Series OSR/C

कोड नं. **66/1**
Code No.

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 **8** 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 **30** 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 **8** 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 **30** questions.
- **Please write down the Serial Number of the question before attempting it.**
- 15 minutes 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 : 90*

Time allowed : 3 hours | *Maximum Marks : 90*

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. प्रबंध के उस स्तर का नाम दीजिए जो संगठन के कल्याण एवं निरंतरता के लिए उत्तरदायी होता है । *1*

Name the level of management that is responsible for the welfare and survival of the organisation.

2. यह क्यों कहा जाता है कि व्यावसायिक पर्यावरण अनिश्चित होता है ? *1*

Why is it said that business environment is uncertain ?

3. 'पहले से यह निश्चिय करना कि क्या करना है तथा कैसे करना है प्रबंध के आधारभूत कार्यों में से एक है ।' इस कार्य का अर्थ बताइए । *1*

'Deciding in advance what to do and how to do is one of the basic management functions.' Give the meaning of this function.

4. नियोजन के उस प्रकार का नाम बताइए जो सामान्य कथनों के रूप में होती है, विचारों को एक विशिष्ट दिशा की ओर निर्देशित करती है और दैनिक समस्याओं के समाधान में सहायता करती है । *1*

Name the type of plan which is in the form of general statements, that guides thinking towards a particular direction and helps in solving routine problems.

5. 'रचना' के आधार पर कार्यात्मक संगठन तथा प्रभागीय संगठन में अन्तर कीजिए । *1*

Distinguish between functional structure and divisional structure on the basis of 'formation'.

6. 'औपचारिक संगठन' से क्या अभिप्राय है ? *1*

What is meant by 'formal organisation' ?

7. नियुक्तिकरण किस प्रकार कर्मचारियों की कार्य संतुष्टि एवं मनोबल में सुधार करता है ? उल्लेख कीजिए । *1*

How does staffing improve job satisfaction and morale of employees ? State.

8. निर्देशन क्रिया को कैसे प्रारंभ करता है ? उल्लेख कीजिए । *1*

How does directing initiate action ? State.

9. गैर-वित्तीय प्रोत्साहन के रूप में 'कर्मचारी पहचान' के कोई दो उदाहरण दीजिए । *1*

Give any two examples of 'Employee Recognition' as a non-financial incentive.

10. नियंत्रण की प्रक्रिया में 'अपवाद द्वारा प्रबन्ध' से क्या अभिप्राय है ? *1*

What is meant by 'Management by Exception' in the process of controlling ?

11. किस प्रकार के उत्पादों पर ISI चिह्न का प्रयोग किया जाता है ? *1*

On which type of products is ISI mark used ?

12. 'उपभोक्ता का एक अधिकार है ज्ञान प्राप्त करना तथा जीवनपर्यन्त एक अच्छा अवगत उपभोक्ता बने रहना ।'

उपरोक्त उल्लिखित 'अधिकार' में उपभोक्ता को किस प्रकार के ज्ञान की आवश्यकता है, उल्लेख कीजिए । *1*

'The consumer has a right to acquire knowledge and to be a well informed consumer throughout life.'

State what type of knowledge is required by the consumer in the above stated 'Right'.

13. पवन सी एफ एल लिमिटेड में 'उत्पादन प्रबन्धक' के रूप में कार्य कर रहा है जो सी एफ एल बल्ब बनाने का कार्य करती है । प्रबन्धकों व कर्मचारियों के बीच वहाँ कोई वर्ग भेद नहीं है । कार्य की दशाएँ बहुत ही अच्छी हैं । कम्पनी अत्यधिक लाभ अर्जित कर रही है । अपनी नीतियों के अनुसार प्रबन्धक लाभों का बँटवारा कर्मचारियों के साथ कर रहे हैं क्योंकि उनका विश्वास है कि कर्मचारियों की समृद्धि के बिना कम्पनी की समृद्धि लम्बे समय तक नहीं चल सकती ।

(a) उपरोक्त अनुच्छेद में वर्णित प्रबन्ध के सिद्धान्त का उल्लेख कीजिए ।

(b) किन्हीं दो मूल्यों को पहचानिए जो कम्पनी समाज को सम्प्रेषित करना चाहती है । *3*

Pawan is working as a 'Production Manager' in CFL Ltd. engaged in manufacturing of CFL bulbs. There is no class-conflict between the management and workers. The working conditions are very good. The company is earning huge profits. As a policy matter, management is sharing the gains with the workers because they believe that prosperity of the company cannot exist for a long time without the prosperity of the employees.

