QB365 - Question Bank Software

SET-2

Series SSO

कोड नं.
Code No. **66/2**

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 **15** 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 **15** 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*

QB365 - Question Bank Software

सामान्य निर्देश :

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

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

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

(iv) ***6*** *अंकों 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. 'भारत एक्सप्रैस' की कूरियर सेवाओं में विशिष्टता है । इसके 'पैकेज़ एवं पार्सल की तीव्र सेवाओं के विस्तृत प्रकार' व्यावसायिक फर्मों को यह आश्वासन दिलाते हैं कि उपभोक्ताओं को वस्तुएँ उचित स्थान एवं उचित समय पर उपलब्ध कराई जा सकें ।

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

'Bharat Express' specialises in Courier Services. Its 'wide range of express package and parcel services' help business firms to make sure that the goods are made available to the customers at the right place and at the right time.

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

2. 'मारुति वेगा लिमिटेड' ने बाज़ार में रंगीन टेलीविज़न के साथ प्रवेश किया और अब इसने श्रवण साधनों (ऑडियो सिस्टम्स), एयर-कंडीशनर्स, कपड़े धोने की मशीनें, इत्यादि उत्पादों को भी प्रस्तुत कर दिया है । कम्पनी केवल उत्पादों को ही प्रस्तुत नहीं कर रही है अपितु शिकायतों को दूर करना और ग्राहकों को विक्रय के बाद की सेवाएँ भी उपलब्ध करा रही है ।

यहाँ चर्चित विपणन-मिश्र के तत्त्व को पहचानिए । *1*

'Maruti Vega Ltd.' entered into the market with coloured television and have now introduced products like audio systems, air-conditioners washing machines, etc. The company is not only offering the products but also handling complaints and offering after-sales services.

Identify the element of marketing-mix discussed here.

3. हिमांशु ने 'गैलेक्सी मोटर्स' से ₹ 25 लाख की एक नई कार खरीदी । उसे पहले वर्ष के लिए मुफ़्त बीमा तथा कार द्वारा क्रमशः 5,000 किलोमीटर, 10,000 किलोमीटर तथा 15,000 किलोमीटर तय करने पर प्रथम तीन सफ़ाई-धुलाई (सर्विसिंग) की मुफ़्त सेवाएँ प्रस्तुत की गईं । जब हिमांशु कार को प्रथम सफ़ाई-धुलाई (सर्विसिंग) की मुफ़्त सेवा के लिए ले कर गया, तो उसे बताया गया कि यह कार नई कार नहीं है और इस कार पर सफ़ाई-धुलाई (सर्विसिंग) की प्रथम सुविधा का लाभ पहले ही उठाया जा चुका है । उसे अनुभव हुआ कि उसके साथ धोखा हुआ है और उसने राज्य कमीशन में एक शिकायत दर्ज़ की । राज्य कमीशन के निर्णय से संतुष्ट नहीं होने पर उसने दो महीनों के बाद निर्णय लिया कि वह इसके विरुद्ध अपील करेगा ।

क्या हिमांशु राज्य कमीशन के निर्णय के विरुद्ध अपील कर सकता है ? अपने उत्तर के समर्थन में कारण दीजिए । *1*

Himanshu purchased a new car from 'Galaxy Motors' for ₹ 25 lakhs. He was offered free insurance for the first year and three free servicing to be availed after the car had covered 5,000 km, 10,000 km and 15,000 km respectively. When Himanshu took the car for the first free servicing, he was told that the car was not new and first service had already been availed on this car. He felt cheated and filed a complaint in the State Commission. Being not satisfied with the decision of the State Commission, after two months he decided to file an appeal against it.

Can Himanshu appeal against the decision of the State Commission ? Give reason in support of your answer.

4. समझाइए कि प्रबन्ध समाज के विकास में किस प्रकार सहायक होता है । *1*

Explain, how management helps in the development of society.

5. 'हिमालय लिमिटेड', कपड़े धोने वाली मशीनों का उत्पादक है । संगठन का लक्ष्य एक दिन में 500 कपड़े धोने वाली मशीनों का उत्पादन करना है । संगठन में व्यावसायिक विशिष्टीकरण है जो कर्मचारियों की कुशलता में वृद्धि करता है । इस प्रकार के संगठन ढाँचे में प्रयासों की पुनरावृत्ति नहीं होती ।
उपर्युक्त वर्णित संगठन ढाँचे के प्रकार को पहचानिए । *1*

'Himalaya Ltd.', is engaged in manufacturing of washing machines. The target of the organisation is to manufacture 500 washing machines a day. There is an occupational specialisation in the organisation which promotes efficiency of employees. There is no duplication of efforts in such type of organisation structure.
Identify the type of organisation structure described above.

6. 'समता की लागत' किस प्रकार एक कम्पनी की पूँजी संरचना के चयन को प्रभावित करती है ? समझाइए । *1*

How does 'cost of equity' affect the choice of capital structure of a company ? Explain.

QB365 - Question Bank Software

7. 'उदारीकरण' से क्या अभिप्राय है ? *1*

What is meant by 'liberalisation' ?

8. नियोजन के एक प्रकार के रूप में 'नीति' का अर्थ बताइए । *1*

Give the meaning of 'Policy' as a type of plan.

9. 'अनौपचारिक संगठन' से क्या अभिप्राय है ? इसके किन्हीं दो लाभों का उल्लेख कीजिए । *3*

What is meant by 'Informal Organisation' ? State its any two advantages.

10. 'शेयर बाज़ार आज के व्यावसायिक जगत में बहुत से अनिवार्य कार्य सम्पन्न कर रहा है ।' ऐसे किन्हीं तीन कार्यों को समझाइए । *3*

'The Stock Exchange performs many vital functions in today's commercial world.' Explain any three such functions.

11. जयदीप ने अभी-अभी एक वेशभूषा डिज़ाइन करने वाली कम्पनी 'तिवोरी लिमिटेड', में प्रबन्ध निदेशक के रूप में पदभार संभाला है । उसने देखा कि कम्पनी की वेतन-सूची में बहुत से अनुभवी फ़ैशन डिज़ाइनर थे । वे नियमित रूप से उपयोगी सुझाव देते थे । इन सुझावों की न तो कम्पनी द्वारा कोई प्रशंसा की जाती थी और न ही उनके लिए कोई प्रोत्साहन दिया जाता था । इसके बदले कम्पनी ने कुछ प्रसिद्ध फ़ैशन डिज़ाइनर्स की सेवाओं का बाह्य स्रोतीकरण किया हुआ था और उन्हें उनकी सेवाओं के बदले अच्छे पारिश्रमिक का भुगतान किया जाता था । इस कारण कर्मचारी हतोत्साहित अनुभव कर रहे थे और उन्होंने उपयोगी सुझाव देने बंद कर दिए थे ।

(अ) ऊपर वर्णित की गई सम्प्रेषण बाधा को पहचानिए ।

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

(स) इस श्रेणी की किसी अन्य सम्प्रेषण बाधा को समझाइए । *3*

QB365 - Question Bank Software

Jaideep recently joined as the Managing Director of 'Tivori Ltd.', an apparel designing company. He observed that the company had a number of experienced fashion designers on its payroll. They regularly offered useful suggestions which were neither appreciated nor rewarded by the company. Instead the company outsourced its services to some renowned fashion designers and paid them a good compensation for their services. Because of this the employees felt disheartened and stopped giving useful suggestions.

(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.

12. वितरण माध्यमों के चयन को 'कम्पनी-सम्बन्धित कारक' किस प्रकार प्रभावित करते हैं ? समझाइए । *3*

How do the 'Company-related factors' affect the choice of channels of distribution ? Explain.

13. 'ए.एस. लिमिटेड' एक बड़ी कम्पनी है और पुर्जों का संयोजन करके एयर-कंडीशनर्स का उत्पादन करती है । हाल ही में कम्पनी ने 'समय' एवं 'गति' अध्ययन किया है और यह निष्कर्ष निकाला कि औसत रूप से एक मज़दूर एक दिन में दस एयर-कंडीशनर्स के पुर्जे संयोजित कर सकता है । कम्पनी का लक्ष्य एक दिन में एयर-कंडीशनर्स की 1,000 इकाइयों के पुर्जों का संयोजन करना है । कम्पनी श्रम आवर्त दर को एवं अनुपस्थितिवाद को कम करने के लिए आकर्षक भत्ते प्रदान करती है । सभी मज़दूर बहुत खुश हैं । लेकिन फिर भी एक दिन में केवल 800 इकाई एयर-कंडीशनर्स के पुर्जों का ही संयोजन हो रहा है । कारण पता लगाने के लिए कम्पनी ने प्रत्येक मज़दूर के वास्तविक निष्पादन की तुलना की और सी.सी.टी.वी. के माध्यम से देखा कि कुछ मज़दूर गपशप में व्यस्त थे ।

(अ) उपर्युक्त चर्चित प्रबन्ध के कार्य को पहचानिए ।

(ब) पहचान किए गए कार्य की प्रक्रिया के उन चरणों का उल्लेख कीजिए जिनकी चर्चा उपर्युक्त अनुच्छेद में की गई है । *3*

QB365 - Question Bank Software

'A.S. Ltd.' is a large company engaged in assembly of air-conditioners. Recently the company had conducted the 'Time' and 'Motion' study and concluded that on an average a worker can assemble ten air-conditioners in a day. The target volume of the company in a day is assembling of 1,000 units of air-conditioners. The company is providing attractive allowances to reduce labour turnover and absenteeism. All the workers are happy. Even then the assembly of air-conditioners per day is 800 units only. To find out the reason the company compared actual performance of each worker and observed through C.C.T.V. that some of the workers were busy in gossiping.

