XII /3/3/2011

Series SOS/2

Code No. **66/2/3**
कोड नं.

Roll No.
रोल नं.

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

- Please check that this question paper contains **7** 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 script during this period.
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **7** 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 ।

BUSINESS STUDIES
व्यावसायिक अध्ययन

Time allowed : 3 hours — *Maximum Marks : 100*

निर्धारित समय : 3 घण्टे — *अधिकतम अंक : 100*

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.*

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 ।*

1. What is included in 'Technological Environment' of Business ? *1*
व्यवसाय के 'तकनीकी वातावरण' में क्या सम्मिलित है ?

2. Explain in one sentence how direction is a pervasive function of management. *1*
एक वाक्य में समझाइए कि निर्देशन प्रबन्ध का सर्वव्यापक कार्य कैसे है ।

3. When is a corrective action required in controlling ? *1*
नियन्त्रण में कब एक सुधारात्मक कार्यवाही की आवश्यकता होती है ?

4. What is meant by 'Standards' in the process of controlling ? *1*
नियन्त्रण की प्रक्रिया में 'मानकों' से क्या अभिप्राय है ?

5. State the objective of Financial Management. *1*
वित्तीय प्रबन्ध के उद्देश्य का उल्लेख कीजिए ।

6. Why is it said that 'Business Environment' is a 'Relative Concept' ? *1*
ऐसा क्यों कहा जाता है कि 'व्यावसायिक वातावरण' एक 'तुलनात्मक अवधारणा' है ?

7. Why is it said that 'Principles of Management are Contingent' ? *1*

यह क्यों कहा जाता है कि 'प्रबन्ध के सिद्धान्त अनिश्चित होते हैं' ?

8. What should an organisation do to achieve the basic objective of 'survival' ? *1*

एक संगठन को 'जीवित रहने' के आधारभूत उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए क्या करना चाहिए ?

9. Your grandfather has retired from an organisation in which he is responsible for overseeing the efforts of the workforce. At which level of management was he working ? State one more function performed at this level. *1*

आपके दादाजी एक संगठन से सेवानिवृत्त हुए हैं जहाँ वे कार्यबल के प्रयासों (कार्यों) का निरीक्षण करने के लिए उत्तरदायी थे । वे प्रबन्ध के किस स्तर पर कार्यरत थे ? इस स्तर पर निष्पादित किए जाने वाले किसी एक और कार्य का उल्लेख कीजिए ।

10. What is meant by Scientific Management ? *1*

वैज्ञानिक प्रबन्ध का क्या अर्थ है ?

11. "External sources of recruitment are considered better than internal sources." Give any three reasons in support of this statement. *3*

''भर्ती के बाह्य स्रोतों को आन्तरिक स्रोतों की अपेक्षाकृत अधिक अच्छा समझा जाता है ।'' इस कथन के समर्थन में कोई तीन कारण दीजिए ।

12. Differentiate between 'Objectives' and 'Strategy' as types of Plans. *3*

योजनाओं के प्रकार के रूप में 'उद्देश्य' तथा 'युक्ति या रणनीति' में अन्तर्भेद कीजिए ।

13. Explain any two impacts of Government policy changes on Business and Industry. *3*

व्यवसाय एवं उद्योग पर सरकारी नीति में परिवर्तन के किन्हीं दो प्रभावों को समझाइए ।

14. Explain the role of 'Marketing' in the economy. *3*

अर्थव्यवस्था में 'विपणन' की भूमिका का वर्णन कीजिए ।

15. Explain any three qualities of a good leader. *3*

एक अच्छे नेता की किन्हीं तीन विशेषताओं का वर्णन कीजिए ।

16. "To promote orderly and healthy growth of securities market and protection of investors Securities and Exchange Board of India was set-up." With reference to this statement explain the objectives of Securities and Exchange Board of India. 4

''प्रतिभूति बाज़ार के क्रमबद्ध एवं स्वस्थ विकास तथा निवेशकों की सुरक्षा को बढ़ावा देने के लिए भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड की स्थापना की गई थी ।'' इस कथन के सन्दर्भ में भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड के उद्देश्यों को समझाइए ।

