QB365 - Question Bank Software

Series SSO/1

Set 1

कोड नं.
Code No. **66/1/1**

रोल नं.
Roll No.

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

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **16** हैं।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **25** प्रश्न हैं।
- **कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें।**
- इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है। प्रश्न-पत्र का वितरण पूर्वाह्न में 10.15 बजे किया जाएगा। 10.15 बजे से 10.30 बजे तक छात्र केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे।
- Please check that this question paper contains **16** printed pages.
- Code number given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.
- Please check that this question paper contains **25** questions.
- **Please write down the Serial Number of the question before attempting it.**
- 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 students will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

व्यावसायिक अध्ययन
BUSINESS STUDIES

निर्धारित समय : 3 घण्टे] *[अधिकतम अंक : 80*

Time allowed : 3 hours] *[Maximum marks : 80*

सामान्य निर्देश:

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

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

[P.T.O.

QB365 - Question Bank Software

QB365 - Question Bank Software

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

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

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

General Instructions :

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

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

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

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

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

1. प्रबन्ध में 'कुशलता' से क्या अभिप्राय है? 1

What is meant by 'efficiency' in management?

2. प्रबन्ध किस प्रकार व्यक्तिगत उद्देश्यों की प्राप्ति में सहायक है? उल्लेख कीजिए। 1

How does management help in achieving personal objectives? State.

3. 'नियोजन आधार' को परिभाषित कीजिए। 1

Define 'planning premises'.

4. एलान्स लिमिटेड प्लास्टिक की बाल्टियाँ बनाने के कार्य में संलग्न है। कम्पनी का उद्देश्य प्रतिदिन 100 बाल्टियों का निर्माण करना है। इस उद्देश्य की प्राप्ति के लिए सभी विभागों के प्रयास समन्वित तथा अन्तर्सम्बन्धित हैं और विभिन्न कार्य-पदों में अधिकार-उत्तरदायित्व का सम्बन्ध स्थापित कर दिया है। यह स्पष्ट है कि कौन किसको रिपोर्ट करेगा। उपरोक्त वर्णित प्रबन्ध के कार्य का नाम बताइए। 1

QB365 - Question Bank Software

QB365 - Question Bank Software

Alliance Ltd. is engaged in manufacturing plastic buckets. The objective of the company is to manufacture 100 buckets a day. To achieve this, the efforts of all departments are co-ordinated and interlinked and authority-responsibility relationship is established among various job positions. There is clarity on who is to report to whom.

Name the function of management discussed above.

5. 'ऋण की लागत' किस प्रकार एक कम्पनी की पूँजी संरचना के चयन को प्रभावित करती है, समझाइए। 1

Explain how 'cost of debt' affects the choice of capital structure of a company.

6. 'इंडियन लोजिस्टिक्स' के पूरे देश में मुख्य स्थानों पर अपने भंडारगृहों की व्यवस्था है। इसकी भंडारगृह की सुविधाएँ व्यावसायिक फर्म को अपने उपव्ययों को कम करने, प्रभावपूर्णता को बढ़ाने तथा वितरण समय को कम करने में सहायता करती हैं।

अपने उत्तर के समर्थन में कारण देते हुए उल्लेख कीजिए कि 'इंडियन लोजिस्टिक्स' की कार्यशील पूँजी की आवश्यकताएँ अधिक होंगी या कम। 1

'Indian Logistics' has its own warehousing arrangements at key locations across the country. Its warehousing services help business firms to reduce their overheads, increase efficiency and cut down distribution time.

State with reason, whether the working capital requirements of 'Indian Logistics' will be high or low.

QB365 - Question Bank Software

QB365 - Question Bank Software

7. 'ब्यूटी प्रोडक्ट्स लिमिटेड' एक प्राकृतिक एवं नैतिक ब्रान्ड नाम है जो पुरुषों एवं स्त्रियों के लिए जैविक सौन्दर्य प्रसाधन पेश करने के लिए प्रसिद्ध है। कम्पनी अपने उत्पादों के लिए पौधों पर आधारित सामग्री का उपयोग करती है और देश में नम्बर 1 सौन्दर्य प्रसाधन ब्रान्ड है। यह न केवल अपने उपभोक्ताओं को सन्तुष्ट करती है अपितु इस ग्रह की समस्त सुरक्षा में भी विश्वास रखती है।

'ब्यूटी प्रोडक्ट्स लिमिटेड' द्वारा अपनाई जाने वाली विपणन प्रबन्ध अवधारणा को पहचानिए। 1

'Beauty Products Ltd' is a natural and ethical beauty brand famous for offering organic beauty products for men and women. The company uses plant based materials for its products and is the No. 1 beauty brand in the country. It not only satisfies its customers but also believes in overall protection of the planet.

Identify the marketing management philosophy being followed by 'Beauty Products Ltd.'

8. सोनिका के जन्मदिन पर उसकी माँ ने उसे सोने की कान की बालियों की एक जोड़ी दी। एक महीने बाद सोनिका ने देखा कि कान की बालियाँ अपनी चमक खो रही हैं। उसने कान की बालियों पर लगे चिह्न की जाँच की और पाया कि यह उचित हॉलमार्क नहीं है और दुकानदार ने उसकी माँ के साथ धोखा किया है। अतः उसने जिला फोरम में एक शिकायत दर्ज़ की जिसे जिला फोरम द्वारा रद्द कर दिया गया। जिला फोरम के निर्णय से वह असंतुष्ट थी तथा बहुत अधिक परेशान थी और दो महीने के बाद उसने यह निर्णय लिया कि वह आगे अपील करेगी।

क्या सोनिका जिला फोरम के निर्णय के विरुद्ध अपील कर सकती है? अपने उत्तर के समर्थन में कारण दीजिए। 1

QB365 - Question Bank Software

QB365 - Question Bank Software

On Sonika's birthday her mother gave her a pair of gold earrings. After one month Sonika observed that the ear-rings are losing their shine. She checked the mark on the ear-rings and found that it was not a proper Hallmark and her mother had been cheated by the shopkeeper. So, she filed a complaint in the district forum which rejected it. Not satisfied by the decision of district forum, she was very much disturbed and after two months decided to appeal further.

Can Sonika appeal against the decision of the district forum? Give reason in support of your answer.

9. एक संगठन के 'कार्यात्मक ढाँचे' का क्या अर्थ है? इसके किन्हीं दो लाभों का उल्लेख कीजिए। 3

What is meant by 'functional structure' of an organisation? State its any two advantages.

10. वितरण माध्यम के चयन को 'उत्पाद सम्बन्धी कारक' किस प्रकार प्रभावित करते हैं? समझाइए। 3

Explain how the 'product related factors' affect the choice of channels of distribution?

11. प्रमोद 'अन्नपूर्णा आटा' फैक्ट्री में एक पर्यवेक्षक था। फैक्ट्री में प्रतिदिन 200 क्विंटल आटे का उत्पादन हो रहा था। उसका कार्य यह आश्वस्त करना था कि उत्पादन कार्य निर्विघ्न रूप से चलता रहे और उसमें किसी प्रकार की कोई बाधा न आए। वह एक अच्छा नेता था जो अपने अधीनस्थों से विचार-विमर्श करने के बाद आदेश देता था और समूह की स्वीकृति से नीतियों को कार्यान्वित करता था।

प्रमोद द्वारा अपनाई गई नेतृत्व शैली की पहचान कीजिए तथा इसका वर्णन कीजिए। 3

QB365 - Question Bank Software

QB365 - Question Bank Software

Pramod was a supervisor at 'Annapurna Aata' factory. The factory was producing 200 quintals of aata every day. His job was to make sure that the work goes on smoothly and there was no interruption in production. He was a good leader who would give orders only after consulting his subordinates and work out the policies with the acceptance of the group.

Identify and describe the leadership style being adopted by Pramod.

12. 'वित्तीय बाज़ार एक अर्थव्यवस्था में बहुत से महत्वपूर्ण कार्यों का निष्पादन करके सीमित साधनों के नियतन में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।' ऐसे किन्हीं तीन कार्यों को समझाइये। 3

'Financial market plays an important role in the allocation of scarce resources in an economy by performing many important functions.' Explain any three such functions.

13. नीरज, 'ओमिडा लिमिटेड' में एक विक्रय प्रतिनिधि है। उसने पिछले एक वर्ष में सात नौकरियाँ बदली हैं। वह एक बहुत ही मेहनती व्यक्ति है लेकिन अपनी अपर्याप्त शब्दावली और आवश्यक शब्दों का सही प्रयोग न करने के कारण वह ग्राहकों के साथ सौदों को अन्तिम रूप देने में असमर्थ रहता है। कभी-कभी वह गलत शब्दावली का प्रयोग भी करता है जिसके कारण वह वो अर्थ सम्प्रेषित नहीं कर पाता जो वह चाहता है। इन सबसे उसके व उसके ग्राहकों के बीच गलतफहमी उत्पन्न हो गई है।

(अ) उपरोक्त वर्णित सम्प्रेषण बाधा को पहचानिए।

(ब) इस सम्प्रेषण बाधा को किस श्रेणी में वर्गीकृत किया जा सकता है, उल्लेख कीजिए।

(स) इसी श्रेणी की एक और सम्प्रेषण बाधा को समझाइए। 3

Neeraj, a sales representative of 'Omida Ltd.' has changed seven jobs in the last one year. He is a hard working person but is not able to finalise deals with the customers due to his inadequate vocabulary and omission of needed words. Sometimes he uses wrong words because of which

QB365 - Question Bank Software

QB365 - Question Bank Software

intended meaning is not conveyed. All this created a mis-understanding between him and his clients.

(a) Identify the communication barrier discussed above.

(b) State the category of this communication barrier.

(c) Explain any other communication barrier of the same category.

14. 'व्यावसायिक पर्यावरण' से क्या अभिप्राय है? इसके महत्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए। 4

What is meant by 'business environment'? State any three points of its importance.

15. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अन्तर्गत दिए गए उपभोक्ता के निम्न अधिकारों को समझाइए: 4

(अ) सूचना का अधिकार; तथा

(ब) क्षतिपूर्ति का अधिकार।

Explain the following rights of a consumer as provided under Consumers Protection Act 1986 :

(a) Right to be informed; and

(b) Right to seek redressal.

16. समीर गुप्ता ने 15 कर्मचारियों के साथ भारतीय ग्रामीण बाजार के लिए सस्ते मोबाइल फोन का उत्पादन करने के लिए 'डोनिरा लिमिटेड' नाम से एक दूरसंचार कम्पनी प्रारंभ की। अपने प्रारम्भिक वर्षों में कम्पनी ने बहुत अच्छा कार्य किया। चूँकि उत्पाद अच्छा था और उसका विपणन भी ठीक प्रकार से हो रहा था इसलिए इसके उत्पादों की माँग बढ़ गई। उत्पादन को बढ़ाने के लिए कम्पनी को अतिरिक्त कर्मचारियों की भर्ती करनी पड़ी। समीर गुप्ता, जो पहले सारे निर्णय स्वयं ले रहा था, को कुछ चुनिन्दा अधिकारों का अंतरण करना पड़ा। उसे यह विश्वास था कि अपने निर्णयों को प्रभावपूर्ण ढंग से लागू करने के लिए

QB365 - Question Bank Software

QB365 - Question Bank Software

अधीनस्थ पूर्ण रूप से सक्षम, समर्थ एवं साधनसम्पन्न हैं और अपने निर्णयों को प्रभावपूर्ण ढंग से लागू करने का उत्तरदायित्व उठा सकते हैं। इसके अच्छे परिणाम मिले और कम्पनी न केवल अपना उत्पादन बढ़ाने में कामयाब रही अपितु इसने अपनी उत्पाद-शृंखला में भी विस्तार कर लिया। 4

(अ) उस अवधारणा को पहचानिए जिसका प्रयोग करके समीर गुप्ता अपनी कम्पनी को अधिक ऊँचाइयों तक ले जाने में सक्षम हो गया।

(ब) इस अवधारणा के महत्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं को भी समझाइए।

Samir Gupta started a telecommunication company, 'Donira Ltd.' to manufacture economical mobile phones for the Indian rural market with 15 employees. The company did very well in its initial years. As the product was good and marketed well, the demand of its products went up. To increase production the company decided to recruit additional employees. Samir Gupta, who was earlier taking all decisions for the company had to selectively disperse the authority. He believed that subordinates are competent, capable and resourceful and can assume responsibility for effective implementation of their decisions. This paid off and the company was not only able to increase its production but also expanded its product range.

(a) Identify the concept used by Samir Gupta through which he was able to steer his company to greater heights.

(b) Also explain any three points of importance of this concept.