(a) Identify the function of management discussed above.

(b) State those steps in the process of the function identified which are discussed in the above paragraph.

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

State any four features of principles of management.

15. 'उपभोक्ता संरक्षण' की अवधारणा को समझाइए तथा उपभोक्ताओं के दृष्टिकोण से इसके महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं को बताइए । *4*

Explain the concept of 'consumer protection' and any three points of its importance from the point of view of consumers.

16. 'मिशन कोच लिमिटेड', एक विशाल एवं अच्छी-साख वाली कम्पनी है जो भारतीय रेलवे के लिए डिब्बों का निर्माण करती है । यह अब इन डिब्बों को दूसरे देशों को निर्यात 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 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 ? *4*

QB365 - Question Bank Software

'Mission Coach Ltd.' is a large and creditworthy company manufacturing coaches for Indian Railways. It now wants to export these coaches to other countries 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.

17. अपनी एम.बी.ए. की पढ़ाई पूरी करने के उपरान्त बेनी ने 'फोरटिओ' नाम की एक बहुराष्ट्रीय कम्पनी में नौकरी प्रारम्भ की । कम्पनी अपने कर्मचारियों को अच्छे वेतन एवं भत्तों का भुगतान कर रही थी । मज़दूरी, कम्पनी की भुगतान क्षमता के अनुसार थी जो कर्मचारियों को एक उचित जीवन-स्तर प्रदान कर रही थी । कम्पनी का कार्य करने का तरीका बहुत अच्छा था और अधिकारी अपने अधीनस्थों के साथ बहुत अच्छा व्यवहार करते थे । बेनी इस संगठन में बहुत खुश थी, लेकिन लंबे कार्य घंटों के कारण उसके पास अपना खाना पकाने के लिए समय नहीं था । उसे बाहरी खाने पर निर्भर होना पड़ता था, जिससे उसका स्वास्थ्य बिगड़ रहा था ।

उसने यह देखा कि इस समस्या का सामना न केवल उसकी कम्पनी में उसके सहकर्मी कर रहे हैं अपितु कई अन्य कम्पनियों में भी यह समस्या है । इसका कारण कार्य करने वाली महिलाओं की संख्या में वृद्धि तथा घर के पके हुए स्वास्थ्यकर खाने की अनुपलब्धता थी । उसने इसे एक बड़े अवसर की तरह पहचाना और अपनी नौकरी छोड़कर ऑफिस जाने वालों के लिए घर का पका पैकेज़ खाना उचित मूल्य पर उपलब्ध कराने का निर्णय लिया । दिन के अंत में वह बचे हुए खाने को पास के ही रात्रि-आश्रयगृहों (रैन-बसेरों) में बाँटती थी ।

(अ) व्यावसायिक पर्यावरण के उस आयाम का उल्लेख कीजिए जिसकी चर्चा ऊपर की गई है ।

(ब) 'फोरटिओ' द्वारा अपनाए गए प्रबन्ध के सिद्धान्त का उल्लेख कीजिए ।

(स) ऐसे किन्हीं दो मूल्यों को पहचानिए जिन्हें उपर्युक्त उदाहरण द्वारा कम्पनी ने समाज को सम्प्रेषित किया है । *4*

Beni, after completing her MBA, took up a job with a multinational company named 'Fortio'. The company was paying good salary and perks to its employees. The wages were within the paying capacity of the company that provided the employees a reasonable standard of living. The company also had a good work-culture and the behaviour of superiors was very good towards their subordinates. Beni was very happy in this organisation, but due to long working hours she did not have time to cook her meal. She had to depend upon outside food, which was deteriorating her health.

She observed that this problem was faced by many of her colleagues, not only in her company but also in many other companies. This was because of increase in the number of working women and non-availability of hygienic home-cooked food. She identified this as a great opportunity and decided to give up her job to supply packaged home-cooked food to office goers at a reasonable price. At the end of the day she was also distributing the left-over food in the nearby night-shelters.

(a) State the dimension of business environment being discussed above.

(b) State the principle of management being followed by 'Fortio'.

(c) Identify any two values being communicated by the company to the society in the above case.

18. 'गर्गया लिमिटेड' के कर्मचारी बढ़ी हुई माँग को पूरा करने के लिए कम्पनी द्वारा आयात की गई नई कम्प्यूटरीकृत मशीनों पर काम करने के योग्य नहीं हैं । इसलिए कर्मचारी पर्यवेक्षक से अतिरिक्त मार्गदर्शन की माँग कर रहे हैं 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 स्वतन्त्र रूप से कार्य संभालने के योग्य बना सकता है ।

ऐसे किन्हीं तीन लाभों का भी उल्लेख कीजिए जो कर्मचारियों को पर्यवेक्षक के निर्णय द्वारा प्राप्त होंगे । *4*

The workers of 'Gargya Ltd.' are unable to work on new computerised machines imported by the company to fulfil the increased demand. Therefore, the workers are seeking extra guidance from the supervisor and 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.

19. नीरज गुप्ता ने दस कर्मचारियों के साथ भारतीय ग्रामीण बाज़ार के लिए पुर्जों का संयोजन कर सस्ते कम्प्यूटर्स का उत्पादन करने के लिए 'योयो लिमिटेड' नाम से एक कम्पनी आरंभ 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 माँग बढ़ गई । उत्पादन को बढ़ाने के लिए कम्पनी को अतिरिक्त कर्मचारियों की भर्ती करनी पड़ी । नीरज 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 लोग पूर्ण रूप से सक्षम, समर्थ एवं साधन सम्पन्न 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 समर्थ रही अपितु विभिन्न विशेषताओंह्व के साथ इसने अपनी उत्पाद शृंखला में भी विस्तार कर लिया ।

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

(ब) इस अवधारणा के महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं को भी समझाइए । *4*

Neeraj Gupta started a company 'YoYo Ltd.' with ten employees, to assemble economical computers for the Indian rural market. The company did very well in its initial years. As the product was good and marketed well, the demand went up. To increase production the company decided to recruit additional employees. Neeraj Gupta, who was earlier taking all decisions for the company, had to selectively disperse the authority. He believed that people 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 with different features.

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

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

20. 'अधिकार-अंतरण' (प्रत्यायोजन) से क्या अभिप्राय है ? ऐसे किन्हीं चार बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए जो एक संगठन में अधिकार-अंतरण के महत्त्व पर प्रकाश डालते हैं । *5*

What is meant by 'Delegation' ? State any four points which highlight the importance of delegation in an organisation.

21. मोहित गुप्ता 'येलो सिक्योरिटी सर्विसेज़ लिमिटेड' में कार्यरत है । वह कम्पनी के लिए सिक्योरिटी गार्ड्स की भर्ती भी करता है । कम्पनी अल्प-नोटिस पर विभिन्न कम्पनियों को दिल्ली एवं नोएडा में सुरक्षा सेवाएँ प्रदान करती है । गार्डों की भर्ती अस्थायी आधार पर की जाती है । इस कम्पनी द्वारा उपलब्ध कराए गए गार्ड अपनी ईमानदारी एवं समयनिष्ठा के लिए जाने जाते हैं । मोहित गुप्ता अपने गाँव में अप्रशिक्षित लोगों को रोज़गार दिलाने के लिए प्रसिद्ध है ।

(अ) 'येलो सिक्योरिटी सर्विसेज़ लिमिटेड' द्वारा प्रयुक्त भर्ती के स्रोत का नाम बताइए ।

(ब) भर्ती के इस स्रोत के किसी एक दोष का उल्लेख कीजिए ।

(स) पहचानिए कि मास्लो के आवश्यकता क्रम के अनुसार कम्पनी द्वारा 'सुरक्षा गार्डों' की किस आवश्यकता की पूर्ति हो रही है ।

(द) उपर्युक्त वर्णित अवस्था द्वारा समाज को सम्प्रेषित किन्हीं दो मूल्यों को पहचानिए । *5*

Mohit Gupta is working with 'Yellow Security Services Ltd.' He is also recruiting security guards for the company. The company provide security services in Delhi and Noida at short notice to various companies. The guards are recruited on temporary basis. The guards provided by this company are known for their honesty and punctuality. Mohit Gupta is well known in his village for providing employment to unskilled people.

(a) Name the source of recruitment used by 'Yellow Security Services Ltd.'

(b) State any one disadvantage of this source of recruitment.

(c) Identify the need of 'Security Guards' which is being fulfilled by the company as per Maslow's need hierarchy.

(d) Identify any two values communicated to the society in the above stated case.

