Series QRS4P

SET~1

प्रश्न-पत्र कोड
Q.P. Code **66/4/1**

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 **27** हैं। []
Please check that this question paper contains **27** 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 उनके सामने अंकित हैं।*

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

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

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

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

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

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

1. कबीर ने एक प्रसिद्ध कार व्यापारी, 'ग्लोबल मोटर्स' से ₹ 2 करोड़ की एक आरामदायक (लक्जरी) कार खरीदी। कुछ ही दिनों में, उसने कार में गंभीर कमियाँ पाईं। जब उसने 'ग्लोबल मोटर्स' से सम्पर्क किया, तो उन्होंने कार को ठीक करने या बदलने से मना कर दिया। कबीर ने तब उपयुक्त उपभोक्ता न्यायालय में केस दर्ज करवाया। लेकिन इस न्यायालय के आदेश से कबीर संतुष्ट नहीं हुआ। अब कबीर कहाँ अपील दर्ज कर सकता है ?

(A) जिला कमीशन (B) राज्य कमीशन

(C) राष्ट्रीय कमीशन (D) सुप्रीम कोर्ट

2. शरद, 'नोवा लिमिटेड' में प्रचालन प्रबंधक था। उसने उत्पादन पर्यवेक्षक, अनिता को एक अतिआवश्यक आदेश की पूर्ति करने का कार्य सौंपा। उसे कार्य की योजना बनाने तथा निश्चित समय सीमा में उसे पूरा करने का अधिकार दिया। अनिता ने उस कार्य को आगे मशीन प्रचालक, रोहित को सौंप दिया और उसे दिन के अंत तक पूरा करने को कहा। रोहित कार्य को समय पर पूरा नहीं कर सका जिसके कारण कम्पनी आदेश की सुपुर्दगी करने में असफल रही। कार्य पूरा न होने पर शरद के प्रति कौन उत्तरदायी है ?

(A) रोहित (B) अनिता

(C) रोहित एवं अनिता दोनों (D) स्वयं शरद

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. Kabir purchased a luxury car for ₹ 2 crores from a well-known car dealer named 'Global Motors'. Within a few days, he found serious defects in the car. When he contacted 'Global Motors', they refused to repair or replace the car. Kabir then filed a case in the appropriate consumer court. However, he was not satisfied with the orders of this court. Where can Kabir file an appeal now ?

(A) District Commission (B) State Commission

(C) National Commission (D) Supreme Court

2. Sharad was the Operations Manager at 'Nova Ltd.' He assigned the task of completing an urgent order to Anita, the Production Supervisor. She was given the authority to plan the work and meet the deadline. Anita further assigned the work to Rohit, a machine operator and asked him to finish it by the end of the day. Rohit did not complete the task on time, due to which the company failed to deliver the order. Who is accountable to Sharad for non-completion of the work ?

(A) Rohit (B) Anita

(C) Both Rohit and Anita (D) Sharad himself

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

अभिकथन (A) : अभिप्रेरणा सकारात्मक हो सकती है अथवा नकारात्मक।

कारण (R) : व्यक्ति अपनी अपेक्षाओं, धारणाओं और प्रतिक्रियाओं में भिन्न-भिन्न होते हैं।

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

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

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

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

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

4. 'नियोजन में दूरदर्शिता, बुद्धिमत्तापूर्ण कल्पना और सुदृढ़ निर्णय से युक्त मस्तिष्क के अनुप्रयोग की आवश्यकता होती है।'

उपर्युक्त कथन में प्रतिबिंबित नियोजन की विशेषता है :

(A) नियोजन भविष्यवादी है

(B) नियोजन में निर्णयन निहित है

(C) नियोजन एक मानसिक अभ्यास है

(D) नियोजन अविरत है

5. 'व्यावसायिक पर्यावरण एक देश से दूसरे देश तथा एक क्षेत्र से दूसरे क्षेत्र में भिन्न-भिन्न होता है।'

उपर्युक्त कथन में प्रतिबिंबित व्यावसायिक पर्यावरण की विशेषता है :

(A) सापेक्षता

(B) जटिलता

(C) अनिश्चितता

(D) गतिशील प्रकृति

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

Assertion (A) : Motivation can be either positive or negative.

Reason (R) : Individuals are heterogeneous in their expectations, perceptions and reactions.

Choose the correct alternative from the options 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) Both Assertion (A) and Reason (R) are false.

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

4. 'Planning requires application of mind involving foresight, intelligence imagination and sound judgement.'

The feature of planning reflected by the above statement is :

(A) Planning is futuristic

(B) Planning involves decision-making

(C) Planning is a mental exercise

(D) Planning is continuous

5. 'The business environment differs from country to country and even region to region.'

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

(A) Relativity

(B) Complexity

(C) Uncertainty

(D) Dynamic nature

6. नीचे दर्शाए गए पाउच में चिप्स के विभिन्न स्वादों के पैकेट सम्मिलित हैं। पाउच की पैकेजिंग के स्तर को पहचानिए :

(A) प्राथमिक (B) द्वितीयक

(C) परिवहन (D) साधारण

नोट : *निम्नलिखित प्रश्न केवल* ***दृष्टिबाधित परीक्षार्थियों*** *के लिए प्रश्न संख्या* ***6*** *के स्थान पर है।*

'इसमें विभिन्न प्रकार के कार्यक्रम सम्मिलित होते हैं जो किसी कम्पनी की छवि और उसके व्यक्तिगत उत्पादों को जनता की नज़र में बढ़ावा देने या उसके संरक्षण के लिए डिज़ाइन किए जाते हैं।'

उपर्युक्त कथन में संदर्भित प्रवर्तन की तकनीक है :