17. 'व्याम लिमिटेड' के कर्मचारी बढ़ी हुई माँग को पूरा करने के लिए आयात की गई नई तथा हाई-तकनीक मशीनों पर काम करने के योग्य नहीं हैं। इसलिए कर्मचारी पर्यवेक्षक से अतिरिक्त मार्गदर्शन की माँग कर रहे हैं। कर्मचारियों के बार-बार बुलावे के कारण पर्यवेक्षक पर अत्यधिक भार है।

QB365 - Question Bank Software

QB365 - Question Bank Software

सुझाव दीजिए कि पर्यवेक्षक किस प्रकार कर्मचारियों के कौशल व ज्ञान को बढ़ाकर उन्हें स्वतन्त्र रूप से कार्य संभालने के योग्य बना सकता है ?

उन तीन लाभों का भी उल्लेख कीजिए जो कर्मचारियों को पर्यवेक्षक के इस निर्णय द्वारा प्राप्त हुए हैं। 4

The workers of 'Vyam Ltd.' are unable to work on new and hi-tech machines imported by the company to fulfill the increased demand. Therefore, the workers are seeking extra guidance from the supervisor. The supervisor is overburdened with the frequent calls of workers.

Suggest how the supervisor, by increasing the skills and knowledge of workers, can make them handle their work independently?

Also state any three benefits that the workers will derive by the decision of the supervisor.

18. 'आपका विद्यालय' पाठ्यक्रम, पाठ्यक्रम-सहगामी व क्रीड़ा सम्बन्धी क्रियाओं के मिश्रण द्वारा विद्यार्थियों के सर्वाङ्गीण विकास में विश्वास रखता है तथा टीम भावना को बढ़ावा देता है। अपने स्थापना दिवस पर विद्यालय को एक स्टेज कार्यक्रम प्रस्तुत करना था। कार्यक्रम सम्बन्धी विभिन्न पक्षों की योजना बनाने के लिए उन्होंने दस प्रधान बच्चों की एक कमेटी बनाई। उन्होंने यह निर्णय लिया कि सजावट के लिए वे पुनःचक्रिक कागज का प्रयोग करेंगे। उनमें एकता एवं समन्वय की भावना थी और सभी सदस्य एक-दूसरे का सहयोग कर रहे थे। पारस्परिक विश्वास एवं अपनेपन की भावना के कारण कार्यक्रम व्यवस्थित रूप से नियोजित एवं कार्यान्वित हो गया। कार्तिक ने, जो प्रधान बच्चों में से एक था, यह अनुभव किया कि अनजाने में कार्य के नियोजन एवं कार्यान्वयन में उनके दल ने प्रबन्ध के विभिन्न सिद्धान्तों में से एक का प्रयोग किया है। वह कार्यक्रम की सफलता से इतना अधिक प्रेरित हुआ कि उसने अपने पिताजी को उसी सिद्धान्त को अपने व्यवसाय में अपनाने के लिए कहा। उसके पिताजी ने बताया कि वह पहले से ही उस सिद्धान्त का उपयोग कर रहे हैं। 4

(अ) कार्यक्रम की सफलता के लिए प्रयोग किए गए प्रबन्ध के सिद्धान्त को पहचानिए।

QB365 - Question Bank Software

QB365 - Question Bank Software

(ब) प्रबन्ध की उन दो विशेषताओं का उल्लेख कीजिए जिन पर उपरोक्त अनुच्छेद में प्रकाश डाला गया है।

(स) 'आपका विद्यालय' द्वारा समाज को सम्प्रेषित किए गए किन्हीं दो मूल्यों की पहचान कीजिए।

'Aapka Vidyalaya' believes in holistic development of students and encourages team building through a mix of curricular, co-curricular and sports activities. On its founders day a stage performance had to be put up. A committee of ten prefects was constituted to plan different aspects of the function. They all decided to use recycled paper for decoration. There was a spirit of unity and harmony and all members supported each other. With mutual trust and belongingness the programme was systematically planned and executed. Kartik, one of the prefects realised that unknowingly the group had applied one of the principles of management while planning and executing the programme. He was so inspired by the success of the function that he asked his father to apply the same principle in his business. His father replied that he was already using this principle.

(a) Identify the principle of management applied for the success of the programme.

(b) State any two features of management highlighted in the above para.

(c) Identify any two values which 'Aapka Vidyalaya' communicated to the society.

19. 'गनेश स्टील लिमिटेड' एक विशाल एवं उधार-पात्रता वाली कम्पनी है जो भारतीय बाज़ार के लिए स्टील का उत्पादन करती है। अब यह एशिया के बाज़ार को भी स्टील की आपूर्ति करना चाहती है और नई उच्च-तकनीक वाली मशीनों में निवेश करने का विचार कर रही है। निवेश की अधिक मात्रा होने के कारण कम्पनी को दीर्घकालिक वित्त की आवश्यकता है। कम्पनी ने निर्णय लिया कि वह समता अंश जारी करके वित्त एकत्रित करेगी। समता

QB365 - Question Bank Software

QB365 - Question Bank Software

अंशों को ज़ारी करने में बहुत अधिक निर्गमन लागत (फ्लोटेशन कॉस्ट) निहित है। निर्गमन लागत (फ्लोटेशन कॉस्ट) के खर्चों को पूरा करने के लिए कम्पनी ने मुद्रा–बाज़ार के प्रलेखों को उपयोग में लाने का निर्णय लिया।

(अ) उपरोक्त उद्देश्य के लिए कम्पनी मुद्रा–बाज़ार के किस प्रलेख का प्रयोग कर सकती है उसका नाम बताते हुए इसे समझाइए।

(ब) इस प्रलेख के माध्यम से कम्पनी कितनी अवधि के लिए वित्त प्राप्त कर सकती है ?

(स) इस प्रलेख को और किस उद्देश्य के लिए उपयोग में लाया जा सकता है ? 4

'Ganesh Steel Ltd.' is a large and credit-worthy company manufacturing steel for the Indian market. It now wants to cater to the Asian market and decides to invest in new hi-tech machines. Since the investment is large, it requires long-term finance. It decides to raise funds by issuing equity shares. The issue of equity shares involves huge floatation cost. To meet the expenses of floatation cost the company decides to tap the money-market.

(a) Name and explain the money-market instrument the company can use for the above purpose.

(b) What is the duration for which the company can get funds through this instrument?

(c) State any other purpose for which this instrument can be used.

20. 'नियोजन' की किन्हीं पाँच विशेषताओं का उल्लेख कीजिए। 5

State any five features of 'Planning'.

21. पिछले दस वर्षों से स्मिता 'जोनसन एन्टरप्राइसेस' में एक सहायक प्रबन्धक के पद पर कार्य कर रही थी। वह कार्य के प्रति अपनी वचनबद्धता एवं समर्पण के कारण अपने साथियों के बीच बहुत प्रसिद्ध थी। जब उससे वरिष्ठ प्रबन्धक सेवानिवृत्त हुआ तो उसके सभी साथियों ने यह सोचा कि स्मिता की अब पदोन्नति हो जाएगी। जब इस खाली पद को एक बाहरी व्यक्ति

QB365 - Question Bank Software

QB365 - Question Bank Software

'श्रीमती रीटा' द्वारा भर दिया गया तो सभी को आश्चर्य हुआ। इसके कारण स्मिता का उत्साह भंग हो गया और उसका निष्पादन गिरना शुरू हो गया। उसने अपने आपको अक्सर अनुपस्थित करना शुरू कर दिया और वह अपने लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर पा रही थी।

श्रीमती रीटा, एक अच्छी नेता थी जो अपने अधीनस्थों को न केवल आदेश देती थी, अपितु उन्हें मार्गदर्शित एवं अभिप्रेरित भी करती थी। उसने स्मिता के व्यवहार की ओर ध्यान दिया और महसूस किया कि उसके निष्पादन में सुधार किया जा सकता है। उसने स्मिता को संगठन के निर्णय-सम्बन्धी विषयों में शामिल करना प्रारम्भ कर दिया और उसे एक उच्च स्तरीय संयुक्त प्रबंध समिति का हिस्सा बना दिया। अब स्मिता कार्यालय में समय पर आती थी और उसके निष्पादन में भी सुधार होना प्रारंभ हो गया। 5

(i) रीटा द्वारा निष्पादित प्रबंध के कार्य की पहचान कीजिए।

(ii) प्रबन्ध के उपरोक्त कार्य के उस तत्व का नाम बताइए जिसकी सहायता से रीटा स्मिता के व्यवहार में सुधार कर सकी।

(iii) उपरोक्त (ii) में पहचाने गए तत्व की किन्हीं तीन विशेषताओं का उल्लेख कीजिए।

Smita had been working as an assistant manager with 'Johnson Enterprises' for the last ten years. She was very popular amongst her colleagues because of her commitment and dedication towards the work. When the manager senior to her retired, all her colleagues thought that now Smita would be promoted. But to everyone's surprise the vacant post was filled by an outsider, Mrs. Rita. Smita felt demoralised and her performance started declining. She would abstain herself often and could not meet her targets.

Mrs. Rita was a good leader, who would not only instruct her subordinates but would also guide and inspire them. She noticed Smita's behaviour and felt that her performance could be improved. She started involving Smita in decision making-issues related to the organisation

QB365 - Question Bank Software

QB365 - Question Bank Software

and made her a part of high level joint-management committee. Smita was now punctual in office and her performance started improving.

(i) Identify the function of management being performed by Rita.

(ii) Name the element of the above function of management which helped Rita to improve Smita's behaviour.

(iii) State any three features of the element identified in (ii) above.

22. एक कम्पनी 'एलईडी बल्ब' का उत्पादन कर रही थी जो बहुत अधिक माँग में थे। यह पाया गया कि एक दिन में 300 बल्ब बनाने का लक्ष्य कर्मचारी प्राप्त नहीं कर पा रहे थे। विश्लेषण पर यह पता चला कि कर्मचारी गलती पर नहीं थे। बिजली चले जाने के कारण तथा कर्मचारियों की कमी के कारण कम्पनी अपने निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर पा रही थी और वैकल्पिक व्यवस्थाओं की आवश्यकता थी।

बढ़ी हुई माँग को पूरा करने के लिए कम्पनी ने अनुमान लगाया कि लगभग 88 अतिरिक्त कर्मचारियों की आवश्यकता थी जिसमें से 8 विभिन्न विभागों के अध्यक्षों के रूप में कार्य करेंगे तथा 10 प्रत्येक अध्यक्ष के अधीन अधीनस्थों के रूप में कार्य करेंगे। आवश्यक योग्यताओं एवं कार्य विशिष्टताओं की भी सूची बना ली गई। यह भी निर्णय लिया गया कि संगठन के उत्तरदायी पदों पर महिलाओं, पिछड़े तथा ग्रामीण क्षेत्रों के लोगों तथा विशेष योग्यता वाले लोगों को उत्साहित करने के लिए छूट दी जाए। प्रार्थियों की योग्यताओं को उनकी कार्य की प्रकृति के साथ मिलान करने के लिए सभी प्रयास किए गए। 5

(अ) उपरोक्त वर्णित प्रबंध के कार्यों को पहचानिए।

(ब) पहचाने गए प्रत्येक कार्य की प्रक्रिया के उन दो चरणों का उल्लेख कीजिए जिनका वर्णन उपरोक्त अनुच्छेद में किया गया है।

(स) ऐसे दो मूल्यों की सूची बनाइए जो कम्पनी समाज को सम्प्रेषित करना चाहती है।

A company was manufacturing 'LED bulbs' which were in great demand. It was found that the target of producing 300 bulbs a day was not met by the employees. On analysis, it was found that the workers

QB365 - Question Bank Software

QB365 - Question Bank Software

were not at fault. Due to electricity failure and shortage of workers, the company was not able to achieve the set targets and alternative arrangements were needed.

To meet the increased demand, the company assessed that approximately 88 additional workers were required out of which 8 would work as heads of different departments and 10 would work as subordinates under each head. The required qualifications and job specifications were also enlisted. It was also decided that necessary relaxation should be given to encourage women, persons from backward and rural areas and persons with special abilities to assume responsible positions in the organisation. All efforts were made to match the ability of the applicants with the nature of work.

(a) Identify the functions of management discussed above.

(b) State the two steps in the process of each function discussed in the above para.

(c) List any two values which the company wants to communicate to the society.

23. वैज्ञानिक प्रबन्ध की एक तकनीक के रूप में 'कार्यात्मक फोरमैनशिप' को एक चित्र की सहायता से समझाइए। 6

With the help of a diagram explain 'Functional Foremanship' as a technique of scientific management.

