufacturing LED bulbs. To ensure efficiency in production, the workers are given monthly targets. For the month of October 2025, the workers were given a target to produce 8,000 bulbs. At the end of the month, it was found that actual production was only 6,000 bulbs. After investigation, it was found that the target was not met due to shortage of trained workers. To resolve the problem, the Production Manager arranged training programmes for workers and also hired additional workers.

Which step of the controlling process was followed by the Production Manager to resolve the problem of shortage of trained workers ?

(A) Setting performance standards
(B) Measurement of actual performance
(C) Comparing actual performance with standards
(D) Taking corrective action

11. Which of the following is ***not*** a limitation of internal sources of recruitment ?

(A) It reduces the scope of induction of fresh talent in the organization.
(B) The employees may become lethargic if they are sure of time-bound promotions.
(C) It may lead to dissatisfaction and frustration among existing employees as they may feel that their chances of promotion are reduced.
(D) The spirit of competition among the employees may be hampered.

12. 'प्रबंधक अपनी टीम को इस प्रकार से प्रोत्साहित करता है एवं उसका नेतृत्व करता है कि प्रत्येक सदस्य संगठन के उद्देश्यों में योगदान देते हुए व्यक्तिगत उद्देश्यों को प्राप्त करने में सक्षम हो।'
उपर्युक्त में प्रबन्ध के महत्त्व के जिस बिन्दु पर प्रकाश डाला गया है, वह है :

(A) प्रबन्ध सामूहिक लक्ष्यों को प्राप्त करने में सहायक होता है

(B) प्रबन्ध क्षमता में वृद्धि करने में सहायक होता है

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

(D) प्रबन्ध समाज के विकास में सहायक होता है

13. कॉलम-I में दिए गए संगठन प्रक्रिया के चरणों का मिलान कॉलम-II में दिए गए इसके विवरण से कीजिए :

कॉलम-I	*कॉलम-II*
1. विभागीकरण	(i) प्रत्येक व्यक्ति को यह बताया जाता है कि उसे किससे आदेश प्राप्त करने हैं तथा वह किसके प्रति जवाबदेह है
2. अधिकार एवं वृत्तांत संबंध स्थापन	(ii) कार्य का विभाजन प्रबंध करने योग्य भागों में इस प्रकार बाँटा जाता है कि कार्य की पुनरावृत्ति को रोका जा सके तथा काम के बोझ को सभी कर्मचारियों में विभाजित किया जा सके
3. कार्य की पहचान तथा विभाजन	(iii) अलग-अलग पद स्थितियों के काम को परिभाषित किया जाता है तथा विभिन्न कर्मचारियों की निपुणताओं व क्षमताओं के अनुसार कार्य का आबंटन किया जाता है
4. कर्तव्यों का निर्धारण	(iv) समान प्रकृति की क्रियाओं का एक साथ समूहन किया जाता है, जो विशिष्टीकरण को सुगम बनाता है

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

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

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

14. वह बाज़ार जहाँ विद्यमान प्रतिभूतियों का व्यापार होता है, जाना जाता है :

(A) प्राथमिक एवं द्वितीयक बाज़ार दोनों

(B) प्राथमिक बाज़ार

(C) द्वितीयक बाज़ार

(D) मुद्रा बाज़ार

12. 'A manager motivates and leads his team in such a manager that individual members are able to achieve personal goals while contributing to the organisational objective.'

The point of importance of management highlighted above is :

(A) Management helps in achieving group goals

(B) Management helps in increasing efficiency

(C) Management helps in achieving personal objectives

(D) Management helps in the development of society

13. Match the step of the process of organising given in Column-I with its explanation given in Column-II :

	Column-I		*Column-II*
1.	Departmentalisation	(i)	Each individual is told who he has to take orders from and to whom he is accountable
2.	Establishing authority and reporting relationships	(ii)	The work is divided into manageable activities so that duplication can be avoided and burden of work can be shared among the employees
3.	Identification and division of work	(iii)	Work of different job positions is defined and work allocated to various employees in accordance with their skills and competencies
4.	Assignment of duties	(iv)	Activities of a similar nature are grouped together, which facilitates specialization

Choose the correct option from the following :

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

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

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

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

14. The market where existing securities are traded is known as :

(A) Both Primary and Secondary Market

(B) Primary Market

(C) Secondary Market

(D) Money Market

15. किसी कंपनी की ब्याज और करों से पहले की आय अपने ब्याज भुगतान दायित्वों को कितनी बार पूरा कर सकती है, को जाना जाता है :

(A) पूँजी ढाँचा

(B) वित्तीय उत्तोलक

(C) ब्याज आवरण अनुपात

(D) ऋण-सेवा आवरण अनुपात

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

अभिकथन (A) : कार्यभार विश्लेषण तथा कार्यबल विश्लेषण मानवशक्ति आवश्यकताओं को समझने के लिए महत्त्वपूर्ण हैं।