(A) विज्ञापन (B) वैयक्तिक विक्रय

(C) विक्रय प्रवर्तन (D) जन-संपर्क

7. व्यावसायिक पर्यावरण के महत्त्व के संबंध में ***ग़लत*** कथन को पहचानिए :

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

(B) यह उपयोगी संसाधनों का दोहन (उपयोग) करने में सहायता करता है

(C) यह नियोजन एवं नीति निर्धारण में सहायता करता है

(D) यह राजनैतिक अस्थिरता को बढ़ाने में सहायता करता है और फलस्वरूप दीर्घकालीन परियोजनाओं में निवेश के लिए लोगों में आत्मविश्वास का निर्माण करता है

6. The pouch depicted below contains packets of different flavours of chips. Identify the level of packaging of the pouch :

(A) Primary (B) Secondary
(C) Transportation (D) General

Note : *The following question is for the* ***Visually Impaired Candidates*** *only in lieu of Q. No.* ***6****.*

'It involves a variety of programmes designed to promote or protect a company's image and its individual products in the eyes of the public.'

The promotion tool being referred to in the above statement is :

(A) Advertising (B) Personal Selling
(C) Sales Promotion (D) Public Relations

7. Identify the ***incorrect*** statement with respect to the importance of business environment :

(A) It helps in coping with rapid changes
(B) It helps in tapping useful resources
(C) It helps in assisting in planning and policy formulation
(D) It helps in increasing political instability and thus build the confidence of people to invest in long term projects

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

अभिकथन (A) : एक फर्म की ऋण की लागत समता की लागत से अधिक होती है।

कारण (R) : ऋणदाता का जोखिम समता अंशधारियों के जोखिम से कम होता है, क्योंकि ऋणदाता को सुनिश्चित प्रतिफल और पूँजी की वापसी प्राप्त होती है।

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

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

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

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

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

9. सितम्बर, 2025 में 'कोजी गारमेन्ट्स' ने जैकेट बनाना आरम्भ किया। वे सर्दी के मौसम में जैकेट्स की माँग में वृद्धि अनुमानित कर रहे थे। बढ़े हुए कार्यभार को सँभालने के लिए, उत्पादन प्रबंधक ने चरम उत्पादन दिनों में आवश्यक कर्मचारियों की संख्या का अनुमान लगाया और उसी के अनुसार योजना बनाई।

उपर्युक्त स्थिति में योजना के जिस प्रकार पर प्रकाश डाला गया है, वह है :

(A) बजट

(B) नीति

(C) विधि

(D) उद्देश्य

10. 'ऐग्री सोल्यूशन्स', एक तेजी से विकसित हो रही कृषि-तकनीकी कंपनी, लगातार कर्मचारियों द्वारा संगठन को छोड़कर जाने की समस्या का सामना कर रही थी। नतीजन, काम प्रभावित हो रहा था और समय व धन बार-बार भर्ती एवं प्रशिक्षण पर खर्च हो रहा था। जाँच-पड़ताल में यह पाया गया कि समस्या का कारण यह था कि कर्मचारियों को अपनी नई भूमिका में स्थापित होने का पर्याप्त समय नहीं मिल पा रहा था। अत: कंपनी ने निर्णय लिया कि वह अपने कर्मचारियों को कम-से-कम एक निश्चित अवधि के लिए एक ही स्थिति (पद) में रखेंगे तथा परिणाम दर्शाने के लिए उन्हें पर्याप्त समय दिया जाएगा। इससे कर्मचारी आवर्त में महत्त्वपूर्ण कमी आई और संगठनात्मक कार्यक्षमता में सुधार हुआ।

उपर्युक्त स्थिति में प्रबंध के जिस सिद्धांत पर प्रकाश डाला गया है, वह है :

(A) आदेश

(B) कर्मचारियों की स्थिरता

(C) कार्य-विभाजन

(D) अधिकार एवं उत्तरदायित्व

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

Assertion (A) : The cost of debt is higher than the cost of equity for a firm.

Reason (R) : The lender's risk is lower than the equity shareholder's risk, since the lender earns an assured return and repayment of capital.

Choose the correct alternative from the options 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, but Reason (R) is false.

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

9. 'Cosy Garments' started the manufacturing of jackets in September, 2025. They expected a rise in the demand for jackets during the winter season. To handle the increased workload, the Production Manager estimated the number of workers required during peak production days and planned accordingly.

The type of plan highlighted in the above case is :

(A) Budget (B) Policy

(C) Method (D) Objective

10. 'Agri Solutions', a fast-growing agri-tech company, was facing a problem of employees leaving the organisation frequently. As a result, work suffered and time and money were spent repeatedly on recruitment and training. On investigation, it was found that the problem was due to employees not getting sufficient time to settle into their new roles. So the company decided to keep their employees at the same position for a minimum tenure and give them sufficient time to show results. This led to a significant reduction in employee turnover and improvement in organisational efficiency.

The principle of management highlighted in the above case is :

(A) Order (B) Stability of Personnel

(C) Division of Work (D) Authority and Responsibility

11. ______________ एक रूपरेखा है जिसके अंतर्गत प्रबन्धकीय तथा संचालन संबंधी कार्यों को निष्पादित किया जाता है।

(A) संगठन
(B) संगठन ढाँचा
(C) अंतरण
(D) विकेन्द्रीकरण

12. रोहित एक फर्नीचर निर्माण कंपनी में प्रबंधक है। कंपनी दिसम्बर माह में वार्षिक सेल लगाती है जो बहुत ही प्रसिद्ध है। रोहित वार्षिक सेल के लिए प्रति वर्ष जून माह में ही अग्रिम रूप से उत्पादन योजना तैयार करता है। नियोजन के बाद, वह यह सुनिश्चित करता है कि पर्याप्त कामगार उपलब्ध हों और निरन्तर रूप से नज़र रखता है कि कार्य योजना के अनुरूप आगे बढ़ रहा है या नहीं। वे विपणन टीम को भी समय पर सूचना देता है ताकि वे अपने प्रचार अभियानों की योजना उसी के अनुरूप बना सकें।

