XII 2014

Series OSR/2

कोड नं. **66/2/1**
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 **11** 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 **11** 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. 'परिचालन का प्रबन्ध' से क्या अभिप्राय है ? *1*
What is meant by 'Management of Operations' ?

2. 'थकान अध्ययन' द्वारा क्या निर्धारित किया जाता है ? *1*
What is determined by 'Fatigue Study' ?

3. व्यवसाय के 'तकनीकी वातावरण' में क्या सम्मिलित होता है ? उल्लेख कीजिए । *1*
What is included in 'Technological Environment' of business ? State.

4. योजना के एक प्रकार के रूप में 'प्रक्रिया' का अर्थ बताइए । *1*
Give the meaning of 'Procedure' as a type of plan.

5. अधिकार अंतरण के एक तत्त्व के रूप में 'उत्तरदेयता' का अर्थ बताइए । *1*
Give the meaning of 'Accountability' as an element of delegation.

6. संगठन को एक ढाँचे के रूप में परिभाषित कीजिए । *1*

Define organization as a structure.

7. जब संगठन भर्ती के आंतरिक स्रोतों का उपयोग करते हैं तो कर्मचारी अकर्मण्य क्यों हो जाते हैं ? उल्लेख कीजिए । *1*

Why do employees become lethargic when the organization uses internal sources of recruitment ? State.

8. 'श्रम सम्बन्धों तथा श्रम-संघों व प्रबन्ध के सम्बन्धों का रखरखाव' मानव संसाधन प्रबन्ध द्वारा निष्पादित की जाने वाली विशिष्ट क्रियाओं में से एक है । मानव संसाधन प्रबन्ध की अन्य कोई दो विशिष्ट क्रियाएँ बताइए । *1*

'Maintaining labour relations and union-management relations' is one of the specialised activities performed by Human Resource Management. Mention any two other specialised activities of Human Resource Management.

9. 'संगठनिक वातावरण' की ऐसी दो विशेषताएँ बताइए जो व्यक्तियों/कर्मचारियों के व्यवहार को प्रभावित करती हैं तथा एक ग़ैर-वित्तीय प्रोत्साहन के रूप में कार्य करती हैं । *1*

Give two characteristics of 'Organizational Climate' that influence the behaviour of individuals and act as a non-financial incentive.

10. 'वित्तीय प्रबन्ध' को परिभाषित कीजिए । *1*

Define 'Financial Management'.

11. सम्प्रेषण की अवधारणा में 'प्रतिपुष्टि' का क्या अर्थ है ? *1*

What is meant by 'Feedback' in the concept of communication ?

12. एक कम्पनी की पूँजी संरचना को 'ऋण की लागत' किस प्रकार प्रभावित करती है ? उल्लेख कीजिए । *1*

How does 'Cost of Debt' affect the capital structure of a company ? State.

13. काव्या एक कम्पनी में स्थायी आधार पर कार्यरत है । कार्य समझौते के अनुसार उसे दिन में 8 घंटे कार्य करना है तथा वह अपनी इच्छानुसार ओवरटाइम कर सकती थी । काव्या ने ओवरटाइम कार्य किया । लेकिन लम्बी अवधि तक कार्य करने तथा अपने सर्वोत्तम प्रयासों के बावजूद उसके अधिकारी (बॉस) द्वारा उसे कोई पहचान नहीं दी गई । ओवरटाइम काम करने के कारण वह बीमार हो गई । किसी ने भी उसके बारे में चिन्ता नहीं की और न ही उसकी सेहत के बारे में पूछताछ की । उसको यह महसूस हुआ कि वह अपनी कुछ आवश्यकताओं को ही पूरा कर पा रही थी जबकि उसकी कुछ अन्य आवश्यकताएँ अभी भी अपूर्ण रह गई थीं ।

(i) उपर्युक्त अनुच्छेद से पंक्तियों को उद्धृत करते हुए काव्या की उन आवश्यकताओं को पहचानिए एवं समझाइए जिनकी चर्चा उपर्युक्त अनुच्छेद में की गई है ।

(ii) उपर्युक्त आवश्यकताओं के बाद आने वाली काव्या की उन दो आवश्यकताओं को भी समझाइए जो उसे अभी भी संतुष्ट करनी हैं । *3*

Kavya is working in a company on permanent basis. As per the job agreement she had to work for 8 hours a day and was free to work overtime. Kavya worked overtime. But even after working for long hours and putting in her best efforts, no recognition was given to her by her boss. Due to overtime she fell ill and had to take leave from her work. No one showed concern and enquired about her health. She realised that she was fulfilling only some of her needs while some other needs still remained to be fulfilled.

(i) Identify and explain the needs of Kavya discussed in the above para, by quoting the lines.

(ii) Also explain two other needs of Kavya followed by the above needs, which still remained to be satisfied.

14. प्रभावी सम्प्रेषण में आने वाली किन्हीं तीन व्यक्तिगत बाधाओं को समझाइए । *3*

Explain any three personal barriers to effective communication.

