XII 2013

Series SKS/2

कोड नं. **66/2/3**
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. 'स्टॉक एक्सचेंज' (स्कन्ध विपणि) के किसी एक कार्य का उल्लेख कीजिए । *1*

State any one function of 'Stock Exchange'.

2. 'वित्तीय बाज़ार' का अर्थ बताइए । *1*

Give the meaning of 'Financial Market'.

3. प्रवर्तन का क्या अर्थ है ? *1*

What is meant by promotion ?

4. 'ब्रांड नाम' की परिभाषा दीजिए । *1*

Define 'Brand Name'.

5. अनौपचारिक संप्रेषण प्रणाली को सामान्यतः 'अंगूरीलता संप्रेषण' क्यों कहा जाता है ? *1*

Why is informal system of communication generally referred as the 'grapevine communication' ?

6. नेतृत्व की 'प्राधिकारिक प्रणाली' का अर्थ बताइए । *1*

Give the meaning of 'Authoritative style' of Leadership.

7. 'उत्तरदायित्व' तथा 'उत्तरदेयता' किस ओर प्रवाहित होते हैं ? *1*

What is the direction of flow of 'Responsibility' and 'Accountability' ?

8. एक बहुत बड़े आकार के संस्थान, जिसकी क्रियाओं में विविधता है तथा संचालन में उच्च कोटि के विशिष्टीकरण की आवश्यकता है, के लिए उपयुक्त संगठन ढाँचा सुझाइए । *1*

Suggest a suitable organisation structure, for a large scale organisation having diversified activities and operations that require a high degree of specialisation.

9. 'लक्ष्य' के आधार पर प्रबंध के 'आदेश की एकता' एवं 'निर्देश की एकता' सिद्धान्त में अन्तर बताइए । *1*

Distinguish between 'Unity of Command' and 'Unity of Direction' principles of management on the basis of 'Aim'.

10. योजना के उस प्रकार का नाम बताइए जो किसी प्रकार की समझ-बूझ या लचीलेपन की इजाज़त नहीं देता । *1*

Name the type of plan that does not allow for any flexibility or discretion.

11. प्रबंध के उस कार्य का नाम बताइए जो किसी संगठन द्वारा नियुक्त किए गए प्रत्येक व्यक्ति को व्यक्तिगत रूप से मान्यता प्रदान करता है । *1*

Name the function of management that recognises the importance of every single person employed by an organisation.

12. 'निष्पादन मूल्यांकन' का क्या अर्थ है ? *1*

What is meant by 'Performance Appraisal' ?

13. व्यवसाय के लिए उपभोक्ता संरक्षण के महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए । *3*

State any three points of importance of Consumer Protection for business.

14. उपभोक्ता अदालत यदि शिकायत की यथार्थता से संतुष्ट है तो उपभोक्ता को उपलब्ध किन्हीं तीन रियायतों का उल्लेख कीजिए । *3*

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

15. वित्तीय बाज़ार के दोनों खण्डों का अर्थ बताइए । *3*

Give the meaning of both the segments of financial market.

16. भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड (सेबी) के किन्हीं तीन रक्षात्मक कार्यों का उल्लेख कीजिए । *3*

State any three protective functions of Securities and Exchange Board of India (SEBI).

17. ऐसा क्यों कहा जाता है कि 'नियोजन' एवं 'नियन्त्रण' प्रबन्ध के दो अपृथक्करणीय द्वि-युग्म हैं, समझाइए । *3*

Explain why it is said that 'Planning' and 'Controlling' are inseparable twins of management.

18. नियन्त्रण प्रक्रिया के एक चरण के रूप में 'निष्पादन मानकों का निर्धारण' समझाइए । *3*

Explain 'Setting Performance Standards' as a step of controlling process.

19. 'वित्तीय नियोजन' से क्या अभिप्राय है ? इसके महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए । *4*

What is meant by 'Financial Planning' ? State any three points of its importance.