उपर्युक्त स्थिति में समन्वय की जिस विशेषता पर प्रकाश डाला गया है, वह है :

(A) समन्वय एक सर्वव्यापी कार्य है।
(B) समन्वय एक निरन्तर चलने वाली प्रक्रिया है।
(C) समन्वय एक सोचा समझा कार्य है।
(D) समन्वय सभी प्रबन्धकों का उत्तरदायित्व है।

13. उस कथन का चयन कीजिए जो प्रभागीय ढाँचे के लाभ पर सही ढंग से प्रकाश डालता है :

(A) इससे विस्तार और विकास में सुविधा होती है क्योंकि मौजूदा कार्यों को बाधित किए बिना नए विभाग जोड़े जा सकते हैं।
(B) यह प्रबंधकीय तथा संचालन संबंधी कुशलता की वृद्धि में सहायक होता है, परिणामस्वरूप लाभ में वृद्धि होती है।
(C) इससे कर्मचारियों का प्रशिक्षण आसान हो जाता है क्योंकि सीमित कौशलों पर ध्यान केन्द्रित किया जाता है।
(D) इससे विभाग के अन्तर्गत सामंजस्य तथा नियंत्रण को बढ़ावा मिलता है क्योंकि निष्पादित किए जा रहे कार्यों में समानताएँ होती हैं।

14. प्रबंध के निर्देशन कार्य की विशेषता से संबंधित ***ग़लत*** कथन को पहचानिए :

(A) निर्देशन एक निरंतर चलने वाली प्रक्रिया है
(B) निर्देशन ऊपर से नीचे की ओर प्रवाहित होता है
(C) निर्देशन केवल प्रबंध के उच्च स्तर पर ही निष्पादित होता है
(D) निर्देशन क्रिया को आरंभ करता है

11. _____________ is the framework within which the managerial and operating tasks are performed.

(A) Organising (B) Organisational structure

(C) Delegation (D) Decentralisation

12. Rohit is a manager at a furniture manufacturing company. The company holds an annual sale in the month of December, which is very popular. Rohit prepares the production plans for the annual sale well in advance, in the month of June every year. After planning, he ensures that enough workers are available and continuously monitors whether the work is progressing as scheduled or not. He also informs the marketing team well in time so that they can plan their promotional campaigns accordingly.

The feature of coordination highlighted in the above case is :

(A) Coordination is an all-pervasive function.

(B) Coordination is a continuous process.

(C) Coordination is a deliberate function.

(D) Coordination is the responsibility of all managers.

13. Choose the statement that correctly highlights the advantage of Divisional Structure :

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

(B) It helps in increasing managerial and operational efficiency, resulting in increased profit.

(C) It makes training of employees easier, as the focus is on a limited range of skills.

(D) It promotes control and coordination within a department because of similarity in the tasks being performed.

14. Identify the ***incorrect*** statement with respect to the feature of Directing function of management :

(A) Directing is a continuous process

(B) Directing flows from top to bottom

(C) Directing takes place at top level of management only

(D) Directing initiates action

15. कॉलम I में दिए गए प्रोत्साहन का कॉलम II में दिए गए उसके अर्थ से मिलान कीजिए।

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

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

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

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

16. 'लीड टाइम (कच्चे माल को पक्के माल में परिवर्तित करने का समय) जितना अधिक होगा, संग्रहित की जाने वाली सामग्री की मात्रा उतनी ही अधिक होगी और कार्यशील पूँजी की आवश्यकता भी उतनी ही अधिक होगी।'

उपर्युक्त कथन में चर्चित कार्यशील पूँजी की आवश्यकता को प्रभावित करने वाला कारक है :

(A) संचालन कार्यकुशलता　　(B) मुद्रास्फीति

(C) कच्चे माल की उपलब्धता　　(D) उत्पादन चक्र

17. निम्नलिखित कथनों को ध्यानपूर्वक पढ़िए :

कथन I : नियोजन एवं नियंत्रण दोनों ही भविष्योन्मुखी होने के साथ-साथ पीछे की ओर देखने वाले भी हैं।

कथन II : नियोजन मूल्यांकनात्मक है, जबकि नियंत्रण निर्देशात्मक है।

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

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

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

(C) कथन I तथा कथन II दोनों सत्य हैं।

(D) कथन I तथा कथन II दोनों असत्य हैं।

15. Match the incentives given in Column I with their meanings given in Column II.

Column I	*Column II*
1. Job Security	(i) Involving employees in decision-making of the issues related to them
2. Job Enrichment	(ii) Providing opportunities to employees to improve their skills and be promoted to higher level jobs
3. Career Advancement Opportunity	(iii) Stability about future income and work
4. Employee Participation	(iv) Designing jobs that include greater variety of work content and higher levels of knowledge and skill

Choose the correct option from the following :

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

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

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

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

16. 'The larger the lead time, the larger the quantity of material to be stored, and the larger shall be the amount of working capital required.'

The factor affecting the requirement of working capital discussed in the above statement is :

(A) Operating efficiency

(B) Inflation

(C) Availability of raw material

(D) Production cycle

17. Read the following statements carefully :

Statement I : Planning and controlling are both forward-looking as well as backward-looking.

Statement II : Planning is evaluative, whereas controlling is prescriptive.