24. 'सरह लिमिटेड' एक कम्पनी है जो सूती धागे का उत्पादन कर रही है। पिछले काफी वर्षों से वह लगातार अच्छा लाभ अर्जित कर रही है। इस वर्ष भी वह पर्याप्त लाभ अर्जित करने में सफल रही है। कम्पनी के पास पर्याप्त रोकड़ और भविष्य में विकास के अच्छे अवसर उपलब्ध हैं। यह एक भलीभांति प्रबन्धित संगठन है तथा गुणवत्ता, रोज़गार के समान

QB365 - Question Bank Software

QB365 - Question Bank Software

अवसर तथा अच्छी पारिश्रमिक पद्धतियों में विश्वास रखती है। इसके बहुत से अंशधारक हैं जो अपने निवेश पर नियमित आय प्राप्त करने को प्राथमिकता देते हैं।

कम्पनी ने आई.डी.बी.आई. से 40 लाख रुपये का ऋण लिया है और ऋण-समझौते के अनुसार लाभांश के भुगतान के लिए कुछ प्रतिबन्धों के अधीन है।

कम्पनी के बारे में उपरोक्त वर्णन उन विभिन्न घटकों की ओर संकेत करता है जो यह निर्णय लेते हैं कि कम्पनी द्वारा लाभों का कितना भाग प्रतिधारित किया जाए और कितना भाग वितरित किया जाए।

उपरोक्त वर्णन से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए ऐसे चार घटकों को पहचानिए और समझाइए। 6

'Sarah Ltd.' is a company manufacturing cotton yarn. It has been consistently earning good profits for many years. This year too, it has been able to generate enough profits. There is availability of enough cash in the company and good prospects for growth in future. It is a well managed organisation and believes in quality, equal employment opportunities and good remuneration practices. It has many shareholders who prefer to receive a regular income from their investments.

It has taken a loan of ₹ 40 lakhs from IDBI and is bound by certain restrictions on the payment of dividend according to the terms of loan agreement.

The above discussion about the company leads to various factors which decide how much of the profits should be retained and how much has to be distributed by the company.

Quoting the lines from the above discussion identify and explain any four such factors.

QB365 - Question Bank Software

QB365 - Question Bank Software

25. भारतीय बाज़ार में 'हयाराम' एक प्रसिद्ध शृंखला है जो विभिन्न प्रकार के उत्पादों का विक्रय करती है। इसके उत्पादों में चिप्स, बिस्कुट, मिठाइयाँ तथा शरबत सम्मिलित हैं। चूँकि यह गुणवत्ता उत्पादों का विक्रय करती है अतः अपने प्रतियोगियों की तुलना में यह अधिक मूल्य लेती है। इसके अतिरिक्त यह उपभोक्ताओं को नियमित रूप से छूट भी देती है और फुटकर विक्रेताओं को आसान शर्तों पर उधार माल देती है। इसकी अपनी पाँच फुटकर दुकानें हैं। यह विभिन्न किराना स्टोरों के माध्यम से भी अपने उत्पादों की बिक्री करती है ताकि उपभोक्ताओं को उचित स्थान पर, उचित मात्रा में तथा उचित समय पर उत्पाद उपलब्ध कराए जा सकें। विक्रय को बढ़ाने के लिए यह नियमित रूप से विभिन्न सम्प्रेषण तकनीकों का उपयोग करती है।

उपरोक्त अनुच्छेद हयाराम द्वारा अपने बाज़ार उत्पाद की प्रस्तुति में प्रयुक्त विभिन्न घटकों के संयोजन का वर्णन करता है। इन घटकों को पहचानिए एवं समझाइए। 6

'Hayaram' is a famous chain selling a large variety of products in the Indian market. Their products include chips, biscuits, sweets and squashes. It charges a comparatively higher price than its competitors as it sells quality products. Besides, it offers regular discounts to its customers and easy credit terms to its retailers. It has five of its own retail shops. It also sells its products through various grocery stores so that the products are made available to customers at the right place, in the right quantity and at the right time. It regularly uses different communication tools to increase its sales.

The above para describes the combination of variables used by Hayaram to prepare its market offering. Identify and explain the variables.

QB365 - Question Bank Software

66/1/1	MARKING SCHEME-2014-15 BUSINESS STUDIES DELHI-66/1/1 EXPECTED ANSWERS / VALUE POINTS	DISTRI-BUTION OF MARKS
1	**Q. What is meant by 'efficiency' in management?** **Ans.** Efficiency means doing the task correctly and with minimum cost. **(or any other correct definition)**	**1 mark**
2	**Q. How does management help in achieving personal objectives? State.** **Ans.** Management helps in achieving personal objectives by motivating and leading in such a way that the individual members are able to achieve personal goals while contributing to the overall organisational objectives.	**1 mark**
3	**Q. Define ' planning premises'.** **Ans.** Planning premises are the assumptions made about the future on the basis of which the plans are drawn.	**1 mark**
4	**Q. Alliance Ltd. is engaged in manufacturing plastic buckets. The objective of the company is to manufacture 100 buckets a day. To achieve this, the efforts of all departments are co-ordinated and interlinked and authority-responsibility relationship is established among various job positions. There is clarity on who is to report to whom.** **Name the function of management discussed above.** **Ans.** Organising.	**1 mark**
5	**Q. Explain how' cost of debt' affects the choice of capital structure of a company.** **Ans.** 'Cost of debt' affects the choice of capital structure of a company as low interest rates increase a firm's capacity to employ higher debt.	**1 mark**
6	**Q. ' Indian Logistics' has its own warehousing arrangements at key locations across the country. Its warehousing services help business firms to reduce their overheads, increase efficiency and cut down distribution time.** **State with reason, whether the working capital requirements of 'Indian Logistics' will be high or low.** **Ans.** Low, as it is a service industry, which usually do not have to maintain inventory.	**½ mark for identification + ½ mark for reason = ½ + ½ = 1 mark**
7	**Q. ' Beauty Products Ltd' is a natural and ethical beauty brand famous for**	

	offering organic beauty products for men and women. The company uses plant based materials for its products and is the No.1 beauty brand in the country. It not only satisfies its customers but also believes in overall protection of the planet. **Identify the marketing management philosophy being followed by 'Beauty Products Ltd.'** **Ans.** Societal marketing concept.	**1 mark**
8	**Q. On Sonika's birthday her mother gave her a pair of gold earrings. After one month Sonika observed that the ear-rings are losing their shine. She checked the mark on the ear-rings and found that it was not a proper Hallmark and her mother had been cheated by the shopkeeper. So, she filed a complaint in the district forum which rejected it. Not satisfied by the decision of district forum, she was very much disturbed and after two months decided to appeal further.** **Can Sonika appeal against the decision of the district forum? Give reason in support of your answer.** **Ans.** No, Sonika cannot appeal now as the appeal has to be filed within 30 days of passing of the order by the district forum.	½ + ½ = **1 mark**
9	**Q. What is meant by ' functional structure' of an organization? State its any two advantages.** **Ans. Functional structure** is an organisational structure formed by grouping of jobs of similar nature under functions and organising these major functions as separate departments like production, finance etc. Advantages: **(any two)** (a) It leads to occupational specialisation since emphasis is placed on specific functions. (b) It promotes control and coordination within a department because of similarity in the tasks being performed. (c) It increases managerial and operational efficiency. (d) It lowers cost as it reduces duplication of effort. (e) It makes training of employees easier as it focuses on a limited range of skills. (f) It ensures that different functions get due attention. **(If an examinee has given only the heading, ½ mark for each heading should be awarded)**	**1 mark for the meaning** + **1 mark for each statement** = **1 x 2** = **2 marks** = **1+2** = **3 marks**
10	**Q. Explain how the 'product related factors' affect the choice of channels of distribution?**	**½ mark for**

	Ans. Product related factors which affect the choice of channels of distribution **(any three):** (i) Nature of Product. (ii) Perishability of Product. (iii) Value of Product. (iv) Complexity of Product. **(If an examinee has not given the headings as above but has given the correct explanation, full credit should be given)**	**the heading + ½ mark for each explanation = 1 x 3 = 3marks**
11	**Q. Pramod was a supervisor at ' Annapurna Aata' factory. The factory was producing 200 quintals of aata every day. His job was to make sure that the work goes on smoothly and there was no interruption in production. He was a good leader who would give orders only after consulting his subordinates and work out the policies with the acceptance of the group.** **Identify and describe the leadership style being adopted by Pramod.** **Ans.** Democratic style of leadership. ▪ A democratic leader favours decision making by the group. This improves the attitude of the employees towards their jobs and the organization thereby increasing their morale. ▪ Using this style is of mutual benefit – it allows them (subordinates) to become part of the team and helps leaders (seniors) to make better decisions.	**1 mark for identification + 1 mark for each point of description = 1 x 2 = 2 marks = 1+2 = 3 marks**
12	**Q. ' Financial market plays an important role in the allocation of scarce resources in an economy by performing many important functions' Explain any three such functions.** **Ans.** Financial market plays an important role in the allocation of scarce resources in an economy by performing the following functions: **(Any three)** (i) Mobilisation of savings and channelising them into most productive use. (ii) Facilitating price determination/ discovery. (iii) Providing liquidity to financial assets. (iv) Reducing the cost of transactions. **(If an examinee has not given the headings as above but has given the correct explanation, full credit be given)**	**½ mark for the heading + ½ mark for each explanation = 1 x 3 = 3 marks**
13	**Q. Neeraj, a sales representative of ' Omida Ltd' has changed seven jobs in the last one year. He is a hard working person but is not able to finalise deals with the customer due to his inadequate vocabulary and omission of needed words. Sometimes he uses wrong words because of which intended meaning is not conveyed. All this created a mis-understanding between him and his clients.**	**1 mark for identifying the barrier + ½ mark for naming**

	(a) Identify the communication barrier discussed above. **(b) State the category of this communication barrier.** **(c) Explain any other communication barrier of the same category.** **Ans.** (a) Badly expressed message. (b) Semantic barrier which arises from problems and obstructions in the process of encoding and decoding of message into words or impressions. (c) Other barriers in the same category are: **(Any one)** (i) Symbols with different meanings (ii) Faulty translations (iii) Unclarified assumptions (iv) Technical jargon (v) Body language and gesture decoding	**the category of barrier** + **½ mark for stating the category of the barrier** + **(½ mark for naming another barrier** + **½ mark for its explanation)** = **1+1+1** = **3marks**
14	**Q. What is meant by' business environment'? State any three points of its importance.** **Ans. Business environment** means the sum total of all individuals, institutions and other forces that are outside the control of a business enterprise but that may affect its performance. Importance of business environment: **(Any three)** 1. It helps to identify opportunities and getting the first mover advantage instead of losing them to the competitors. 2. It helps to identify threats on time which serves as an early warning signal. 3. It helps in tapping useful resources so that it can convert them into output that the environment desires. 4. It helps in coping with rapid changes in an increasingly dynamic environment. 5. It helps in assisting in planning and policy formulation. 6. It helps in improving performance by continuously monitoring the environment and adopting suitable practices. **(If an examinee has given only the headings, ½ mark for each heading should be awarded)**	**1 mark for the meaning** + **1 mark for each statement** = **1 x 3** **3 marks** = **1+3** = **4 marks**
15	**Q. Explain the following rights of a consumer as provided under Consumers Protection Act, 1986:** **(a) Right to be informed; and** **(b) Right to seek redressal.** **Ans. (a)** Right to be informed: ▪ The consumer has a right to have complete information about the product he intends to buy such as, ingredients, date of manufacture, price, quantity etc. ▪ It is because of this reason that the legal framework in India requires the	 **2 marks**

	manufacturers to provide such information on the package and label of the product. (b) Right to seek redressal: ▪ The consumer has a right to get relief in case the product or service falls short of his expectations. ▪ The Consumer Protection Act provides relief to customers such as replacement of product, removal of defect in the product, compensation for any loss or injury suffered by the consumer.	+ **2 marks** = **4 marks**
16	**Q. Samir Gupta started a telecommunication company, ' Donira Ltd.' to manufacture economical mobile phones for the Indian rural market with 15 employees. The company did very well in its initial years. As the product was good and marketed well, the demand of its products went up. To increase production the company decided to recruit additional employees. Samir Gupta, who was earlier taking all the decisions for the company had to selectively disperse the authority. He believed that subordinates are competent, capable and resourceful and can assume responsibility for effective implementation of their decisions. This paid off and the company was not only able to increase its production but also expanded its product range.** **(a)Identify the concept used by Samir Gupta through which he was able to steer his company to greater heights.** **(b) Also explain any three points of importance of this concept.** **Ans.** (a) Decentralisation. (b) Importance of decentralisation: **(Any three)** (i) Develops initiative among subordinates. (ii) Develops managerial talent for the future. (iii) Quick decision making. (iv) Relief to top management. (v) Facilitates growth. (vi) Better control. **(if an examinee has not given the headings as above but has given the correct explanation, full credit should be given)** (IF THE CONCEPT IS WRONGLY IDENTIFIED BUT THE POINTS OF IMPORTANCE ARE CORRECT, DUE CREDIT BE GIVEN)	**1 mark for identifying the concept** + **(½ mark for the heading** + **½ mark for its explanation)** = **1 x 3** = **3 marks** = **1+3** = **4 marks**
17	**Q. The workers of 'Vyam Ltd.' are unable to work on new and hi-tech machines imported by the company to fulfill the increased demand. Therefore, the workers are seeking extra guidance from the supervisor. The supervisor is overburdened with the frequent calls of workers. Suggest how the supervisor, by increasing the skills and knowledge of workers, can make them handle their work independently?** **Also state any three benefits that the workers will derive by the decision of the supervisor.**	

