QB365 - Question Bank Software

Series SSO/1 **Set 3**

कोड नं.
Code No. **66/1/3**

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. 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

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

QB365 - Question Bank Software

QB365 - Question Bank Software

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.

2. '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.

3. '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.

4. नियोजन आधार को परिभाषित कीजिए। 1

Define planning premises.

QB365 - Question Bank Software

QB365 - Question Bank Software

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

How does management help in achieving personal objectives? State.

6. 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

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.

7. प्रबन्ध में 'प्रभावपूर्णता' से क्या अभिप्राय है ? 1

What is meant by 'effectiveness' in management?

8. 'औपचारिक संगठन' को परिभाषित कीजिए। 1

Define 'formal organisation'.

9. एक संगठन के 'विभागात्मक ढाँचे' की किन्हीं तीन सीमाओं का उल्लेख कीजिए। 3

State any three limitations of 'divisional structure' of an organisation.

10. 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

QB365 - Question Bank Software

QB365 - Question Bank Software

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 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.

11. '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.

12. 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

QB365 - Question Bank Software

QB365 - Question Bank Software

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

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.

13. 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?

14. 'प्रबन्ध के सिद्धान्तों' की किन्हीं चार विशेषताओं का उल्लेख कीजिए। 4

State any four features of 'Principles of Management'.

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

(अ) चयन का अधिकार; तथा

(ब) उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार।

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

(a) Right to choose; and

(b) Right to consumer education.

QB365 - Question Bank Software

QB365 - Question Bank Software

16. '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।

(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

QB365 - Question Bank Software

QB365 - Question Bank Software

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.

17. 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 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।

QB365 - Question Bank Software

QB365 - Question Bank Software

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.

18. '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 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

QB365 - Question Bank Software

'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.

19. '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।

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.

QB365 - Question Bank Software

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.

20. प्रबन्ध के 'नियोजन' कार्य की किन्हीं पाँच सीमाओं का उल्लेख कीजिए। 5

State any five limitations of 'Planning' function of management.

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 '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।

QB365 - Question Bank Software

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 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

QB365 - Question Bank Software

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 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.

QB365 - Question Bank Software

QB365 - Question Bank Software

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

23. '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 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.

QB365 - Question Bank Software

QB365 - Question Bank Software

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.

24. 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.

QB365 - Question Bank Software

QB365 - Question Bank Software

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

25. वैज्ञानिक प्रबन्ध की निम्नलिखित तकनीकों को समझाइए : 6

(i) समय अध्ययन; तथा

(ii) कार्य का सरलीकरण।

Explain the following techniques of scientific management :

(i) Time study; and

(ii) Simplification of work.

QB365 - Question Bank Software

66/1/3	MARKING SCHEME-2014-15 BUSINESS STUDIES **DELHI-66/1/3** EXPECTED ANSWERS / VALUE POINTS	DISTRI- BUTION OF MARKS
1	**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**
2	**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**
3	**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**
4	**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**
5	**Q. How does management help in achieving personal objectives? State.**	**1 mark**

	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.	
6	**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**
7	**Q. What is meant by 'effectiveness' in management?** **Ans.** 'Effectiveness' in management means doing the right task, completing activities and achieving goals. **(or any other correct meaning)**	**1 mark**
8	**Q. Define ' formal organisation'.** **Ans.** Formal organisation refers to the organisation structure which is designed by the management to accomplish a particular task. **(or any other correct meaning)**	**1 mark**
9	**Q. State any three limitations of ' divisional structure' of an organization.** **Ans.** Limitations of divisional structure of an organisation: (**Any three**) (i) Conflicts may arise among different divisions with respect to allocation of funds. (ii) It may increase the cost since there may be a duplication of activities. (iii) Divisional heads may misuse the authority ignoring organizational interests. **(If an examinee has given only the heading, ½ mark for each heading should be awarded)**	**1 x 3 = 3marks**
10	**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.** **(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.**	**1 mark for identifying the barrier + ½ mark for naming the category of barrier +**