(a) State the principle of management described in the above para.

(b) Identify any two values which the company wants to communicate to the society.

14. प्लास्टिक फाइलों एवं फोल्डरों के प्रयोग को कम करने के लिए टेल्को लिमिटेड पुराने कपड़ों से फाइलें एवं फोल्डर बना रही है । इसके लिए उन्होंने पास के ऐसे गाँवों से लोगों को काम पर नियुक्त किया जहाँ बहुत कम काम के अवसर उपलब्ध हैं । एक कर्मचारी हरीश ने लागत को कम करने की एक योजना की रूपरेखा बनाई जिसे उत्पादन प्रबन्धक ने अभिनन्दित नहीं किया । एक और कर्मचारी ने डिज़ाइन में सुधार के लिए कुछ सुझाव दिए लेकिन उत्पादन प्रबंधक द्वारा इसकी भी प्रशंसा नहीं की गई ।

(a) उपरोक्त अनुच्छेद में वर्णित प्रबंध के सिद्धान्त का उल्लेख कीजिए ।

(b) ऐसे दो मूल्यों को पहचानिए जो कम्पनी समाज को सम्प्रेषित करना चाहती है । *3*

Telco Ltd. is manufacturing files and folders from the old clothes to discourage use of plastic files and folers. For this they employ people from nearby villages where very less job opportunities are available. An employee, Harish, designed a plan for the cost reduction but it was not welcomed by the production manager. Another employee gave some suggestion for improvement in design, but it was also not appreciated by the production manager.

(a) State the principle of management described in the above para.

(b) Identify any two values that the company wants to communicate to the society.

15. वित्तीय प्रबंध का प्राथमिक उद्देश्य 'धन को अधिकतम करना' है । समझाइए । *3*

'Wealth-maximisation' is the primary objective of financial management. Explain.

16. 'निवेश निर्णय' एवं 'लाभांश निर्णय' का अर्थ बताइए । *3*

Give the meaning of 'Investment decision' and 'Dividend decision'.

17. मुद्रा बाज़ार के निम्नलिखित प्रपत्रों का अर्थ बताइए : *3*

(i) द्रव्य बाज़ार प्रपत्र; तथा

(ii) शीघ्रावधि द्रव्य ।

Give the meaning of the following money market instruments :

(i) Treasury Bill; and

(ii) Call Money.

18. 'यदि आप दीर्घ-अवधि के लिए एक सफल उद्यम चाहते हैं तो आप एक विक्रय को बंद नहीं करते अपितु एक सम्बन्ध को जोड़ते हैं ।' विपणनकर्ता द्वारा प्रयोग में लाई गई सम्प्रेषण तकनीक को पहचानिए । इस सम्प्रेषण तकनीक की किन्हीं दो विशेषताओं का भी उल्लेख कीजिए । *3*

'You don't close a sale, you open a relationship, if you want to build a long-term successful enterprise.' Identify the communication tool used by the marketer. State any two features of this communication tool.

19. समन्वय की किन्हीं चार विशेषताओं का वर्णन कीजिए । *4*

Explain any four characteristics of coordination.

20. 'व्यवसाय एवं उद्योग पर सरकारी नीतियों में परिवर्तन के कारण भारतीय निगमित क्षेत्र के सामने अनेक चुनौतियाँ आ गई हैं ।' ऐसे किन्हीं चार परिवर्तनों को समझाइए । *4*

'The Indian corporate sector has come face-to-face with several challenges due to government policy changes in business and industry. Explain any four such changes.

21. नियोजन किस प्रकार 'दृढ़ता उत्पन्न करता है' तथा 'रचनात्मकता को कम करता है' ? समझाइए । *4*

How does planning 'Lead to rigidity' and 'Reduce creativity' ? Explain.

22. 'उपभोक्ता संरक्षण' से क्या अभिप्राय है ? यह भी उल्लिखित कीजिए कि उपभोक्ताओं के दृष्टिकोण से उपभोक्ता संरक्षण का क्या महत्त्व है ? *4*

What is meant by 'Consumer Protection' ? Also state how consumer protection is important from the point of view of consumers.