22. पिछले दस वर्षों से अंजली 'टाटा एन्टरप्राइसेज़' में कार्य कर रही है । वह कार्य के प्रति अपने समर्पण के लिए प्रसिद्ध है । जब उससे वरिष्ठ प्रबन्धक सेवानिवृत्त हुआ, तो उसके सभी साथियों ने यह सोचा कि अंजली की अब पदोन्नति हो जाएगी । जब इस खाली पद को एक बाहरी व्यक्ति 'कुमारी मोनिका' द्वारा भर दिया गया तो सभी को आश्चर्य हुआ । इसके कारण अंजली का उत्साह भंग हो गया और उसका निष्पादन गिरना शुरू हो गया । वह अधिकतर अनुपस्थित रहती थी और अपने लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर पा रही थी ।

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

(अ) मोनिका द्वारा निष्पादित प्रबन्ध के कार्य की पहचान कीजिए ।

(ब) प्रबन्ध के उपर्युक्त कार्य के उस तत्त्व का नाम बताइए जिसकी सहायता से मोनिका अंजली के व्यवहार में सुधार कर सकी ।

(स) उपर्युक्त (ब) में पहचाने गए तत्त्व की किन्हीं तीन विशेषताओं का उल्लेख कीजिए । *5*

QB365 - Question Bank Software

Anjali had been working with 'Tata Enterprises' for the last ten years. She was famous for her dedication towards the work. When the Manager senior to her retired, all her colleagues thought that now Anjali would be promoted. But to everyone's surprise the vacant post was filled by an outsider 'Miss Monika'. Anjali felt demoralised and her performance started declining. She would absent herself often and could not meet her targets.

Miss Monika was a good leader who would not only instruct her subordinates, but also guide and inspire them. She noticed Anjali's behaviour and felt that her performance could be improved. She started involving Anjali in decision-making issues related to the organisation and made her a part of a high-level joint management committee. Anjali was now punctual to office and her performance started improving.

(a) Identify the function of management being performed by Monika.

(b) Name the element of the above function of management which helped Monika to improve Anjali's behaviour.

(c) State any three features of the element identified in (b) above.

23. प्रबन्ध के निम्नलिखित सिद्धान्तों को समझाइए : *6*

(अ) सोपान शृंखला ।

(ब) सहयोग, न कि टकराव ।

Explain the following principles of management :

(a) Scalar chain.

(b) Harmony, not discord.

QB365 - Question Bank Software

24. राधिका कक्षा XII में व्यावसायिक अध्ययन की एक विद्यार्थी थी । उसके पिताजी एक किसान थे जो चावल की विभिन्न किस्में उगाते थे तथा चावल उत्पादन के विभिन्न पक्षों में पूर्ण रूप से निपुण थे । वह सरकार द्वारा चावल की खेती पर एक आरम्भिक-परियोजना के लिए भी चुने गए । व्यावसायिक अध्ययन के एक परियोजना-कार्य के रूप में उसने उच्च गुणवत्ता वाले चावलों का उचित मूल्य पर विपणन करने की सम्भाव्यता पर अध्ययन करने का निर्णय लिया । उसके पिताजी ने उसे यह सुझाव दिया कि ग्राहकों के विचारों और मतों को एकत्रित करने के लिए वह इंटरनेट का उपयोग करे । उसने पाया कि पैक किए हुए जैविक चावलों की बहुत अधिक माँग थी । उसे पता था कि चावल की स्थिति में कोई पूर्व-निर्धारित विशिष्टता नहीं होती, जिसके कारण उत्पाद में एकरूपता प्राप्त करना कठिन होता है । अपने उत्पाद को प्रतियोगियों से भिन्न करने के लिए उसने उसे 'मालाबरी ऑर्गैनिक चावल' का नाम दिया और उसे उनकी गुणवत्ता के आधार पर — पोपुलर, क्लासिक तथा सुप्रीम नामक तीन विभिन्न किस्मों में बाँट दिया । उसने यह महसूस किया कि ये नाम उसे उत्पाद-विभेदीकरण में सहायता करेंगे ।

उपर्युक्त अनुच्छेद के संदर्भ में विपणन के तीन कार्यों को समझाइए । *6*

Radhika was a student of Business Studies of Class XII. Her father was a farmer who grew different varities of rice and was well-versed about various aspects of rice cultivation. He was also selected by the government for a pilot-project on rice cultivation. As a project-work in Business Studies she decided to study the feasibility of marketing good quality rice at a reasonable price. Her father suggested her to use internet to gather customers' views and opinions. She found that there was a huge demand for packaged organic rice. She knew that there were no pre-determined specifications in case of rice because of which it would be difficult to achieve uniformity in the output. To differentiate the product from its competitors, she gave it the name of 'Malabari Organic Rice' and classified it into three different varieties namely — Popular, Classic and Supreme, based on the quality. She felt that these names would help her in product differentiation.

Explain the three functions of marketing, with reference to the above paragraph.

25. 'अभिषेक लिमिटेड' सूती कपड़ों का उत्पादन कर रही है । पिछले काफ़ी वर्षों से वह 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 रखता है । इसके बहुत से अंशधारक हैं जो अपने निवेश पर नियमित आय प्राप्त करने को प्राथमिकता देते हैं ।

कम्पनी ने आई.सी.आई.सी.आई. बैंक से ₹ 50 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 करती है जो यह निर्णय लेते हैं कि कम्पनी द्वारा लाभों का कितना भाग प्रतिधारित किया जाए और कितना वितरित किया जाए ।

उपर्युक्त परिचर्चा से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए किन्हीं चार घटकों को पहचानिए एवं समझाइए । *6*

'Abhishek Ltd.' is manufacturing cotton clothes. 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 oranisation 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 ₹ 50 lakhs from I.C.I.C.I. Bank and is bound by certain restrictions on the payment of dividend according to the terms of the 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.

66/2	MARKING SCHEME-2014-15 BUSINESS STUDIES OUTSIDE DELHI-66/1-2-3 EXPECTED ANSWERS / VALUE POINTS	DISTRI- BUTION OF MARKS
1	**Q. 'Bharat Express' specializes in Courier Services. Its 'wide range of express package and parcel services' help business firms to make sure that the goods are made available to the customers at the right place and at the right time.** **State with reason, whether the working capital requirements of 'Bharat Express' 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
2	**Q. 'Maruti Vega Ltd.' entered into the market with coloured television and have now introduced products like audio systems, air-conditioners, washing machines, etc. The company is not only offering the products but also handling complaints and offering after-sales services.** **Identify the element of marketing-mix discussed here.** **Ans.** Product/ Product mix.	1 mark
3	**Q. Himanshu purchased a new car from 'Galaxy Motors' for Rs. 25 lakhs. He was offered free insurance for the first year and three free servicing to be availed after the car had covered 5,000 km, 10,000 km and 15,000 km respectively. When Himanshu took the car for the first free servicing, he was told that the car was not new and first service had already been availed on this car. He felt cheated and filed a complaint in the State Commission. Being not satisfied with the decision of the State Commission, after two months he decided to file an appeal against it.** **Can Himanshu appeal against the decision of the State Commission?** **Give reason in support of your answer.** **Ans.** No, Himanshu cannot appeal now as the appeal has to be filed within 30 days of passing of the order by the State Commission.	½ + ½ = 1 mark
4	**Q. Explain, how management helps in the development of society.** **Ans.** Management helps in the development of society by: **(Any two)** ▪ providing good quality products and services, ▪ creating employment	½ x 2 =

	▪ adopting new technology and ▪ leading the path towards growth and development.	1 mark
5	**Q. 'Himalaya Ltd.', is engaged in manufacturing of washing machines. The target of the organization is to manufacture 500 washing machines in a day. There is an occupational specialization in the organization which promotes efficiency of employees. There is no duplication of efforts in such type of organization structure. Identify the type of organization structure described above.** **Ans.** Functional Structure.	1 mark
6	**Q. How does 'cost of equity' affect the choice of capital structure of a company? Explain.** **Ans.** Use of higher debt increases the cost of equity as the financial risk faced by the equity shareholders increases; debt can therefore be used only upto a level.	1 mark
7	**Q. What is meant by 'liberalisation'?** **Ans.** Liberalisation means removal of unnecessary controls and restrictions on business.	1 mark
8	**Q. Give the meaning of 'Policy' as a type of plan.** **Ans.** Policy is a general guideline which brings uniformity in decision making for achievement of predetermined objectives .	1 mark
9	**Q. What is meant by 'Informal Organisation'? State its any two advantages.** **Ans.** Informal organisation is a network of personal and social relations within the formal organisation arising spontaneously as people associate with one another. Advantages of informal organisation**: (Any two)** (i) It leads to faster spread of information as well as a quick feedback. (ii) It fulfills the social needs of the members. (iii) It contributes towards fulfillment of organisational objectives by compensating for inadequacies in the formal organisation. **(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. 'The Stock Exchange performs many vital functions in today's commercial world.' Explain any three such functions.**	**½ mark for the heading**