	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	**½ mark for stating the category of the barrier + (½ mark for naming another barrier + ½ mark for its explanation) = 1+1+1 = 3marks**
11	**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**
12	**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**
13	**Q. Explain how the 'product related factors' affect the choice of**	

	channels of distribution? **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)**	**½ mark for the heading** **+** **½ mark for each explanation** **=** **1 x 3** **=** **3marks**
14	**Q. State any four features of ' Principles of Management'.** **Ans.** Features of principles of management: **(Any four)** (i) The principles of management apply to all types of organisations, at all levels and at all times. (ii) The principles are guidelines to action but do not provide readymade, straitjacket solutions to all managerial problems. (iii) The principles of management are derived by observation, experimentation as well as personal experience of managers (iv) They are not rigid but are flexible and can be modified by the manager when the situation so demands. (v) Management principles aim at influencing behaviour of human beings. (vi) The principles of management establish cause and effect relationship so that they can be used in similar situations in a large number of cases. (vii) The application of principles of management is contingent or dependent upon the prevailing situation at a particular point of time. **(If an examinee has given only the heading, ½ mark for each heading should be awarded)**	**1 mark for each statement** **=** **1 x 4** **=** **4 marks**
15	**Q. Explain the following rights of a consumer as provided under Consumers Protection Act, 1986:** **(a) Right to choose; and** **(b) Right to consumer education.** **Ans.** (a) Right to choose ▪ The consumer has the freedom to choose from a variety of products at competitive prices. ▪ Marketers should offer a wide variety of products in terms of quality, price, size etc. to enable the consumer to make the choice. (b) Right to consumer education. ▪ The consumer has the right to acquire knowledge and to be a well informed consumer. ▪ He should be aware about his rights and the reliefs available to him in case of a product or service is falling short of his expectations.	**2 marks** **+** **2 marks** **=** **4 marks**
16	**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.*** 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***	**1 mark for identifying the principle** + **½ mark for stating each feature** = **(½ x 2)** = **1 mark**

	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)**	+ **1 mark for each value** **=** **(1 x 2)** **=** **2 marks** **=** **1+1+2** **=** **4 marks**
17	**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.	**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**

	(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)	
18	**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. 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.	**1 mark for naming the instrument** + **1 mark for its explanation** + **1 mark for duration** + **1 mark for any other purpose** = **1+1+1+1** = **4 marks**
19	**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	**1 mark** + **1 mark for each statement** = **1 x 3**

	satisfied. **(If an examinee has given only the heading, ½ mark for each heading should be awarded)**	= **3 marks** = **1+3** = **4 marks**
20	**Q. State any five limitations of 'Planning' function of management.** **Ans.** Limitations of planning: **(any five)** (i) Planning leads to rigidity because once a well defined plan is drawn, the managers may not be in a position to change it. (ii) Planning may not work in a dynamic environment as it may not foresee everything. (iii) Planning reduces creativity since people tend to think on the same lines as others. (iv) Planning involves huge costs in terms of time and money. (v) Planning is time consuming and sometimes not much time is left for its implementation. (vi) Planning does not guarantee success unless it is translated into action. **(If an examinee has given only the heading, 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 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.	**1 mark for identifying the function** + **1 mark for identifying the element** = + **1 mark for each feature** =

	(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 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'.* (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.	**(½ mark for identifying each function = ½ x 2 = 1 mark) + (½ mark for identifying each step + ½ mark for either quoting the line OR stating the step = ½ x 4 = 2 marks) + (1 mark for each value = 1 x 2 =**

<table>
<tr>
<td></td>
<td>'It was found that the target of producing 300 bulbs a day was not met by the employees'.