In the 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. दिनकर ने, जो 'तारा लैम्पस' में महा प्रबन्धक है, देखा कि बढ़ती हुई लागतें कंपनी के लाभों को प्रभावित कर रही थीं। लाभों में वृद्धि के लिए, उसने लागतों को कम करने और उत्पादकता को बढ़ाने के बारे में सोचा। उसने कार्य प्रक्रियाओं के पुनर्व्यवस्थापन की योजना बनाई, श्रमिकों के कौशल के अनुसार कार्य सौंपे गए, पहले की अपेक्षा कर्मचारियों को अधिक स्पष्ट दिशा-निर्देश दिए गए तथा संगठन की गतिविधियों को नियमित रूप से नियंत्रित किया गया। इसके परिणामस्वरूप न केवल लागतों में कमी हुई अपितु उत्पादकता एवं लाभों में भी वृद्धि हुई।

उपर्युक्त स्थिति में प्रबन्ध के महत्त्व के जिस बिंदु पर प्रकाश डाला गया है, वह है :

(A) प्रबंध गतिशील संगठन का निर्माण करता है

(B) प्रबंध व्यक्तिगत उद्देश्यों की प्राप्ति में सहायक होता है

(C) प्रबंध समाज के विकास में सहायक होता है

(D) प्रबंध कार्यक्षमता में वृद्धि करता है

19. निम्नलिखित कथनों को ध्यानपूर्वक पढ़िए :

कथन I : उत्पादन अवधारणा यह मानती है कि ग्राहक तब तक वस्तु को क्रय नहीं करेगा, या फिर पर्याप्त मात्रा में क्रय नहीं करेगा, जब तक कि उसे इसके लिए भली-भाँति प्रभावित एवं अभिप्रेरित न किया जाए।

कथन II : विक्रय अवधारणा यह मानती है कि ग्राहक उन वस्तुओं को प्राथमिकता देंगे जो आसानी से और किफायती कीमत पर उपलब्ध हों।

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 असत्य हैं।

(D) कथन I तथा कथन II दोनों सत्य हैं।

18. Dinkar, the General Manager at 'Tara Lamps' noticed that rising costs were affecting the company's profits. To increase the profits, he decided to reduce the costs and increase the productivity. He planned for rearrangement of work processes, assigned the tasks according to workers' skills, gave clearer directions to employees than before and regularly controlled the activities of the organisation. This not only resulted in cost reduction but also in increased productivity and profits.

The point of importance of management highlighted in the above case is :

(A) Management creates a dynamic organisation

(B) Management helps in achieving personal objectives

(C) Management helps in the development of a society

(D) Management increases efficiency

19. Read the following statements carefully :

Statement I : The production concept assumes that the customers will not buy, or not buy enough, unless they are adequately convinced and motivated to do so.

Statement II : The selling concept assumes that the consumers will favour those products which are widely available at an affordable price.

In the 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 false.

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

20. 'नियंत्रण प्रक्रिया का प्रथम कदम है निष्पादन मानकों का निर्धारण।'

नियंत्रण प्रक्रिया के बाद के कदमों के सही क्रम को पहचानिए :

(A) वास्तविक निष्पादन की मानकों से तुलना, सुधारात्मक कार्यवाही करना, विचलन विश्लेषण करना, वास्तविक निष्पादन का मापन

(B) वास्तविक निष्पादन का मापन, वास्तविक निष्पादन की मानकों से तुलना, विचलन विश्लेषण करना, सुधारात्मक कार्यवाही करना

(C) वास्तविक निष्पादन का मापन, सुधारात्मक कार्यवाही करना, वास्तविक निष्पादन की मानकों से तुलना, विचलन विश्लेषण करना

(D) विचलन विश्लेषण करना, वास्तविक निष्पादन का मापन, वास्तविक निष्पादन की मानकों से तुलना, सुधारात्मक कार्यवाही करना

21. 'डिलीशियस सैलेड्स' एक कंपनी थी जो सुपर बाज़ारों को पैक की हुई सलाद की आपूर्ति करती थी। हाल ही में प्रबन्धन ने यह देखा कि प्रति सप्ताह बहुत बड़ी मात्रा में सब्जियाँ खराब हो रही थीं। इससे लागतें बढ़ रही थीं, लाभ कम हो रहे थे, जिसके कारण कंपनी अपने लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर पा रही थी। इसके समाधान के लिए, उत्पादन प्रबन्धक, मीरा को इस स्थिति को सँभालने और अपव्यय को नियंत्रण में लाने के लिए कहा गया। मीरा ने देखा कि सब्जियों को साफ करने, काटने और पैक करने वाले विभाग अपनी-अपनी गति से काम कर रहे थे जिससे सब्जियाँ खराब हो रही थीं।

मीरा ने, उपर्युक्त प्रत्येक विभाग के लिए, मानक स्थापित करके शुरुआत की जो एक दूसरे के साथ अच्छी तरह से समन्वित थे। प्रत्येक गतिविधि का निष्पादन मानकों के अनुसार किया जाना था। एक महीने में ही 'डिलीशियस सैलेड्स' न्यूनतम अपव्यय के साथ सलाद की आपूर्ति करने और लक्ष्यों को प्राप्त करने में सक्षम हो गई।

प्रबन्ध के नियंत्रण कार्य के महत्त्व के दो बिन्दुओं को समझाइए जिनकी चर्चा उपर्युक्त स्थिति में की गई है। *3*

22. (क) औपचारिक संगठन तथा अनौपचारिक संगठन के बीच अंतर्भेद के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए। *3*

अथवा

(ख) एक संगठन के प्रभागीय ढाँचे तथा कार्यात्मक ढाँचे के बीच अंतर्भेद के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए। *3*

20. 'The first step in the controlling process is setting up of performance standards.'

Identify the correct order of the subsequent steps of the controlling process.