कारण (R) : यह संगठन को यह समझने में सहायता करता है कि कर्मचारियों की अधिकता है, कमी है या वह अनुकूलतम है।

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

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

(B) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं, परंतु कारण (R), अभिकथन (A) की सही व्याख्या ***नहीं*** करता है।

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

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

17. निम्नलिखित कथनों को ध्यानपूर्वक पढ़िए :

कथन I : उच्च स्थायी प्रचालन लागत का परिणाम उच्च व्यावसायिक जोखिम होता है।

कथन II : यदि एक फर्म का व्यावसायिक जोखिम कम है, तो फर्म की ऋण उपयोग करने की क्षमता उच्च होती है।

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

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

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

(C) कथन I तथा कथन II दोनों सत्य हैं।

(D) कथन I तथा कथन II दोनों असत्य हैं।

15. The number of times earnings before interest and taxes of a company cover the interest obligation is referred to as :

(A) Capital structure

(B) Financial leverage

(C) Interest Coverage Ratio

(D) Debt-Service Coverage Ratio

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

Assertion (A) : Workload analysis and workforce analysis are important to understand the manpower requirements.

Reason (R) : It helps the organization to know whether it is overstaffed, understaffed or optimally staffed.

Choose the correct alternative from the following :

(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, but Reason (R) is false.

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

17. Read the following statements carefully :

Statement I : Higher fixed operating costs result in higher business risk.

Statement II : If the firm's business risk is lower, the firm's capacity to use debt is higher.

In light of the given statements, choose the correct alternative 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.

18. शिखा, जो पहली बार निवेश कर रही थी, शेयर बाज़ार में निवेश करने को लेकर उत्साहित होने के साथ-साथ घबराई हुई भी थी, क्योंकि उसे लगा कि यह जोखिम भरा है। उसने अपनी सहेली, रमा, से सलाह ली, जो कि एक अनुभवी निवेशक थी। रमा ने शिखा को विश्वास दिलाया कि शेयर बाज़ार में निवेश करना सुरक्षित है क्योंकि स्टॉक एक्सचेंज की सदस्यता का नियमन भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (सेबी) द्वारा किया जाता है। उसने शिखा को यह भी बताया कि सेबी निवेशकों के अधिकारों और हितों की रक्षा के लिए कई काम करता है।

रमा द्वारा बताए गए निम्नलिखित कार्यों में से कौन-सा सेबी का सुरक्षात्मक कार्य ***नहीं*** है ?

(A) धोखेबाजी और अनुचित व्यापार प्रथाओं जैसे भ्रामक दावे वाले बयान, हेराफेरी, कीमतों में जान-बूझकर उलट-फेर आदि पर रोक लगाना।

(B) अनुसंधान आयोजित करना तथा बाज़ार के सभी भागीदारों के लिए उपयोगी सूचनाओं का प्रकाशन करना।

(C) आंतरिक व्यापार पर नियंत्रण तथा ऐसे व्यवहारों पर दंड लगाना।

(D) प्रतिभूति बाज़ार में उचित आचरणों और आचार-संहिता को बढ़ावा देना।

19. 'ब्राइट एप्लाएन्सेस लिमिटेड' ने बाज़ार में ऊर्जा-कुशल वायु शुद्धिकरण यंत्रों की एक नई उत्पाद श्रृंखला शुरू करने की योजना बनाई। वायु शुद्धिकरण यंत्रों को सुचारू रूप से बाज़ार में उतारने के लिए कंपनी को पर्याप्त मात्रा में धन की आवश्यकता थी। इसके लिए वित्त प्रबंधक ने धन की आवश्यकता का अनुमान लगाकर उसे एकत्रित करने के लिए स्रोत निर्दिष्ट कर दिए जिनका उपयोग कंपनी को करना चाहिए। वित्त प्रबंधक द्वारा अपनाई गई प्रक्रिया कहलाती है :

(A) वित्तीय नियोजन (B) वित्तीय प्रबंधन

(C) वित्तीय उत्तोलक (D) निवेश निर्णय

20. 'सुमी', एक सुप्रतिष्ठित घरेलू कार निर्माता कंपनी, देश में एक प्रीमियम विदेशी ऑटोमोबाइल ब्रांड के आने का पूर्वानुमान लगा रही है। कंपनी का प्रबंधन अपने उत्पाद के बाज़ार भाग, विशेषत: प्रीमियम खंड में कमी आने का पूर्वानुमान लगा रहा है। अपने बाज़ार भाग को बनाए रखने तथा प्रतिस्पर्धी बने रहने के लिए, कंपनी ने आक्रामक विज्ञापन करना शुरू कर दिया है तथा उत्पादन लागत को कम करने के लिए कदम उठाने शुरू कर दिए हैं। उन्होंने अपने उत्पाद की गुणवत्ता में सुधार करने, नई विशेषताओं को जोड़ने एवं अंतर्राष्ट्रीय मानकों के साथ अपनी कारों को लाने में पुन: निवेश किया है।