(ii) <u>Analysing deviations</u> 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) <u>Taking corrective action</u>, 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) <u>Values which the company wants to communicate to the society:</u> (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)</td>
<td>2 marks)
=
1+2+2
=
5 marks</td>
</tr>
<tr>
<td>23</td>
<td>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) <u>Stability of earnings</u>

'It has been consistently earning good profits for many years'.</td>
<td>½ mark for identifying the factor
+
½ mark for quoting the line
+
½ mark for explanation</td>
</tr>
</table>

	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.	**= 1 ½ x 4 = 6 marks**
24	**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. 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	**½ mark for identifying the variable + ½ mark for quoting the line + ½ mark for the explanation of the variable = 1 ½ x 4 = 6 marks**

	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)**	
25	**Q. Explain the following techniques of scientific management:** **(i) Time Study; and** **(ii) Simplification of work.** **Ans. (i) Time Study** ▪ Time study is a technique used to determine the standard time taken by a worker of reasonable skill and efficiency to perform a well defined job. ▪ It helps in deciding the number of workers to be employed, frame suitable incentive schemes and determine labour costs. ▪ The method of time study will depend upon volume and frequency of the	**1 x 3** **=** **3 marks** +

	task, the cycle time of the operation and time measurement costs. **(ii) Simplification of work** ▪ It aims at eliminating superfluous varieties, sizes and dimensions. ▪ It results in saving of cost of labour, machines and tools. ▪ It leads to reduced inventories, fuller utilization of equipment and increased turnover.	**1 x 3** = **3 marks** = **3+3** = **6 marks**

प्रश्न संख्या 66/1/3	अपेक्षित उत्तर अंक – योजना मार्च 2014–2015 अंक योजना (दिल्ली) 66/1/3 विषय: व्यावसायिक अध्ययन	मूल्यांकन बिन्दू
1. उत्तर	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 नह ीं है और दुकानदार ने उसकी माँ के साथ धोखा किया है। अत: उसने जिला फोरम में एक शिकायत दर्ज़ की जिसे जिला फोरम द्वारा रद्द कर दिया गया। जिला फोरम के के निर्णय से वह असंतुष्ट थी तथा बहुत अधिक परेशान थी और दो महीनों के बाद निर्णय लिया कि वह आगे अपील करेगी। क्या सोनिका जिला फोरम के निर्णय के विरुद्ध अपील कर सकता है? अपने उत्तर के सर्मथन में कारण दीजिए। नहीं सोनिका अपील नहीं कर सकती क्योंकि पीड़ित पक्षकार जिला फोरम के आदेश	1 अंक

	पारित करने के पश्चात् तीस दिन के भीतर अपील कर सकता है।	
2. उत्तर	'ऋण की लागत' किस प्रकार एक कम्पनी की पूँजी संरचना के चयन को प्रभावित करती है? समझाइए। '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।	1 अंक
3. उत्तर	'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 हैं। अपने उत्तर के समर्थन में कारण देते हुए उल्लेख कीजिए कि 'इंडियन लोजिस्टिक्स' की कार्यशील पूँजी की आवश्यकताएँ अधिक होंगी या कम। कम कार्यशील पूंजी की आवश्यकता होगी क्योंकि यह एक सेवा उद्योग है जिन्हें प्राय: माल का स्टॉक रखने की आवश्यकता नहीं होती है।	1/2 अंक पहचान के लिए + 1/2 अंक कारण देने के लिए 1/2 + 1/2 = 1 अंक
4. 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
5. 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 व्यि क्तगत उद्देश्यों का संगठनात्मक उद्देश्यों के साथ मिलान करना होता है। (अन्य कोई उचित परिभाषा)	1 अंक