20. एक कम्पनी की 'स्थायी पूँजी' आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले किन्हीं चार कारकों का वर्णन कीजिए । *4*

Explain any four factors which affect the fixed capital requirements of a company.

21. 'दीर्घकालीन निवेश निर्णय' का दूसरा नाम बताइए तथा इस निर्णय को प्रभावित करने वाले किन्हीं तीन कारकों का उल्लेख कीजिए । *4*

Give the other name of 'Long-term Investment Decision' and state any three factors which affect this decision.

22. साहिल कपड़ों की एक कम्पनी में डायरेक्टर है और अपनी कपड़ों की एक इकाई के बेकार माल से बैग बनाने की योजना बना रहा है । उसने यह निर्णय लिया कि इस निर्माणी इकाई की स्थापना वह उड़ीसा के किसी पिछड़े क्षेत्र में करेगा जहाँ लोगों के पास कार्य के बहुत कम सुअवसर हैं और श्रम बहुत कम दर पर उपलब्ध है । उसने यह भी सोचा की पुरुषों एवं स्त्रियों को समान अवसर प्रदान किए जाएँगे ।

इसके लिए उसने विक्रय, लेखा, क्रय व उत्पादन विभागों के अध्यक्षों के रूप में रहमान, ए. बैनर्जी, हरप्रीत कौर तथा राजेश का चयन किया । *4*

(i) उपरोक्त अध्यक्षों के चयन के बाद 'नियुक्तिकरण की प्रक्रिया' में साहिल द्वारा अपनाए जाने वाले अगले दो चरणों को पहचान कर उनका उल्लेख कीजिए ।

(ii) ऐसे दो मूल्यों को भी पहचानिए जिन्हें इस निर्माणी इकाई की स्थापना द्वारा साहिल समाज को सम्प्रेषित करना चाहता है ।

Sahil, the director of a garments company is planning to manufacture bags for the utilisation of waste material of one of his garments unit. He decided that this manufacturing unit will be set up in a rural area of Orissa where people have very less job opportunities and labour is available at very low rate. He also thought of giving equal opportunities to men and women.

For this he selected Rehman, A. Banerjee, Harpeet Kaur and Rajesh as heads of Sales, Accounts, Purchase and Production departments.

(i) Identify and state the next two steps that Sahil has to follow in the 'staffing-process' after selecting the above heads.

(ii) Also identify any two values which Sahil wants to communicate to the society by setting up this manufacturing unit.

3. प्रबन्ध की किन्हीं पाँच विशेषताओं की व्याख्या कीजिए । *5*

Explain any five characteristics of management.

24. कोर्ट ने प्लास्टिक की थैलियों पर प्रतिबन्ध लगाने के लिए एक आदेश पारित किया क्योंकि : 5

(i) यह थैलियाँ बहुत सी वातावरण सम्बन्धी समस्याओं को उत्पन्न कर रही हैं जिससे जनसाधारण का जीवन प्रभावित हो रहा है ।

(ii) सामान्यतः समाज जीवन की गुणवत्ता के प्रति अधिक चिंतित है ।

जूट व्यवसाय को प्रोत्साहित करने के लिए सरकार ने इसे आर्थिक सहायता देने का निर्णय लिया है ।

जूट के थैलों का निर्माण करने के लिए विभिन्न नवप्रवर्तन तकनीकों का विकास हो रहा है ।

आय में वृद्धि हो रही है और लोग इन जूट के थैलों को खरीद सकते हैं ।

उपरोक्त विवरण से पंक्तियों को उद्धृत करते हुए व्यावसायिक पर्यावरण के विभिन्न आयामों को पहचानिए ।

The Court passed an order to ban polythene bags as :

(i) These bags are creating many environmental problems which affect the life of people in general.

(ii) Society in general is more concerned about quality of life.

The Government decided to give subsidy to jute industry to promote this business.

Innovative techniques are being developed to manufacture jute bags at low rates.