	Ans. Training of employees/ Vestibule training/ On the job training. Benefits the workers will derive by the decision of the supervisor: **(Any three)** (a) It helps in promotion and career growth due to improved skills and knowledge. (b) It helps them to earn more due to improved performance. (c) It reduces accidents as the employees are more efficient to handle machines. (d) It increases the morale of the employees as the employees are more satisfied. **(If an examinee has given only the heading, ½ mark for each heading should be awarded)**	**1 mark** + **1 mark for each statement** = **1 x 3** = **3 marks** = **1+3** = **4 marks**
18	**Q. 'Aapka Vidyalaya' believes in holistic development of students and encourages team building through a mix of curricular, co-curricular and sports activities. On its founders day a stage performance had to be put up. A committee of ten prefects was constituted to plan different aspects of the function. They all decided to use recycled paper for decoration. There was a spirit of unity and harmony and all members supported each other. With mutual trust and belongingness the programme was systematically planned and executed. Kartik, one of the prefects realized that unknowingly the group had applied one of the principles of management while planning and executing the programme. He was so inspired by the success of the function that he asked his father to apply the same principle in his business. His father replied that he was already using this principle.** **(a) Identify the principle of management applied for the success of the programme.** **(b) State any two features of management highlighted in the above para.** **(c) Identify any two values which 'Aapka Vidyalaya' communicated to the society.** **Ans.** (a) Principle of management - **Espirit de corps.** (b) Features of management: **(Any two)** (i) MANAGEMENT IS PERVASIVE. *'…he asked his father to apply the same principle in his business'.* Management is pervasive as it can be applied to all types/ levels of organisations. (ii) MANAGEMENT IS A GROUP ACTIVITY ***'There was a spirit of unity and harmony and all members supported each other.***	**1 mark for identifying the principle** +

	Management is a group activity because it requires team work and/or coordination of individual efforts. (iii) MANAGEMENT IS GOAL ORIENTED. ***'….the programme was systematically planned and executed'.*** Management is goal oriented as it unites the efforts of different individuals towards achieving organisational goals. (iv) MANAGEMENT IS MULTI-DIMENSIONAL *'…**programme was systematically planned and executed'.*** ***OR*** ***'There was a spirit of unity and harmony and all members supported each other'.*** Management is multi-dimensional as it involves management of work, people and operations. (v) MANAGEMENT IS INTANGIBLE ***'With mutual trust and belongingness….'.*** ***OR*** ***'There was a spirit of unity and harmony and all members supported each other'.*** Management is intangible as it cannot be seen but its presence can be felt in the way the organisation functions. **(IF AN EXAMINEE HAS IDENTIFIED THE FEATURE OF MANAGEMENT CORRECTLY, FULL CREDIT BE GIVEN FOR EITHER QUOTING THE LINE OR GIVING THE STATEMENT)** (c) Values being communicated to the society: (**Any two)** (i) Concern for the environment. (ii) Holistic development of children. (iii) Teamwork **(or any other correct value)**	**½ mark for stating each feature = (½ x 2) = 1 mark** + **1 mark for each value = (1 x 2) = 2 marks = 1+1+2 = 4 marks**
19	**Q. 'Ganesh Steel Ltd.' is a large and credit-worthy company manufacturing steel for the Indian market. It now wants to cater to the Asian market and decides to invest in new hi-tech machines. Since the investment is large, it requires long-term finance. It decides to raise funds by issuing equity shares.**	**1 mark for**

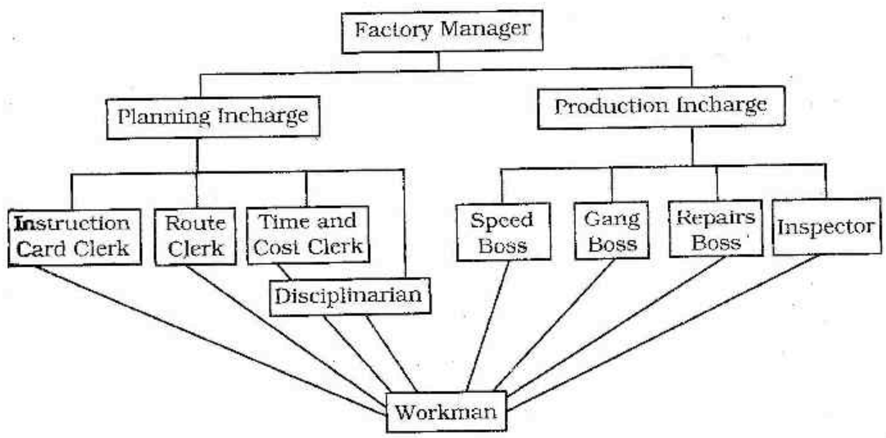
	The issue of equity shares involves huge floatation cost. To meet the expenses of floatation cost the company decides to tap the money market. **(a) Name and explain the money-market instrument the company can use for the above purpose.** **(b) What is the duration for which the company can get funds through this instrument?** **(c) State any other purpose for which this instrument can be used.** **Ans.** (a) Commercial paper. It is an instrument issued by large and creditworthy companies to raise short term funds at lower rates of interest than the market rates. It is an unsecured, negotiable promissory note with a fixed maturity period. (b) 15 days to one year. (c) It can also be used for seasonal and working capital needs.	**naming the instrument** **+** **1 mark for its explanation** **+** **1 mark for duration** **+** **1 mark for any other purpose** **=** **1+1+1+1** **=** **4 marks**
20	**Q. State any five features of 'Planning'.** **Ans.** Features of planning: **(Any five)** (i) It focuses on achieving organisational objectives. (ii) It is the primary function of management as it lays down the basis for all other functions of management. (iii) It is pervasive as it is required in all organisations, at all levels and in all departments. (iv) It is continuous because a plan is framed, implemented and is followed by another plan. (v) It is futuristic as it involves looking ahead and preparing for the future. (vi) It involves decision making as it involves a choice from among the various alternative courses of action. (vii) It is a mental exercise as it is intellectual activity of thinking rather than doing. (viii) It provides the basis for controlling by providing standards. **(If an examinee has given only the headings , ½ mark for each heading should be awarded)**	**1 mark for each statement** **=** **1 x 5** **=** **5 marks**
21	**Q. Smita had been working as an assistant manager with 'Johnson Enterprises' for the last ten years. She was very popular amongst her colleagues because of her commitment and dedication towards the work. When the manager senior to her retired, all her colleagues thought that now Smita would be promoted. But to everyone's surprise the vacant post was filled by an outsider, Mrs. Rita. Smita felt demoralised and her performance started declining. She would abstain herself often and could not meet her targets.** **Mrs . Rita was a good leader, who would not only instruct her subordinates but would also guide and inspire them. She noticed Smita's behaviour and felt that her performance could be improved. She started involving Smita in decision making-issues related to the organization and made her a part of**	

QB365 - Question Bank Software

	high level joint-management committee. Smita was now punctual in office and her performance started improving. **(i) Identify the function of management being performed by Rita.** **(ii) Name the element of the above function of management which helped Rita to improve Smita's behaviour.** **(iii) State any three features of the element identified in (ii) above.** **Ans.** (i) Directing. (ii) Motivation. (iii) Features of motivation: **(Any three)** (a) It is an internal feeling. (b) It produces goal directed behaviour. (c) It can be positive or negative. (d) It is a complex process. **(If an examinee has identified the element in part (b) as non financial incentive, full credit is to be given)**	**1 mark for identifying the function** **+** **1 mark for identifying the element** **=** **+** **1 mark for each feature** **=** **(1 x 3)** **=** **3 marks** **=** **1+1+3** **=** **5 marks**
22	**Q. A company was manufacturing 'LED bulbs' which were in great demand. It was found that the target of producing 300 bulbs a day was not met by the employees. On analysis, it was found that the workers were not at fault. Due to electricity failure and shortage of workers, the company was not able to achieve the set targets and alternative arrangements were needed.** **To meet the increased demand, the company assessed that approximately 88 additional workers were required out of which 8 would work as heads of different departments and 10 would work as subordinates under each head. The required qualifications and job specifications were also enlisted. It was also decided that necessary relaxation should be given to encourage women, persons from backward and rural areas and persons with special abilities to assume responsible positions in the organisation. All efforts were made to match the ability of the applicants with the nature of work.** **(a) Identify the functions of management discussed above.** **(b) State the two steps in the process of each function discussed in the above para.** **(c) List any two values which the company wants to communicate to the society.** **Ans. (a)** Staffing and controlling. **(b) Steps in Staffing:** (i) Estimating manpower requirements which involves knowing how many persons are needed and of what type. *'To meet the increased demand, the company assessed that .... subordinates under each head'.*	**(½ mark for identifying each function** **=** **½ x 2** **=** **1 mark)** **+** **(½ mark for identifying each step** **+**

QB365 - Question Bank Software

	(ii) Recruitment which involves searching for prospective employees and stimulating them to apply for jobs in the organisation. **(IF AN EXAMINEE HAS ONLY IDENTIFIED 'ESTIMATING MANPOWER REQUIREMENTS' AS A STEP IN THE STAFFING PROCESS, FULL CREDIT IS TO BE GIVEN)** **Steps in controlling**: (Any two) (i) Comparison of actual performance with the standards which would reveal the deviation between actual and desired results. *'It was found that the target of producing 300 bulbs a day was not met by the employees'.* (ii) Analysing deviations which would help to find out the causes of deviation. *On analysis, it was found that the workers were not at fault….alternative arrangements were needed.* (iii) Taking corrective action, if required. *To meet the increased demand, the company assessed that approximately ….as subordinates under each head.* **(If an examinee has given the steps of the process not discussed above , ½ mark may be deducted)** (c) Values which the company wants to communicate to the society: **(Any two)** (i) Using environment friendly methods of production. (ii) Women empowerment. (iii) Upliftment of underprivileged sections of the society. **(or any other correct value)**	**½ mark for either quoting the line OR stating the step = ½ x 4 = 2 marks) + (1 mark for each value = 1 x 2 = 2 marks) = 1+2+2 = 5 marks**
23	**Q. With the help of a diagram explain 'Functional Foremanship' as a technique of scientific management.** **Ans.**	**1½ marks for the diagram + 1 ½ marks for**

	 **<u>Functional Foremanship (Any three points)</u>** ▪ Functional foremanship is a technique which aims to improve the quality of supervision at shop floor. ▪ Taylor identified a list of qualities of a good foreman or a supervisor. Since all the qualities could not be found in a single person, Taylor proposed eight specialists. ▪ In this technique, planning is separated from execution. ▪ It is an extension of the principle of division of work and specilaisation. ▪ Taylor suggested four foremen for planning and four foremen for execution. ▪ The four foremen for planning were route clerk, instruction card clerk, time and cost clerk and disciplinarian and four foremen for execution were gang boss, speed boss, repair boss and inspector. ▪ The four foremen for planning would draft instructions for the workers, specify the route of production, prepare time and cost sheet and ensure discipline respectively. ▪ The four foremen for execution were responsible for timely and accurate completion of the job, keeping machines and tools ready for operation by the workers, ensuring proper working conditions of machines and tools and checking the quality of work. **(If an examinee has made an incomplete diagram but has named all foremen in the explanation, one mark may be given for the diagram)**	**any three points = 1 ½ x 3 = 4 ½ marks = 1 ½ + 4 ½ = 6 marks**
24	**Q. 'Sarah Ltd.' is a company manufacturing cotton yarn. It has been consistently earning good profits for many years. This year too, it has been able to generate enough profits. There is availability of enough cash in the company and good prospects for growth in future. It is a well managed organisation and believes in quality, equal employment opportunities and good remuneration practices. It has many shareholders who prefer to receive a regular income from their investments. It has taken a loan of Rs. 40 lakhs from IDBI and is bound by certain restrictions on the payment of dividend according to the terms of loan agreement. The above discussion about the company leads to various factors which**	

	decide how much of the profits should be retained and how much has to be distributed by the company. **Quoting the lines from the above discussion identify and explain any four such factors.** **Ans.** Factors affecting dividend decision: **(Any four)** (i) Stability of earnings **'It has been consistently earning good profits for many years'.** Stability of earnings affects dividend decision as a company having stable earnings is in a position to declare higher dividends. (ii) Cash Flow position **'There is availability of enough cash in the company'.** A good cash flow position is necessary for declaration of dividend. (iii) Growth Prospects **'Good prospects for growth in the future'.** If a company has good growth opportunities, it pays out less dividend. (iv) Shareholders' preference **'It has many shareholders who prefer to receive regular income from their investments'.** Shareholder's preference is kept in mind by the management before declaring dividends. (v) Contractual constraints **'It has taken a loan of Rs.40 Lakhs from IDBI and ….agreement'** While taking dividend decision, companies keep in mind the restrictions imposed by the lenders in the loan agreement.	**½ mark for identifying the factor** **+** **½ mark for quoting the line** **+** **½ mark for explanation** **=** **1 ½ x 4** **=** **6 marks**
25	**Q. 'Hayaram' is a famous chain selling a large variety of products in the Indian market. Their products include chips, biscuits, sweets and squashes. It charges a comparatively higher price than its competitors as it sells quality products. Besides, it offers regular discounts to its customers and easy credit terms to its retailers. It has five of its own retail shops. It also sells its products through various grocery stores so that the products are made available to customers at the right place, in the right quantity and at the right time. It regularly uses different communication tools to increase its sales.**	**½ mark for identifying the variable** **+** **½ mark for quoting the line**