17. What is meant by 'Financial Market' ? Explain any two functions of financial market. 4

'वित्तीय बाज़ार' से क्या अभिप्राय है ? वित्तीय बाज़ार के किन्हीं दो कार्यों को समझाइए ।

18. State any four limitations of Planning. 4

नियोजन की किन्हीं चार सीमाओं का उल्लेख कीजिए ।

19. "Organisation is the process of defining and grouping the activities of the enterprise and establishing the authority relationship among them." In the light of this statement explain the steps in the process of organising. 4

''संगठन एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके द्वारा उपक्रम में कार्यों को परिभाषित एवं वर्गीकृत किया जाता है तथा उन्हें विभिन्न व्यक्तियों को सौंप कर उनके अधिकार सम्बन्धों को निश्चित किया जाता है ।'' इस कथन के सन्दर्भ में संगठन प्रक्रिया में उठाए जाने वाले कदमों की व्याख्या कीजिए ।

20. State any four points of importance of controlling. 4

नियन्त्रण के महत्त्व के किन्हीं चार बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए ।

21. Explain in brief the various steps involved in the process of staffing. 5

नियुक्तिकरण प्रक्रिया के विभिन्न चरणों का संक्षेप में वर्णन कीजिए ।

22. "Management is a profession like Medical or Legal profession." Do you agree with this statement ? Give any five reasons in support of your answer. 5

''प्रबन्ध, चिकित्सा अथवा कानूनी पेशे की भाँति एक पेशा है ।'' क्या आप इस कथन से सहमत हैं ? अपने उत्तर के समर्थन में कोई पाँच कारण दीजिए ।

23. Explain Fayol's principles of 'Equity' and 'Order' with the help of examples. 5

फेयोल के 'समता' एवं 'व्यवस्था' के सिद्धान्तों को उदाहरणों की सहायता से समझाइए ।

24. What is meant by Labelling ? State any four functions performed by Labelling. 5

चिप्पीकरण (लेबलिंग) का क्या आशय होता है ? लेबलिंग द्वारा निष्पादित किन्हीं चार कार्यों का उल्लेख कीजिए ।

25. How are the shareholders likely to gain with loan component in capital employed ? Explain with suitable example. 5

प्रयुक्त पूँजी में ऋण घटक के कारण अंशधारियों को किस प्रकार लाभ की सम्भावना हो सकती है ? उपयुक्त उदाहरण देकर समझाइए ।

26. Reena purchased one litre of pure Deshi Ghee from a shopkeeper. After using it she had a doubt that it is adulterated. She sent it for a laboratory test which confirmed that the Ghee is adulterated. State any six reliefs available to Reena, if she complains and the Consumer Court is satisfied about the genuineness of the complaint. 6

OR

Prakhar purchased an ISI mark electric iron from 'Bharat Electricals'. While using it he found that it was not working properly. He approached the seller and complains for the same. The seller satisfies Prakhar by saying that he will ask the manufacturer to replace this iron. The manufacturer refused to replace it and 'Bharat Electricals' decided to file a complaint in the Consumer Court.

Can 'Bharat Electricals' do this ? Why ? Also explain 'who is a consumer' as per Consumer Protection Act, 1986. 6

रीना ने एक दुकानदार से एक लिटर शुद्ध देशी घी खरीदा । इसका उपयोग करने के बाद उसे संदेह हुआ कि घी मिलावटी है । उसने उसे एक प्रयोगशाला में परीक्षण के लिए भेजा और यह निश्चित हो गया कि घी मिलावटी है । रीना यदि शिकायत करती है और उपभोक्ता अदालत शिकायत की यथार्थता से संतुष्ट है, तो रीना को उपलब्ध किन्हीं छः रियायतों (राहतों) का उल्लेख कीजिए ।

अथवा

प्रखर ने 'भारत इलैक्ट्रिकल्स' से एक ISI मार्क बिजली की प्रैस खरीदी । उसका प्रयोग करते समय उसने पाया कि वह ठीक प्रकार से काम नहीं कर रही । उसने विक्रेता से सम्पर्क किया और इस बारे में शिकायत की । विक्रेता ने प्रखर को यह कहकर संतुष्ट कर दिया कि वह निर्माता से इस प्रैस को बदलने के लिए कहेगा । निर्माता ने उसे बदलने से मना कर दिया और 'भारत इलैक्ट्रिकल्स' ने उपभोक्ता अदालत में शिकायत करने का निर्णय लिया ।