(A) Comparing actual performance with standards, Taking corrective action, Analysing deviations, Measurement of actual performance

(B) Measurement of actual performance, Comparing actual performance with standards, Analysing deviations, Taking corrective action

(C) Measurement of actual performance, Taking corrective action, Comparing actual performance with standards, Analysing deviations

(D) Analysing deviations, Measurement of actual performance, Comparing actual performance with standards, Taking corrective action

21. 'Delicious Salads' was a company that supplied packaged salads to the supermarkets. Recently, the management noticed that a large amount of vegetables were getting spoiled every week. This was increasing the costs and reducing the profits because of which the company was not able to achieve its goals. To solve this, the Production Manager, Meera was asked to take charge of the situation and bring the wastage under control. Meera found that the vegetable cleaning, cutting and packing departments were working at their own pace, leading to the spoilage of vegetables.

Meera started out by setting standards for each of the departments, which were well coordinated with one another. Each activity would be performed in accordance with those standards. Within a month, 'Delicious Salads' was able to supply the salads with minimum wastage and achieve its goals.

Explain the two points of importance of the controlling function of management discussed in the above case. *3*

22. (a) State any three points of difference between Formal organisation and Informal organisation. *3*

OR

(b) State any three points of difference between Divisional structure and Functional structure of an organisation. *3*

23. 'टीवा मोटर्स' वारांचल में इलेक्ट्रिक स्कूटर्स की अपनी नई निर्माणी इकाई स्थापित करने की योजना बना रही थी। वारांचल में इस इकाई को स्थापित करने का महत्त्वपूर्ण कारण यह था कि वारांचल में सरकार कई वर्षों से स्थिर थी। इससे व्यापारियों में दीर्घकालीन परियोजनाओं में निवेश करने का आत्मविश्वास बढ़ा। वे यह समझते थे कि सरकार द्वारा बनाए गए नियमों तथा विनियमों का पर्याप्त ज्ञान अच्छे व्यवसाय निष्पादन की पहली आवश्यकता है। अत: प्रचालनों को आरंभ करने से पहले, कंपनी ने पर्यावरणीय कानूनों के अंतर्गत लाइसेंस प्राप्त करने तथा सरकारी विभागों से आवश्यक अनुमति प्राप्त करने का निर्णय लिया।

व्यावसायिक पर्यावरण के उन दो आयामों को पहचानिए एवं समझाइए जिन पर उपर्युक्त स्थिति में प्रकाश डाला गया है। *3*

24. (क) पूँजी बाज़ार तथा मुद्रा बाज़ार में निम्नलिखित आधारों पर अंतर्भेद कीजिए : *3*

(i) प्रतिभागी

(ii) तरलता

(iii) अवधि

अथवा

(ख) एक कंपनी की स्थायी पूँजी आवश्यकताओं को निम्नलिखित घटक कैसे प्रभावित करते हैं, समझाइए : *3*

(i) व्यवसाय की प्रकृति

(ii) तकनीकी उत्थान

(iii) सहयोग का स्तर

25. (क) प्रबन्ध के सिद्धांतों की निम्नलिखित विशेषताओं को समझाइए : *4*

(i) कारण एवं परिणाम का संबंध

(ii) अनिश्चित

अथवा

(ख) वैज्ञानिक प्रबन्ध की निम्नलिखित तकनीकों को समझाइए : *4*

(i) गति अध्ययन

(ii) विभेदात्मक इकाई मज़दूरी प्रणाली

23. 'Tiva Motors' planned to set up a new manufacturing unit for the electric scooters in Varanchal. One important consideration for setting up of the unit in Varanchal was that the government in Varanchal had been stable for several years. This had built confidence among business people to invest in long-term projects there. They understood that an adequate knowledge of the rules and regulations framed by the government is a prerequisite for a good business performance. So, before starting the operations, the company decided to obtain licences under environmental laws and necessary permissions from the government departments.

Identify and explain the two dimensions of business environment that are highlighted in the above case. *3*

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

(i) Participants

(ii) Liquidity

(iii) Duration

OR

(b) Explain how the following factors affect the requirements of fixed capital of a company : *3*

(i) Nature of the business

(ii) Technology upgradation

(iii) Level of collaboration

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

(i) Cause and effect relationship

(ii) Contingent

OR

(b) Explain the following techniques of scientific management : *4*

(i) Motion Study

(ii) Differential Piece Wage System

26. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अंतर्गत एक उपभोक्ता के किन्हीं चार उत्तरदायित्वों का उल्लेख कीजिए। *4*

27. अर्जुन तथा नेहा करीबी मित्र थे। वे एक ही विद्यालय में साथ-साथ पढ़े थे। अपनी उच्च शिक्षा पूरी करने के बाद, दोनों ने 'एपेक्स लिमिटेड' कंपनी में अपनी योग्यता के अनुरूप अलग-अलग भूमिकाओं में नौकरी शुरू की। अर्जुन की भूमिका में व्यावसायिक पर्यावरण और फर्म के अस्तित्व के लिए इसके प्रभावों का विश्लेषण करना शामिल है। वह संगठन के कल्याण एवं अस्तित्व के लिए भी उत्तरदायी था। दूसरी ओर नेहा संगठन में विपणन विभाग की प्रमुख थी। उसका उत्तरदायित्व अपने विभाग के लिए पर्याप्त संख्या में कर्मचारियों को सुनिश्चित करना था। अन्य बहुत से उत्तरदायित्वों के साथ, इच्छित उद्देश्यों की प्राप्ति हेतु उसे उन्हें अभिप्रेरित भी करना था।

उपर्युक्त स्थिति में वर्णित कार्यों के अतिरिक्त प्रत्येक के दो कार्यों का उल्लेख कीजिए, जो अर्जुन एवं नेहा को उस स्तर पर निष्पादित करने होंगे जिस पर वे कार्य कर रहे हैं। *4*