15. मुद्रा बाज़ार के निम्नलिखित प्रपत्रों को समझाइए : 3

(i) कोष प्रपत्र

(ii) वाणिज्यिक पत्र

(iii) शीघ्रावधि द्रव्य

Explain the following Money Market Instruments :

(i) Treasury bill

(ii) Commercial paper

(iii) Call money

16. पटाखे बनाने वाली एक कम्पनी क्रेकर्स लिमिटेड ने दिवाली के अवसर पर कुछ नए उत्पाद बाज़ार में प्रस्तुत किए, जिससे बहुत से ग्राहक आकर्षित हुए । बढ़ी हुई माँग को पूरा करने के लिए कम्पनी ने आस-पास के गाँवों से बच्चों को काम पर नियुक्त किया । यद्यपि इन उत्पादों की बाज़ार में बहुत अधिक माँग थी फिर भी इनके उपयोग की उचित सुरक्षा चेतावनी इनके लेबल पर नहीं लिखी गई थी, जिसके कारण अनेक दुर्घटनाएँ घटीं ।

(i) उत्पाद सम्बन्धी उस महत्त्वपूर्ण निर्णय को पहचानिए एवं समझाइए जिसे कम्पनी द्वारा ध्यान में नहीं रखा गया ।

(ii) साथ ही ऐसे किन्हीं दो मूल्यों का उल्लेख भी कीजिए जिनका उल्लंघन कम्पनी द्वारा किया गया । 3

Crackers Ltd., a fire-cracker manufacturing company launched some new products on the eve of Diwali in the market, which attracted many buyers. To meet the increased demand the company employed children from nearby villages. Although the products were in great demand, appropriate safety warnings for use were not mentioned on the labels, which led to many accidents.

(i) Identify and explain the important product related decision that was not taken into consideration by the company.

(ii) Also state any two values which were violated by the company.

17. व्यवसाय के दृष्टिकोण से उपभोक्ता संरक्षण के महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए । *3*

State any three points of importance of consumer protection from the point of view of business.

18. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अन्तर्गत तीन-स्तरीय व्यवस्था किस प्रकार से उपभोक्ताओं की शिकायतों का निवारण करती है ? समझाइए । *3*

How are consumer grievances redressed by the three-tier machinery under Consumer Protection Act, 1986 ? Explain.

19. मेगा लिमिटेड वॉटर-हीटर्स का निर्माण कर रही थी । कम्पनी द्वारा इसके संचालन के प्रथम वर्ष में अर्जित आय केवल इसकी लागतों को ही पूरा करने के लिए पर्याप्त थी । आय को बढ़ाने के लिए कम्पनी ने कम आय के कारणों का विश्लेषण किया । विश्लेषण के पश्चात् कम्पनी ने निर्णय लिया कि

(i) श्रम लागत को कम करने के लिए इस निर्माणी इकाई को ऐसे पिछड़े क्षेत्र में स्थानान्तरित कर दिया जाए जहाँ मज़दूरी बहुत कम दर पर उपलब्ध हो ।

(ii) सोलर वॉटर-हीटर्स का निर्माण शुरू किया जाए और धीरे-धीरे बिजली वाले वॉटर-हीटर्स के उत्पादन को कम किया जाए ।

इससे न केवल जोखिमों से सुरक्षा में सहायता मिलेगी, अपितु अन्य उद्देश्यों की पूर्ति भी होगी ।

(अ) उपर्युक्त वर्णित प्रबन्ध के उद्देश्यों को पहचानिए एवं समझाइए ।

(ब) ऐसे किन्हीं दो मूल्यों का उल्लेख कीजिए जो कम्पनी समाज को सम्प्रेषित करना चाहती है । *4*

Mega Ltd. was manufacturing water-heaters. In the first year of its operations, the revenue earned by the company was just sufficient to meet its costs. To increase the revenue, the company analysed the reasons of less revenue. After analysis the company decided

(i) to reduce the labour cost by shifting the manufacturing unit to a backward area where labour was available at a very low rate.

(ii) to start manufacturing solar water-heaters and reduce the production of electric water-heaters slowly.

This will not only help in covering the risks, but also help in meeting other objectives too.

(a) Identify and explain the objectives of management discussed above.

(b) State any two values which the company wanted to communicate to the society.

20. कोई चार बिन्दु देते हुए व्यवसाय एवं उद्योग पर सरकारी नीति में परिवर्तन के प्रभाव को समझाइए । 4

Giving any four points, explain the impact of government policy changes on Business and Industry.

21. एक संगठन में प्रशिक्षण 'कर्मचारियों के लिए' किस प्रकार लाभदायक है ? कोई चार कारण देते हुए उल्लेख कीजिए । 4

How is training in an organization beneficial 'for employees' ? State by giving any four reasons.

22. वित्तीय प्रबन्ध के 'विनियोग' एवं 'लाभांश' निर्णयों का अर्थ दीजिए । 4

Give the meaning of 'Investment' and 'Dividend' decisions of financial management.

