



XII-2019

SET-3

Series BVM/4

कोड नं.
Code No. 66/4/3

रोल नं.

Roll No.

9	1	0	8	1	4	6
---	---	---	---	---	---	---

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

Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 80

Maximum Marks : 80

66/4/3



गान्य निर्देश :

इस प्रश्न-पत्र में पाँच खण्ड हैं : अ, ब, स, द तथा य ।

खण्ड अ में 1 अंक वाले प्रश्न 1 से 8 तक हैं । जिनका उत्तर एक शब्द अथवा एक वाक्य में हो ।

1.

खण्ड ब में 3 अंक वाले प्रश्न 9 से 13 तक हैं । जिनका उत्तर 50 - 75 शब्दों में हो ।

खण्ड स में 4 अंक वाले प्रश्न 14 से 19 तक हैं । जिनका उत्तर 120 शब्दों में हो ।

खण्ड द में 5 अंक वाले प्रश्न 20 से 22 तक हैं । जिनका उत्तर 150 शब्दों में हो ।

2.

खण्ड य में 6 अंक वाले प्रश्न 23 से 25 तक हैं । जिनका उत्तर 200 शब्दों में हो ।

प्रश्न-पत्र में कोई समग्र-चयन-विकल्प उपलब्ध नहीं हैं, तथापि एक अंक वाले 3 प्रश्नों में, तीन अंक वाले 2 प्रश्नों में, चार अंक वाले 2 प्रश्नों में, पाँच अंक वाले 1 प्रश्नों में तथा छः अंक वाले 1 प्रश्नों में विकल्प उपलब्ध हैं । ऐसे प्रश्नों में आपको केवल एक ही विकल्प का ही उत्तर देना है ।

General Instructions :

This question-paper contains five Section : A, B, C, D and E.

Section A contains questions 1 to 8 carrying one mark each. Answers to these questions may be given in one word or a sentence.

Section B contains questions 9 to 13 carrying three marks each. Answers to these questions may be given in 50 - 75 words.

Section C contains questions 14 to 19 carrying four marks each. Answers to these questions may be given in 120 words.

Section D contains questions 20 to 22 carrying five marks each. Answers to these questions may be given in 150 words.

Section E contains questions 23 to 25 carrying six marks each. Answers to these questions may be given in 200 words.

3.

There is no over-all-choice in the question paper, however an internal choice has been provided in 3 questions of one mark, 2 questions of three marks, 2 questions of four marks, 1 question of five marks and 1 question of six marks. You have to attempt only one of the choices in such questions.

3



खण्ड अ
SECTION A

1. यदि उपभोक्ता न्यायालय शिकायत की वास्तविकता से संतुष्ट है, तो उपभोक्ता को उपलब्ध किन्हीं दो राहतों का उल्लेख कीजिए।

1

State any two reliefs available to the consumer if the consumer court is satisfied about the genuineness of the complaint.

2. कोबी लिमिटेड, 87 वर्ष पुरानी उपभोक्ता वस्तुओं की एक प्रसिद्ध कम्पनी है। यह अच्छी गुणवत्ता वाली इलेक्ट्रॉनिक वस्तुओं को उचित मूल्यों पर प्रस्तुत करने के लिए जानी जाती है। पूरे भारत में इसकी शाखाएँ हैं। इसका एक बड़ा अंशधारी आधार है। अंशधारी चाहते हैं कि उनके निवेशों पर प्रति वर्ष कुछ लाभांश का भुगतान किया जाए। कम्पनी का प्रबन्ध यह समझता है कि अंशधारियों को खुश एवं संतुष्ट रखना महत्वपूर्ण है। नीति के अनुसार, समस्त प्रतिधारित उपार्जन को पुनःविनियोजित करने की अपेक्षा कम्पनी प्रति वर्ष लाभों का एक भाग लाभांश के रूप में घोषित करती है।

उपर्युक्त स्थिति में प्रकाश डाले गए लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले कारक को पहचानिए।

1

Koby Ltd. is an 87-year-old reputed consumer goods company. It is known for offering good quality electronic products at reasonable prices. It has branches all over India. It has a large shareholder base. The shareholders desire that some dividend is paid every year on their investments. Company's management understands that it is important to keep the shareholders happy and satisfied. As a matter of policy, they declare a certain amount of dividend every year out of profits rather than reinvesting the whole as retained earnings.

Identify the factor affecting dividend decision being highlighted in the above situation.

3. महिमा जैन, कोड्स लिमिटेड के परामर्शी सेवा विभाग में वरिष्ठ प्रबन्धक है। वह मूल्यांकन के एक भाग के रूप में नियमित रूप से अपने अधीनस्थों की निष्पादन रिपोर्टें तैयार करती है। उसके द्वारा निष्पादित किए जाने वाली नियन्त्रण प्रक्रिया के चरण को पहचानिए।

1

Mahima Jain is the Senior Manager in the Advisory Services Department of Kodes Ltd. She regularly prepares performance reports of her subordinates as a part of the appraisal.