	The above para describes the combination of variables used by Hayaram to prepare its market offering. Identify and explain the variables. **Ans.** The combination of variables used by Hayaram to prepare its market offering are: (i) PRODUCT It refers to the combination of various aspects relating to the product or service to be offered for sale. It relates to decisions regarding planning, designing and developing the right type of products and services for the consumers. It includes branding, labelling and packaging. *'Their products include chips, biscuits, sweets and squashes'.* (ii) PRICE Price Mix involves different Pricing Methods, Pricing strategies, Pricing Policies and Price Changes. It involves decisions regarding the basic price of the product, discount, allowances, terms of payment etc. *'It charges a comparatively higher price than its competitors'.* *OR* *'It offers regular discounts to its customers and easy credit terms to its retailers'.* (iii) PLACE/PHYSICAL DISTRIBUTION It includes activities that make firm's products available to the target customers. It consists of all the activities involved in transferring ownership and physical possession of the product to the consumers. It consists of physical distribution i.e. activities involving the movement of products or services from producers to consumers as well as channels of distribution i.e. the route through which the goods move form the producer to the consumer. *'It has five of its own retail shops'.* *OR* *'It also sells its products through various grocery stores….right time'.* (iv) PROMOTION It consists of all the activities aimed at persuading customers to buy the product through advertising, personal selling, sales promotion and publicity. *'It regularly uses different communication tools to increase its sales'.* **(FULL CREDIT BE GIVEN IF AN EXAMINEE HAS NOT QUOTED THE LINES FROM THE ABOVE PARA BUT HAS GIVEN THE CORRECT EXPLANATION)**	**+ ½ mark for the explanation of the variable = 1 ½ x 4 = 6 marks**

प्रश्न संख्या 66/1/1	अपेक्षित उत्तर अंक – योजना मार्च 2014–2015 अंक योजना (दिल्ली) 66/1/1 विषय: व्यावसायिक अध्ययन	मूल्यांकन बिन्दू
1. उत्तर	*प्रबन्ध में 'कुशलता' से क्या अभिप्राय है ?* कुशलता का अर्थ है कार्य को सही ढंग से न्यूनतम लागत पर करना।	1 अंक
2. उत्तर	*प्रबन्ध किस प्रकार व्यक्तिगत उद्देश्यों की प्राप्ति में सहायक है? उल्लेख कीजिए।* अभिप्रेरणा तथा नेतृत्व के द्वारा प्रबंध व्यक्तिगत उद्देश्यों की प्राप्ति में सहायक है जिससे व्यक्तियों/सदस्यों के व्यक्तिगत उद्देश्यों की संतुष्टि की जा सके तथा प्रबंध को लिए व्यक्तगत उद्देश्यों का संगठनात्मक उद्देश्यों के साथ मिलान करना होता है। *(अन्य कोई उचित परिभाषा)*	1 अंक
3. उत्तर	*'नियोजन आधार'को परिभाषित कीजिए।* 'नियोजन आधार' भविष्य के विषय में बनाई गई अवधारणाएँ हैं जिनके आधार पर योजनाएं बनाई जाती है।	1 अंक
4. उत्तर	*एलान्स लिमिटेड प्लास्टिक की बाल्टियाँ बनाने के कार्य में संलग्न है। कम्पनी का उद्देश्य प्रति दिन 100 बाल्टियों का निर्माण करना है। इस उद्देश्य की प्राप्ति के लिए सभी विभागों के प्रयास समन्वित तथा अन्तर्सम्बन्धित है और विभिन्न कार्य–पदों में अधिकार–उत्तरदायित्व का सम्बन्ध स्थापित कर दिया है। यह स्पष्ट है कि कौन किस को रिर्पाट करेगा।* *उपर्युक्त वर्णित प्रबन्ध के कार्य का नाम बताइए।* संगठन।	1 अंक
5.	*'ऋण की लागत' किस प्रकार एक कम्पनी की पूँजी संरचना के चयन को प्रभावित करती है? समझाइए।*	1 अंक

उत्तर	'ऋण की लागत' एक कम्पनी की पूँजी संरचना के चयन को प्रभावित करती है क्योंकि एक कम्पनी द्वारा नीची ब्याज की दर पर ऋण लेना उसकी ऊँची दर से ऋण विनियोजन क्षमता को प्रदर्शित करता है।	
6	*'इंडियन लोजिस्टिक्स' के पूरे देश में मुख्य स्थानों पर अपने भंडारगृहों की सुविधाएँ व्यावसायिक फर्म को अपने उपव्ययों को कम करने, प्रभावपूर्णता को बढ़ाने तथा वितरण समय को कम करने में सहायता करती है।* *अपने उत्तर के समर्थन में कारण देते हुए उल्लेख कीजिए कि 'इंडियन लोजिस्टिक्स' की कार्यशील पूँजी की आवश्यकताएँ अधिक होंगी या कम।*	*1/2 अंक पहचान के लिए + 1/2 अंक कारण देने के लिए 1/2 + 1/2 = 1 अंक*
उत्तर	कम कार्यशील पूंजी की आवश्यकता होगी क्योंकि यह एक सेवा उद्योग है जिन्हें प्राय: माल का स्टॉक रखने की आवश्यकता नहीं होती है।	
7	*'ब्यूटी प्रोडक्ट्स लिमिटेड' एक प्राकृतिक एवं नैतिक ब्रान्ड नाम है जो पुरूषों एवं स्त्रियों के लिए जैविक सौन्दर्य प्रसाधन पेश करने के लिए प्रसिद्ध है। कम्पनी अपने उत्पादों के लिए पौधों पर आधारित सामग्री का उपयोग करती है और देश में नम्बर 1 सौन्दर्य प्रसाधन ब्रान्ड है। यह न केवल अपने उपभोक्ताओं को सन्तुष्ट करती है अपितु इस ग्रह की समस्त सुरक्षा में भी विश्वास रखती है* *'ब्यूटी प्रोडक्ट्स लिमिटेड' द्वारा अपनाई जाने वाली विपणन प्रबन्ध अवधारणा को पहचानिए।*	*1 अंक*
उत्तर	सामाजिक विपणन अवधारणा।	
8	*सोनिका के जन्मदिन पर उसकी माँ ने उसे सोने की कान की बालियों की एक जोड़ी दी एक महीने बाद सोनिका ने देखा की कान की बालियों की चमक खो रही है। उसने कान की बालियों पर लगे चिन्ह की जाँच की और पाया कि उचित हॉलमार्क नहीं है और दुकानदार ने उसकी माँ के साथ धोखा किया है। अत:* *उसने जिला फोरम में एक शिकायत दर्ज की जिसे जिला फोरम द्वारा रद्द कर दिया गया। जिला फोरम के के निर्णय से वह असंतुष्ट थी तथा बहुत अधिक*	**1** *अंक*

QB365 - Question Bank Software

	परेशान थी और दो महीनों के बाद निर्णय लिया कि वह आगे अपील करेगी। क्या सोनिका जिला फोरम के निर्णय के विरूद्ध अपील कर सकता है? अपने उत्तर के समर्थन में कारण दीजिए।	
उत्तर	नहीं सोनिका अपील नहीं कर सकती क्योंकि पीड़ित पक्षकार जिला फोरम के आदेश पारित करने के पश्चात् तीस दिन के भीतर अपील कर सकता है।	
9	***एक संगठन के 'कार्यात्मक ढाँचे' का क्या अर्थ है? इसके किन्हीं दो लाभों का उल्लेख कीजिए।***	*अर्थ के लिए 1 अंक + प्रत्येक उल्लेख के लिए 1 अंक 1×2=2 1+2 = 3 अंक*
उत्तर	*कार्यात्मक ढांचा (अर्थ)* कार्यात्मक ढांचे की संरचना समान प्रकृति के सभी कार्यो को विभागों में वर्गीकृत करके तथा कार्यो का विभाजन उत्पादन, क्रय, विपणन, लेखा तथा कार्मिकों के रूप में करना। *लाभ– (कोई दो)* 1. कार्यात्मक ढांचा व्यवसायिक विशिष्टीकरण को और प्रेरित करता है क्योंकि विशिष्ट कार्य पर ही बल दिया जाता है। 2. विभाग के अंतर्गत सामंजस्य तथा नियंत्रण उन्नतशील होते है क्योंकि एक ही कार्य बार–बार किया जाता है। 3. यह प्रबंधकीय तथा संचालन संबन्धी कौशल में बढ़ोतरी करता है। 4. पुनरावृति को कम करता है जिसके परिणामस्वरूप लागत कम होती है। 5. यह कर्मचारियों के प्रशिक्षण को आसान बनाता है क्योंकि काम का दायरा छोटा ही होता है। 6. इससे सभी कार्यो पर पूर्णतः ध्यान दिया जाता है। *(यदि परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक लिखें है तो प्रत्येक शीर्षक के लिए ½ अंक दिया जाए)*	
10	***वितरण माध्यमों के चयन को 'उत्पाद सम्बन्धित कारक' किस प्रकार प्रभावित***	*शीर्षक के f*

QB365 - Question Bank Software

	करते हैं? समझाइए।	*लए 1/2 अंक*
उत्तर	'उत्पाद सम्बन्धित कारक' वितरण माध्यमों के चयन को प्रभावित करते है *(कोई तीन)–* 1. उत्पाद की प्रकृति। 2. शीघ्र नष्ट होने वाली वस्तुएं। 3. वस्तु की कीमत। 4. उत्पाद की जटिलता। *(यदि किसी परीक्षार्थी ने उपरोक्त शीर्षक लिखे बिना भी उचित विवरण दिया हो तो उसे पूरे अंक दिए जाए)*	*+ प्रत्येक विवरण के लिए 1/2 अंक =1×3 =3 अंक*
11	*प्रमोद 'अन्नपूर्णा आटा' फैक्ट्री में एक पर्यवेक्षक था। फैक्ट्री में प्रतिदिन 200 क्विंटल आटे का उत्पादन हो रहा था। उसका कार्य यह आश्वस्त करना था कि उत्पादन कार्य निर्विघ्न रूप से चलता रहे और उसमें किसी प्रकार की कोई बाधा न आए। वह एक अच्छा नेता था जो अपने अधीनस्थों से विचार–विर्मश करने के बाद आदेश देता था और समूह की स्वीकृति से नीतियों को कार्यान्वित करता था।* *प्रमोद द्वारा अपनाई गई नेतृत्व शैली की पहचान कीजिए तथा इसका वर्णन कीजिए।*	*पहचान के लिए 1 अंक + प्रत्येक बिन्दु के विवरण के लिए 1 अंक =1×2 2 अंक =1+2 =3 अंक*
उत्तर	लोकतंत्रीय नेतृत्व शैली। • एक लोकतंत्रीय नेता समूह द्वारा लिए गए निर्णयों का अधीनस्थों सम्मान करता है। इससे कर्मचारियों में उनकी नौकरी तथा संगठन के प्रति दृष्टिकोण में सकारा त्मक सुधार होता है तथा उनका मनोबल भी बढ़ता है। • इस प्रकार की शैली से पारस्परिक फायदे है– इसके अधीनस्थों। कर्मचारियोंको टीम क ा सदस्य बनने का अवसर मिलता है। तथा अधिकारियों/नेताओं द्वारा इससे अच्छे निर्ण य लिये जाते है।	
12	*'वित्तीय बाज़ार एक अर्थव्यवस्था में बहुत से महत्वपूर्ण कार्यों का निष्पादन करके सीमित साध*	*शीर्षक के f*