28. 'सबका कंज्यूमर फोरम', एक सुप्रसिद्ध ग़ैर-सरकारी संगठन (एनजीओ), उपभोक्ताओं के कल्याण के लिए कार्य कर रहा है। इसका मुख्य उद्देश्य प्रशिक्षण कार्यक्रमों, सेमिनार तथा कार्यशालाएँ आयोजित कर सामान्य जनता को उपभोक्ता अधिकारों के बारे में शिक्षित करना है।

जागरूकता की बढ़ती हुई आवश्यकता को देखते हुए, इस एनजीओ ने उपभोक्ता की समस्याओं, कानूनी रिपोर्ट देना, उपलब्ध राहतों तथा उपभोक्ता हित के अन्य विषयों के संबंध में ज्ञान प्रदान करने के लिए पत्रिकाओं एवं प्रकाशनों को प्रकाशित करना आरंभ किया। ये प्रकाशन अत्यधिक लोकप्रिय हो गए और लोगों ने मार्गदर्शन के लिए एनजीओ से सम्पर्क करना आरंभ कर दिया।

एक दिन पास की हाउसिंग सोसाइटी के निवासियों के एक समूह ने 'सबका कंज्यूमर फोरम' से सम्पर्क किया। उन्होंने एक कंपनी से वाटर प्योरीफाइर (जल शुद्धिकरण यंत्र) खरीदा था जो दोषपूर्ण निकला। बार-बार शिकायत के बाद भी कंपनी ने कोई जवाब नहीं दिया। 'सबका कंज्यूमर फोरम' ने स्थिति का अध्ययन किया और उपभोक्ताओं की ओर से उपयुक्त उपभोक्ता अदालत में शिकायत दर्ज करवाने का निर्णय लिया।

उपर्युक्त स्थिति में वर्णित कार्यों के अतिरिक्त किन्हीं चार अन्य कार्यों का उल्लेख कीजिए जो उपभोक्ता के हितों के संरक्षण एवं प्रवर्तन के लिए 'सबका कंज्यूमर फोरम' द्वारा निष्पादित किए जा सकते हैं। *4*

26. State any four responsibilities of a consumer under the Consumer Protection Act, 2019. *4*

27. Arjun and Neha were close friends. They had studied together in the same school. After completing their higher education, both of them joined a company named 'Apex Ltd.' in different roles, based on their qualifications. Arjun's role involved analysing the business environment and its implications for the survival of the firm. He was also responsible for the welfare and survival of the organisation. Neha, on the other hand, was heading the marketing department in the organisation. Her responsibility was to ensure that her department had the necessary personnel. In addition to many other responsibilities, she had to motivate them to achieve desired objectives.

Apart from the functions mentioned in the above case, state two more functions each for Arjun and Neha that they would perform at the level at which they are working. *4*

28. 'Sabka Consumer Forum', a well-known non-governmental organisation (NGO), has been working for the welfare of the consumers. Its main aim is to educate the general public about consumer rights by organising training programmes, seminars and workshops.

Seeing the growing need for awareness, the NGO started publishing periodicals and other publications to impart knowledge about consumer problems, legal reporting, reliefs available and other matters of consumer interest. These publications became very popular and people began approaching the NGO for guidance.

One day, a group of residents from a nearby housing society approached 'Sabka Consumer Forum'. They had purchased water purifiers from a company, which turned out to be defective. Even after repeated complaints, the company had failed to respond. 'Sabka Consumer Forum' studied the case and decided to file a complaint on behalf of the consumers in the appropriate consumer court.

Apart from the functions mentioned in the above case, state any four other functions which may be performed by 'Sabka Consumer Forum' for protecting and promoting consumer interests. *4*

29. रिया हाथ से बनी मोमबत्तियों को बेचने का ऑनलाइन व्यवसाय चला रही है। दीवाली के सीज़न में उसकी हाथ से बनी सुगंधित मोमबत्तियों की माँग बहुत अधिक बढ़ जाती है। दीवाली से एक महीने पहले उपहार स्टोर्स की एक श्रृंखला (शहर में और उसके आस-पास) से उसने एक बड़ा आदेश प्राप्त किया। रिया ने तुरंत आदेश के विवरण देखे और उसका प्रक्रियण किया। वह यह जानती थी कि आदेशों का सही एवं शीघ्र प्रक्रियण करना महत्त्वपूर्ण होता है जिसकी अनुपस्थिति में उपभोक्ताओं को वस्तुएँ देर से या ग़लत मात्रा में पहुँचेंगी या वर्णन के अनुसार नहीं होंगी। आदेश के प्रक्रियण के बाद रिया ने अपनी कार्यशाला से डिब्बों को लाने के लिए एक वाहन की व्यवस्था की। वह जानती थी कि वस्तुएँ ग्राहकों तक केवल तभी पहुँच सकती हैं जब उन्हें भौतिक रूप से उत्पादन के स्थान से बिक्री के स्थान तक ले जाया जाएगा। त्योहार की भीड़-भाड़ से काफी पहले ही वाहन ने आदेश को उपहार श्रृंखला के भंडारगृह में पहुँचा दिया।

(क) भौतिक वितरण के ऐसे दो घटकों को पहचानिए जिनका प्रबंधन रिया द्वारा प्रभावपूर्ण ढंग से किया गया।

(ख) भौतिक वितरण के दो अन्य घटकों को समझाइए जिन पर रिया को काम करने की आवश्यकता है। *4*