6 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
7 उत्तर	प्रबन्ध में 'प्रभावपूर्णता' से क्या अभिप्राय है? प्रबंध में 'प्रभावपूर्णता' का अर्थ सही कार्य को करने क्रियाओं को पूरा करने एवं उद्देश्यों को प्राप्त करने से है। *(अन्य कोई उचित अर्थ)*		1 अंक
8 उत्तर	'औपचारिक संगठन' को परिभाषित कीजिए। औपचारिक संगठन – से तात्पर्य किसी विशिष्ट कार्य को पूरा करने के लिए प्रबंधकों द्वारा तैयार किये गए ढाँचे से है। *(अन्य कोई उचित अर्थ)*		1 अंक
9 उत्तर	एक संगठन के 'विभागात्मक ढाँचे' की किन्हीं तीन सीमाओं का उल्लेख कीजिए। एक संगठन के 'विभागात्मक ढाँचे की सीमाएँ – *(कोई तीन)* • विभिन्न प्रभागों में कोषों के आबंटन को लेकर झगड़े हो जाते है। • इसमें कार्यो की पुनरावृत्ति होने से लागत मूल्य बढ़ सकता है। • विभागीय अधिकारी/प्रबंधक अधिकारों का दुरूपयोग कर सकते है तथा अपने आप को स्वतंत्र रूप में स्थापित करने के चक्कर में संगठन के हितों को अनदेखा करते है। *(यदि परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक लिखें है तो प्रत्येक शीर्षक के लिए ½ अंक दिया जाए)*		1+2 = 3 अंक
10	नीरज,'ओमिडा लिमिटेड' में एक विक्रय प्रतिनिधि है। उसने पिछले एक वर्ष में		बाधा की

QB365 - Question Bank Software

उत्तर	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 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 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। (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।	*पहचान का 1 अंक बाधा की श्रेणी का नाम बताने का 1/2 अंक + बाधा की श्रेणी का उल्लेख करने का 1/2 अंक + अन्य बाधा का नाम बताने का 1/2 अंक + इसका विवरण का1/2 अंक 1+1+1 =3 अंक*
11 उत्तर	*'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।*	*शीर्षक के लिए 1/2 अंक*

QB365 - Question Bank Software

	'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)***	*+ प्रत्येक विवरण के लिए 1/2 अंक =1×3 =3 अंक*
12	***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 सकारात्मक सुधार होता है तथा उनका मनोबल भी बढ़ता है। इस प्रकार की शैली से पारस्परिक फायदे है– इसके अधीनस्थों। कर्मचारियोंको टीम का सदस्य बनने का अवसर मिलता है। तथा अधिकारियों/नेताओं द्वारा इससे अच्छे निर्णय लिये जाते है।	

QB365 - Question Bank Software

13	*वितरण माध्यमों के चयन को 'उत्पाद सम्बन्धित कारक' किस प्रकार प्रभावित करते हैं? समझाइए।*	*शीर्षक के लिए 1/2 अंक + प्रत्येक विवरण के लिए 1/2 अंक =1×3 =3 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)*	
14	*'प्रबन्ध के सिद्धान्तों की किन्हीं चार विशेषताओं का उल्लेख कीजिए।*	*1×4 = 4 अंक*
उत्तर	प्रबंध के सिद्धांतों की विशेषताएँ– *कोई चार* प्रबंध के सिद्धांत निर्णय लेने एवं व्यवहार के लिए व्यापक एवं सामान्य मार्गदर्शन होते है। प्रबंध के सिद्धांतों का महत्व–*(कोई तीन)* • प्रबंध के सिद्धांत सभी प्रकार के संगठनों सभी स्तरों तथा किसी भी समय में प्रयुक्त किए जा सकते है। • सिद्धांत, कार्य के लिए मार्गदर्शन का कार्य करते है लेकिन ये सभी प्रबंधकीय समस्याओं का तैयार शतप्रतिशत समाधान नहीं होते है। • प्रबंध के सिद्धांतों की उत्पत्ति अवलोकन,शोध तथा प्रबंधको के व्यक्तिगत अनुभव द्वारा हुई है। • प्रंबध के सिद्धांत बेलोच नहीं होते बल्कि लचीले होते हैं तथा परिस्थिति की माँग के अनुसार प्रबंधक इनमें सुधार कर सकते हैं। • प्रबंध के सिद्धांतों का लक्ष्य मानवीय व्यवहार को प्रभावित करना होता है। • प्रबंध के सिद्धांत, कारण एवं परिणाम के बीच संबंध स्थापित करते है जिससे उन्हें	