	Ans. Vital functions performed by the Stock Exchange in today's commercial world are: **(Any three)** (i) Provides liquidity and marketability to existing securities. (ii) Helps in determining the price of securities. (iii) Ensures safety of transactions. (iv) Contributes to economic growth. (v) Helps in spreading equity cult. (vi) Provides scope for speculation. **(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 explanation** = **1 x 3** = **3 marks**
11	**Q. Jaideep recently joined as the Managing Director of 'Tivori Ltd.', an apparel designing company. He observed that the company had a number of experienced fashion designers on its payroll. They regularly offered useful suggestions which were neither appreciated nor rewarded by the company. Instead the company outsourced its services to some renowned fashion designers and paid them a good compensation for their services. Because of this the employees felt disheartened and stopped giving useful suggestions.** **(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) Organisational policy (b) Organisational barrier which arises from organisational structure, authority relationships, rules and regulations etc. (c) Other communication barriers of the same category are: **(Any one)** (i) Rules and regulations (ii) Status (iii) Complexity in organisational structure. (iv) Organisational facilities. **(If an examinee has not given the headings, no marks should be deducted)**	**1 mark for identifying the barrier** + **½ mark for naming 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**
12	**Q. How do the 'Company-related factors' affect the choice of channels of distribution? Explain.** **Ans.** Company related factors include: (i) Financial strength of the company: If the financial strength of the company is good, it would prefer shorter	**½ mark for the heading** + **1 mark for each explanation** =

	channels. (ii) Degree of control over channel members: If company's management wants greater control over channel members, shorter channels may be used. **(If an examinee has not given the headings as above but has given the correct explanation, full credit should be given)**	**1 ½ x 2 = 3 marks**
13	**Q. 'A.S. Ltd.' is a large company engaged in assembly of air-conditioners. Recently the company had conducted the 'Time' and 'Motion' study and concluded that on an average a worker can assemble ten air-conditioners in a day. The target volume of the company in a day is assembling of 1,000 units of air-conditioners. The company is providing attractive allowances to reduce labour turnover and absenteeism. All the workers are happy. Even then the assembly of air-conditioners per day is 800 units only. To find out the reason the company compared actual performance of each worker and observed through C.C.T.V. that some of the workers were busy in gossiping. (a) Identify the function of management discussed above. (b) State those steps in the process of the function identified which are discussed in the above paragraph.** **Ans.** (a) Controlling. (b) Steps discussed in the above paragraph are: (i) Setting performance standards **'Recently the company had conducted the 'Time' ….can assemble ten air-conditioners in a day'.** OR **'The target volume of the company in a day is assembling of 1,000 units of air-conditioners'.** Setting performance standards which are the criteria against which the actual performance would be measured. (ii) Measurement of actual performance **'Even then the assembly of air-conditioners per day is 800 units only'.** Measurement of actual performance with the standards in an objective and reliable manner. (iii) Comparing actual performance with the standards **'… the company compared actual performance of each worker'**	**1 mark for identification + ½ mark for stating each step = ½ x 4 = 2 marks = 1+2 = 3 marks**

	Comparing actual performance with the standards to find out the deviation, if any. (iv) Analysing deviations **observed through C.C.T.V. that some of the workers were busy in gossiping.** Analysing deviations for their causes. **(If an examinee has given the steps of the process not discussed above, ½ mark may be deducted)** **(FULL CREDIT BE GIVEN FOR QUOTING THE LINE OR GIVING THE STATEMENT)**	
14	**Q. State any four features of principles of management.** **Ans. 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 concept of 'consumer protection' and any three points of importance from the point of view of consumers.** **Ans.** Consumer protection means protection of consumers from unscrupulous, exploitative and unfair trade practices. Importance of Consumer protection for consumers is due to:	**1 mark for concept** + **½ mark for the heading** + **½ mark for the explanation**

	(i) Consumer Ignorance. (ii) Unorganized consumers. (iii) Widespread exploitation of consumers. **(If an examinee has not given the headings as above but has given the correct explanations, full credit should be given)**	**= 1 x 3 = 3 marks = 1+3 = 4 marks**
16	**Q. 'Mission Coach Ltd.' is a large and creditworthy company manufacturing coaches for Indian Railways. It now wants to export these coaches to other countries 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**
17	**Q. Beni, after completing her MBA, took up a job with a multinational company named 'Fortio'. The company was paying good salary and perks to its employees. The wages were within the paying capacity of the company that provided the employees a reasonable standard of living. The company also had a good work-culture and the behaviour of superiors was very good towards their subordinates. Beni was very happy in this organization, but due to long working hours she did not have time to cook her meals. She had to depend on outside food, which was deteriorating her health. She observed that this problem was faced by many of her colleagues, not only in her company but also in many other companies. This was because of increase in the number of working women and non-availability of hygienic home-cooked food. She identified this as a great opportunity and decided to give up her job to supply packaged home-cooked food to office goers at a reasonable price. At the end of the day she was also distributing the left-over food in the nearby night-shelters. (a) State the dimension of business environment being discussed above. (b) State the principle of management being followed by 'Fortio'.**	**½ mark for identifying the dimension + ½ mark for either quoting the line OR**

	(c) Identify any two values being communicated by the company to the society in the above case. **Ans.** (a) Social environment which includes social forces like customs and traditions, values, social trends etc. *'This was because of increase in the number of working women and non-availability of hygienic home-cooked food'.* (b) Remuneration of employees states that the overall pay and compensation should be fair to both employees and the organisation. *'The company was paying good salary and perks to its employees. The wages were within the paying capacity ... standard of living'.* (c) Values being communicated by the company to the society are: **(Any two)** (i) Good work culture. (ii) Good behaviour in human interaction. (iii) Concern for the employees. (iv) Respect for law. **(or any other correct value)**	**stating the dimension** + **½ mark for identifying the principle** + **½ mark for either quoting the line OR stating the principle** + **1 mark for each value** = **(1 x 2)** = **2 marks** = **1+1+2** = **4 marks**
18	**Q. The workers of 'Gargya Ltd.' are unable to work on new computerized machines imported by the company to fulfil the increased demand. Therefore, the workers are seeking extra guidance from the supervisor and 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**	**1 mark** + **1 mark for each statement** = **1 x 3** = **3 marks** = **1+3** = **4 marks**

	heading should be awarded)	
19	**Q. Neeraj Gupta started a company 'YoYo Ltd.' with ten employees, to assemble economical computers for the Indian rural market. The company did very well, in its initial years. As the product was good and marketed well, the demand went up. To increase production the company decided to recruit additional employees. Neeraj Gupta, who was earlier taking all decisions for the company, had to selectively disperse the authority. He believed that people 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 with different features.** **(a) Identify the concept used by Neeraj 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**
20	**Q. What is meant by 'Delegation'? State any four points which highlight the importance of delegation in an organization.** **Ans. Delegation** refers to granting of authority to subordinates to operate within prescribed limits. Importance of delegation of authority: (**Any four**) (i) It helps in effective management as the managers get more time to concentrate on important matters. (ii) It helps in development of employees as the employees get more opportunities to utilize their talent. (iii) It helps to motivate employees as the employees feel encouraged and try to improve their performance further.	**1 mark for the meaning** + **1 mark for each statement** = **1 x 4** = **4 marks** =

	(iv) It facilitates growth by providing a ready workforce to take up leading positions in new ventures. (v) It establishes a management hierarchy through clear superior subordinate relationships. (vi) It helps in better co-ordination by avoiding overlapping of duties. **(If an examinee has given only the heading, ½ mark for each heading should be awarded)**	**1+4 = 5 marks**
21	**Q. Mohit Gupta is working with 'Yellow Security Services Ltd.' He is also recruiting security guards for the company. The company provides security services in Delhi and Noida at short notice to various companies. The guards are recruited on temporary basis. The guards provided by this company are known for their honesty and punctuality. Mohit Gupta is well known in his village for providing employment to unskilled people.** **(a) Name the source of recruitment used by 'Yellow Security Services Ltd.'** **(b) State any one disadvantage of this source of recruitment.** **(c) Identify the need of 'Security Guards' which is being fulfilled by the company as per Maslow's need hierarchy.** **(d) Identify any two values communicated to the society in the above stated case.** **Ans.** (a) External source of recruitment/ Labour Contractor. (b) Disadvantages of external source of recruitment: **(Any one)** (i) It may lead to dissatisfaction among existing employees as they may feel that their chances of promotion are reduced. (ii) It is a lengthy process as the vacancies have to be notified and applications received before selection. (iii) It is a costly process as a lot of money is spent on advertisement and processing of applications. **(If an examinee has given only the heading, ½ mark for each heading should be awarded)** (c) **Basic physiological needs**. (d) Values communicated to the society are: **(Any two)** (i) Creating employment opportunities. (ii) Ethical behaviour. (iii) Respect for time. **(or any other correct value)**	**1 mark for naming the source of recruitment + 1 mark for stating one disadvantage + 1 mark for identifying the need + 1 mark for identifying each value = 1 x 2 = 2 marks = 1+1+1+2 = 5 marks**