उपर्युक्त वर्णित व्यावसायिक पर्यावरण के महत्त्व का बिंदु है :

(A) यह तीव्रता से हो रहे परिवर्तनों का सामना करने में मदद करता है।

(B) यह उपयोगी संसाधनों का दोहन करने में मदद करता है।

(C) यह फर्म को अवसरों की पहचान करने तथा पहल करने के लाभ प्राप्त करने में सक्षम बनाता है।

(D) यह फर्म के खतरों को पहचानने व समय से पहले चेतावनी में सहायता करता है।

18. Shikha, a first-time investor, was excited yet nervous about investing in the stock market as she felt it was risky. She sought guidance from her friend, Rama, who was an experienced investor. Rama assured Shikha that it is safe to invest in the stock market as the membership of stock exchange is regulated by Securities and Exchange Board of India (SEBI). She also told Shikha that SEBI performs various functions to protect the rights and interests of investors.

Which of the following functions mentioned by Rama is ***not*** a protective function of SEBI ?

(A) Prohibition of fraudulent and unfair trade practices like making misleading statements, manipulations, price rigging, etc.

(B) Conducting research and publishing information useful to all market participants.

(C) Controlling insider trading and imposing penalties for such practices.

(D) Promotion of fair practices and code of conduct in the securities market.

19. 'Bright Appliances Ltd.' plans to launch a new product line of energy-efficient air purifiers. To ensure a smooth launch of the air purifiers, the company needs to arrange adequate funds. For this, the Finance Manager estimates the fund requirements and specifies the source of funds the company should use. The process followed by the Finance Manager is called :

(A) Financial planning (B) Financial management

(C) Financial leverage (D) Investment decision

20. 'Sumi', a well-established domestic car manufacturer, anticipates entry of a premium foreign automobile brand in the country. The management of the company foresees a decline in the market share, especially in the premium segment. To retain its market share and stay competitive, the company launches aggressive advertising and takes measures to reduce the cost of production. It further invests in improving product quality, introducing new features and aligning their cars with international standards.

The point of importance of business environment described above is :

(A) It helps in coping with rapid changes.

(B) It helps in tapping useful resources.

(C) It enables a firm to identify opportunities and getting the first mover advantage.

(D) It helps the firm to identify threats and early warning signals.

21. अदिति ने ऑनलाइन विक्रेता से ₹ 2,000 में एक तीव्र गति वाला ब्लेंडर खरीदा। जब उसने इसका प्रयोग सूप बनाने के लिए किया, तो इसमें से तेज़ आवाज़ आई। इसने ठीक से पीसा (ब्लेंड) भी नहीं और इसमें से एक अजीब-सी गंध आ रही थी।

उसने सबसे पहले टोल-फ्री हेल्पलाइन के माध्यम से उस ऑनलाइन विक्रेता से संपर्क किया। उन्होंने उसे बताया कि वे केवल ब्लेंडर बेचने के लिए जिम्मेदार हैं और उसमें किसी प्रकार की खराबी के लिए जिम्मेदार नहीं हैं। इसके बाद अदिति ने सभी जरूरी सबूत जैसे कि इनवॉयस (बिल) और बातचीत के रिकॉर्ड आदि एकत्रित किए। इसके बाद उसने निर्माता की ग्राहक सेवा टीम से संपर्क किया। तकनीकी टीम ने ब्लेंडर का निरीक्षण कर, पुष्टि की कि मोटर खराब थी। इसके बावजूद निर्माता ने न तो ब्लेंडर बदला और न ही पैसे वापस किए। उन्होंने अदिति के फोन का जवाब देना भी बंद कर दिया। अदिति इस सबसे परेशान हो गई और उसने उपयुक्त उपभोक्ता अदालत में निर्माता के विरुद्ध शिकायत दर्ज करा दी।

यदि उपभोक्ता अदालत तीव्र गति वाले ब्लेंडर की खराबी से संतुष्ट हो जाता है, तो अदिति को उपलब्ध किन्हीं तीन राहतों का उल्लेख कीजिए। 3

22. 'केयूएल' एक पर्यावरण-हितैषी स्टेशनरी ब्रांड है जो तीन अलग-अलग बाज़ारों में अपने व्यवसाय का विस्तार कर रहा है। इसके लिए वह प्रत्येक बाज़ार में अलग-अलग प्रवर्तन रणनीतियों का प्रयोग कर रहे हैं।

कॉर्पोरेट उपहार बाज़ार के लिए कंपनी संभावित कॉर्पोरेट ग्राहकों से संपर्क करने व विक्रय के उद्देश्य से अपनी पर्यावरण-हितैषी स्टेशनरी के विषय में जागरूकता फैलाने के लिए विक्रयकर्ताओं की नियुक्ति करती है। अंतर्राष्ट्रीय बाज़ार में कंपनी ने जनमत के प्रबंधन और अपने उत्पाद के लिए एक सकारात्मक छवि बनाने पर ध्यान केन्द्रित किया। यह जानकारी प्रसारित करता है और व्यवसाय की ख्याति बनाता है। घरेलू फुटकर बाज़ार में क्रेताओं को अपने उत्पाद के शीघ्र क्रय के लिए प्रोत्साहित करने के लिए कंपनी नगद छूट, मुफ्त उपहार आदि प्रस्तावित करती है।