उत्तर	नों के नियतन में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।' ऐसे किन्हीं तीन कार्यों को समझाइये। 'वित्तीय बाज़ार एक अर्थव्यवस्था में बहुत से महत्वपूर्ण कार्यों का निष्पादन करके सीमित साधनों के नियतन में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।' ऐसे कार्यों का वर्णन इस प्रकार है–*(कोई तीन)* • बचतों को गतिशील बनाना तथा उन्हें अधिकाधिक उत्पादक उपयोग में सरणित करना। • मूल्य खोज को सुसाध्य/सुगम बनाना। • वित्तिय परिसंपत्तियों हेतु द्रवता उपलब्ध कराना। • लेन देन की लागत को घटाना। *(यदि किसी परीक्षार्थी ने उपरोक्त शीर्षक लिखे बिना भी उचित विवरण दिया हो तो उसे पूरे अंक दिए जाए)*	*लए 1/2 अंक + प्रत्येक विवरण के लिए 1/2 अंक =1×3 =3 अंक*
13 उत्तर	*नीरज,'ओमिडा लिमिटेड'में एक विक्रय प्रतिनिधि है। उसने पिछले एक वर्ष में सात नौकरियाँ बदली है। वह एक बहुत ही मेहनती व्यक्ति है लेकिन अपनी अपर्याप्त शब्दावली और आवश्यक शब्दों का सही प्रयोग न करने के कारण वह ग्राहकों के स थ सौदों को अन्तिम रूप देने में असमर्थ रहता है। कभी–कभी वह गलत शब्दावली का प्रयोग भी करता है जिसके कारण वह वो अर्थ सम्प्रेषित नहीं कर पाता जो वह चाहता है। इन ग्राहकों के बीच गलतफहमी उत्पन्न हो गई।* *(अ) उपरोक्त वर्णित सम्प्रेषण बाधा को पहचानिए।* *(ब) इस सम्प्रेषण बाधा को किस श्रेणी में वर्गीकृत किया जा सकता है, उल्लेख कीजिए।* *(स) इसी श्रेणी की एक और सम्प्रेषण बाधा को समझाइए।* (क) संदेश की अनुपयुक्त अभिव्यक्ति। (ख) संकेतिक/संकेतीय बाधाएँ– संकेतीय बाधाएँ उन समस्याओं तथा बाधाओं से संबंधित है जो संदेश की एनकोडिंग तथा डिकोडिंग करने की प्रक्रिया में उन्हें शब्दों अथवा संकेतों में परिवर्तित करते समय आती हैं।	*बाधा की पहचान का 1 अंक बाधा की श्रेणी का नाम बताने का 1/2 अंक + बाधा की श्रेणी का उल्लेख करने का 1/2 अंक*

	(ग) इस श्रेणी की अन्य संप्रेषण बाधाएँ– ***(कोई एक)*** • विभिन्न अर्थों सहित संकेतक। • त्रुटिपूर्ण रूपांतर/अनुवाद • अस्पष्ट संकल्पनाएँ। • तकनीकी विशिष्ट शब्दावली। • शारीरिक भाषा तथा हाव–भाव की अभिव्यक्ति की डिकोडिंग।	*+ अन्य बाधा का नाम बताने का 1/2 अंक + इसका विवरण का/ 2 अंक 1+1+1 =3 अंक*
14 उत्तर	***'व्यावसायिक पर्यावरण' से क्या अभिप्राय है? इसके महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए।*** <u>व्यावसायिक पर्यावरण–(अर्थ)</u> व्यावसायिक पर्यावरण से अभिप्राय सभी व्यक्ति, संस्थान एवं अन्य शक्तियों की समग्रता से है जो व्यावसायिक उद्यम से बाहर लेकिन इसके परिचालन को प्रभावित करने की क्षमता रखते है। व्यावसायिक पर्यावरण का महत्व– ***(कोई तीन)*** • यह संभावनाओं/अवसरों की पहचान करने एवं पहल करने में सहायक है। बजाय कि उन्हें प्रतियोगियों के हाथों खोने दिया जाए। • यह खतरे की पहचान करने में सहायक है जो कि एक पूर्व चेतावनी है। • यह उपयोगी संसाधनों को जुटाने में सहायक है जिससे यह उन संसाधनों को पर्यावरण की चाहत के अनुसार निर्गत में परिवर्तित कर सके। • यह गतिशील व्यावसायिक पर्यावरण तीव्रता से हो रहे परिवर्तनों का सामना करने में सह	*अर्थ के लिए 1 अंक + प्रत्येक उल्लेख के लिए 1 अंक 1×3 =3 अंक 1+4 =4 अंक*

	ायक है। • व्यावसायिक पर्यावरण की समझ नियोजन तथा नीति निर्धारण में सहायक है • पर्यावरण पर निरंतर निगरानी रखने तथा उपयुक्त व्यावसायिक क्रियाएँ करने से निष्पादन में सुधार होता है। *(यदि परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक लिखें है तो प्रत्येक शीर्षक के लिए ½ अंक दिया जाए)*	
15 उत्तर	***उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अन्तर्गत दिए गए उपभोक्ता के निम्न अधिकारों को समझाइए:*** ***(क) सूचना का अधिकार; तथा*** ***(ब) क्षतिपूर्ति का अधिकार।*** (अ) सूचना का अधिकार– उपभोक्ता को उस वस्तु के संबंध में पूरी जानकारी प्राप्त करने का अधिकार है जिसका वह क्रय करना चाहता है जिसमें उसके घटक, निर्माण तिथि मूल्य, मात्रा, उपयोग के लिए दिशा निर्देश आदि सम्मिलित है। इसी कारण भारत में कानूनन निर्माताओं को सभी सूचनाएँ उत्पाद के पैकेज एवं लेबल पर देनी होती है। (ब) क्षतिपूर्ति का अधिकार– यदि वस्तु अथवा सेवा अपेक्षा के अनुरूप नहीं निकलती तो उपभोक्ता को उससे क्षतिपूर्ति पाने का अधिकार है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में उपभोक्ता को कई प्रकार से क्षतिपूर्ति का प्रावधान है जैसे वस्तु को बदल देना,उत्पाद के दोषों को दूर करना, हानि अथवा क्षति पहुँचने पर उसकी पूर्ति करना आदि।	*2 अंक + 2 अंक =4 अंक*
16	***समीर गुप्ता ने 15 कर्मचारियों के साथ भारतीय ग्रामीण बाज़ार के लिए सस्ते मोबाइल फोन का उत्पादन करने के लिए 'डोनिया लिमिटेड' नाम से एक दूरसंचार कम्पनी प्रारंभ की। अपने प्रारम्भिक वर्षों में कम्पनी ने बहुत अच्छा कार्य किया। चूँकि उत्पाद अच्छा था और उसका विपणन भी ठीक प्रकार से हो रहा था, इसलिए इ सके उत्पादों की माँग बढ़ गई। उत्पादन को बढ़ाने के लिए कम्पनी को अतिरिक्त कर्मचारियों***	*पहचान के f लए 1 अंक + शीर्षक के लिए 1/2*

QB365 - Question Bank Software

	की भर्ती करनी पड़ी। समीर गुप्ता, जो पहले सारे निर्णय स्वयं ले रहा था, को कुछ चुनिन्दा अधिकारों का अंतरण करना पड़ा। उसे यह विश्वास था कि अपने निर्णयों को प्रभावपूर्ण ढंग से लागू करने के लिए अधीनस्थ पूर्ण रूप से सक्षम, समर्थ एवं साधनसम्पन्न है और अपने निर्णयों को प्रभावपूर्ण ढंग से लागू करने का उत्तरदायित्व उठा सकते हैं। इसके अच्छे परिणाम मिले और कम्पनी न केवल अपना उत्पादन बढ़ाने में कामयाब रही अपितु इसने अपनी उत्पाद– श्रृंखला में भी विस्तार कर लिया। *(अ) उस अवधारणा को पहचानिए, जिसका प्रयोग करके समीर गुप्ता अपनी कम्पनी को अधिक ऊँचाइयों तक ले जाने में सक्षम हो गया।* *(ब) इस अवधारणा के महत्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं को भी समझाइए।*	*अंक + प्रत्येक के विवरण के लिए 1/2 अंक =1×3 3 अंक =1+3 =4 अंक 4 अंक*
उत्तर	(क) विकेन्द्रीकरण। (ख) विकेन्द्रीकरण का महत्व– *(कोई तीन)* • अधीनस्थों में पहल भावना का विकास। • भविष्य के लिए प्रबंधकीय प्रतिभा का विकास। • शीघ्र निर्णय। • शीर्ष प्रबंध को राहत। • विकास को सरल बनाता है। • श्रेष्ठ नियंत्रण। *(यदि किसी परीक्षार्थी ने प्रश्न से पंक्तियाँ उद्धृत नही की है तो कोई अंक न काटा जाए।)* *(यदि किसी परीक्षार्थी ने आवधारणा को सही नही पहचाना लेकिन महत्व के बिन्दु सही दिऐ है तो उसे उचित अंक दिए जाए)*	
17	*'व्याम लिमिटेड' के कर्मचारी बढ़ी हुई माँग को पूरा करने के लिए आयात की गईनई तथा हा*	*1 अंक +*

QB365 - Question Bank Software

	ई–तकनीक मशीनों पर काम करने के योग्य नहीं है। इसलिए कर्मचारी पर्यवेक्षक से अतिरिक्त मार्गदर्शन की माँग कर रहे है। और कर्मचारियों के बार–बार बुलाने के कारण पर्यवेक्षक पर बहुत अधिक भार है। सुझाव दीजिए कि पर्यवेक्षक किस प्रकार कर्मचारियों के कौशल व ज्ञान को बढ़ाकर उन्हें स्व तन्त्र रूप से कार्य संभालने के योग्य बना सकता है। उन तीन लाभों का भी उल्लेख कीजिए जो कर्मचारियों को पर्यवेक्षक के इस निर्णय द्वारा प्राप्त हुए हैं।	1 × 3 =3 अंक 1+3 अंक =4 अंक
उत्तर	<u>कर्मचारियों का प्रशिक्षण/ प्रकोष्ठ प्रशिक्षण/ ऑन द जॉब विधि।</u> वह लाभ जो कर्मचारियों को पर्यवेक्षक के इस निर्णय द्वारा प्राप्त हुए हैं–*(कोई तीन)* • प्रशिक्षण के कारण कौशल तथा ज्ञान में सुधार व्यक्ति की जीवन वृत्ति को भी बेहतर बनाता है। • कार्य का बेहतर निष्पादन व्यक्ति के अधिक कमाने में सहायक है। • प्रशिक्षण द्वारा दुर्घटनाओं से बचाव होता है क्योंकि कर्मचारी कुशलतापूर्वक मशीनों को संभाल पाते है। • प्रशिक्षण कर्मचारियों के संतोष तथा मनोबल को बढ़ाता है। *(यदि परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक लिखें है तो प्रत्येक शीर्षक के लिए ½ अंक दिया जाए)*	
18	'आपका विद्यालय' पाठ्यक्रम, पाठ्यक्रम–सहगामी व क्रीड़ा सम्बन्धी क्रियाओं के मिश्रण द्वारा विद्यार्थियों के सर्वांगीण विकास में विश्वास रखता है तथा टीम भावना को बढ़ावा देता है। अपने स्थापना दिवस पर विद्यालय को एक स्टेज कार्यक्रम प्रस्तुत करना था। कार्यक्रम सम्बन्धी विभिन्न पक्षों की योजना बनाने के लिए उन्होंने दस प्रधान बच्चों की एक कमेटी बनाई। उन्होंने यह निर्णय लिया कि सजावट के लिए वे पुन:चक्रिक कागज का प्रयोग करेंगे। उनमें एकता एवं समन्वय की भावना थी और सभी सदस्य एक–दूसरे का सहयोग कर रहे थे।	

	पारस्पारिक विश्वास एवं अपनेपन की भावना के कारण कार्यक्रम व्यवस्थित रूप से नियोजित एवं कार्यान्वित हो गया। कार्तिक ने, जो प्रधान बच्चों में से एक था, यह अनुभव किया कि अनजाने में कार्य के नियोजन एवं कार्यान्वयन में उनके दल ने प्रबन्ध के विभिन्न सिद्धान्तों में से एक का प्रयोग किया है। वह कार्यक्रम की सफलता से इतना अधिक प्रेरित हुआ कि उसने अपने पिताजी को उसी सिद्धान्त को अपने व्यवसाय में अपनाने के लिए कहा। उसके पिताजी ने बताया कि वह पहले से ही उस सिद्धान्त का उपयोग कर रहे हैं। *(अ) कार्यक्रम की सफलता के लिए प्रयोग किए गए प्रबन्ध के सिद्धान्त को पहचानिए।* *(ब) प्रबन्ध की उन दो विशेषताओं का उल्लेख कीजिए जिन पर उपरोक्त अनुच्छेद में प्रकाश डाला गया है।* *'आपका विद्यालय' द्वारा समाज को सम्प्रेषित किए गए किन्हीं दो मूल्यों की पहचान कीजिए।*	
उत्तर	(क) प्रबन्ध का सिद्धान्त – *सहयोग की भावना* (ख) प्रबन्ध की विशेषताएँ–*(कोई दो)* 1. प्रबन्ध सर्वव्यापी है। *उसने अपने पिताजी को उसी सिद्धान्त को अपने व्यवसाय में अपनाने के लिए कहा।* क्योंकि यह किसी भी संगठन (चाहे आर्थिक हो या सामाजिक या फिर राजनैतिक) के प्रकार/स्तर के लिए उपयुक्त है। 2. प्रबन्ध एक सामूहिक क्रिया है *उनमें एकता एवं समन्वय की भावना थी और सभी सदस्य एक–दूसरे का सहयोग कर रहे थे।* क्योंकि इसमें एक टीम के रूप में कार्य करना होता हे एवं व्यक्तिग प्रयत्नों में समान दिशा में स मन्वय की आवश्यकता होती है। 3. प्रबन्ध एक उद्देश्यपूर्ण प्रक्रिया है	*सिद्धान्त की पहचान के लिए 1 अंक* *+* *प्रत्येक विशषेता के उल्लेख के लिए 1/2* *1/2×2* *1 अंक* *+* *प्रत्येक मूय के लिए*