Identify the step of the controlling process performed by her.



4. रवि जैन नाथ ट्रेडर्स का मुख्य कार्यकारी अधिकारी था। वह विज्ञापन पर होने वाले अत्यधिक व्यय के बारे में चिंतित था। उसने अपने वित्तीय प्रबन्धक, मोहित वर्मा को कहा कि वह इस व्यय के बारे में विक्रय प्रबन्धक व उसकी टीम के विचार जाने। चाय-अवकाश के बाद मोहित वर्मा विक्रय प्रबन्धक व उसकी टीम के साथ बैठक करने के बारे में सोच रहा था। लेकिन, संयोग से चाय-अवकाश के समय मोहित वर्मा कैटीन में विक्रय प्रबन्धक व उसकी टीम से मिला। उन सभी ने इस व्यय के बारे में चर्चा की और अंततः इस व्यय को कम करने का सुझाव दिया।

संगठन के उस प्रकार को पहचानिए जिसने वित्तीय प्रबन्धक मोहित वर्मा, विक्रय प्रबन्धक व उसकी टीम को इस सुझाव को अंतिम रूप देने में मदद की।

1

Ravi Jain was the Chief Executive Officer of Nath Traders. He was worried about the heavy expenditure on advertising. He asked his Finance Manager, Mohit Verma to know the views of the Sales Manager and his team regarding this expenditure. Mohit Verma was thinking of calling a meeting of the Sales Manager and his team after tea-break. But by chance at the time of tea-break, Mohit Verma met with the Sales Manager and his team in the canteen. They all discussed about this expenditure and finalised to give suggestion to reduce this expenditure.

Identify the type of organisation which helped the Finance Manager Mohit Verma, the Sales Manager and his team in finalising the suggestion.

5. प्रबन्ध के सिद्धान्त प्रबन्धकों को अपने निर्णयों एवं कार्यों में कारण एवं परिणाम के सम्बन्ध का पूर्वानुमान लगाने के योग्य बनाते हैं ताकि परीक्षण एवं त्रुटि दृष्टिकोण से सम्बन्धित क्षतियों को दूर किया जा सके।

यहाँ प्रकाशित प्रबन्ध के सिद्धान्तों के महत्त्व के बिन्दु को पहचानिए।

1

Principles of management equip the managers to foresee the cause and effect relationships of their decisions and actions so that the wastages associated with a trial and error approach can be overcome.

Identify the point of significance of principles of management highlighted here.

6. 'नीतियाँ' तथा 'क्रियाविधियाँ' किस प्रकार अन्तःसम्बन्धित हैं?

1

अथवा

नियोजन-प्रक्रिया में 'विकासशील आधार' का क्या अर्थ है?

1

How are 'Policies' and 'Procedures' interlinked?

OR

What is meant by 'Developing Premises' in the process of planning?



7. यह क्यों कहा जाता है कि नियन्त्रण एक सतत् गतिविधि है ? 1

अथवा

नियन्त्रण भविष्यदर्शी कार्य क्यों कहलाता है ? 1

Why is it said that Controlling is a continuous activity ?

OR

Why is Controlling called a forward looking function ?

8. 'विक्रय प्रवर्तन' को परिभाषित कीजिए । 1

अथवा

'जन सम्पर्क' का क्या अर्थ है ? 1

Define 'Sales Promotion'.

OR

What is meant by 'Public Relations' ?

खण्ड ब

SECTION B

9. कविता घई लखनऊ के 'हेल्दी किचन' नाम के एक रेस्तराँ की प्रबन्ध निदेशक थी । रेस्तराँ ठीक प्रकार से कार्य कर रहा था तथा कार्य की मात्रा धीरे-धीरे तथा स्थायी रूप से बढ़ रही थी । कविता घई स्वयं सारे कार्य को करने में सक्षम नहीं थी । कार्य की बढ़ती मात्रा के कारण स्वयं सारे कार्य को संभालना उसके लिए अव्यावहारिक हो गया था । साथ ही उसका उद्देश्य अन्य स्थानों पर इस रेस्तराँ की अधिक शाखाएँ खोलना था ।

उसने निखिल गुप्ता को 'हेल्दी किचन', लखनऊ के एक सामान्य प्रबन्धक के रूप में नियुक्त किया तथा उसे अपने पद की सीमाओं के अन्तर्गत अपने अधीनस्थों को आदेश देने तथा कार्यवाही करने का अधिकार भी दिया । रेस्तराँ के सुचारु संचालन के लिए उसने उसे आवश्यकताओं के अनुरूप कर्मचारियों को नियुक्ति एवं प्रशिक्षण का अधिकार भी दिया ।

कविता घई, निखिल गुप्ता के कार्य से संतुष्ट थी और आगरा तथा कानपुर में भी इस रेस्तराँ की शाखाएँ खोल सकी ।

(क) कविता घई द्वारा अपनाई गई अवधारणा को पहचानिए जिसने उसे रेस्तराँ की नई शाखाएँ खोलने में मदद की ।