22	**Q. Anjali had been working with 'Tata Enterprises' for the last ten years. She was famous for her dedication towards the work. When the Manager senior to her retired, all her colleagues thought that now Anjali would be promoted. But to everyone's surprise the vacant post was filled by an outsider 'Miss Monika'. Anjali felt demoralized and her performance started declining. She would absent herself often and could not meet her targets.** **Miss Monika was a good leader who would not only instruct her subordinates, but also guide and inspire them. She noticed Anjali's behaviour and felt that her performance could be improved. She started involving Anjali in decision-making issues related to the organization and made her a part of a high-level joint management committee. Anjali was now punctual to office and her performance started improving.** **(a) Identify the function of management being performed by Monika.** **(b) Name the element of the above function of management which helped Monika to improve Anjali's behaviour.** **(c) State any three features of the element identified in (b) above.** **Ans.** (a) Directing. (b) Motivation. (c) 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**
23	**Q. Explain the following principles of management:** **(a) Scalar Chain.** **(b) Harmony, not discord.** **Ans. (a)** Scalar chain: Meaning The chain of authority and communication that runs from top to bottom and is followed by both the managers and the subordinates is called scalar chain. • This chain should not be violated in the normal course of formal communication. • In case of any emergency, a shorter route named gang plank may be used to avoid delay in communication. • It facilitates smooth flow of communication and unity of	**1 x 3** = **3 marks**

	command in the organisation. **(Any two points from the above points along with the meaning) (If an examinee has explained the principle with the help of a diagram in addition to the meaning, full credit be given)** (b) Harmony Not Discord ▪ The principle emphasises that there should be complete harmony between the management and the workers. ▪ This requires 'Mental revolution' on the part of both management and workers. Both management and the workers should transform their thinking. ▪ Management should share gains of the company if any with the workers and workers should work hard and be wiling to embrace change for the good of the company.	**1 x 3** = **3 marks** = **3+3** = **6 marks**
24	**Q. Radhika was a student of Business Studies of Class XII. Her father was a farmer who grew different varieties of rice and was well-versed about various aspects of rice cultivation. He was also selected by the government for a pilot-project on rice cultivation. As a project-work in Business Studies she decided to study the feasibility of marketing good quality rice at a reasonable price. Her father suggested her to use internet to gather customers' views and opinions. She found that there was a huge demand for packaged organic rice. She knew that there were no pre-determined specifications in case of rice because of which it would be difficult to achieve uniformity in the output. To differentiate the product from its competitors, she gave it the name of 'Malabari Organic Rice' and classified it into three different varieties namely – Popular, Classic and Supreme, based on the quality. She felt that these names would help her in product differentiation.** **Explain the three functions of marketing, with reference to the above paragraph.** **Ans.** Functions of marketing, with reference to the above paragraph are: (i) Gathering and analysing market information. *'…use internet to gather customers' views and opinions.'* (ii) Standardisation and Grading/ Grading. *'…no pre-determined specifications in case of rice because of which it would be difficult to achieve uniformity in the output.'* OR *'…classified it into three different varieties namely – Popular, Classic and Supreme, based on the quality'.*	**1 mark for naming the function** + **½ mark for quoting the line** + **½ mark**

	(iii) Branding. *'To differentiate the product from its competitors, she gave it the name of 'Malabari Organic Rice'.'* OR *She felt that these names would help her in product differentiation.* **(IF AN EXAMINEE HAS IDENTIFED THE FUNCTIONS CORRECTLY AND HAS GIVEN THE EXPLANATION WITHOUT QUOTING THE LINES FROM THE ABOVE PARA, FULL CREDIT IS TO BE GIVEN)**	**for its explanation** **=** **2 x 3** **=** **6 marks**
25	**Q. 'Abhishek Ltd.' is manufacturing cotton clothes. 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 organization 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. 50 lakhs from I.C.I.C.I. Bank and is bound by certain restrictions on the payment of dividend according to the terms of the loan agreement.** **The above discussion about the company leads to various factors which decide how much 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.	**½ mark for identifying the factor** + **½ mark for quoting the line** +

	(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.50 Lakhs from* I.C.I.C.I. *and ....agreement'* While taking dividend decision, companies keep in mind the restrictions imposed by the lenders in the loan agreement.	**½ mark for explanation** = **1 ½ x 4** = **6 marks**

QB365 - Question Bank Software

प्रश्न संख्या 66/2	अपेक्षित उत्तर अंक – योजना मार्च 2014–2015 अंक योजना (बाहरी) 66/2 विषय: व्यावसायिक अध्ययन	मूल्यांकन बिन्दू
1.	'भारत एक्सप्रेस' की कूरियर सेवाओं में विशिष्टता है। इसके 'पैकेज़ एवं पार्सल की तीव्र सेवाओं के विस्तृत प्रकार' व्यावसायिक फर्मों को यह आश्वासन दिलाते	1 अंक

उत्तर	है कि उपभोक्ताओं को वस्तुएँ उचित स्थान एवं उचित समय पर उपलब्ध कराई जा सकें। अपने उत्तर के समर्थन में कारण देते हुए उल्लेख कीजिए कि 'भारत एक्सप्रेस' की कार्यशील पूँजी की आवश्यकताएँ कम होंगी या अधिक। कम कार्यशील पूंजी की आवश्यकता होगी क्योंकि यह एक सेवा उद्योग है जिन्हें प्राय: माल का स्टॉक रखने की आवश्यकता नहीं होती है।	
2. उत्तर	'मारुति वेगा लिमिटेड' ने बाज़ार में रंगीन टेलीविज़न के साथ प्रवेश किया और अब इसने श्रवण साधनों (ऑडियो सिस्टम्स), एयर–कंडीशनर्स, कपड़े धोने की मशीनें, इत्यादि उत्पादों को भी प्रस्तुत कर दिया है। कम्पनी केवल उत्पादों को ही प्रस्तुत नहीं कर रही है अपितु शिकायतों को दूर करना और ग्राहकों को विक्रय के बाद की सेवाएँ भी उपलब्ध करा रही है। यहाँ चर्चित विपणन–मिश्र के तत्त्व को पहचानिए। उत्पाद/उत्पाद मिश्र।	1 अंक
3.	हिमांशु ने 'गैलेक्सी मोटर्स' से 25 लाख की एक नई कार खरीदी। उसे पहले वर्ष के लिए मुफ़्त बीमा तथा कार द्वारा क्रमश: 5,000 किलोमीटर, 10,000 किलोमीटर, 15,000 किलोमीटर, तय करने पर प्रथम तीन सफाई–धुलाई (सर्विसंग) की मुफ़्त सेवाएँ प्रस्तुत की गईं। जब हिमांशु कार को प्रथम सफाई–धुलाई (सर्विसिंग) की मुफ़्त सेवा के लिए ले कर गया, तो उसे बताया गया कि यह कार नई कार नहीं है और इस कार पर सफाई–धुलाई (सर्विसिंग) की प्रथम सुविधा का लाभ पहले ही उठाया जा चुका है। उसे अनुभव हुआ कि उसके साथ धोखा हुआ है और उसने राज्य कमाशन में एक शिकयत दर्ज़ की। राज्य कमाशन के निर्णय से संतुष्ट [illegible] कि वह इस	1 अंक

QB365 - Question Bank Software

उत्तर	*के विरूद्ध अपील करेगा।* ***क्या हिमांशु राज्य कमीशन के निर्णय के विरूद्ध अपील कर सकता है? अपने उत्तर के सर्मथन में कारण दीजिए।*** नहीं हिमांशु अपील नहीं कर सकती क्योंकि पीड़ित पक्षकार जिला फोरम के आदेश पारित करने के पश्चात् तीस दिन के भीतर अपील कर सकती है।	
4. उत्तर	***समझाइए कि प्रबन्ध समाज के विकास में किस प्रकार सहायक होता है।*** प्रबन्ध समाज के विकास में सहायक है–***(कोई दो)*** • श्रेष्ठ गुणवत्ता वाली वस्तुओं एवं सेवाओं को उपलब्ध कराना। तथा रोजगार के अवसर पैदा करना। • नयी तकनीकों को अपनाना। • बुद्धि एवं विकास में सहायक।	*1 अंक*
5. उत्तर	***'हिमालय लिमिटेड', कपड़े धोने वाली मशीनों का उत्पादक है। संगठन का लक्ष्य एक दिन में 500 कपड़े धोने वाली मशीनों का उत्पादन करना है। संगठन में व्यावसायिक विशिष्टीकरण है जो कर्मचारियों की कुशलता में वृद्धि करता है इस प्रकार के संगठन ढाँचे में प्रयासों की पुनरावृत्ति नहीं होती।*** ***उपर्युक्त वर्णित संगठन ढाँचे के प्रकार को पहचानिए।*** कार्यात्मक ढाँचा।	*1 अंक*
6 उत्तर	***'समता की लागत' किस प्रकार एक कम्पनी की पूँजी संरचना के चयन को प्रभावित करती है? समझाइए।***	*1 अंक*

	जब कंपनी ऋण की मात्रा में वृद्धि करती है तो अंशधारियों द्वारा उठाया जाने वाला वित्तीय जोखिम भी बढ़ जाता है। इसलिए ऋणों का उपयोग एक बिंदु तक ही किया जा सकता है।	
7 उत्तर	***'उदारीकरण' से क्या अभिप्राय है?*** 'उदारीकरण'– से अभिप्राय व्यवसाय एवं उद्योगों पर अनावश्यक नियंत्रण तथा प्रतिबंधों से मुक्ति/हटाना है।	*1 अंक*
8 उत्तर	***नियोजन के प्रकार के रूप में 'नीति' का अर्थ बताइए।*** 'नीति'– सामान्य कथन है जो पूर्व हेतु निर्णय लेने में एकात्मकता समानता लाते है।	*1 अंक*
9 उत्तर	***'अनौपचारिक संगठन' से क्या अभिप्राय है? इसके किन्हीं दो लाभों का उल्लेख कीजिए।*** अनौपचारिक संगठन – व्यक्तिगत तथा सामाजिक संबंधों का एक तंत्र है जिसका उदय औपचारिक संगठन के अंतर्गत व्यक्तियों के स्वैच्छिक रूप से एक दूसरे से सहयोग करने से होता है। अनौपचारिक संगठन के लाभ – (कोई दो) • अनौपचारिक संगठन में सूचनाएँ शीघ्र पहुँचती है तथा उनकी प्रतिपुष्टि थी शीघ्र ही हो जाती है। • यह सदस्यों की सामाजिक आवश्यकताओं को पूरा करने में सहायता प्रदान करता है। • यह संगठन के लक्ष्यों को प्राप्त करने में ;औपचारिक संगठन की कमियों को दूर करने में सहायता करता है	*अर्थ के लिए 1 अंक प्रत्येक उल्लेख के लिए 2 अंक 1+2 = 3 अंक*