क्या 'भारत इलैक्ट्रिकल्स' ऐसा कर सकती है ? क्यों ? यह भी समझाइए कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अन्तर्गत 'उपभोक्ता कौन होता है' ।

27. "Sound financial planning is essential for the success of any business enterprise." Explain this statement by giving any six reasons. *6*

OR

"Deciding about the capital structure of a firm involves determining the relative proportion of various types of funds, which depends on various factors." Explain any four such factors. *6*

"प्रत्येक व्यावसायिक इकाई की सफलता के लिए उसका सुदृढ़ वित्तीय नियोजन होना आवश्यक है ।" कोई छः कारण देते हुए इस कथन को समझाइए ।

अथवा

"एक फ़र्म की पूँजी संरचना का निर्धारण करने में विभिन्न प्रकार की निधियों से सम्बन्धित अनुपात का निर्धारण सन्निहित होता है, जो विभिन्न घटकों पर निर्भर करता है ।" ऐसे किन्हीं चार घटकों को समझाइए ।

28. Name the element of marketing-mix in which a set of firms and individuals creates possession, place and time utility and helps in market offering. Also explain any five important functions performed by this element. *6*

OR

Identify and explain the promotional tool of marketing-mix which plays a persuasive, service and informative role and thereby links a business firm to its customers. Also explain by giving any four reasons how this tool helps in increasing the sales of businessmen. *6*

विपणन-मिश्र के उस घटक का नाम बताइए जिसमें फ़र्म एवं व्यक्तियों का एक वर्ग अधिकार उपयोगिता, स्थान उपयोगिता तथा समय उपयोगिता का निर्माण कर बाज़ार में वस्तुओं के प्रस्तुतीकरण को सुगम बनाता है । इस घटक द्वारा सम्पन्न किए जाने वाले किन्हीं पाँच प्रमुख कार्यों को भी समझाइए ।

अथवा

विपणन-मिश्र की उस प्रवर्तन तकनीक को पहचान कर समझाइए जो एक व्यावसायिक फ़र्म को ग्राहकों से जोड़ने के लिए एक प्रेरित करने वाली, सेवा प्रदान करने वाली तथा सूचना प्रदान करने वाली भूमिका निभाती है । कोई चार कारण देते हुए यह भी समझाइए कि यह तकनीक व्यवसायियों की बिक्री को बढ़ाने में किस प्रकार सहायता करती है ।

29. "Maslow's need hierarchy is considered fundamental to understanding of motivation." In the light of this statement explain 'motivation' and Maslow's need hierarchy in motivation. *6*

OR

Explain any four Non-financial incentives. *6*

''मास्लो की आवश्यकता प्राथमिकता, अभिप्रेरणा को समझने के लिए आधारभूत विचारधारा है ।'' इस कथन के सन्दर्भ में 'अभिप्रेरणा' को समझाइए तथा अभिप्रेरणा में मास्लो का आवश्यकता-क्रम समझाइए ।

अथवा

किन्हीं चार ग़ैर-वित्तीय प्रोत्साहनों को समझाइए ।

30. Explain 'Formal organisation' and 'Informal organisation'. In spite of many disadvantages why is existence of 'Informal organisation' important ? Give any three reasons. *6*

OR

"How well one delegates, determines how well he manages." In the light of this statement explain any four points of importance of delegation. *6*

'औपचारिक संगठन' एवं 'अनौपचारिक संगठन' को समझाइए । बहुत से दोषों के बावजूद 'अनौपचारिक संगठन' का अस्तित्व महत्त्वपूर्ण क्यों है ? कोई तीन कारण दीजिए ।

अथवा

''जब एक व्यक्ति उचित प्रकार से अधिकार-अन्तरण करता है, तो यह निश्चित होता है कि वह कितनी अच्छी तरह प्रबन्धन कार्य कर रहा है ।'' इस कथन के सन्दर्भ में अधिकार-अन्तरण के महत्त्व के किन्हीं चार बिन्दुओं की व्याख्या कीजिए ।