QB365 - Question Bank Software

	बड़ी संख्या में समान परिस्थितियों में उपयोग किया जा सके। • प्रबंध के सिद्धांतों का प्रयोग अनिश्चित होता है अथवा समय विशेष की मौजूदा परिस्थितियों पर निर्भर करता 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:*** ***(अ) चयन का अधिकार; तथा*** ***(ब) उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार।*** (क) चयन का अधिकार– • उपभोक्ता को प्रतियोगी मूल्य पर उपलब्ध विभिन्न उत्पादों में से चयन का अधिकार है। • विपणन कर्ताओं को अलग–अलग गुणवत्ता, ब्रांड मूल्य एवं आकार की वस्तुओं को बाज़ार में बिक्री हेतु लाना चाहिए। (ख) उपभोक्ता शिक्षा काअधिकार– • उपभोक्ता को ज्ञान प्राप्ति एवं पूरी सूचना प्राप्त करने का अधिकार है। • यदि वस्तु अथवा सेवा आकांक्षाओं के अनुरूप नहीं है तो उसे क्षतिपूर्ति तथा अधिकारों के बारे में ज्ञान होना चाहिए।	*2 अंक* *+ 2 अंक =* *4 अंक*
16	*'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*	*सिद्धान्त की पहचान के लिए 1 अंक* *+* *प्रत्येक विशेषता के*

	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।	उल्लेख के लिए 1/2 1/2×2 1 अंक + प्रत्येक मूय के लिए 1 अंक =1×2 2 अंक =1+1+2 =4 अंक
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।	

QB365 - Question Bank Software

	3. प्रबन्ध एक उद्देश्यपूर्ण प्रक्रिया है *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 कार्यो 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)*	
17	*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*	*पहचान के लिए 1 अंक*

QB365 - Question Bank Software

उत्तर	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 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। (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)*	+ शीर्षक के लिए 1/2 अंक + प्रत्येक के विवरण के लिए 1/2 अंक =1×3 3 अंक =1+3 =4 अंक 4 अंक

18	'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 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 अंशों को जारी करने में बहुत अधिक निर्गमन लागत (फ्लोटेशन कॉस्ट) निहित है। निर्गमन लागत (फ्लोटेशन कॉस्ट) के खर्चो 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?	प्रलेख के नाम के लिए 1 अंक + 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
19	'व्याम लिमिटेड' के कर्मचारी बढ़ी हुई माँग को पूरा करने के लिए आयात की गईनई तथा हाई–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	1 अंक + 1 × 3 =3 अंक

	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 अंक =4 अंक*
उत्तर	कर्मचारियों का प्रशिक्षण/ प्रकोष्ठ प्रशिक्षण/ ऑन द जॉब विधि। 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 कशलतापूर्वक 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)***	
20	***प्रबंध के 'नियोजन' कार्य की किन्हीं पाँच सीमाओं का उल्लेख कीजिए।***	*1×5 = 5 अंक*
उत्तर	नियोजन की सीमाएं–***(कोई पाँच)*** • नियोजन दृढ़ता उत्पन्न करता है क्योंकि जब एक सुनियोजित योजना तैयारहो जाती है तो प्रबंधक इनमें परिवर्तन करने की अवस्था में नहीं होते है। • नियोजन परिवर्तनशील वातावरण में प्रभावी नहीं रहता है। क्योंकि नियोजन हर चीज का पूर्वाज्ञान नहीं रख सकता। • नियोजन रचनात्मकता को कम करता है क्योंकि कार्यकर्ता उसी तरह सोचना प्रारंभ कर देते है जैसा कि आम लोग समझते है। • नियोजन में भारी लागत आती है जो कि धन के रूप में तथा समय के रूप में हो सकत ा है।	