	कार्यक्रम व्यवस्थित रूप से नियोजित एवं कार्यान्वित हो गया। क्योंकि यह संगठन के विभिन्न लोगों के प्रयत्नों को उद्देश्यों की प्राप्ति हेतु एक सूत्र में बाधँता है। 4. प्रबन्ध बहुआयामी है *कार्यक्रम व्यवस्थित रूप से नियोजित एवं कार्यान्वित हो गया।* *अथवा* *उनमें एकता एवं समन्वय की भावना थी और सभी सदस्य एक–दूसरे का सहयोग कर रहे थे।* क्योंकि इसके अंतर्गत कार्य का प्रबन्ध सम्मिलित है। 5. प्रबन्ध एक अमूर्त शक्ति है *पारस्पारिक विश्वास एवं अपनेपन की भावना* जो दिखाई नहीं पड़ती लेकिन संगठन के कार्यों के रूप में जिसकी उपस्थिति को अनुभव किया जा सकता है। *(यदि किसी परीक्षार्थी ने विशेषताओं को ठीक से पहचान कर उनका विवरण दिया है लेकिन अनुच्छेद से पंक्तियों को उद्धत नहीं किया है तो भी उसे पूरे अंक दिए जाए)* (ग) समाज को संप्रेषित किए गए मूल्य–*(कोई दो)* • पर्यावरण के प्रति सजगता। • बच्चों का संपूर्ण विकास। • टीम के रूप में कार्य। *(अन्य कोई उचित मूल्य)*	*1 अंक* *=1×2* *2 अंक* *=1+1+2* *=4 अंक*
19	*'गनेश स्टील लिमिटेड', एक विशाल एवं उधार–पात्रता वाली कम्पनी है जो भारतीय बाज़ार के लिए स्टील का उत्पादन करती है। अब यह एशिया के बाज़ारको भी स्टील की आपूर्ति करना चाहती है और नई उच्च–तकनीक वाली मशीनों में निवेश करने का विचा*	*प्रलेख के नाम के लिए 1 अंक*

	र कर रही है। निवेश की अधिक मात्रा होने के कारण कम्पनी को दीर्घकालिक वित्त की आवश्यकता है। कम्पनी ने निर्णय लिया कि वह समता अंश जारी करके वित्त एकत्रित करेगी। समता अंशों को जारी करने में बहुत अधिक निर्गमन लागत (फ्लोटेशन कॉस्ट) निहित है। निर्गमन लागत (फ्लोटेशन कॉस्ट) के खर्चों को पूरा करने के लिए कम्पनी ने मुद्रा–बाज़ार के प्रलेखों को उपयोग में लाने का निर्णय लिया। *(अ) उपर्युक्त उद्देश्य के लिए कम्पनी मुद्रा–बाज़ार के जिस प्रलेख का प्रयोग कर सकती है, उसका नाम बताते हुए उसे समझाइए।* *(ब) इस प्रलेख के माध्यम से कम्पनी कितनी अवधि के लिए वित्त प्राप्त कर सकती है?* *(स) इस प्रलेख का और किस उद्देश्य के लिए उपयोग किया जा सकता है?*	*+ विवरण के लिए 1 अंक + अवधि के लिए 1 अंक + कोई अन्य उद्देश्य बताने के लिए 1 अंक*
उत्तर	(क) वाणिज्यिक (तिजारती) पत्र यह विशाल उधारपात्रता वाली कम्पनियों द्वारा अल्पकालिक बाज़ार दर से कम दर पर निधि उगाहने के लिए जारी किया जाने वाला पत्र है। यह एक अल्पकालिक, अनारक्षित, परक्राम्य तथा स्थिर अवधि का वचन पत्र है। (ब) इसकी परिपक्वता अवधि 15 दिन से एक वर्ष है। (स) इसका उपयोग मौसमी व कार्यशील पूँजी की आवश्यकताओं के लिए भी किया जाता है।	*1+1+1+1* **4 अंक**
20	*'नियोजन' की किन्हीं पाँच विशेषताओं का उल्लेख कीजिए।*	*1×5 =5अंक*
उत्तर	नियोजन की विशेषताएँ *(कोई पाँच)* • यह लक्ष्यों की प्राप्ति पर बल देता है। • यह प्रबंध का प्राथमिक कार्य है क्योंकि यह अन्य कार्यों को आधार प्रदान करता है। • यह एक सर्वव्यापी कार्य है क्योंकि इसकी आवश्यकता सभी प्रकार के संगठन में प्रबंध के प्रत्येक स्तर पर होती है।	

QB365 - Question Bank Software

	• यह अविरत है क्योंकि एक योजना के बनने व क्रियान्वन के बाद अगला नियोजन आरंभ हो जाता है। • यह भविष्यवादी है क्योंकि भविष्य की तैयारी के लिए पूर्वानुमानों का सहारा लिया जाता है। • इसमें निर्णय रचना निहित है क्योंकि उपलब्ध विकल्पों में से उत्तम विकल्प का ही चुनाव किया जाता है। • यह एक मानसिक अभ्यास है क्योंकि यह करने की अपेक्षा मानसिक चिंतन के अधिक निकट है। • मानक उपलब्ध करा यह नियंत्रण के लिए आधार प्रदान करता है। *(यदि परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक लिखें है तो केवल ½ अंक दिया जाए)*	
21	*पिछले दस वर्षो से स्मिता 'जोनसन एन्टरप्राइसेज़' में एक सहायक प्रबन्धक के पद पर कार्य कर रही थी। वह कार्य के प्रति अपने वचनबद्धता एवं समर्पण के कारण अपने साथियों के बीच बहुत प्रसिद्ध थी। जब उससे वरिष्ठ प्रबन्धक सेवानिवृत्त हुआ तो उसके सभी साथियों ने यह सोचा कि स्मिता की अब पदोन्नति हो जाएगी। जब इस खाली पद को एक बाहरी व्यक्ति 'श्रीमती रीटा' द्वारा भर दिया गया तो सभी को आश्चर्य हुआ। इसके कारण स्मिता का उत्साह भंग हो गया और उसका निष्पादन गिरना शुरू हो गया। उसने अपने आपको अक्सर अनुपस्थित करना शुरू का दिया और अपने लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर पा रही थी। श्रीमति रीटा, एक अच्छी नेता थी जो अपने अधीनस्थों को केवल आदेश देती थी, अपितु उन्हें मार्गदर्शित एवं अभिप्रेरित भी करती थी। उसने स्मिता के व्यवहार की ओर ध्यान दिया और महसूस किया कि उसके निष्पादन में सुधार किया जा सकता है। उसने स्मिता को संगठन के निर्णय–सम्बन्धी विषयों मे शामिल करना प्रारंभ कर दिया और उसे एक उच्च–स्तरीय संयुक्त प्रबन्ध समिति का हिस्सा बना दिया। अब स्मिता कार्यालय में समय पर आती थी और उसके निष्पादन में भी*	*कार्य की पहचान के लिए 1 अंक + तत्व की पहचान के लिए 1 अंक + प्रत्येक विशेषता के लिए 1 अंक =1×3 3 अंक*

QB365 - Question Bank Software

	सुधार होना प्रारंभ हो गया। (अ) रीटा द्वारा निष्पादित प्रबन्ध के कार्य की पहचान कीजिए। (ब) प्रबन्ध के उपरोक्त कार्य के उस तत्व का नाम बताइए जिसकी सहायता से रीटा स्मिता के व्यवहार में सुधार कर सकी। (स) उपर्युक्त (ब) में पहचाने गए तत्व की किन्हीं तीन विशेषताओं का उल्लेख कीजिए।	=1+1+3 =5 अंक
उत्तर	(अ) निर्देशन (ब) अभिप्रेरणा (स) अभिप्रेरण की विशेषताएँ (कोई तीन) • यह एक आंतरिक अनुभव है • यह लक्ष्य आधारित व्यवहार को जन्म देती है। • यह सकारात्मक अथवा नकारात्मक हो सकती है। • यह एक जटिल प्रक्रिया है। (यदि किसी परीक्षार्थी ने (ब) दूसरे भाग में गैर वित्तीय प्रोत्साहन की पहचान तत्व के रूप में की है तो पूरे अंक दिए जाए)	
22	एक कम्पनी 'एलईडी बल्ब' का उत्पादन कर रही थी जो बहुत अधिक माँग में थे। यह पाया गया कि एक दिन में 300 बल्ब बनाने का लक्ष्य कर्मचारी प्राप्त नहीं कर पा रहे थे। विश्लेषण पर यह पता चला कि कर्मचारी गलती पर नहीं थे। बिजली चले जाने के कारण तथा कर्मचारियों की कमी के कारण कमपनी अपने निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर पा रही थी और वैकल्पिक व्यवस्थाओं की आवश्यकता था। मानव शक्ति आवश्यकताओं का आकलन बढ़ी हुई माँग को पूरा करने के लिए कम्पनी ने अनुमान लगाया कि लगभग 88 अतिरिक्त कर्मचारियों की आवश्यकता थी जिसमें से 8 विभिन्न विभागों के अध्यक्षों के रूप में कार्य करेंगे तथा 10	प्रत्येक कार्य की पहचान के लिए 1/2 अंक 1/2 ×2 1 अंक + चरण की

	प्रत्येक अध्यक्ष के अधीन अधान अधीनस्थोंके रूप में कार्य करेंगे। आवश्यक योग्यताओं एवं कार्य विशिष्टताओं की भी सूची बना ली गई। यह भी निर्णय लिया गया कि संगठन के उत्तरदायी पदों पर महिलाओं, पिछड़े तथा ग्रामीण क्षेत्रों के लोगों तथा विशेष योग्यता वाले लोगों को उत्साहित करने के लिए छूट दी जाए। प्रार्थियों की योग्यताओं को उन की कार्य की प्रकृति के साथ मिलान के लिए सभी प्रयास किए गए। *(अ) उपरोक्त वर्णित प्रंबध के कार्यों का पहचानिए।* *(ब) पहचाने गए प्रत्येक कार्य की प्रक्रिया के उन दो चरणों का उल्लेख कीजिए जिनका वर्णन उपरोक्त अनुच्छेद में किया गया है।* *(स) ऐसे दो मूल्यों की सूची बनाइए जो कमपनी समाज का सम्प्रेषित करना चाहती है।*	*पहचान के लिए 1/2 अंक* *1/2×4* *2 अंक* *+* *प्रत्येक मूल्य के लिए* *1 अंक* *=1×2* *2 अंक* *=1+2+2* *=5 अंक*
उत्तर	(अ) नियुक्तिकरण व नियंत्रण (ब) नियुक्तिकरण की प्रक्रिया के चरण मानव शक्ति आवश्यकताओं का आकलन बढ़ी हुई माँग को पूरा करने के लिए कम्पनी ने अनुमान लगाया कि लगभग 88 अतिरिक्त कर्मचारियों की आवश्यकता थी जिसमें से 8 विभिन्न विभागों के अध्यक्षों के रूप में कार्य करेंगे मानव शक्ति आवश्यकताओं के आकलन में किस प्रकार के कितने व्यक्तियों की आवश्यकता है, का आकलन किया जाता है। नियंत्रण की प्रक्रिया के चरण *(कोई दो)* 1. वास्तविक निष्पादन की मानकों से तुलना विश्लेषण पर यह पता चला कि कर्मचारी गलती पर नहीं थे। बिजली चले जाने के कारण तथा कर्मचारियों की कमी के कारण कमपनी अपने निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर पा रही थी वास्ताविक निष्पादन की मानकों से तुलना इच्छित व वास्ताविक परिणामों अंतर को स्पष्ट करेगी। 2. विचलन विश्लेषण विश्लेषण पर यह पता चला कि कर्मचारी गलती पर नहीं थे। बिजली चले जाने के	

कारण तथा कर्मचारियों की कमी के कारण कमपनी अपने निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर पा रही थी और वैकल्पिक व्यवस्थाओं की आवश्यकता थी।

विचलन विश्लेषण अंतर के कारण का पता लगाने में सहायक होते है।

3. सुधारात्मक कार्यावाही

बढ़ी हुई माँग को पूरा करने के लिए कम्पनी ने अनुमान लगाया कि लगभग 88 अतिरिक्त कर्मचारियों की आवश्यकता थी जिसमें से 8 विभिन्न विभागों के अध्यक्षों के रूप में कार्य करेंगे