'केयूएल' द्वारा प्रत्येक बाज़ार में अपने व्यवसाय के विस्तार के लिए उपयोग में लाई गई तीन विभिन्न प्रवर्तन तकनीकों (टूल्स) को पहचानिए एवं उनका उल्लेख कीजिए। 3

21. Aditi purchased a high speed blender from an online retailer for ₹ 2,000. When she used it to prepare soup, it made a loud noise. It also failed to blend properly and emitted an unusual smell.

She first contacted the online retailer through their toll-free helpline. They told her that they were responsible only for selling the blender and were not responsible for defects. Aditi then collected all relevant proofs such as the invoice and records of her communication etc. Then she contacted the customer service team of the manufacturer. The technical team inspected the blender and confirmed that the motor was defective. Despite this, the manufacturer neither replaced the blender, nor refunded her money. They stopped responding to Aditi's calls. Aditi was frustrated and filed a complaint against the manufacturer in the appropriate consumer court.

State any three reliefs available to Aditi if the consumer court is satisfied about the defect in the high speed blender. *3*

22. 'KUL', an eco-friendly stationery brand is expanding its business in three different markets. For this, it uses different promotional strategies in each market.

In the corporate gifting market, the company appoints salespersons to contact prospective corporate clients and create awareness about its eco-friendly stationery with the aim of making a sale. In the international market, the company focuses on managing public opinion and building a positive image for its product. It disseminates information and builds goodwill about the business. In the domestic retail market, the company offers cash discounts, free gifts, etc. to encourage the buyers to make immediate purchase of its product.

Identify and state three different promotion tools used by 'KUL' to expand its business in each of the markets. *3*

23. (क) विपणन के निम्नलिखित कार्यों को समझाइए : 3

(i) विपणन नियोजन

(ii) ग्राहक समर्थन सेवाएँ

अथवा

(ख) एक उत्पाद के मूल्य निर्धारण को प्रभावित करने वाले निम्नलिखित कारकों को समझाइए : 3

(i) बाज़ार में प्रतियोगिता की सीमा

(ii) उपयोग में लाई गई विपणन पद्धतियाँ

24. (क) निम्नलिखित के आधार पर पूँजी बाज़ार व मुद्रा बाज़ार में अन्तर्भेद कीजिए : 3

(i) निवेश राशि

(ii) अवधि

(iii) सुरक्षा

अथवा

(ख) प्राथमिक बाज़ार व द्वितीयक बाज़ार में कोई तीन अंतर दीजिए। 3

25. 'जीडब्ल्यू टेक्सटाइल्स' को बढ़ती प्रतियोगिता, कारखाने में अक्षमताओं और घटती आय का सामना करना पड़ रहा था। इन समस्याओं का समाधान करने के लिए, लीना को एक नए कारखाना प्रबंधक के रूप में नियुक्त किया गया। शुरू के कुछ सप्ताहों में, लीना ने कारखाने में घूमकर यह समझा कि वास्तव में काम कैसे होता है। उसने देखा कि कुछ श्रमिक ईमानदार और केन्द्रित थे, जबकि कुछ अन्य कम ध्यान दे रहे थे और जिम्मेदारी से बच रहे थे।

इस समस्या के समाधान के लिए लीना ने प्रत्येक सप्ताह कारखाने में श्रमिकों से बातचीत करते हुए समय बिताना आरंभ किया तथा उन्हें संगठनात्मक लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए वांछित तरीके से कार्य करने के लिए प्रेरित कर सकी। उसके दृष्टिकोण से कार्य के लिए सकारात्मक वातावरण बनाने में मदद मिली जिससे कर्मचारियों को बेहतर निष्पादन के लिए प्रोत्साहन मिला, कार्यस्थल (कारखाने) पर कुशलता बढ़ी और आय में भी वृद्धि हुई।

(i) उपर्युक्त स्थिति में प्रकाशित निर्देशन के तत्त्व की पहचान कीजिए।

(ii) उपर्युक्त (i) में पहचाने गए तत्त्व की किन्हीं तीन विशेषताओं का उल्लेख कीजिए। 4

23. (a) Explain the following functions of Marketing : *3*

(i) Marketing planning

(ii) Customer support services

OR

(b) Explain the following factors which affect the fixation of price of a product : *3*

(i) Extent of competition in the market

(ii) Marketing methods used

24. (a) Distinguish between Capital Market and Money Market on the following basis : *3*

(i) Investment outlay

(ii) Duration

(iii) Safety

OR

(b) Give any three differences between Primary Market and Secondary Market. *3*

25. 'GW Textiles' was facing rising competition, inefficiencies on the shop floor and declining revenues. To address these problems, Leena was appointed as the new Factory Manager. In the first few weeks, Leena walked around the factory and watched how work was actually being done. She noticed that some workers were sincere and focused, while others showed little interest and avoided responsibility.