	• नियोजन समय नष्ट करने वाली प्रक्रिया है क्योंकि कभी–कभी योजनाओं को लागू करने के लिए पर्याप्त समय बचता ही नहीं है। • नियोजन सफलता का आश्वसन नहीं है जब तक कि प्रत्येक योजना कार्य में बदली ना जाए अथवा उसे मूर्त रूप ना दिया जाए। *(यदि परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक लिखें है तो प्रत्येक शीर्षक के लिए 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 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*	*कार्य की पहचान के लिए 1 अंक* *+* *तत्व की पहचान के लिए 1 अंक* *+* *प्रत्येक विशेषता के लिए 1 अंक* *=1×3* *3 अंक* *=1+1+3* *=5 अंक*

QB365 - Question Bank Software

	कीजिए।	
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 रू प में की है तो पूरे अंक दिए जाए)*	
22 उत्तर	*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 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।*	*प्रत्येक कार्य की पहचान के लिए 1/2 अंक* *1/2 ×2* *1 अंक* + *चरण की पहचान के लिए 1/2 अंक* *1/2×4* *2 अंक*

QB365 - Question Bank Software

	(अ) उपरोक्त वर्णित प्रबंध 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।* (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	*+ प्रत्येक मूल्य के लिए 1 अंक =1×2 2 अंक =1+2+2* **=5** *अंक*

	अतिरिक्त कर्मचारियों की आवश्यकता थी जिसमें से 8 विभिन्न विभागों के अध्यक्षों के रूप म 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 उत्तर	***'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, 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।*** 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।	*घटक की पहचान के लिए ½ अंक+ पंक्ति उद्धृत करने के लिए ½ अंक + विवरण के लिए ½ अंक 1½ ×4 =6 अंक*

	• 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 अंशधारक 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। कम्पनी द्वारा लाभांश भुगतान के समय ऋण देने वाली संस्था द्वारा लगाई गई शर्तों के पालन की अपेक्षा की जाती है।	
24	*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 अत: 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 करा ए जा सकें। विक्रय को बढ़ाने के लिए यह नियमित रूप से विभिन्न सम्प्रेषण तकनीकों का उप योग करती है।* *उपरोक्त अनुच्छेद हयाराम द्वारा अपने बाज़ार उत्पाद की प्रस्तुति में प्रयुक्त*	*6 अंक*

	विभिन्न घटकों के संयोजन का वर्णन करता है। इन घटकों का पहचानिए एवं समझाइए।	
उत्तर	हयाराम द्वारा बाज़ार उत्पाद की प्रस्तुति में संयोजित धटक 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 आसान शर्तो पर उधार माल देती है। मूल्य मिश्र में मूल्य नीति, मूल्य रणनीति, मूल्य परिर्वतन आदि सन्निहित है। इसके अर्न्तगत 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................कराया 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।)***	
25 उत्तर	***वैज्ञानिक प्रबन्ध की निम्नलिखित तकनीकों को समझाइए:*** ***(अ) समय अध्ययन; तथा*** ***(ब) कार्य का सरलीकरण।*** ***(अ) समय अध्ययन–*** • समय अध्ययन एक तकनीक है जो भली–भाँति परिभाषित कार्य को पूरा करने के लिए मानक समय का निर्धारण करता है। • यह तकनीक कर्मियों की संख्या का निर्धारण, उपयुक्त प्रेरक योजनाओं को तैयार करना एवं श्रम लागत का निर्धारण करने में सहायक है। • समय अध्ययन की पद्धति कार्य की मात्रा एवं बारंबारता, परिचालन की समय चक्र एवं समय मापन की लागत पर निर्भर करेगी। ***(ब) कार्य को सरलीकरण –*** • सरलीकरण का उद्देश्य व्यर्थ किस्मों आकार एवं आयामों को समाप्त करना होता है। • इससे श्रम, मशीन एवं उपकरणों की लागत की बचत होती है। • इसमें मालरहित या कम रखना उपकरणों का संपूर्ण उपयोग एवं आवर्त में वृद्धि सम्मिलित है।	*1×3* *= 3 अंक* *+* *1×3* *= 3 अंक* *6 अंक*