(ख) उपर्युक्त (क) में पहचानी गई अवधारणा के महत्व के दो बिन्दुओं को संक्षेप में समझाइए ।

3



Kavita Ghai was the Managing Director of a restaurant in Lucknow called 'Healthy Kitchen'. The restaurant was doing well and the volume of work started increasing slowly and steadily. Kavita Ghai was not able to manage all the work on her own. The increasing magnitude of work made it impractical for her to handle it all by herself. Moreover her objective is to open more branches of this restaurant at different places. She appointed Nikhil Gupta, as a General Manager of 'Healthy Kitchen', Lucknow and gave him the right to command his subordinates and to take action within the scope of his position. For smooth running of the restaurant she also gave him authority to hire and train the staff as per the requirements.

Kavita Ghai was satisfied with the work of Nikhil Gupta and was able to open other branches of the restaurant in Agra and Kanpur also.

- (a) Identify the concept followed by Kavita Ghai which helped her to open the new branches of the restaurant.
- (b) Also, explain briefly the two points of importance of the concept identified in (a) above.

10. किन्हीं तीन बिन्दुओं की सहायता से समझाइए कि किस प्रकार उचित वित्तीय नियोजन कम्पनियों को कोषों की उपलब्धता के सम्बन्ध में अनिश्चितता तथा समय से सम्बन्धित कठिनाइयों का सामना करने के योग्य तथा संगठन के कार्य संचालन को सरल बनाता है।

अथवा

ऋण तथा समता में उनकी लागत तथा निहित जोखिम के आधार पर भिन्नता कैसे है ?

Explain with the help of any three points how proper Financial Planning enables the companies to tackle the uncertainty in respect of availability and timings of funds and helps in smooth functioning of the organisation.

OR

How do debt and equity differ in their costs and risks involved ? Explain.

11. क्या नियोजन सफलता की गारंटी देता है ? समझाइए।

Does planning guarantee success ? Explain.

12. भारतीय समता बाज़ार तेज़ी के दौर से गुज़र रहे हैं। नवप्रवर्तन तकनीकों के विकास के लिए यहाँ अत्यधिक संभावनाएँ हैं। इसके परिणामस्वरूप बहुत से नए उपक्रम अपने बाज़ार अंश को बढ़ाने का प्रयास कर रहे हैं तथा पुराने उद्यम उस गति के साथ आगे बढ़ने का प्रयास कर रहे हैं जिस प्रकार अर्थव्यवस्था में परिवर्तन आ रहे हैं। इस तकनीकी नवप्रवर्तन ने छोटे व्यवसायों को भी वैश्विक स्तर पर प्रतियोगिता करने में सहायता की है।

उपर्युक्त में प्रकाश डाले गए ऐसे तीन घटकों को पहचानिए एवं समझाइए जो ऐसे उद्यमों की कार्यशील पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करते हैं।



Kavita Ghai was the Managing Director of a restaurant in Lucknow called 'Healthy Kitchen'. The restaurant was doing well and the volume of work started increasing slowly and steadily. Kavita Ghai was not able to manage all the work on her own. The increasing magnitude of work made it impractical for her to handle it all by herself. Moreover her objective is to open more branches of this restaurant at different places. She appointed Nikhil Gupta, as a General Manager of 'Healthy Kitchen', Lucknow and gave him the right to command his subordinates and to take action within the scope of his position. For smooth running of the restaurant she also gave him authority to hire and train the staff as per the requirements.

Kavita Ghai was satisfied with the work of Nikhil Gupta and was able to open other branches of the restaurant in Agra and Kanpur also.

- Identify the concept followed by Kavita Ghai which helped her to open the new branches of the restaurant.
- Also, explain briefly the two points of importance of the concept identified in (a) above.

10. किन्हीं तीन बिन्दुओं की सहायता से समझाइए कि किस प्रकार उचित वित्तीय नियोजन कंपनियों को कोषों की उपलब्धता के सम्बन्ध में अनिश्चितता तथा समय से सम्बन्धित कठिनाइयों का सामना करने के योग्य तथा संगठन के कार्य संचालन को सरल बनाता है।

अथवा

ऋण तथा समता में उनकी लागत तथा निहित जोखिम के आधार पर भिन्नता कैसे है ? समझाइए।

Explain with the help of any three points how proper Financial Planning enables the companies to tackle the uncertainty in respect of availability and timings of funds and helps in smooth functioning of the organisation.

OR

How do debt and equity differ in their costs and risks involved ? Explain.

11. क्या नियोजन सफलता की गारंटी देता है ? समझाइए।
Does planning guarantee success ? Explain.