To overcome this problem Leena began spending time on the shop floor every week, interacting closely with the workers and was able to make them act in the desired manner to achieve organisational goals. Her approach helped create a positive work environment where employees felt encouraged to perform better, leading to improved efficiency on the shop floor and improved revenues.

(i) Identify the element of directing highlighted in the above case.

(ii) State any three features of the element identified in (i) above. *4*

26. राहुल, प्रिया, अमित और स्नेहा मित्र हैं। उन्होंने संयुक्त रूप से व्यवसाय शुरू करने का निर्णय लिया। हाइड्रेशन, फिटनेस तथा स्वस्थ जीवन-शैली के प्रति बढ़ती प्राथमिकता के साथ उन्होंने पानी की बोतलों के लिए एक स्थिर बाज़ार देखा। ग्राहकों के पास अकसर अलग-अलग प्रयोगों के लिए कई बोतलें होती हैं। बोतलें समय के साथ खराब भी हो जाती हैं या समय के साथ चलन से बाहर हो जाती हैं जिससे बार-बार बिक्री के अवसर बनते हैं। इस विचार से उत्साहित होकर वे सभी विचार-विमर्श करने के लिए और यह निर्णय लेने के लिए एक साथ बैठे कि उन्हें किस प्रकार की पानी की बोतल बनानी चाहिए।

राहुल का मानना है कि ज्यादा लाभ कमाने के लिए बड़े पैमाने पर उत्पादन करना चाहिए ताकि उपभोक्ताओं को किफायती कीमत पर माल आसानी से उपलब्ध हो।

दूसरी ओर अमित का मत है कि बोतल बहुत उच्च गुणवत्ता वाली हो जिसमें समय सूचक-चिह्न, फिल्टर या इन्फ्यूज़र आदि जैसे लक्षण होने चाहिए।

प्रिया, अमित की बात से सहमत थी, लेकिन उसे लगा कि उन्हें पहले वर्तमान और भावी क्रेताओं की जरूरतों को पहचानना चाहिए ताकि वे उन्हें प्रभावी ढंग से संतुष्ट कर सकें। उसने ग्राहकों की आवश्यकताओं के अनुरूप व्यक्तिगत डिजाइन वाली, स्पोर्ट्स बोतलों, गर्म-ठंडा रखने वाली बोतलों इत्यादि का सुझाव दिया।

स्नेहा का मानना था कि व्यवसाय का दृष्टिकोण केवल उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं की पूर्ति तक सीमित नहीं होना चाहिए। इसे लंबे समय के सामाजिक कल्याण जैसे बड़े मुद्दों पर भी विचार करना चाहिए। इसलिए उसने पर्यावरण-हितैषी टिकाऊ सामग्री से बनी पुन:प्रयोज्य पानी की बोतलों का सुझाव दिया।

राहुल, प्रिया, अमित और स्नेहा द्वारा चर्चित विपणन प्रबंध की अवधारणाओं को पहचानिए एवं उनका उल्लेख कीजिए। *4*

26. Rahul, Priya, Amit and Sneha were friends. They decided to start a business jointly. With rising focus on hydration, fitness and a healthy lifestyle, they saw a steady market for water bottles. Customers often own multiple bottles for different uses. Bottles wear out or go out of style over time, creating repeat sales opportunities. Excited by this idea, they all sat together to brainstorm and decide what kind of water bottle they should make.

Rahul believed that to maximise profits, production should be done on a large scale making goods available and affordable to consumers.

Amit, on the other hand, was of the opinion that the bottles should be of a very good quality with features like time markers, filters or infusers, etc.

Priya agreed with Amit, but felt that they should first identify the needs of the present and prospective buyers, so that they can satisfy them in an effective way. She suggested offering personalised designs, sports bottles, insulated bottles, etc., depending on the customers' needs.

Sneha believed that the business orientation should not be short-sighted to serve only the consumers' needs. It should also consider larger issues of long-term social welfare. So, she suggested reusable water bottles made from eco-friendly sustainable materials.