यदि आवश्यक हो तो सुधारात्मक कार्यावाही की जाए।

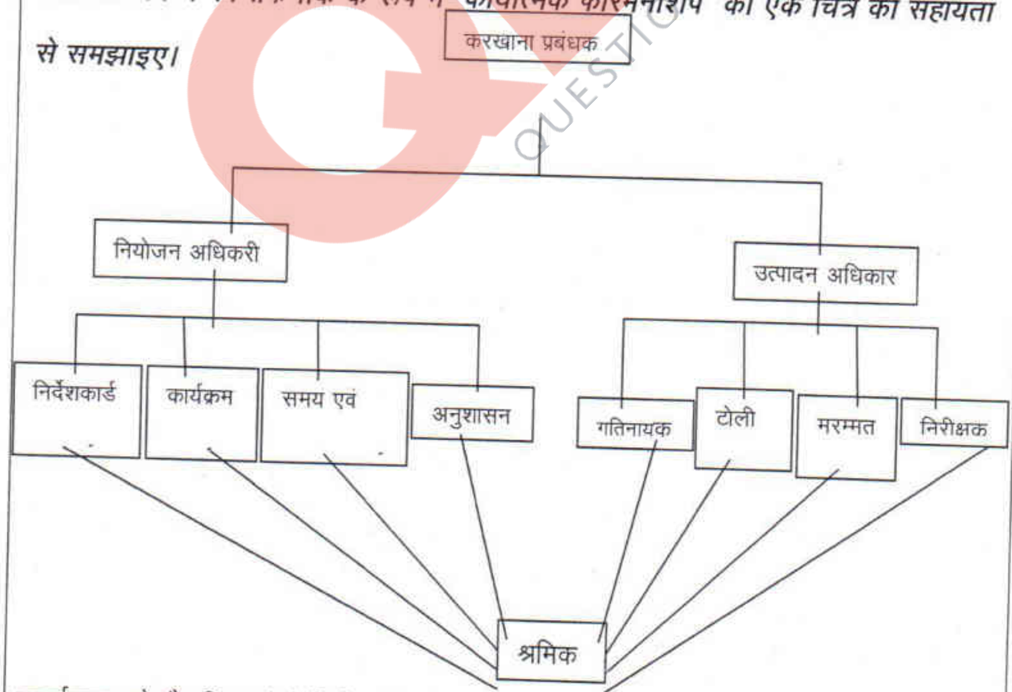
(पंक्ति उद्धृत करने पर भी पूरे अंक दे)

वह मूल्य जो कम्पनी द्वारा समाज में प्रेषित किए गए

- उत्पादन के लिए पर्यावरण मित्र तरीकों का प्रयोग
- नारी सशक्तिकरण
- समाज के निम्न वर्गो का उत्थान

23 ***वैज्ञानिक प्रबन्ध की तकनीक के रूप में 'कार्यात्मक फोरमैनशिप' को एक चित्र की सहायता से समझाइए।***

उत्तर



कार्यात्मक फोरमैनशिप *(कोई तीन बिंदु)*

चित्र के लिए 1 1/2 अंक + किन्ही तीनों बिन्दुओं के लिए 1 1/2 अंक प्रति बिन्दु 4 1/2 + 1 1/2 6 अंक

QB365 - Question Bank Software

	• कार्यात्मक फोरमैनशिप तकनीक से करखाने में पर्यवेक्षण की गुणवत्ता में सुधार आता है। • टेलर ने एक अच्छे फोरमैन/पर्यवेक्षक की योग्यताओं की सूची तैयार की लेकिन पाया कि कोई भी व्यक्ति इनको पूरा नहीं कर सकता इसलिए उन्होनें आठ विशेषज्ञों की सलाह ली। • इस तकनीक में नियोजन को क्रियान्वन से अलग किया गया। • यह कार्य कार्य विभाजन व विशिष्टीकरण के सिद्धांत का विस्तार है। • टेलर ने नियोजन के लिए चार व क्रियान्वन के लिए चार विशेषज्ञों का सुझाव दिया। • नियोजन अधिकारी के अधीन चार कर्मचारी कार्य कर रहे थे जिनके नाम है –निर्देशन कार्ड क्लर्क, कार्यक्रम क्लर्क, समय एवं लागत क्लर्क, एवं कार्यशाला अनुशासन तथा उत्पादन अधिकारी के अधीन है– गतिनायक, टोली नायक, मरम्मत नायक एवं निरीक्षक। • योजना अधिकारी के अर्न्तगत काम करने वाले कर्मचारी–कर्मचारियों के लिए निर्देशा तैयार करेंगे, उत्पादन का कार्यक्रम तैयार करेंगे, समय व लागत सूची तैयार करेंगे एवं अनुशासन सुनिश्चित करेंगे। • उत्पादन अधिकारी के अधीन काम करने वाले अधिकारी श्रमिकों के कार्य समय पर व टीक से करने, मशीनों व उपकरणें को कार्य के योग्य रखने एवं कार्य कह गुणवत्ता जाँच के लिए उत्तरदायी होते हैं। *(यदि किसी परीक्षार्थी ने चित्र अधूरा बनाया है लेकिल विवरण में सभी फोरमैन का नाम लिखा है तो चित्र के लिए 1 अंक दें)*	
24	*'सरह लिमिटेड' एक कम्पनी है जो सूती धागे का उत्पादन कर रही है। पिछले काफ़ी वर्षो लगातार अच्छे लाभ अर्जित कर रही है। इस वर्ष भी वह पर्याप्त लाभ अर्जित करने में सफल रही है। कम्पनी के पास पर्याप्त रोकड़ और भविष्य में विकास के अच्छे अवसर उपलब्ध हैं। यह एक भली–भाँति प्रबन्धित संगठन है तथा गुणवत्ता,*	*घटक की पहचान के लिए ½ अंक+ पंक्ति*

	रोज़गार के समान अवसर तथा अच्छी पारिश्रमिक पद्धतियों में विश्वास रखती है। इसके बहुत से अंशधारक हैं जो अपने निवेश पर नियमित आय प्राप्त करने को प्राथमिकता देते है। *कमपनी ने आई.सी.आई.सी.आई. बैंक से रुपे 40 लाख का ऋण लिया है और ऋण–समझौते के अनुसार लाभांश भुगतान कुछ प्रतिबन्धों के अधीन है।* *कम्पनी के बारे में उपर्युक्त परिचर्चा उन विभिन्न घटकों की ओर संकेत करता है जो यह निर्णय लेते है कि कम्पनी द्वारा लाभों का कितना भाग प्रतिधारित किया जाए और कितना वितरित किया जाए।* *उपरोक्त वर्णन से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए किन्हीं चार घटकों को पहचानिए एवं समझाइए।*	*उद्धृत करने के लिए ½ अंक + विवरण के लिए ½ अंक 1½ ×4 =6 अंक*
उत्तर	लाभांश वितरण को प्रभावित करने वाले घटक *(कोई चार)* • उपार्जन का स्थायित्व: पिछले काफी वर्षो से वह लगातार अच्छा लगातार अच्छा लाभ अर्जित कर रही है। उपार्जन में स्थायित्व लाभांश घोषित करने की स्थिति में होती है। • रोकड़ प्रवाह स्थिति: कम्पनी के पास पर्याप्त रोकड़ है कम्पनी द्वारा लाभांश घोषित करने के लिए उसके पास पर्याप्त मात्रा में रोकड़ होना आवश्यक होता है। • संवृद्धि सुयोग: भविष्य में विकास के अच्छे अवसर उपलब्ध अच्छे संवृद्धि सुयोग वाली कम्पनियाँ कम लाभांश की घोषणा करती है। • अंशधारियों का पूर्वाधिकार (इच्छा) इसके बहुत से अंशधाराक हैं जो अपने निवेश पर नियमित आय प्राप्त करने को प्राथमिकता देते है। प्रबन्धकों द्वारा लाभांश धोषित करने से पूर्व अंशधारियों की इच्छाओं का सम्मान करना आवश्यक है। • संविदात्मक प्रतिबंध कम्पनी ने आई. डी. बी. आई. से............ अधीन है।	

QB365 - Question Bank Software

	कम्पनी द्वारा लाभांश भुगतान के समय ऋण देने वाली संस्था द्वारा लगाई गई शर्तों के पालन की अपेक्षा की जाती है।	
25	*भारतीय बाज़ार में 'हयाराम' एक प्रसिद्ध श्रृंखला है जो विभिन्न प्रकार के उत्पाओं का विक्रय करती है। इसके उत्पादों में चिप्स, बिस्कुट, मिठाइयाँ तथा शरबत सम्मिलित है। चूँकि यह गुणवत्ता उत्पादों का विक्रय करती है अतः अपने प्रतियोगियों की तुलना में यह अधिक मूल्य लेती है। इसके अतिरिक्त यह उपभोक्ताओं को नियामित रूप से छूट भी देती है और फुटकर विक्रेताओं को आसान शर्तों पर उधार माल देती है। इसकी पाँच फुटकर दुकानें है। यह विभिन्न किराना स्टोरों के माध्यम से भी अपने उत्पादों की बिक्री करती है ताकि उपभोक्ताओं को उचित स्थान पर, उचित मात्रा में तथा उचित समय पर उत्पाद उपलब्ध कराए जा सकें। विक्रय को बढ़ाने के लिए यह नियमित रूप से विभिन्न सम्प्रेषण तकनीकों का उपयोग करती है।* *उपरोक्त अनुच्छेद हयाराम द्वारा अपने बाज़ार उत्पाद की प्रस्तुति में प्रयुक्त विभिन्न घटकों के संयोजन का वर्णन करता है। इन घटकों का पहचानिए एवं समझाइए।*	*6 अंक*
उत्तर	हयाराम द्वारा बाज़ार उत्पाद की प्रस्तुति में संयोजित घटक निम्न है: • उत्पाद इसके उत्पादों में चिप्स, बिस्कुट, मिठाईयाँ व शरबत सम्मिलित है उत्पाद मिश्र से तात्पर्य विक्रय के लिए उपलब्ध कराए जाने वाले उत्पाद अथवा सेवा के सभी आयामों का संयोजन से है। इसका संबंध उन सभी निर्णयों से है जो उस उत्पाद अथवा सेवा के रूप आकार, योजना व विकाससे संबधित है जिसे उपभोक्ता द्वारा उपयोगी पाया जायेगा। इसमें ब्रांडिग, लेवलिंग व पेकेजिग भी सम्मिलित है। • मूल्यः अतः अपने प्रतियोगियों की तुलना में वह अधिक मूल्य लेती है। इसके अतिरिक्त वह उपभोक्ताओं को नियमित रूप से छुट भी देती है और फुटकर विक्रेताओं को	

QB365 - Question Bank Software

QB365 - Question Bank Software

	आसान शर्तो पर उधार माल देती है। मूल्य मिश्र में मूल्य नीति, मूल्य रणनीति, मूल्य परिर्वतन आदि सन्निहित है। इसके अन्तर्गत उत्पाद के आधारभूत मूल्य, उसपर दी जाने वाली छूट, भत्ते भुगतान की शर्तो आदि से संबधित निर्णय शामिल है। • स्थान/वितरण इसकी अपनी पाँच फुटकर दुकानें है। वह विभिन्न किराना स्टोरो के...............करा या जा सके। स्थान अथवा वस्तुओं का वितरण में निर्दिष्ट उपभोक्ताओं को फर्म के उत्पादों को उपलब्ध कराने की क्रियाएँ सम्मिलित है। इसके अन्तर्गत वह सभी क्रियाएँ सम्मिलित हैं जिनके द्वारा उत्पादक से स्वामित्व का हस्तांतरण उत्पादक से उपभोक्ता को मिलता है। इसमें वह सब क्रियाएँ भी सम्मिलित हैं जिनके द्वारा उत्पाद व सेवाएँ वितरण के विभिन्न माध्यमों से गुजरते हुए उत्पादक से उपभोक्ता की ओर गतिमान होती है। प्रर्वतन विक्रय को बढ़ाने के लिए यह नियमित रूप से विभिन्न सम्प्रेषण तकनीकों का उपयोग करती हैं। वस्तु एवं सेवाओं के प्रर्वतन में जो क्रियाएँ सम्मिलित है, वे है उत्पाद की उपलब्धता, रंग–रूप, गुण आदि को लक्षित उपभोक्ता के समक्ष रखना तथा उसे इसे इसके क्रय के लिए प्रोत्साहित करना। *(यदि किसी परीक्षार्थी ने प्रश्न से पंक्तियाँ उद्धृत नही की है तो कोई अंक न काटा जाए।)*	

प्रश्न संख्या	*अपेक्षित उत्तर* *अंक – योजना मार्च 2014–2015*	*मूल्यांकन बिन्दू*

QB365 - Question Bank Software