	(यदि परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक लिखें है तो प्रत्येक शीर्षक के लिए ½ अंक दिया जाए)	
10 उत्तर	***'शेयर बाज़ार आज के व्यावसायिक जगत में बहुत से अनिवार्य कार्य सम्पन्न कर रहा है।' ऐसे किन्हीं तीन कार्यो को समझाइए।*** आज के व्यवसायिक जगत में शेयर बाज़ार द्वारा सपन्न किये जाने वाले कार्य– कोई तीन • विद्यमान प्रतिभूतियों को द्रवता एवं विनियोग उपलब्ध कराना। • प्रतिभूतियों का मूल्यन/भाव निर्धारित करने में सहायक। • लेन देन की सुरक्षा सुनिश्चित करना। • आर्थिक प्रगति हेतु भागीदारी। • इक्विटी संप्रदाय का प्रसार • सट्टेबाजी के लिए अवसर उपलब्ध कराना। *(यदि किसी परीक्षार्थी ने उपरोक्त शीर्षक लिखे बिना भी उचित विवरण दिया हो तो उसे पूरे अंक दिए जाए)*	*शीर्षक के लिए ½ अंक + प्रत्येक विवरण के लिए ½ अंक* *1×3 =3 अंक*
11 उत्तर	***जयदीप ने अभी–अभी एक वेशभूषा डिज़ाइन करने वाली कम्पनी 'तिवोरी लिमिटेड',में प्रबन्ध निदेशक के रूप पदभार संभाला है। उसने देखा कि कम्पनी की वेतन–सूची में बहुत से अनुभवी फैशन डिज़ाइनर थे। वे नियमित रूप से उपयोगी सुझाव देते थे। इन सुझावों की न तो कम्पनी द्वारा कोई प्रशंसा की जाती थी और न ही उनके लिए कोई प्रोत्साहन दिया जाता था। इसके बदले कम्पनी ने कुछ प्रसिद्ध फैशन डिज़ाइनर्स की सेवाओं का बाह्य स्त्रोतीकरण किया हुआ था और उन्हें उनकी सेवाओं के बदले अच्छे पारिश्रमिक का भुगतान किया***	*बाधा की पहचान के लिए 1 अंक + बाधा की श्रेणी के उल्लेख लिए*

	जाता था। इस कारण कर्मचारी हतोत्साहित अनुभव कर रहे थे और उन्होंने उपयोगी सुझाव देने बंद कर दिए थे। *(अ) ऊपर वर्णित की गई सम्प्रेषण बाधा को पहचानिए।* *(ब) उल्लेख कीजिए कि उपर्युक्त सम्प्रेषण बाधा को किस श्रेणी में वर्गीकृत किया जा सकता है।* *(स) इस श्रेणी की किसी अन्य सम्प्रेषण बाधा को समझाइए।* (क) संगठनिक नीति। (ख) संगठनिक बाधाएँ– जो संगठनिक संरचना, आधारिक संबंधों, नियम तथा अधिनियम इत्यादि से उत्पन्न होती है। (ग) इस श्रेणी की अन्य संप्रेषण बाधाएँ– *(कोई एक)* • नियम तथा अधिनियम। • पदनी/पद। • संगठन की संरचना में जटिलता। • संगठनिक सुविधाएँ। *(यदि किसी परीक्षार्थी ने उपरोक्त शीर्षक लिखे बिना भी उचित विवरण दिया हो तो उसे पूरे अंक दिए जाए)*	*1 अंक + अन्य बाधा का ½अंक + इसके विवरण के लिए ½ अंक 1+1+1 =3 अंक*
12 उत्तर	*वितरण माध्यमों के चयन को 'कम्पनी–सम्बन्धित कारक' किस प्रकार प्रभावित करते हैं? समझाइए।* कंपनी संबंधित कारकों के अंतर्गत निम्नलिखित शामिल है।– (अ) कंपनी की वित्तिय शक्ति– यदि कंपनी की वित्तिय शक्ति अच्छी है तो वह प्रत्यक्ष वितरण कर सकती है।	*शीर्षक के लिए ½ अंक + प्रत्येक विवरण के*

	(ब) वितरण के माध्यमों पर नियंत्रण का अंश प्रबंध माध्यमों पर अधिक नियंत्रण चाहता है तो छोटा मार्ग अपनाया जाएगा। *(यदि किसी परीक्षार्थी ने उपरोक्त शीर्षक लिखे बिना भी उचित विवरण दिया हो तो उसे पूरे अंक दिए जाए)*	*लिए 1 अंक* 1 ½×2 =3 अंक
13 उत्तर	*'ए.एस. लिमिटेड' एक बड़ी कम्पनी है और पुर्जो का संयोजन करके एयर–कंडीशनर्स का उत्पादन करती है। हाल ही में कम्पनी ने 'समय' एवं 'गति' अध्ययन किया है और यह निष्कर्ष निकाला कि औसत रूप से एक मज़दूर एक दिन में दस एयर–कंडीशनर्स के पुर्जे संयोजित कर सकता है। कम्पनी का लक्ष्य एक दिन में एयर–कंडीशनर्स की 1,000 इकाइयों के पुर्जो का संयोजन करना है। कम्पनी श्रम आवर्त दर को एवं अनुपस्थितिवाद को कम करने के लिए आकर्षक भत्ते प्रदान करती है। सभी मज़दूर बहुत खुश हैं। लेकिन फिर भी एक दिन में केवल 800 इकाई एयर–कंडीशनर्स के पुर्जो का ही संयोजन हो रहा है। कारण पता लगाने के लिए कम्पनी ने प्रत्येक मज़दूर के वास्तविक निष्पादन की तुलना की और सी.सी.टी.वी. के माध्यम से देखा कि कुछ मज़दूर गपशप में व्यस्त थे।* *(अ) उपर्युक्त चर्चित प्रबन्ध के कार्य को पहचानिए।* *(ब) पहचान किए गए कार्य की प्रक्रिया के उन चरणों का उल्लेख कीजिए जिनकी चर्चा उपर्युक्त अनुच्छेद में की गई है* (अ) नियंत्रण (ब) उपर्युक्त अनुच्छेद में निहित चरण– 1. निष्पादन मानको का निर्धारण • 'हाल ही में कंपनी ने समय अध्ययन किया है......... एक दिन में दस एयर	पहचान के लिए 1 अंक + प्रत्येक चरण के उल्लेख लिए ½अंक ½×4 =2 अंक 1+2 =3 अंक

कंडीशनर्स के पुर्जे संयोजित कर सकता है।

अथवा

'कंपनी का लक्ष्य एक दिन में एयर कंडीशनर्स की 100 इकाइयों के पुर्जो का संयोजन करना है।

निष्पादन मानकों का निर्धारण एक मानदंड है जिसके तहत् वास्ताविक निष्पादन की माप की जाती है।

2. वास्ताविक निष्पादन की माप–

'लेकिन फिर भी एक दिन में केवल 800 इकाई एयर कंडीशनर्स के पुर्जो का ही संयोजन हो रहा है।'

वास्तविक निष्पादन की माप– उद्देश्यपूर्ण तथा विश्वसनीय विधि से होना चाहिए।

3. वास्तविक निष्पादन की मानकों से तुलना–

'कंपनी ने प्रत्येक मजदूर के वास्तविक निष्पादन की तुलना की'

वास्ताविक निष्पादन की मानकों से तुलना परिणामों में यदि कोई अंतर है को जानने के लिए की जाती है।

4. विचलन विश्लेषण–

'सी.सी.टी.वी के माध्यम से देखा, कि कुछ मज़दूर गपशप में व्यस्त थे।

विचलनों का विश्लेषण– कारणों का पता लगाने के लिए किया जाता है।

(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
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 प्रबंधकों 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 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)***	= 4 अंक
15	*'उपभोक्ता संरक्षण' की अवधारणा को समझाइए तथा उपभोक्ताओं के दृष्टिकोण से इसके महत्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं को बताइए।*	*अवधारणा के लिए 1 अंक*

QB365 - Question Bank Software

उत्तर	उपभोक्ता संरक्षण– का अर्थ उपभोक्ताओं को दोषपूर्ण एवं असुरक्षित उत्पाद शोषण एवं व्यापार के अनुचित तरीकों से संरक्षण प्रदान करना है। उपभोक्ता संरक्षण का उपभोक्ताओं के दृष्टिकोण से महत्व– • उपभोक्ता की अज्ञानता। • असंगठित उपभोक्ता। • उपभोक्ताओं का चौतरफा शोषण। *(यदि किसी परीक्षार्थी ने उपरोक्त शीर्षक लिखे बिना भी उचित विवरण दिया हो तो उसे पूरे अंक दिए जाए)*	*+ शीर्षक के लिए ½ अंक + विवरण के लिए ½ अंक* *1×4=4 अंक* *1+4 = 5 अंक* *2 अंक + 2 अंक = 4 अंक*
16	*'मिशन कोच लिमिटेड', एक विशाल एवं अच्छी–साख वाली कम्पनी है जो भारतीय रेलवे के लिए डिब्बों का निर्माण करती है। यह अब इन डिब्बों को दूसरें देशों को निर्यात 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*	*प्रलेख के नाम के लिए 1 अंक + विवरण के लिए 1 अंक + अवधि के लिए 1 अंक + कोई अन्य उद्देश्य बताने के*