Identify and state the marketing management philosophies discussed by Rahul, Priya, Amit and Sneha. *4*

27. (क) संप्रेषण की किन्हीं चार मनोवैज्ञानिक बाधाओं का उल्लेख कीजिए। *4*

अथवा

(ख) प्रबंध के नियुक्तिकरण कार्य के महत्त्व के किन्हीं चार बिंदुओं का उल्लेख कीजिए। *4*

28. 'स्टेपल फूड्स लिमिटेड', एक पैकेज्ड फूड कंपनी अपने प्रचालनों के विस्तार की योजना बना रही है। बढ़ती मानव-शक्ति आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए, यह विभिन्न स्तर के कर्मचारियों की भर्ती के लिए विभिन्न बाह्य स्रोतों को अपनाती है जिससे संगठनात्मक स्तरों में प्रतिभा अधिग्रहण में लागत, समय और गुणवत्ता में संतुलन बना रहे।

जिन पदों के लिए अत्यंत विश्वास एवं गोपनीयता की आवश्यकता होती है, उनके लिए कंपनी वर्तमान वरिष्ठ कर्मचारियों द्वारा प्रस्तावित आवेदकों को प्राथमिकता देती है। विपणन प्रमुख, प्रचालन प्रबंधक इत्यादि जैसी विशिष्ट तकनीकी एवं पेशेवर भूमिकाओं के लिए कंपनी ने निजी एजेन्सियों और पेशेवर निकायों से संपर्क किया है। यह एजेन्सियाँ व्यापक प्रतिभा समूहों तक पहुँचने में सक्षम हैं क्योंकि ये बड़ी संख्या में उम्मीदवारों के बायो-डेटा इकट्ठा करती हैं और अपने ग्राहकों को उपयुक्त नामों की सिफारिश करती हैं। अकुशल या अर्धकुशल नौकरियों की आकस्मिक रिक्तियों के लिए, ये स्थानीय उम्मीदवारों को आकर्षित करने के लिए कंपनी के नोटिस बोर्ड पर रिक्त पदों की सूचना लगाती हैं। नौकरी चाहने वाले एक निश्चित तिथि को संगठन के बाहर इकट्ठा होते हैं और मौके पर ही उनका चयन कर लिया जाता है। 'स्टेपल फूड्स लिमिटेड' बिना माँगे आने वाले नौकरी आवेदनों को भी अपने रिकॉर्ड में रखती है और जब कभी कोई पद रिक्त होता है, तो इस समूह में से उपयुक्त उम्मीदवार से संपर्क करती है।

'स्टेपल फूड्स लिमिटेड' द्वारा विभिन्न संगठनात्मक स्तरों पर लोगों की भर्ती के लिए प्रयोग किए गए भर्ती के बाह्य स्रोतों का उल्लेख कीजिए। *4*

27. (a) State any four psychological barriers to communication. *4*

OR

(b) State any four points of importance of staffing function of management. *4*

28. 'Staple Foods Ltd.', a packaged food company is planning to expand its operations. To meet growing manpower needs, it adopts different external sources of recruitment for different levels of employees by balancing cost, time and quality in talent acquisition across organisational levels.

For positions requiring high trust and confidentiality, the company prefers applicants introduced by existing senior employees. For specialised technical and professional roles like Marketing Head, Operations Manager, etc., it contacts private agencies and professional bodies. These agencies are able to access a wider talent pool as they compile bio-data of a large number of candidates and recommend suitable names to their clients. For casual vacancies of unskilled or semi-skilled jobs, they post job vacancies on the company's notice board to attract local candidates. Job seekers assemble outside the premises of the organisation on the specified date and selection is done on the spot. 'Staple Foods Ltd.' also maintains a record of unsolicited job applications and contacts suitable candidates from this pool whenever vacancies arise.

State the external sources of recruitment used by 'Staple Foods Ltd.' for recruitment of people at various organisational levels. *4*

29. (क) प्रबंध के नियंत्रण कार्य के महत्त्व के निम्नलिखित बिंदुओं को समझाइए : *4*

(i) संगठनात्मक लक्ष्यों की निष्पत्ति

(ii) संसाधनों का कुशलतम उपयोग

अथवा

(ख) निम्नलिखित ग़ैर-वित्तीय प्रोत्साहनों को समझाइए : *4*

(i) पद-प्रतिष्ठा

(ii) संगठनिक वातावरण

30. 'सुरुचि टेक्सटाइल्स लिमिटेड' एक प्रतिष्ठित टेक्सटाइल निर्माता (मैनुफैक्चरिंग) कंपनी है जिसकी आय स्थिर है। यह पिछले सात वर्षों से नियमित लाभांश का भुगतान कर रही है जिससे इसे एक निष्ठावान निवेशक आधार बनाने में मदद मिली है। इसके ऐसे अंशधारियों की बड़ी संख्या है जो अपने निवेश से आने वाली नियमित आय पर निर्भर है और इसलिए वह हर वर्ष एक न्यूनतम लाभांश की अपेक्षा करते हैं। इन अपेक्षाओं को पूरा करने और अंशधारियों का विश्वास बनाए रखने के लिए कंपनी ने उच्च लाभांश नीति का पालन किया है।