23. नियोजन के महत्त्व के किन्हीं पाँच बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए । 5

State any five points of importance of planning.

24. 'पूँजी बाज़ार' और 'मुद्रा बाज़ार' में निम्नलिखित आधारों पर अन्तर्भेद कीजिए : 5

(i) सुरक्षा
(ii) अपेक्षित प्रतिफल
(iii) निवेश राशि
(iv) प्रतिभागी
(v) अवधि

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

(i) Safety
(ii) Expected Return
(iii) Investment outlay
(iv) Participants
(v) Duration

25. 'भौतिक वितरण' का क्या अर्थ है ? इसके मुख्य घटकों को समझाइए । 5

What is meant by 'Physical Distribution' ? Explain its major components.

26. टेलर एवं फेयोल के सिद्धान्त परस्पर पूरक हैं । एक का मत है कि प्रबन्ध द्वारा प्रत्येक व्यक्ति का चुनाव वैज्ञानिक ढंग से किया जाना चाहिए और उसे उसकी शारीरिक एवं बौद्धिक योग्यताओं के अनुरूप कार्य सौंपा जाना चाहिए, जबकि दूसरे का सुझाव है कि कार्य का निष्पादन तभी सफलतापूर्वक हो सकता है जब उसे विशिष्ट कार्यों में विभाजित कर दिया जाए ।

उपर्युक्त अनुच्छेद में उल्लिखित फेयोल एवं टेलर के सिद्धान्तों को पहचानिए एवं समझाइए । 5

Principles of Taylor and Fayol are mutually complementary. One believed that the management should scientifically select the person and the work assigned should suit his/her physical and intellectual capabilities, while the other suggested that the work can be performed more efficiently if divided into specialised tasks.

Identify and explain the principles of Fayol and Taylor referred to in the above para.

27. एक उद्यम में 'संगठन' कार्य की निर्णायक भूमिका को किन्हीं चार बिन्दुओं की सहायता से समझाइए । 6

अथवा

संगठन के 'कार्यात्मक' एवं 'प्रभागीय' ढाँचे में निम्नलिखित आधारों पर अन्तर्भेद कीजिए :

(i) अर्थ

(ii) रचना

(iii) विशिष्टीकरण

(iv) उत्तरदायित्व

(v) प्रबन्धकीय विकास

(vi) सन्निहित लागत

Explain the following as factors affecting the requirements of working capital :

(i) Business cycle

(ii) Credit allowed and availed

(iii) Operating efficiency

(iv) Availability of raw material

OR

Explain the following as factors affecting the choice of capital structure :

(i) Return on Investment

(ii) Flexibility

(iii) Risk consideration

(iv) Control

30. विपणन के निम्नलिखित कार्यों को समझाइए : *6*

(i) विपणन नियोजन

(ii) उत्पाद का रूपांकन (डिज़ाइन) एवं विकास

(iii) उत्पाद का मूल्य-निर्धारण

(iv) प्रमापीकरण एवं श्रेणीकरण करना

अथवा

'यद्यपि विज्ञापन वस्तुओं एवं सेवाओं के प्रवर्तन के लिए बार-बार उपयोग में लाए जाने वाले माध्यमों में से एक है, तथापि यह बहुत-सी आलोचनाओं को आमंत्रित करता है ।' ऐसी किन्हीं चार आलोचनाओं को समझाइए ।

With the help of any four points, explain the crucial role of 'Organising' function in an enterprise.

OR

Differentiate between 'Functional' and 'Divisional' structure of organising on the basis of the following :

(i) Meaning

(ii) Formation

(iii) Specialisation

(iv) Responsibility

(v) Managerial development

(vi) Cost involved

28. नियन्त्रण के महत्त्व पर प्रकाश डालने वाले किन्हीं चार बिन्दुओं को समझाइए । 6

अथवा

नियोजन एवं नियन्त्रण के मध्य आपसी सम्बन्ध को समझाइए ।

Explain any four points which highlight the importance of controlling.

OR

Explain the relationship between planning and controlling.

29. कार्यशील पूँजी की आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले कारकों के रूप में निम्नलिखित को समझाइए : 6

(i) व्यवसाय चक्र

(ii) उधार देना व लेना

(iii) संचालन कार्यकुशलता

(iv) कच्चे माल की उपलब्धि

अथवा

पूँजी संरचना के चयन को प्रभावित करने वाले कारकों के रूप में निम्नलिखित को समझाइए :

(i) विनियोग पर प्रत्याय

(ii) लचीलापन

(iii) जोखिम का ध्यान

(iv) नियंत्रण

Explain the following functions of marketing :

(i) Marketing Planning

(ii) Product designing and development

(iii) Pricing of products

(iv) Standardisation and Grading

OR

'Though advertising is one of the most frequently used media of promotion of goods and services, yet it attracts lot of objections.' Explain any four such objections.