QB365 - Question Bank Software

	सकती है? *(स) इस प्रलेख का और किस उद्देश्य के लिए उपयोग किया जा सकता है?*	*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*
17	*अपनी ए.बी.ए. की पढ़ाई पूरी करने के उपरान्त बेनी ने 'फोरटिओ' नाम की एक बहुराष्ट्रीय कम्पनी में नौकरी प्रारम्भ की। कम्पनी अपने कर्मचारियों को अच्छे वेतन एवं भत्तों का भुगतान कर रही थी। मज़दूरी,कम्पनी की भुगतान क्षमता के अनुसार थी जो कर्मचारियों को एक उचित जीवन–स्तर प्रदान कर रही थी। कम्पनी कार्य करने का तरीका बहुत अच्छा था और अधिकार अपने अधीनस्थों के साथ बहुत अच्छा व्यवहार करते थे । बेनी इस संगठन में बहुत खुश थी, लेकिन लंबे कार्य घंटों के कारण उसके पास अपना खाना पकाने के लिए समय नहीं था। उसे बाहरी खाने पर निर्भर होना पड़ता था, जिससे उसका स्वास्थ्य बिगड़ रहा था।* *उसने यह देखा की इस समस्या का सामना न केवल उसकी कम्पनी में उसके सहकर्मी कर रहे है अपितु कई अन्य कम्पनियों में भी यह समस्या है। इसका कारण कार्य करने वाली महिलाओं की संख्या मे वृद्धि तथा घर के पके हुए स्वास्थ्यकर खाने की अनुपलब्धता थी । उसने इसे एक बड़े अवसर की तरह*	*आयाम पहचानने के लिए ½ अंक + पंक्ति उद्धत करने के लिए ½ अंक + सिद्धांत पहचानने के लिए 1 अंक +*

	पहचान और अपनी नौकरी छोड़कर ऑफिस जाने वालों के लिए घर का पका पैकेज़ खाना उचित मूल्य पर उपलब्ध कराने का निर्णय लिया। दिन के अंत में वह बचे हुए खाने को पास के ही रात्रि–आश्रयगृहों (रैन–बसेरों) में बाँटती थी *(अ) व्यावसायिक पर्यावरण के उस आयाम का उल्लेख कीजिए जिसकी चर्चा ऊपर की गई है।* *(ब) 'फोरटिओ' द्वारा अपनाए गए प्रबन्ध के सिद्धान्त का उल्लेख कीजिए।* *(स) ऐसे किन्हीं दो मूल्यों को पहचानिए जिन्हें उपर्युक्त उदाहरण द्वारा कम्पनी ने समाज को सम्प्रषित किया है।*	*पंक्ति उद्धत करने के लिए ½ अंक + प्रत्येक मूल्य के लिए 1 अंक* *1×2=2* *1+1+2 =4 अंक*
उत्तर	(क) सामाजिक पर्यावरण में सामाजिक शक्तियाँ सम्मिलित हैं जैसे–रीति रिवाज, मूल्य, सामाजिक बदलाव, व्यवसाय से समाज की अपेक्षाएँ आदि। • इसका कारण कार्य करने वाली महिलाओं की संख्या मे वृद्धि तथा घर के पके हुए स्वास्थ्यकर खाने की अनुपलब्धता थी। (ब) कर्मचारियों को प्रतिफल कुल प्रतिफल एवं क्षतिपूर्ति कर्मचारी एवं संगठन दोनों के लिए ही संतोषजनक होना चाहिए। • कम्पनी अपने कर्मचारियों को अच्छे वेतन एवं भत्तों का भुगतान कर रही थी (स) कंपनी द्वारा समाज को संप्रषित किए जाने वाले मूल्य ***(कोई दो)*** • अच्छा कार्य वातावरण • मानवीय व उत्तम व्यवहार • कर्मचारियों की सुविधा हेतु सजगता • कानून व्यवस्था का सम्मान *(अथवा अन्य कोई उचित मूल्य)*	

18	*'गर्गया लिमिटेड' के कर्मचारी बढ़ी हुई माँग को पूरा करने के लिए कम्पनी द्वारा आयात की गई नई कम्प्यूटरीकृत 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 बढ़ा कर उन्हें स्वतन्त्र रूप से कार्य संभालने के योग्य बना सकता है। ऐसे किन्हीं तीन लाभों का भी उल्लेख कीजिए जो कर्मचारियों को पर्यवेक्षक के निर्णय द्वारा प्राप्त होंगे।*	*1 अंक + 1 × 3 =3 अंक 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 दुर्धटनाओं 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)*	
19	*नीरज गुप्ता ने दस कर्मचारियों के साथ भारतीय ग्रामीण बाज़ार के लिए पुर्जो का संयोजन कर सस्ते कम्प्यूटर्स का उत्पादन करने के लिए 'योयो लिमिटेड' नाम*	*पहचान के लिए 1 अंक*

	से एक कम्पनी आरंभ 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 माँग बढ़ गई। उत्पादन को बढ़ाने के लिए कम्पनी को अतिरिक्त कर्मचारियों की भर्ती करनी पडी। नीरज 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 लोग पूर्ण रूप से सक्षम, समर्थ एवं साधन सम्पन्न 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 समर्थ रही अपितु विभिन्न विशेषताओं के साथ इसके अपनी उत्पाद श्रृंखला में भी विस्तार कर लिया। (अ) उस अवधारणा को पहचानिए, जिसका प्रयोग करके नीरज 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।	+ शीर्षक के लिए 1/2 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 महत्त्व के बिन्दु सही दिऐ है तो उसे उचित अंक दिए जाए)*	
20 उत्तर	***'अधिकार–अंतरण' (प्रत्यायोजन) से अभिप्राय है? ऐसे किन्हीं चार बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए जो एक संगठन में अधिकार–अंतरण के महत्व पर प्रकाश डालत है।*** अधिकार–अंतरण– से अभिप्राय अपने अधीनस्थों को निश्चित सीमाओं के अंतर्गत कार्य करने का अधिकार प्रदान करने से है। अधिकार अंतरण का महत्व–*(कोई चार)* • यह प्रभावी प्रंबध में सहायक है जिसके परिणामस्वरूप प्रबंधक अधिक समय महत्वपूर्ण कार्यों पर ध्यान केन्द्रित कर पाता है। • अधिकार अंतरण, कर्मचारियों के विकास में सहायक है क्योंकि कर्मचारियों को अपनी प्रतिभा का उपयोग करने के लिए अधिक सुअवसर प्राप्त होते है। • यह कर्मचारियों को प्रेरणा देने/अभिप्रेरित करने में सहायक है जिससे वह अपने आपको प्रोत्साहित महसूस करता है तथा आगे भी अपने कार्य निष्पादन को उन्नतिशील बनाने का प्रयत्न करता है। • अधिकार अंतरण एक संगठन में उसकी वृद्धि/विकास में सहायक है जिससे ऊँचे पदों पर नया काम, करने के लिए तुरंत कार्यबल मिल जाता है। • यह प्रबंध सोपानिकी (पदानुक्रम) का आधार है क्योंकि अधिकार अंतरण, अधिकारी अधीनस्थ संबंध बनाने में सहायक है। • अधिकार अंतरण उत्तम सामंजस्य में सहायक है जिससे कार्यो की लीपापोती	*अर्थ के लिए 1 अंक* *+* *प्रत्येक उल्लेख के लिए 1 अंक* *1×4 =4 अंक* *1+4 = 5 अंक*

	तथा पुनरावृत्ति को रोका जा सकता है। *(यदि परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक लिखें है तो प्रत्येक शीर्षक के लिए ½ अंक दिया जाए)*	
21 उत्तर	*मोहित गुप्ता 'येलो सिक्योरिटी सर्विसेज़ लिमिटेड' में कार्यरत है। वह कम्पनी के लिए सिक्योरिटी गार्डस की भर्ती भी करता है। कम्पनी अल्प–नोटिस पर विभिन्न कम्पनियों को दिल्ली एवं नोएडा में सुरक्षा सेवाएँ प्रदान करती है। गार्डो की भर्ती अस्थायी आधार पर की जाती है। इस कम्पनी द्वारा उपलब्ध कराए गए गार्ड अपनी ईमानदारी एवं समयनिष्ठा के लिए जाने जाते हैं। मोहित गुप्ता अपने गाँव में अप्रशिक्षित लोगों को रोज़गार दिलाने के लिए प्रसिद्ध है।* *(अ) 'येलो सिक्योरिटी सर्विसेज़ लिमिटेड' द्वारा प्रयुक्त भर्ती के स्त्रोत का नाम बताइए।* *(ब) भर्ती के इस स्त्रोत के किसी एक दोष का उल्लेख कीजिए।* *(स) पहचानिए कि मास्लो के आवश्यकता क्रम के अनुसार कम्पनी द्वारा 'सुरक्षा गार्डो' की किस आवश्यकता की पूर्ति हो रही है।* *(द) उपर्युक्त वर्णित अवस्था द्वारा समाज को सम्प्रेषित किन्हीं दो मूल्यों को पहचानिए।* (अ) जॉबर/ठेकेदार/भर्ती के बाह्य स्त्रोत (ब) भर्ती के बाह्य स्त्रोतों की सीमाएँ (कोई एक) • यह कार्यरत कर्मचारियों में असंतोष व नैराश्य पैदा करती है। क्योंकि उन्हें यह एहसास होता है कि उनके पदोन्नति के अवसर कम हो रहे है। • यह एक लम्बी प्रक्रिया है क्योंकि पदों पर चयन के लिए आवेदन पत्र मंगवाने की आवश्यकता होती है।	*भर्ती के साधन पहचानने के लिए 1 अंक + सीमा के लिए 1 अंक + आवश्यकता पहचानने के लिए 1 अंक + मूल्य के लिए 1अंक 1×2 =2 1+1+1+2* **5***अंक*