30. 'नीओ एपलाइंसेज़ लिमिटेड' 2001 में स्थापित अभिनव रसोई उपकरणों की एक सुप्रसिद्ध कंपनी थी। पिछले कुछ वर्षों में कंपनी ने अच्छा प्रदर्शन किया और इसके अंशों का बाज़ार मूल्य बढ़ गया। बहुत वर्ष पहले राजन ने 'नीओ एपलाइंसेज़ लिमिटेड' के कुछ अंश खरीदे थे। अपनी बेटी की उच्च शिक्षा के लिए पैसे जुटाने के लिए उसने कुछ अंश बेच दिए। उसने अपने मित्र मधुर के साथ साझा किया कि किस प्रकार कुछ ही वर्षों में उसका निवेश कई गुना बढ़ गया। मधुर बहुत प्रभावित हुआ और वह अंशों में निवेश आरंभ करना चाहता था। उसने राजन से पूछा कि किस बाज़ार में उसने अपने अंशों को बेचा और क्या उस बाज़ार में निवेश करना सुरक्षित था। राजन ने कहा, हाँ यह बाज़ार निवेशकों को लेनदेनों की सुरक्षा प्रदान करता है।

(क) उस बाज़ार का नाम बताइए जिसमें राजन ने अपने अंशों को बेचा था।

(ख) उपर्युक्त बाज़ार के उस कार्य को पहचानिए एवं समझाइए जिसने राजन को अपने अंशों को बेचने में सुविधा प्रदान की।

(ग) समझाइए कि ऊपर (क) में पहचाना गया यह बाज़ार निवेशकों को लेनदेनों की सुरक्षा कैसे प्रदान करता है। *4*

29. Rhea runs an online business selling handmade candles. During the Diwali season, the demand for her handmade scented candles increases a lot. A month before Diwali, she received a big order from a chain of gift stores in and around the city. Rhea immediately checked the order details and processed it. She was aware that it was important to provide for accurate and speedy processing of orders, in the absence of which goods would reach the customers late or in the wrong quantity or specifications. After processing the order, Rhea arranged a vehicle to pick up the cartons from her workshop. She knew that the products can reach the customers only when they are physically moved from the place of production to the place of sale. The vehicle delivered the order at the gift chain's warehouse well before the festive rush.

(a) Identify the two components of physical distribution that Rhea managed effectively.

(b) Explain the other two components of physical distribution that Rhea needs to work on. *4*

30. 'Neo Appliances Ltd.', a company known for its innovative kitchen devices was established in 2001. Over the years, the company performed well and the market value of its shares increased. Rajan had bought shares of 'Neo Appliances Ltd.' many years ago. He sold some of the shares to arrange money for his daughter's higher education. He shared with his friend Madhur how his investment had multiplied over the years. Madhur was impressed and wanted to start investing in shares. He asked Rajan in which market he had sold his shares and whether it was safe to invest in that market. Rajan said, yes this market provides safety of transactions to investors.

(a) Name the market in which Rajan sold his shares.

(b) Identify and explain the function of the above market which facilitated Rajan in selling his shares.

(c) Explain how the market identified in (a) above provides safety of transactions to investors. *4*

31. ‘ऐल्फा इलेक्ट्रॉनिक्स’ ने हाल ही में इलेक्ट्रॉनिक कंट्रोल पैनल की आपूर्ति का एक बड़ा आदेश प्राप्त किया। प्रबन्धन पर इसे समय पर पूरा करने का दबाव था। जब उत्पादन पंक्ति में से एक में खराबी आने लगी तो उत्पादन प्रबंधक, सुरेश, चिंतित हो गया। यद्यपि ‘ऐल्फा इलेक्ट्रॉनिक्स’ एक अत्यधिक केन्द्रीकृत संगठन था जहाँ स्वतन्त्र सम्प्रेषण को प्रोत्साहित नहीं किया जाता था, फिर भी सुरेश ने वरिष्ठ तकनीशियन, मनोज, को समस्या को सुलझाने के लिए बुलाया। सुरेश की छवि एक ऐसे व्यक्ति की थी जिससे सम्पर्क करना मुश्किल था। वह अपनी वरिष्ठता और पद के प्रति सचेत था और अपने अधीनस्थों को खुलकर बोलने के लिए शायद ही कभी प्रोत्साहित करता था। मनोज घबराया हुआ था क्योंकि उत्पादन पंक्ति उसकी स्वयं की लापरवाही के कारण क्षतिग्रस्त हुई थी और उसने सोचा कि इसे अपने वरिष्ठ, सुरेश, के साथ साझा करने से उसके अपने हित पर इसका प्रतिकूल प्रभाव पड़ेगा। फिर भी, उसे सुरेश के कार्यालय में जाना ही था। जब मनोज ने सुरेश के कार्यालय में प्रवेश किया, तो उसने देखा कि सुरेश अपनी किसी महत्त्वपूर्ण फाइल में पहले से ही व्यस्त था। सुरेश ने मनोज से पूछा कि क्या समस्या थी। मनोज ने हिचकिचाते हुए समझाना आरम्भ किया लेकिन उसने महसूस किया कि सुरेश उसे सुन नहीं रहा था। अत: मनोज ने पूरी सूचना उसके साथ साझा नहीं की और उत्पादन पंक्ति की समस्या समय पर पूरी नहीं हो सकी।

उपर्युक्त स्थिति में चर्चित चार सम्प्रेषण बाधाओं को पहचानिए एवं समझाइए। *6*

32. (क) नियोजन की सीमाओं के निम्नलिखित बिन्दुओं को समझाइए : *6*

(i) नियोजन रचनात्मकता को कम करता है

(ii) नियोजन दृढ़ता उत्पन्न करता है

(iii) नियोजन सफलता का आश्वासन नहीं है

अथवा

(ख) संगठन के महत्त्व के निम्नलिखित बिन्दुओं को समझाइए : *6*

(i) परिवर्तनों का अनुकूलन

(ii) प्रभावी प्रशासन

(iii) विस्तार एवं विकास

31. 'Alpha Electronics' had recently received a large order for the supply of electronic control panels. The management was under pressure to deliver it on time. When one of the production lines started malfunctioning, the Production Manager, Suresh, was concerned. Although 'Alpha Electronics' was an organisation with highly centralised pattern where free communication was not encouraged. Suresh, still decided to call his senior technician, Manoj, to understand the problem. Suresh had the reputation of being unapproachable. He was conscious of his seniority and position so he rarely encouraged his subordinates to speak freely. Manoj was nervous as the production line was damaged due to his own negligence and he thought sharing it with his senior, Suresh, would adversely affect his interests. Anyhow, he had to go to Suresh's office. When Manoj entered Suresh's office, he saw that Suresh was pre-occupied with an important file before him. Suresh asked Manoj to explain what the problem was. Manoj reluctantly started explaining, but he felt that Suresh wasn't listening to him. So Manoj did not share the complete information and the problem in the production line could not be rectified on time.