वर्तमान वर्ष में कंपनी ने और विस्तार की योजना बनाई थी, जिसके लिए उसे अतिरिक्त धनराशि (निधि) की आवश्यकता थी। चूँकि कंपनी ने आरंभिक वर्षों में अपनी आय का एक बड़ा भाग लाभांश के रूप में वितरित कर दिया था, इसलिए कंपनी के पास सीमित धनराशि ही बची थी। लेकिन क्योंकि 'सुरुचि टेक्सटाइल्स लिमिटेड' की पूँजी बाज़ार में अच्छी प्रतिष्ठा थी, इसलिए यह अपनी विस्तार योजनाओं के वित्तपोषण के लिए पूँजी बाज़ार से आवश्यक पूँजी जुटाने में सक्षम थी।

उपर्युक्त स्थिति में चर्चित लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले चार कारकों को पहचानिए एवं समझाइए। *4*

31. 'ग्लोबल टेक लिमिटेड' एक बहुराष्ट्रीय कंपनी थी जो आधुनिक इलेक्ट्रॉनिक्स उपकरण बनाती थी और इसमें दुनिया भर से लगभग 10,000 लोग कार्यरत थे। कंपनी का सुपरिभाषित संगठनात्मक ढाँचा था जिसमें वित्त, विपणन एवं उत्पादन के लिए अलग-अलग विभाग थे। प्रत्येक विभाग के अपने लक्ष्य, नीतियाँ और काम करने के तरीके थे। क्योंकि प्रत्येक विभाग अन्य विभागों से अलग अपनी गतिविधियों का निष्पादन कर रहा था, इसलिए संगठन के भीतर ही संघर्ष उत्पन्न हो गए।

29. (a) Explain the following points of importance of controlling function of management : *4*

(i) Accomplish organisational goals

(ii) Making efficient use of resources

OR

(b) Explain the following non-financial incentives : *4*

(i) Status

(ii) Organisational climate

30. 'Suruchi Textiles Ltd.' is a reputed textile manufacturing company with stable earnings. It has been paying regular dividends for the last seven years, which has helped it to build a loyal investor base. It has a large number of its shareholders who depend on regular income from their investment and therefore expect at least a minimum dividend every year. To meet these expectations and maintain shareholders confidence, the company has followed a high dividend policy.

During the current year, the company planned further expansion, which required additional funds. However, since a major portion of its earnings had been distributed as dividends in earlier years, the company had retained limited funds. But, since 'Suruchi Textiles Ltd.' had a strong reputation in the capital market, it was able to raise the required capital from the capital market to finance its expansion plans.

Identify and explain four factors affecting the dividend decision discussed in the above case. *4*

31. 'Global Tech Ltd.' was a multinational company that manufactured modern electronics devices and employed nearly 10,000 people from across the world. The company had a well-defined organisational structure with separate departments for finance, marketing and production. Every department had its own objectives, policies and style of working. As each department performed its activities in isolation from others, conflicts arose within the organisation.

इसके अतिरिक्त, आधुनिक इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के बनाने में जटिल तकनीक का प्रयोग होने के कारण, 'ग्लोबल टेक लिमिटेड' की विशेषज्ञों पर बहुत निर्भरता थी। विशेषज्ञों को अपने पेशेवर ज्ञान पर पूर्ण विश्वास था और वे अकसर अपनी विशिष्टता के क्षेत्र से जुड़े विषयों में दूसरों के सुझावों की ओर ध्यान नहीं देते थे। इसके परिणामस्वरूप संगठन के विभिन्न विशेषज्ञों व अन्य लोगों के बीच टकराव हो गया। जैसे-जैसे कंपनी बढ़ती गई अलग-अलग पृष्ठभूमियों और काम करने की आदतों वाले कर्मचारी संगठन में शामिल होते गए। विभागीय मतभेदों के साथ कार्यबल के बढ़ते आकार और विशेषज्ञों पर निर्भरता के कारण यह सुनिश्चित करना कठिन हो गया कि सभी समान संगठनात्मक लक्ष्यों की दिशा में काम करें। इसलिए प्रबंध के लिए यह आवश्यक हो गया कि समान लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए व्यक्तिगत लक्ष्यों व संगठनात्मक लक्ष्यों को समरूप किया जाए और विभागों एवं विशेषज्ञों के प्रयासों को एकीकृत किया जाए।

(i) उस अवधारणा को पहचानिए एवं उसका उल्लेख कीजिए जो 'ग्लोबल टेक लिमिटेड' को संगठन के समान लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए कर्मचारियों एवं विशेषज्ञों के प्रयासों को एक साथ लाने में सहायता करेंगी।

(ii) दी गई स्थिति से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए उपर्युक्त (i) में पहचानी गई अवधारणा के महत्त्व के किन्हीं तीन बिंदुओं का उल्लेख कीजिए। *6*