12. भारतीय समता बाज़ार तेज़ी के दौर से गुज़र रहे हैं। नवप्रवर्तन तकनीकों के विकास के लिए यहाँ अत्यधिक संभावनाएँ हैं। इसके परिणामस्वरूप बहुत से नए उपक्रम अपने बाज़ार अंश को बढ़ाने का प्रयास कर रहे हैं तथा पुराने उद्यम उस गति के साथ आगे बढ़ने का प्रयास कर रहे हैं जिस प्रकार अर्थव्यवस्था में परिवर्तन आ रहे हैं। इस तकनीकी नवप्रवर्तन ने छोटे व्यवसायों को भी वैश्विक स्तर पर प्रतियोगिता करने में सहायता की है।

उपर्युक्त में प्रकाश डाले गए ऐसे तीन घटकों को पहचानिए एवं समझाइए जो ऐसे उद्यमों की कार्यशील पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करते हैं।



Indian equity markets are going through a phase of boom. There is a huge growth potential for innovative technologies. This has resulted in lots of new ventures vying for a market share and old enterprises trying to keep up with the pace with which changes are taking place in the economy. This technological innovation has helped even smaller businesses to compete on a global scale.

Identify and explain the three factors highlighted above which affect the working capital requirements of such enterprises.

13. प्रभावी संप्रेषण के किन्हीं तीन व्यक्तिगत अवरोधों का वर्णन कीजिए ।

3

अथवा

नेतृत्व की 'निरंकुश शैली' का वर्णन कीजिए ।

3

Describe any three personal barriers to effective communication.

OR

Describe 'Autocratic style' of leadership.

खण्ड स

SECTION C

14. वित्तीय बाज़ार वित्तीय परिसम्पत्तियों के सृजन तथा विनिमय का एक बाज़ार है । यह बचतकर्ताओं तथा निवेशकों को जोड़ने में सहायता करता है तथा कोषों को उनके अत्यधिक उत्पादक निवेश अवसरों की ओर निर्देशित करता है । यह शेयर बाज़ार के माध्यम से वित्तीय परिसम्पत्तियों के सरल क्रय तथा सरल विक्रय की भी सुविधा प्रदान करता है । शेयर बाज़ार न केवल वर्तमान प्रतिभूतियों के क्रय तथा विक्रय की सुविधा प्रदान करता है अपितु जनता को उनके निवेशों पर वित्तीय बाज़ार में अच्छे प्रतिफल कैसे मिल सकते हैं इस विषय में भी शिक्षित करता है ।

(क) उपर्युक्त स्थिति में वित्तीय बाज़ार द्वारा निष्पादित किए जाने वाले दो कार्यों का उल्लेख कीजिए ।

(ख) उपर्युक्त स्थिति में उल्लेखित कार्यों के अतिरिक्त शेयर बाज़ार के दो अन्य कार्यों को समझाइए ।

4

Financial market is a market for creation and exchange of financial assets. It helps to link the savers with the investors and directs available funds into their most productive investment opportunity. It also facilitates easy purchase and sale of financial assets through the stock exchange. The stock exchange not only facilitates buying and selling of existing securities but also educates public about how their investments in the financial market can yield good returns.

(a) State two functions performed by financial market in the above case.

(b) Explain two more functions of the stock exchange, other than those stated in the above case.



15. भारत में बढ़ते पेट्रोल के मूल्यों तथा मध्यम वर्ग की बड़ी जनसंख्या के पर्यावरण में, के.वी. मोटर्स लिमिटेड ने भारत में छोटी कार की आवश्यकता को पहचाना। उन्होंने एक उत्पाद का सृजन किया जो न केवल उनके प्रतियोगियों से गुणवत्ता में बहुत श्रेष्ठ था परन्तु संपूर्ण चालन अनुभव में भी श्रेष्ठ था। यह बहुत जल्दी छोटी कार के बाज़ार का नेता बन गया। चूँकि भारत सरकार विदेशी निवेश को प्रोत्साहित कर रही थी, कार उत्पादन में लगी बड़े नाम वाली बहुराष्ट्रीय कम्पनियों ने भारतीय बाज़ार में प्रवेश किया।

के.वी. मोटर्स ने अपने सेवा नेटवर्क तथा गुणवत्ता को और बढ़ाया जिससे प्रतियोगियों के प्रवेश पर लगाम लग गई। इसने अपनी ताकत का प्रदर्शन विभिन्न ब्राण्ड-निर्माणी गतिविधियों द्वारा किया। इसके परिणामस्वरूप, सभी प्रमुख ऑटो निर्माताओं के प्रतियोगी होते हुए भी के.वी. मोटर्स के बाज़ार अंश में कमी नहीं आई।

(क) उपर्युक्त स्थिति में प्रकाशित आर्थिक सुधारों की पहचान कीजिए।

(ख) पंक्तियों को उद्धृत करते हुए, उपर्युक्त स्थिति में प्रकाशित व्यावसायिक पर्यावरण के महत्व के किन्हीं दो बिन्दुओं को समझाइए।

4

In an environment of rising petroleum prices and a large middle class population in India, KV Motors Ltd. recognized the need for small cars in India. It created a product far superior than their competitors not only in terms of quality but also in terms of overall driving experience. It soon became the leader in the small car market. As the Indian government was encouraging foreign investment, MNCs having a big name in car manufacturing entered the Indian market.