Identify and explain four communication barriers discussed in the above case. *6*

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

(i) Planning reduces creativity

(ii) Planning leads to rigidity

(iii) Planning does not guarantee success

OR

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

(i) Adaptation to change

(ii) Effective administration

(iii) Expansion and growth

33. ‘क्वालिटी फूड्स लिमिटेड’, एक पैकेज्ड नाश्ता बनाने वाली कंपनी, पिछले 10 वर्षों से व्यवसाय में है। इसकी अच्छी प्रतिष्ठा है और इसके पास वफ़ादार ग्राहकों का एक बड़ा आधार है। इस वित्तीय वर्ष में, कंपनी के लाभों में कई गुना वृद्धि हुई क्योंकि कंपनी ने बेक्ड नाश्ते की एक नई रेंज प्रस्तुत की थी जो बहुत लोकप्रिय हो गई। चूँकि साल का अंत था, कंपनी को यह निर्णय लेना था कि इसके अंशधारियों को कितने लाभांश का भुगतान किया जाए। उपर्युक्त को ध्यान में रखते हुए और इस समझ के साथ कि सामान्य रूप से निवेशक लाभांश में वृद्धि को एक अच्छी खबर मानते हैं और शेयरों के मूल्यों पर इसका सकारात्मक प्रभाव पड़ता है, कंपनी का निदेशक मंडल उच्च लाभांश घोषित करने का इच्छुक था। लेकिन कंपनी के मुख्य वित्त अधिकारी ने संकेत दिया कि लाभांश को घोषित करने से पहले बहुत सी बातों को ध्यान में रखना आवश्यक है। उसने निदेशक मंडल का ध्यान इस ओर आकर्षित किया कि कंपनी ने एक ऋण लिया है जिसमें एक ऐसा खंड है जो लाभांश के भुगतान पर प्रतिबंध लगाता है। उसने पुन: संकेत दिया कि यद्यपि लाभ अधिक हैं लेकिन एक बहुत बड़ी राशि देनदारों से प्राप्य राशियों में फँसी हुई है। पर्याप्त हस्तस्थ रोकड़ के अभाव में ऊँचा लाभांश घोषित करना व्यावहारिक नहीं हो सकता। उसने निदेशक मंडल को यह भी याद दिलाया कि ‘क्वालिटी फूड्स लिमिटेड’ अनाज के नाश्ते (ब्रेकफास्ट सीरिअल) के बाज़ार में विस्तार करने की योजना बना रहे हैं। चूँकि इस नई परियोजना में भारी निवेश की आवश्यकता होगी, अत: कंपनी को इसे वित्त प्रदान करने के लिए अधिक धनराशि प्रतिधारित करने की आवश्यकता होगी।

(क) लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले ऐसे किन्हीं दो घटकों को पहचानिए एवं समझाइए जिनने निदेशक मंडल के ऊँचे लाभांश भुगतान के निर्णय को प्रभावित किया।

(ख) लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले ऐसे किन्हीं दो घटकों को पहचानिए एवं समझाइए जिनकी ओर मुख्य वित्त प्रबन्धक ने निदेशक मंडल का ध्यान आकर्षित किया। *6*

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

(i) चयन

(ii) पदोन्नति एवं कैरियर नियोजन

(iii) पारिश्रमिक

अथवा

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

(i) प्रत्यक्ष भर्ती

(ii) अनियमित आवेदक/प्रतीक्षा सूची

(iii) श्रमिक ठेकेदार

33. 'Quality Foods Ltd.', a company manufacturing packaged snacks has been in business for the last 10 years. It enjoys a good reputation and has a loyal customer base. This financial year, the profits of the company increased manifold as the company introduced a new range of baked snacks that became very popular. As the year came to an end, the company had to decide how much dividend to pay to its shareholders. In view of the above and with the understanding that investors, in general, view an increase in dividend as good news and stock prices react positively to it, the Board of Directors were keen on declaring a high dividend. However, the Chief Finance Officer of the company pointed out that they need to keep many considerations in mind before declaring dividend. He drew the attention of the Board of Directors to the loan that the company has taken, containing a clause that imposes restriction on the payment of dividend. Further, he pointed out that even though the profits were high, a large amount of money was tied to the amounts receivables from the debtors. Without enough cash in hand, announcing a high dividend may not be practical. He also reminded the Board of Directors that 'Quality Foods Ltd.' was planning to expand into the breakfast cereal market. Since this new project will require a huge investment, the company will need to retain more money out of their earnings to finance it.

(a) Identify and explain any two factors affecting dividend decision that would have influenced the decision of the Board of Directors to pay a high dividend.

(b) Identify and explain any two factors to which the Chief Finance Officer drew the attention of the Board of Directors. *6*

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

(i) Selection

(ii) Promotion and Career Planning

(iii) Compensation

OR

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

(i) Direct Recruitment

(ii) Casual Callers

(iii) Labour Contractors

(iii) Labour Contractors