23. एक संगठन के लिए प्रशिक्षण के लाभों का उल्लेख कीजिए । *5*

State the benefits of training to the organisation.

24. 'नियंत्रण प्रबंध का एक अनिवार्य कार्य है ।' इस कथन को किन्हीं पाँच बिन्दुओं की सहायता से समझाइए । *5*

'Controlling is an indispensable function of management.' Explain this statement with the help of any five points.

25. निम्नलिखित के आधार पर 'पूँजी बाज़ार' और 'मुद्रा बाज़ार' में अन्तर्भेद कीजिए : *5*

(i) अपेक्षित आय;

(ii) सुरक्षा;

(iii) तरलता;

(iv) अवधि; तथा

(v) प्रलेख ।

Differentiate between 'Capital Market' and 'Money Market' on the following basis :

(i) Expected Return;

(ii) Security;

(iii) Liquidity;

(iv) Duration; and

(v) Instruments.

26. किसी उत्पाद के मूल्य-निर्धारण को विभिन्न कारक प्रभावित करते हैं । ऐसे किन्हीं पाँच कारकों का उल्लेख कीजिए । *5*

There are a number of factors that affect the fixation of price of a product. State any five such factors.

27. 'प्रभावी प्रबंध' तथा 'कर्मचारियों का विकास' के अतिरिक्त, अंतरण संगठन की विभिन्न तरीकों से सहायता करता है । ऐसे किन्हीं चार तरीकों का वर्णन कीजिए । *6*

अथवा

'विकेन्द्रीकरण एक महत्त्वपूर्ण मान्यता है तथा केवल चुनिन्दा अधिकारों के अंतरण में ही अपनाई जाती है ।' इस कथन के संदर्भ में विकेन्द्रीकरण के महत्त्व के किन्हीं चार बिन्दुओं का वर्णन कीजिए ।

Besides 'Effective management' and 'Employee development' delegation helps the organisation in different ways. Explain any four such ways.

OR

'Decentralisation is an important philosophy that implies selective dispersal of authority.' In the light of this statement, explain any four points of importance of decentralisation.

28. 'किसी संस्था के लिए पर्यवेक्षक का कार्य तथा निष्पादन अत्यंत महत्त्वपूर्ण है क्योंकि वह प्रत्यक्ष रूप से श्रमिकों के साथ जुड़ा हुआ है जबकि अन्य प्रबंधकों का निचले स्तर पर कार्य कर रहे कर्मचारियों के साथ कोई प्रत्यक्ष संपर्क नहीं होता ।' इस कथन के संदर्भ में एक पर्यवेक्षक के किन्हीं चार कार्यों का वर्णन कीजिए । *6*

अथवा

प्रभावी संप्रेषण की व्यक्तिगत बाधाओं का वर्णन कीजिए ।

'The functions and performance of the supervisor are vital to an organisation because he is directly related with the workers whereas other managers have no direct touch with bottom level workers.' In the light of this statement, explain any four functions of a supervisor.

OR

Describe personal barriers to effective communication.

29. समझाइए कि एक व्यवसाय की कार्यशील पूँजी आवश्यकताओं को निम्नलिखित कारक किस प्रकार प्रभावित करते हैं : *6*

(i) मुद्रा स्फीति;

(ii) व्यावसायिक चक्र;

(iii) प्रतिस्पर्धा का स्तर; तथा

(iv) व्यवसाय की प्रकृति ।

अथवा

एक कम्पनी की पूँजी संरचना के चयन को प्रभावित करने वाले किन्हीं चार कारकों को समझाइए ।

Explain how the following factors affect the working capital requirements of a business :

(i) Inflation;

(ii) Business cycle;

(iii) Level of competition; and

(iv) Nature of business.

OR

Explain any four factors affecting the choice of capital structure of a company.

30. उत्पादों तथा सेवाओं के प्रवर्तन में 'जन संपर्क' की भूमिका का वर्णन कीजिए । *6*

अथवा

विपणन मिश्र के चार महत्त्वपूर्ण तत्त्वों को समझाइए ।

Describe the role of 'Public Relations' in the promotion of products and services.

OR

Explain the four important elements of marketing mix.