QB365 - Question Bank Software

	• यह एक मंहगी प्रक्रिया है क्योंकि विज्ञापन व आवेदन पत्रों की छंटनी पर काफी पैसा व्यय होता है। *(यदि परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक लिखें है तो प्रत्येक शीर्षक के लिए ½ अंक दिया जाए)* (स) आधारभूत शारीरिक आवश्यकताएँ (ड) समाज को सम्प्रेषित मूल्य • रोजगार के अवसर उपलब्ध करवाना • नैतिक व्यवहार • समय का आदर *(अन्य कोई उचित मूल्य)*	
22 उत्तर	*पिछले दस वर्षों से अंजली 'टाटा एन्टरप्राइसेज़' में कार्य कर रही है। वह कार्य के प्रति अपने समर्पण के लिए प्रसिद्ध है। जब उससे वरिष्ठ प्रबन्धक सेवानिवृत्त हुआ, तो उसके सभी साथियों ने यह सोचा कि अंजली की अब पदोन्नति हो जाएगी। जब इस खाली पद को एक बाहरी व्यक्ति 'कुमारी मोनिका' द्वारा भर दिया गया तो सभी को आश्चर्य हुआ। इसके कारण अंजली का उत्साह भंग हो गया और उसका निष्पादन गिरना शुरू हो गया। वह अधिकतर अनुपस्थित रहती थी और अपने लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर पा रही थी।* *कुमारी मोनिका एक अच्छी नेता थी जो अपने अधीनस्थों को केवल आदेश देती थी, अपितु उन्हें मार्गदर्शित एवं अभिप्रेरित भी करती थी। अंजली के व्यवहार की ओर ध्यान दिया और महसूस किया कि उसके निष्पादन में सुधार किया जा सकता है। उसने अंजली को संगठन के निर्णय–सम्बन्धी विषयों मे शामिल करना प्रारंभ कर दिया और उसे एक उच्च–स्तरीय संयुक्त प्रबन्ध समिति का हिस्सा बना*	*कार्य की पहचान के लिए 1 अंक* + *तत्व की पहचान के लिए 1 अंक* + *प्रत्येक विशेषता के लिए 1 अंक*

QB365 - Question Bank Software

	दिया। अब अंजली कार्यालय में समय पर आती थी और उसके निष्पादन में भी सुधार होना प्रारंभ हो गया। *(अ) मोनिका द्वारा निष्पादित प्रबन्ध के कार्य की पहचान कीजिए।* *(ब) प्रबन्ध के उपर्युक्त कार्य के उस तत्व का नाम बताइए जिसकी सहायता से मोनिका अंजली के व्यवहार में सुधार कर सकी।* *(स) उपर्युक्त (ब) में पहचाने गए तत्व की किन्हीं तीन विशेषताओं का उल्लेख कीजिए।* (क) निर्देशन (ख) 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)*	*=1×3* *3 अंक* *=1+1+3* *=5 अंक*
23 उत्तर	*प्रबन्ध के निम्नलिखित सिद्धांतों को समझाइए:* *(अ) सोपान श्रृंखला।* *(ब) सहयोग, न कि टकराव।* (अ) सोपान श्रृंखला– • इस सिद्धांत के अनुसार, अधिकार एवं संप्रेषण की श्रृंखला होना चाहिए जो ऊपर से नीचे तक हो तथा उसी के अनुसार प्रबंधक एवं अधीनस्त होने	*1×3* *= 3 अंक* *+* *1×3* *= 3 अंक*

	चाहिए। • औपचारिक संप्रेषण में सामान्यतः इस श्रृखला का उल्लंधन नहीं करना चाहिए। • आकस्मिक स्थिति में, एक छोटा मार्ग, जिसका नाम समतल संधर्क है, का प्रावधान किया गया है ताकि संप्रेषण में देशी न हो। • इससे संगठन में सरल संप्रेषण प्रवाह तथा आदेश की एकता सुनिश्चित होती है (ब) सहयोग न कि टकराव – • यह सिद्धांत प्रंबध एवं क्षमिकों के बीच पूरी तरह से सहयोग पर बल देता है। • इस सिद्धांत के अनुसार प्रबंधक एवं श्रमिक दोनों में संपूर्ण मानसिक क्रांति का होना आवश्यक है। प्रबंधक एवं श्रमिक दोनों की सोच में बदलाव आना चाहिए। • यदि कंपनी का लाभ होता है। तो प्रबंधको को चाहिए कि वह इसे कर्मचारियों में बाँटे। कर्मचारियों को भी चाहिए कि कंपनी की भलाई के लिए वह परिश्रम करें एवं परिवर्तन को अपनाएँ।	*6 अंक*
24	*राधिका कक्षा 12 में व्यावसायिक अध्ययन की एक विद्यार्थी थी। उसके पिताजी एक किसान थे जो चावल की विभिन्न किस्में उगाते थे तथा चावल उत्पादन के विभिन्न पक्षों में पूर्ण रूप से निपुण थे। वह सरकार द्वारा चावल की खेती पर एक आरम्भिक–परियोजन के लिए भी चने गए। व्यावसायिक अध्ययन के एक परियोजना–कार्य के रूप में उसने उच्च गुणवत्ता वाले चावलों का उचित मूल्य पर विपणन करने की सम्भाव्यता पर अध्ययन करने का निर्णय लिया। उसके पिताजी*	*कार्य के नाम के लिए 1 अंक + वाक्य के लिए ½*

	ने उसे यह सुझाव दिया कि ग्राहकों के विचारों और मतों को एकत्रित करने के लिए वह इंटरनेट का उपयोग करे। उसने पाया कि पैक किए हुए जैविक चावलों की बहुत अधिक माँग थी। उसे पता था कि चावल की स्थिति में कोई पूर्व–निर्धारित विशिष्टता नहीं होती, जिसके कारण उत्पाद में एकरूपता प्राप्त करना कठिन होता है। अपने उत्पाद को प्रतियोगियों से भिन्न करने के लिए उसने उसे 'मालाबरी ऑर्गैनिक चावल' का नाम दिया और उसे उनकी गुणवत्ता के आधार पर – पोपुलर, क्लासिक तथा सुप्रीम नामक तीन विभिन्न किस्मों में बाँट दिया। उसने यह महसूस किया कि ये नाम उसे उत्पाद–विभेदीकरण में सहायता करेंगे। *उपर्युक्त अनुच्छेद के संदर्भ में विपणन के तीन कार्यों को समझाइए।*	*अंक + विवरण के लिए ½ अंक* *2×3 = 6 अंक*
उत्तर	उपर्युक्त अनुच्छेद के संदर्भ में विवरण के कार्य निम्न है। 1. बाज़ार संबंधी सूचना एकत्रित करना तथा उसका विश्लेषण करना ग्राहकों के विचारों और मतों को एकत्रित करने के लिए इंटरनेट का उपयोग करे। 2. प्रमापीकरण (मानकीकरण) एवं ग्रेड तय करना उसे पता था कि चावल की स्थिति में कोई पूर्व–निर्धारित विशिष्टता नहीं होती, जिस के कारण उत्पाद में एकरूपता प्राप्त करना कठिन होता है। अथवा अपने उत्पाद को प्रतियोगियों से भिन्न करने के लिए उसने उसे 'मालाबरी ऑर्गैनिक चावल' का नाम दिया और उसे उनकी गुणवत्ता के आधार पर–पोपुलर, क लासिक तथा सुप्रीम नामक तीन विभिन्न किस्मों में बाँट दिया। 3. ब्रांडिग	

	अपने उत्पाद को प्रतियोगियों से भिन्न करने के लिए उसने उसे 'मालाबरी ऑर्गैनिक चावल' का नाम दिया अथवा उसने यह महसूस किया कि ये नाम उसे उत्पाद–विभेदीकरण में सहायता करेंगे। *(यदि किसी परीक्षार्थी ने कार्यो 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)*	
25	*'अभिषके लिमिटेड' सूती कपड़ों 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 रखता है। इसके बहुत से अंशधारक हैं जो अपने निवेश पर नियमित आय प्राप्त करने को प्राथमिक देते है।* *कमप्नी ने आई.सी.आई.सी.आई. बैंक से रुपे 50 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 करती है जो यह निर्णय लेते है कि कम्पनी द्वारा लाभों का कितना भाग प्रतिधारित किया जाए और कितना वितरित किया जाए।* *उपर्युक्त परिचर्चा से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए किन्हीं चार घटकों को पहचानिए एवं समझाइए।*	*घटक की पहचान के लिए ½ अंक+ पंक्ति 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। कम्पनी द्वारा लाभांश भुगतान के समय ऋण देने वाली संस्था द्वारा लगाई गई शर्तो के पालन की अपेक्षा की जाती है।	