Incomes are rising and people can afford to buy these bags.

Identify the different dimensions of Business Environment by quoting the lines from the above para.

25. नमिता एवं अस्लम ने अपनी एम.बी.ए. पूरी की और एक बहुराष्ट्रीय कम्पनी में समान स्तर पर कार्य करना प्रारंभ कर दिया । अस्लम में अपने बॉस को प्रभावित करने के लिए अपने साथियों की चुगली करने तथा उनकी ग़लत रिपोर्ट देने की आदत थी । संगठन के सभी कर्मचारी इस बारे में जानते थे । निष्पादन मूल्यांकन के समय नमिता का निष्पादन अस्लम की अपेक्षाकृत बेहतर समझा गया । इसके बावजूद भी उनके बॉस सलीम खान ने अस्लम को पदोन्नत करने का निर्णय लिया और यह घोषित किया कि एक स्त्री होने के कारण नमिता उच्च पद की जटिलताओं को संभालने में सक्षम नहीं होगी । 5

(i) इस बहुराष्ट्रीय कम्पनी द्वारा प्रबन्ध के जिस सिद्धान्त का पालन नहीं किया गया उसे पहचानिए एवं समझाइए ।

(ii) उपरोक्त अनुच्छेद से पंक्तियों को उद्धृत करते हुए उन मूल्यों को पहचानिए जिनकी अवहेलना की गई है ।

Namita and Aslam completed their MBA and started working in a multi-national company at the same level. Both are working hard and are happy with their employer. Aslam had the habit of backbiting and wrong reporting about his colleagues to impress his boss. All the employees in the organisation knew about it. At the time of performance appraisal the performance of Namita was judged better than Aslam. Even then their boss Saleem Khan decided to promote Aslam stating that being a female Namita will not be able to handle the complications of a higher post.

(i) Identify and explain the principle of management which was not followed by this multi-national company.

(ii) Identify the values which are being ignored quoting the lines from the above para.

26. योजना के निम्न प्रकारों को समझाइए : 5

(क) उद्देश्य

(ख) प्रक्रिया

Explain the following types of plan :

(a) Objectives

(b) Process

27. विपणन के निम्नलिखित कार्यों का वर्णन कीजिए : 6

(क) बाज़ार सूचना एकत्रित करना तथा विश्लेषण करना

(ख) विपणन नियोजन

(ग) प्रमाणीकरण एवं ग्रेड तय करना

अथवा

विपणन प्रबन्ध में 'जनसंपर्क' की भूमिका को समझाइए ।

Explain the following functions of marketing :

(a) Gathering and Analysing Market Information

(b) Marketing Planning

(c) Standardisation and Grading

OR

Explain the role of 'Public-Relations' in marketing management.

28. विक्रय संवर्धन की अवधारणा तथा इसकी किन्हीं चार तकनीकों को प्रत्येक के उदाहरण सहित समझाइए । 6

अथवा

वितरण के माध्यमों के चयन को निर्धारित करने वाले किन्हीं चार तत्त्वों को समझाइए ।

Explain the concept of sales promotion and any four techniques of it with an example of each.

OR

Explain any four factors which determine the choice of channels of distribution.

29. अंतरण (प्रत्यायोजन) के महत्त्व के किन्हीं चार बिन्दुओं को समझाइए । 6

अथवा

संगठित करने के महत्त्व के किन्हीं चार बिन्दुओं को समझाइए ।

Explain any four points of importance of delegation.

OR

Explain any four points of importance of organising.

30. प्रभावी सम्प्रेषण की किन्हीं चार संगठनात्मक बाधाओं को समझाइए । 6

अथवा

अभिप्रेरणा की अवधारणा तथा मास्लो के अभिप्रेरणा के आवश्यकता पदानुक्रम सिद्धान्त को समझाइए ।

Explain any four organisational barriers to effective communication.

OR

Explain the concept of motivation and Maslow's need hierarchy theory of motivation.