KV Motors further expanded its service network and quality creating an entry barrier for the competitors. It depicted its strengths through various brand-building activities. As a result, the market share of KV Motors is refusing to go down in spite of all major automakers as its competitors.

- (a) Identify the economic reforms highlighted in the above case.
- (b) Quoting the lines, explain any two points of importance of Business Environment being highlighted in the above case.



16. मुद्रा बाज़ार तथा पूँजी बाज़ार में निम्न के आधार पर अंतर स्पष्ट कीजिए :

4

- | | |
|---------------------|-------------|
| (क) संभावित प्रतिफल | (ख) सुरक्षा |
| (ग) तरलता | (घ) प्रपत्र |

अथवा

प्राथमिक बाज़ार तथा द्वितीयक बाज़ार में निम्न के आधार पर अंतर स्पष्ट कीजिए :

4

- | | |
|---------------------|--------------------|
| (क) कम्पनी भागीदारी | (ख) मूल्य निर्धारण |
| (ग) अवस्थिति | (घ) पूँजी निर्माण |

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

- | | |
|---------------------|-----------------|
| (a) Expected return | (b) Safety |
| (c) Liquidity | (d) Instruments |

OR

Differentiate between Primary Market and Secondary Market on the following basis :

- | | |
|-------------------------|-------------------------|
| (a) Company involvement | (b) Price determination |
| (c) Location | (d) Capital formation |

17. मुदित गुप्ता ने विभिन्न प्रकार के बिस्कुट जैसे ओट बिस्कुट, सोया बिस्कुट, रागी बिस्कुट तथा चोकरयुक्त गेहूँ के बिस्कुट बनाने के लिए 'हेल्दी बिस्किट्स' नाम की कम्पनी की स्थापना की। वह जानता था कि ग्राहक उत्पाद की कम मात्रा का क्रय करेंगे, अतः वह स्वयं के फुटकर आउटलेट में निवेश नहीं करना चाहता था। उसने शहर के विभिन्न पेट्रोल पम्पों पर स्थित 'इन एण्ड आउट' स्टोरों के माध्यम से उत्पाद विपणन की योजना बनाई यद्यपि दूसरे बिस्कुट निर्माता वितरण के अन्य माध्यमों का उपयोग कर रहे थे।

(क) 'वितरण माध्यमों' का अर्थ दीजिए।

(ख) उन कारकों के नाम दीजिए जिनसे वितरण माध्यम चयन प्रभावित हुआ तथा उल्लेख कीजिए कि उपर्युक्त स्थिति में किस प्रकार इन्होंने वितरण माध्यम के चयन को प्रभावित किया।

4

Mudit Gupta set up 'Healthy Biscuits', a company manufacturing various kinds of biscuits like oat biscuits, soya biscuits, ragi biscuits and wholewheat biscuits. He knew that a customer would only pick up a small quantity of the product, so he did not want to invest in starting his own retail outlets. He planned to market the product at the 'In and Out' stores at various petrol pumps in the city though the other biscuit manufacturers were using other channels of distribution.

(a) Give the meaning of 'Channels of Distribution'.

(b) Name the factors that affected the determination of choice of channels and state how they will affect the choice of channel of distribution in the above case.



18. उपभोक्ता के निम्न अधिकारों को समझाइए :

- (क) चयन का अधिकार; तथा
- (ख) उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार ।

अथवा

‘उपभोक्ता संरक्षण’ का क्या अर्थ है ? व्यवसाय की दृष्टि से उपभोक्ता संरक्षण के महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं को समझाइए ।

Explain the following rights of a consumer :

- (a) Right to Choose; and
- (b) Right to Consumer Education.

OR

What is meant by ‘Consumer Protection’ ? Explain any three points of importance of consumer protection from the business point of view.

19. वंदना पब्लिक स्कूल में गणित के अध्यापक के पद के लिए रिक्ति थी । वे एक स्मार्ट, सृजनकारी तथा उत्कृष्टता के लिए प्रबल प्रेरणा वाले अध्यापक की खोज में थे । सभी अग्रणी दैनिक समाचार-पत्रों में इसके लिए विज्ञापन दिया गया । चूंकि प्रतिक्रिया अत्यधिक थी, स्कूल ने सभी आवेदन फार्मों का मूल्यांकन किया तथा उन आवेदकों के आवेदनों को रद्द कर दिया जिनके पास आवश्यक योग्यताएँ नहीं थीं । इसके पश्चात्, आवेदकों में विद्यमान कौशलों को मापने के लिए एक परीक्षा का आयोजन किया गया । तत्पश्चात् स्कूल के प्रधानाचार्य तथा गणित के विशेषज्ञों के एक पैनल के साथ औपचारिक गहन वार्तालाप द्वारा इसका अनुसरण किया गया ।

(क) श्रेष्ठतम प्रत्याशी की पहचान तथा चयन करने की प्रक्रिया में वंदना पब्लिक स्कूल द्वारा निष्पादित चरणों की व्याख्या कीजिए ।

(ख) स्कूल द्वारा आयोजित की गई परीक्षा का नाम दीजिए तथा इसका अर्थ भी दीजिए ।

Vandana Public School had a vacancy of a Maths teacher. They were looking for a smart and creative teacher having a drive for excellence. An advertisement was given in all leading dailies. Since the response was huge, the school examined all the application forms and rejected the candidates who did not have the necessary qualifications. Thereafter, a test was conducted to measure the existing skills of the candidates. After that it was followed by a formal in-depth conversation with the Principal of the school and a panel of Maths experts.