32. 'किया टायर्स' एक कंपनी है जो कारों, दोपहिया-वाहनों, ट्रकों और बसों के लिए टायरों का उत्पादन करती है। इसका एक सुपरिभाषित संगठनात्मक ढाँचा है जिसे प्रबंधन ने संगठन के सुचारू संचालन को सुविधाजनक बनाने के लिए डिजाइन किया है। यह विभिन्न पद स्थितियों के बीच संबंध और उनके आपसी-संबंधों की प्रकृति को बताता है। इसमें जिम्मेदारी तय करना सरल होता है, क्योंकि आपसी संबंध स्पष्टता से परिभाषित होते हैं। प्रत्येक सदस्य द्वारा निभाई जाने वाली भूमिका में कोई अस्पष्टता नहीं है, क्योंकि कर्तव्य निर्दिष्ट हैं। इससे काम की पुनरावृत्ति से बचने में भी मदद मिलती है। परिणामस्वरूप 'किया टायर्स' कुशलतापूर्वक अपने लक्ष्यों को पूरा करने में सक्षम है।

हालाँकि दोपहर के भोजन अवकाश के दौरान या कार्यालय समय के बाद 'किया टायर्स' के विभिन्न विभागों के कर्मचारी नियमित रूप से मिलते हैं। इससे कर्मचारियों को सामाजिक आवश्यकताएँ पूरी करने में सहायता मिलती है तथा उन्हें समान-विचारधारा वाले लोगों से बातचीत करने का अवसर मिलता है। यह उनकी कार्य संतुष्टि में वृद्धि करता है तथा संगठन में अपनत्व की भावना को जागृत करता है।

(i) उपर्युक्त में चर्चित संगठन के प्रकारों की पहचान कीजिए एवं उनके अर्थ दीजिए।

(ii) उपर्युक्त (i) में पहचाने गए संगठन के प्रत्येक प्रकार के उन दो-दो लाभों का उल्लेख कीजिए जिनकी चर्चा दी गई स्थिति में नहीं की गई है। *6*

Further, due to complex technology involved in producing modern electronic devices, 'Global Tech Ltd.' relied heavily on specialists. The specialists were confident of their professional knowledge and often did not consider suggestions from others in matters pertaining to their area of specialisation. This resulted in conflict among different specialists and others in the organisation. As the company continued to grow, more employees from different backgrounds and work habits joined the organisation. The increasing size of workforce, along with departmental differences and dependence on specialists, made it difficult to ensure that everyone worked towards the same organisational goals. Therefore it became necessary for the management to harmonise individual goals with organisational goals and integrate the efforts of departments and specialists to achieve common objectives.

(i) Identify and state the concept which would help 'Global Tech Ltd.' in bringing together the efforts of employees and specialists to achieve common goals of the organisation.

(ii) Quoting lines from the given case, state any three points of importance of the concept identified in (i) above. *6*

32. 'Kia Tyres' is a company manufacturing tyres for cars, two-wheelers, trucks and buses. It has a well-defined organisational structure designed by the management to facilitate smooth functioning of the organisation. It specifies the relationships among various job positions and the nature of their inter-relationship. It is easier to fix responsibility, since mutual relationships are clearly defined. There is no ambiguity in the role that each member has to play, as duties are specified. This also helps in avoiding duplication of work. As a result, 'Kia Tyres' is able to effectively accomplish its goals.

However, during lunch breaks and after office hours, employees from different departments of 'Kia Tyres' meet regularly. This helps to fulfil the social needs of employees and allows them to interact with like-minded people. This enhances their job satisfaction by giving them a sense of belongingness in the organisation.

(i) Identify the types of organisation discussed in the above and give their meaning.

(ii) State two advantages of each of the types of organisation identified in (i) above, not discussed in the given case. *6*

33. (क) प्रबंध के निम्नलिखित सिद्धांतों को समझाइए : *6*

(i) अनुशासन

(ii) निर्देश की एकता

(iii) समता

अथवा

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

(i) प्रबंधकों को वास्तविकता का उपयोगी सूक्ष्मज्ञान प्रदान करना

(ii) वैज्ञानिक निर्णय

(iii) बदलती पर्यावरण की आवश्यकताओं को पूरा करना

34. (क) नियोजन की निम्नलिखित सीमाओं को समझाइए : *6*

(i) नियोजन दृढ़ता उत्पन्न करता है

(ii) नियोजन परिवर्तनशील वातावरण में प्रभावी नहीं रहता

(iii) नियोजन में भारी लागत आती है

अथवा

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

(i) नियोजन निर्णयन को सरल बनाता है

(ii) नियोजन नियंत्रण के मानकों का निर्धारण करता है

(iii) नियोजन, नव-प्रवर्तन विचारों को प्रोत्साहित करता है

33. (a) Explain the following principles of management : *6*

(i) Discipline

(ii) Unity of direction

(iii) Equity

OR

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

(i) Providing managers with useful insights into reality

(ii) Scientific decisions

(iii) Meeting changing environment requirements

34. (a) Explain the following limitations of planning : *6*

(i) Planning leads to rigidity

(ii) Planning may not work in a dynamic environment

(iii) Planning involves huge costs

OR

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

(i) Planning facilitates decision-making

(ii) Planning establishes standards for controlling

(iii) Planning promotes innovative ideas