- (a) Explain the steps that have been performed by Vandana Public School in the process of identifying and choosing the best candidate.
- (b) Give the name and also the meaning of the test which was conducted by the school.



खण्ड द
SECTION D

20. प्रबंध विभिन्न उद्देश्यों को प्राप्त करना चाहता है। इन उद्देश्यों को समझाइए।

5

अथवा

‘समन्वय समान उद्देश्य की प्राप्ति में सामूहिक प्रयासों को एकता प्रदान करने का व्यवस्थित आयोजन है।’ इस कथन के संदर्भ में, समन्वय के महत्त्व के किन्हीं पाँच बिन्दुओं को समझाइए।

5

Management seeks to achieve various objectives. Explain these objectives.

OR

‘Co-ordination is the orderly arrangement of group efforts to provide unity of action in the pursuit of common purpose.’ In the light of this statement, explain any five points of importance of coordination.

21. ‘न्यूरेज’ भारत में 56 आउटलेट वाली एक विभागीय स्टोर शृंखला है। यह सर्वश्रेष्ठ उत्पाद न्यूनतम मूल्य पर बेचती है। मानव संसाधन विभाग कर्मचारियों के चयन, प्रशिक्षण, अभिप्रेरणा तथा उन्हें पदासीन रखने की देखभाल करता है। इस समय, इसके पास 170 पूर्णकालिक तथा 30 अंशकालिक कर्मचारी हैं।

उच्च स्तरीय प्रबंध के लिए कर्मचारियों की नियुक्ति निजी परामर्शदाताओं के माध्यम से की जाती है। ये पेशेवर भर्तीकर्ता आवश्यक उच्च कार्यकारियों को दूसरी कम्पनियों से उचित प्रस्ताव देकर लुभाते हैं। प्रवेश स्तर पर नियुक्त किए जाने वाले कर्मचारियों की भर्ती चल-कर आने वालों (बिना नियोजित भेंट) के माध्यम से की जाती है। ‘न्यूरेज’ अपने वर्तमान कर्मचारियों या उनके मित्रों तथा संबंधियों को प्रत्याशियों के नाम सुझाने के लिए प्रोत्साहित करती है। वे प्रतिभावान तथा होनहार छात्रों को अपने कर्मचारियों के रूप में नियुक्त करने के लिए कुछ प्रतिष्ठित शिक्षण संस्थानों में भी जाते हैं।

छूटनी करने के बजाय ‘न्यूरेज’ अतिरिक्त कर्मचारियों वाले विभागों से कमी वाले विभागों में कार्यकारी बल की बदली करता है।

कर्मचारियों की भर्ती करने के लिए ‘न्यूरेज’ द्वारा उपयोग किए गए विभिन्न आन्तरिक तथा बाह्य स्रोतों को समझाइए।

5

‘Newrange’ is a chain of departmental stores in India with 56 outlets. It sells the best products at the lowest price. The Human Resource department takes care to select, train, motivate and retain the employees. Currently, it has 170 full time employees and 30 part time employees.



For top-level management, employees are recruited through private consultants. These professional recruiters can entice the needed top executives from other companies by making the right offers. Employees appointed at the entry level are recruited through walk-in. For that, a notice is placed on the notice board specifying the details of the jobs available. 'Newrange' also encourages present employees or their friends and relatives to refer candidates. They also visit some of the reputed educational institutions to hire some of the most talented and promising students as its employees.

'Newrange' shifts workforce from surplus departments to those where there is shortage of staff instead of laying them off.

Explain the various internal and external sources of recruitment used by 'Newrange' to recruit its employees.

22. अपने बचपन से ही नीरू तथा जनक अपनी दादी को बाज़ार से गेहूँ खरीदते, इसे अच्छी तरह से धोते, सुखाते तथा इसे आटे में बदलते देख रहे थे। उन्होंने यह आँकड़े एकत्रित करने के लिए कि बने-बनाए आटे की माँग है अथवा नहीं एक सर्वेक्षण किया तथा अनुभव किया कि कार्यकारी महिलाओं की बढ़ती हुए संख्या के कारण, यह समय की माँग है कि अच्छी गुणवत्ता वाले आटे का उत्पादन किया जाए। उन्होंने जौनपुर गाँव में 'सृजन आटा फैक्ट्री' की स्थापना की तथा अपने उत्पाद का नाम 'सृजन' रखा। बाज़ार में प्रवेश करने के लिए उन्होंने मूल्य कम रखने का निर्णय किया। बाज़ार में अपने उत्पाद का प्रवाह ठीक रखने के लिए तथा वितरण में देरी की संभावना को दूर करने के लिए, यह निर्णय किया गया कि गेहूँ का भण्डारण एस.के.एम. सर्विसिज़ के यहाँ किया जाएगा जिनके पास तुरन्त वितरण को सहयोग देने के लिए वैज्ञानिक प्रक्रियाएँ तथा तन्त्र उपलब्ध थे। उपभोक्ताओं की शिकायतों का ध्यान रखने के लिए उन्होंने एक ऑनलाइन शिकायत पोर्टल की स्थापना भी की।

उपर्युक्त अनुच्छेद से पंक्तियों को उद्धृत करते हुए, 'सृजन' आटे के सफल विपणन हेतु नीरू तथा जनक द्वारा किए गए विपणन के किन्हीं पाँच कार्यों का उल्लेख कीजिए।

5

Since childhood Niru and Janak had been watching their grandmother procuring wheat from the market, washing it well, drying it and getting it converted into atta. They conducted a survey to collect data to identify whether there is demand for readymade atta and realised that with the growing number of working women, it is the need of the hour to manufacture high quality atta. They named their product 'Srijan' and set up 'Srijan Atta Factory' at Jaunpur Village. To penetrate in the market, they decided to keep the price low. For maintaining smooth flow of their product into the market and avoiding delays in delivery, it was decided to store wheat at SKM Services which had scientific processes and logistics facilitating quick delivery. They also set up an online complaint portal to take care of consumer grievances.

By quoting the lines from the above paragraph, state five marketing functions undertaken by Niru and Janak for successful marketing of 'Srijan' atta.



खण्ड य
SECTION E

23. तीन मित्र रजत, रमन तथा अंश मुम्बई के एक प्रसिद्ध व्यावसायिक स्कूल से अपनी एम.बी.ए. पूरी करने के पश्चात् उस संगठन प्रकार के बारे में चर्चा कर रहे थे जिसमें वह कार्य करना चाहेंगे। रजत बहुत स्पष्ट था कि वह सरकारी नौकरी लेना पसंद करेगा क्योंकि इससे भविष्य की आय एवं कार्य में स्थिरता मिलती है और इससे उसे अधिक जोश के साथ कार्य करने में सहायता मिलेगी। जब वह सेवानिवृत्त होगा तो यह उसे पेंशन भी प्रदान करेगी। रमन एक ऐसी कम्पनी में कार्य करना चाहता था जहाँ कर्मचारियों के लिए उपयुक्त कौशल विकास योजनाएँ हों तथा जो संगठन में अपने कर्मचारियों का उच्च स्तरों तक विकास करने में सहायक हों। इसके अतिरिक्त, ऐसी कम्पनी निवास, चिकित्सा सुविधा, आदि की सुविधाएँ भी प्रदान करती हो। अंश ने कहा कि वह ऐसी कम्पनी में कार्य करना पसंद करेगा जहाँ व्यक्तिगत स्वायत्तता की संस्कृति हो, जो कर्मचारियों का ध्यान रखने वाली हो तथा जो कर्मचारियों को व्यक्तिगत विकास तथा अर्थपूर्ण कार्य अनुभव के अवसर प्रदान करती हो।
- (क) तीनों मित्रों के उपर्युक्त वार्तालाप में चर्चित विभिन्न वित्तीय एवं गैर-वित्तीय अभिप्रेरकों को पहचानिए।
- (ख) ऐसे तीन अन्य गैर-वित्तीय अभिप्रेरकों को समझाइए जिनकी चर्चा इसमें से किसी एक के द्वारा भी नहीं की गई है।

6

Three friends, Rajat, Raman and Ansh, after completing their MBA from a reputed business school at Mumbai, were discussing about the type of organisation they would like to join. Rajat was very clear that he would like to take up a government job as it gives stability about the future income and work which will help him to work with greater zeal. It will also provide him pension when he will retire from his service.

Raman wanted to work in a company, which has appropriate skill development plans for its employees and helps the employees to grow to higher levels in the organisation. In addition to this, the company should also provide facilities like housing, medical aid, etc.

Ansh said that he would prefer to work in an organisation, which has the culture of individual autonomy, is considerate to employees and provides the employees with opportunity for personal growth and a meaningful work experience.

- (a) Identify the various financial and non-financial incentives discussed by the three friends in the above conversation.
- (b) Explain three other non-financial incentives which were not discussed by any one of them.



24. विशेष ने लखनऊ के एक प्रसिद्ध व्यावसायिक स्कूल से एम.बी.ए. पूरी की। वह एफ.डब्ल्यू. टेलर द्वारा विकसित वैज्ञानिक प्रबन्ध के सिद्धान्तों एवं तकनीकों से प्रभावित था। अपनी एम.बी.ए. पूरी करके, वह अपने पारिवारिक व्यवसाय फास्ट फूड रेस्तराँ की चेन 'बर्गर मेनिआ' में वैज्ञानिक प्रबन्ध को लागू करना चाहता था।

उसका मुख्य लक्ष्य लागत को कम करके उत्पादन को बढ़ाना था। प्रारम्भ में वह एक मानक विधि विकसित करना चाहता था जिसका सम्पूर्ण संगठन में अनुसरण किया जाए। इसलिए, उसने कार्य अध्ययन के माध्यम से परम्परागत विधियों की खोज की और उनको सर्वश्रेष्ठ तरीकों में एकीकृत किया। इसके पश्चात् कच्चे माल की प्राप्ति से लेकर ग्राहक को अंतिम उत्पाद की सुपुर्दगी तक सभी परिधियों को ध्यान में रखते हुए एक मानक विधि, अर्थात् कार्य करने के श्रेष्ठ तरीके को विकसित किया गया। विशेष को यह भी विश्वास था कि प्रत्येक व्यक्ति का चयन न केवल वैज्ञानिक ढंग से किया जाना चाहिए अपितु कुशलता को बढ़ाने के लिए आवश्यक प्रशिक्षण भी दिया जाना चाहिए। इसके लिए, उसने बैंगलुरु में 'हैमबर्गर' नाम की एक विशेष प्रशिक्षण इकाई की स्थापना की जहाँ कर्मचारियों को सर्वश्रेष्ठ विधि सीखने के लिए आवश्यक प्रशिक्षण दिया जाता था। फैक्टरी में बर्गर बनाने में प्रयुक्त सामग्री को रणनीतिक रूप से इस प्रकार रखा जाता था कि अधिक संचालनों में लगने वाले समय को कम किया जा सके। कार्य अध्ययन के आधार पर मानक समय तथा अन्य परिधियों को निर्धारित किया गया तथा विशेष ने मानक उत्पादन करने वाले कर्मचारियों को पारितोषिक दिए।

अब, 'बर्गर मेनिआ' के पास मानकित प्रक्रियाएँ, कच्चा माल, समय, मशीनरी, उत्पाद तथा कार्य स्थितियाँ हैं जो यह आश्चर्य करती हैं कि वे अपने ग्राहकों को अपनी प्रत्येक शृंखला व फ्रेंचाइज़ के माध्यम से जो भोजन भेजते हैं वे एक जैसे श्रेष्ठ उच्च मानकों तथा गुणवत्ता स्तर के हैं।

रेस्तराँ प्रचालन के प्रत्येक पक्ष में वैज्ञानिक प्रबन्ध के उपयोग ने 'बर्गर मेनिआ' को विस्तृत सफलता प्रदान की।

उपर्युक्त से पंक्तियों को उद्धृत करते हुए, 'बर्गर मेनिआ' द्वारा प्रयोग में लाए गए 'वैज्ञानिक प्रबन्ध' के सिद्धान्तों तथा तकनीकों को समझाइए।

Vishesh completed his MBA at a reputed business school in Lucknow. He was impressed by the Principles and Techniques of Scientific Management developed by F.W. Taylor. On completing his MBA, he wanted to apply Scientific Management in his family's business of fast food chain of restaurants named 'Burger Mania'.

66/4/3



His main goal was to reduce costs with increased output. To begin with, he wanted to develop a standard method which would be followed throughout the organisation. So, he investigated traditional methods through work study and unified the best practices. The standard method, i.e. the best way of doing the job was then developed taking into account all parameters right from the procurement of raw materials till the delivery of the final product to the customer. Vishesh also believed that each person should not only be scientifically selected but should also be given the required training to increase efficiency. For this, he set up a Special Training Unit called 'Hamburger' in Bengaluru where the workers were given the required training to learn the best method. At the factory, the ingredients making up a burger were strategically placed to reduce the time taken for excess movements. The standard time and other parameters were determined on the basis of work study and Vishesh rewarded the workers for meeting the standard output.

Now, 'Burger Mania' has standardised processes, raw material, time, machinery, product and working conditions that ensure that the food they send out to their customers has the same high standards of excellence and level of quality in every chain or franchise.

The application of Scientific Management to every aspect of restaurant operations led to 'Burger Mania's' widespread success.

Quoting the lines from the above, explain the Principles and Techniques of 'Scientific Management' used by 'Burger Mania'.

25. 'कार्यवाही की वैकल्पिक विधियों की पहचान' के बाद नियोजन प्रक्रिया के चरणों को समझाइए ।

6

अथवा

'अपेक्षित लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए संगठन प्रक्रिया में शृंखलाबद्ध चरण सम्मिलित हैं।' इन चरणों को समझाइए ।

6

Explain the steps in the planning process after 'identifying alternative courses of action'.

OR

'The process of organising involves a series of steps in order to achieve the desired goals.' Explain these steps.